



REPUBLIQUE DU BENIN

-.\*.\*.\*.\*.\*.\*-



**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA  
RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

-.\*.\*.\*.\*.\*.\*-

**UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI**

-.\*.\*.\*.\*.\*.\*-

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION**

-.\*.\*.\*.\*.\*.\*-

**Mémoire présenté en vue de l'obtention des crédits associés au  
diplôme de licence professionnelle en science de gestion**

**Option : Gestion**

**Spécialité : Finance Banque et Assurance**

**THEME**

**ANALYSE DE LA GESTION DES  
PRODUITS EPARGNE DANS UNE IMF :  
CAS DE LA CLCAM D'ABOMEY-CALAVI**

**Réalisé par :**

**ADOHOUNGUE F. O. David**

**&**

**ITCHESSIDE Djèbè Flavien**

**Sous la direction de :**

**Tuteur de stage**

**Maître de Mémoire**

**Mr Arius ASSANKPON**

**Dr Liamidi YESSOUFOU**

**Gérant à la CLCAM d'Abomey-Calavi**

**Enseignant chercheur à la FASEG  
et à l'ENEAM**

**Année académique : 2015-2016**

## **AVERTISSEMENT**

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

## DEDICACES

Je dédie ce travail à :

- mon père **koumondjo Alexandre ITCHESSIDE,**
- ma mère **Tchankpannansi Collecte ABALLO,**

Trouvez en ce travail le couronnement de tant d'ennuis, de peines et de privation.

**Flavien D. ITCHESSIDE**

## DEDICACE

Je dédie ce travail à :

- mon père **Ayiko Thomas ADOHOUNGUE**,
  
- ma mère **Hôte OGANNATOU**,

Trouvez en ce travail le couronnement de tant d'ennuis, de peines et de privation.

**David F.O. ADOHOUNGUE**

## REMERCIEMENTS

La réalisation de ce travail n'a été effective que grâce au concours soutenu de certaines personnes à qui une attention particulière mérite d'être accordée.

### Nos sincères remerciements :

- Au Doyen de la FASEG le Professeur charlemagne Babatoundé IGUE,
- A notre maître de mémoire Docteur Liamidi YESSOUFOU pour avoir mis à notre service tout son expertise pour la réalisation de ce travail,
- A tout le corps professoral de la FASEG,
- A Mr Philippe ZANNOU, doctorant à la FASEG pour tous les efforts consentis dans la réalisation de ce mémoire,
- A Mr Vincent LAOUROU pour tous les efforts consentis dans la réalisation de ce mémoire,
- A Mr Richard ORE pour son soutien matériel,
- A Mr Arius ASSANKPON Gérant de Guichet Womey de la CLCAM d'Abomey-Calavi et son staff pour l'encadrement,
- A toutes les familles ITCHESSIDE et ESSIBA en particulier ITCHESSIDE A. Pélagie pour son soutien et à ESSIBA Armand pour son engagement à mes côtés,
- A toutes les familles ADOHOUNGUE et OGANNATOU en particulier ADOHOUNGUE Bienvenue, Blaise et Hubert pour leurs soutiens morale et financier et OGANNATOU Kérékou pour son soutien financier,
- A tous les ami(e)s qui de près ou de loin, ont concouru à la réalisation de ce travail,
- Aux membres de jury pour avoir accepté d'apprécier ce travail.

## **LISTE DES SIGLES ET ABREVIATION**

<b>AG</b>	: Assemblée Générale
<b>CA</b>	: Conseil d'Administration
<b>CC</b>	: Compte Courant
<b>CD</b>	: Comité de Déontologie
<b>CLCAM</b>	: Caisse Locale de Crédit Agricole et Mutuel
<b>CNCA</b>	: Caisse Nationale de Crédit Agricole
<b>CNUCED</b>	: Confédération des Nations Unies pour le Commerce et le Développement
<b>COOPEC</b>	: Coopérative d'Epargne et de Crédit
<b>CRCAM</b>	: Caisse Régionale de Crédit Agricole et Mutuel
<b>CS</b>	: Conseil de Surveillance
<b>CSL</b>	: Compte Sur Livret
<b>CVEC</b>	: Caisse Villageoise d'Epargne et de Crédit
<b>DAT</b>	: Dépôt à Terme
<b>DDV</b>	: Dépôt Divers à Vue
<b>DTR</b>	: Délégation Technique et Régionale
<b>EP</b>	: Epargne Planifiée
<b>FECECAM</b>	: Fautière des Caisses et de Crédit Agricoles et Mutuels
<b>IMF</b>	: Institution de Micro-Finance
<b>IMT</b>	: Instant Money Transfer
<b>PEI</b>	: Plan d'Epargne d'Investissement
<b>URCLCAM</b>	: Union Régionale des Caisses Locales de Crédit Agricole et Mutuel
<b>SFD</b>	: Système Financier Décentralisée

## RESUME

L'objectif de cette étude est d'analyser la gestion des produits épargnes de la CLCAM afin de participer un temps soit peut à l'amélioration des difficultés que rencontre cette structure pour une maîtrise de sa clientèle.

L'approche méthodologique utilisée est axée sur la recherche documentaire, la collecte et le traitement des données. Les résultats obtenus montrent que la proportion des intérêts reçus sur les capitaux placés de la CLCAM a connu une chute vertigineuse en 2015 (soit 0,0207 contre 0,0276 en 2014) et le nombre de compte ouvert pour tous les produits de 2013 à 2015 a aussi diminué. A cet effet, l'information de tous les bureaux, la redynamisation de la politique de collecte d'épargne et localisation des comptes dans toutes les agences permettront à la CLCAM d'être plus efficace.

**Mots clés :** Capitalisation des intérêts- Epargne – Produit – Gestion de l'épargne

## ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the management of the products savings of the CLCAM in order to take part a time either can with the improvement of the difficulties which encounters this structure for mastering its customers.

The methodological approach used is centered on the information retrieval, the collection and the processing data. The results obtained show that the proportion of the interest received on the capital placed of the CLCAM knew a vertiginous fall in 2015( that is 0,0207 against 0,0276 into 2014) and numbers it of account open for all the products of 2013 to 2015 also decreased. To this end, the computerization of all the post, the redynamization of the policy of collection of saving and localization of the accounts in all the agencies will make it possible the CLCAM to be more effective.

**Keywords:** Capitalization of the interest – Saving – Product – Management of the saving.

## **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau n°1 : Evolution de l'activité et des résultats .....	17
Tableau n°2: Evolution du nombre de compte ouvert par produit à la CLCAM .....	36
Tableau n°3 : Evolution des versements par produit de 2012 à 2015 .....	37
Tableau n°4 : Evolution des remboursements .....	37
Tableau n°5 : Répartition des clients de l'échantillon.....	39
Tableau n°6 : Relatif à la catégorie socioprofessionnelle .....	40
Tableau n°7 : Relatif aux différents types de canaux .....	40
Tableau n°8 : Relatif au nombre d'épargnant .....	41
Tableau n°9 : Relatif à la connaissance des autres produits de la CLCAM par les clients.....	41
Tableau n°10 : Relatif à la satisfaction des clients .....	41
Tableau n°11 : Relatif à la régularité des versements et remboursements .....	42
Tableau n°12: Relatif à l'appréciation des conditions de remboursements. ....	42
Tableau n°13: Situation des capitaux, créances irrécouvrables et intérêts reçus .....	44
Tableau n°14: Situation des intérêts servis sur les dépôts (FCFA) .....	45
Tableau n°15: Résultats réalisés par la CLCAM de 2013 à 2015 .....	46

## LISTE DES FIGURES

Figure n°1 : comparaison des opérations de versements et de remboursements .....	38
Figure n°2 : Comparaison des revenus de la CLCAM et les intérêts servis .....	45

# SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DU STAGE.....	3
SECTION1 : Présentation de la structure d'accueil .....	4
SECTION 2 : Déroulement de stage .....	13
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	18
SECTION1 : Problématique, objectifs et hypothèses de l'étude.....	19
SECTION 2 : Revue de littérature et méthodologie de recherche .....	22
CHAPITRE III : ETUDE EMPIRIQUE ET SUGGESTIONS .....	34
SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats .....	35
SECTION 2 : Vérification des hypothèses, approches de solution et conditions de leur mise en œuvre. ....	46
CONCLUSION.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## INTRODUCTION

Le phénomène de la pauvreté prend de plus en plus une allure menaçante. En République du Bénin, la pauvreté devient de plus en plus réticente malgré tous les efforts entrepris par les gouvernants pour son éradication.

Pour lutter contre ce phénomène, plusieurs stratégies de réduction de la pauvreté ont été élaborées et mises en place par les autorités. Le soutien à la couche la plus vulnérable sous la forme de financement de micro- projets générateurs de revenu est fortement remarquable et constitue un moyen efficace si cette politique est bien soutenue. C'est dans le souci d'offrir des services financiers à des personnes qui n'ont généralement pas accès aux opérations des banques, que les Systèmes Financiers Décentralisés(SFD) ont vu le jour et ont pour vocation première, la mobilisation de l'épargne et l'octroi de crédit.

Ainsi, les SFD qui sont apparus et qui se sont progressivement imposés depuis l'échec du système bancaire dans les années 1980, ont pris le rôle de satisfaire les populations, surtout celles dites rurales prenant activement part aux activités génératrices de revenus et n'ayant pas accès au financement bancaire classique, car elles ne disposent pas toujours de garanties substantielles exigées par les banques. La FECECAM-BENIN avec ses institutions de base appelées CLCAM est l'une des SFD qui occupent une grande part du marché. Mais sa viabilité, son développement et la croissance de ses activités rencontrent d'énormes difficultés.

En effet, la CLCAM s'est retrouvée dans un environnement économique marqué par une concurrence de plus en plus rude. Le développement sans cesse croissant des structures de collecte et de gestion des épargnes pousse le client à être de plus en plus exigeant. Ainsi les produits épargne de la CLCAM sont confrontés à certains problèmes qui constituent de ce fait un point d'achoppement pour une meilleure gestion de sa trésorerie. Il s'agit entre autre, de la diminution du nombre de comptes ouverts par produits épargne et de la diminution des intérêts reçus sur les revenus placés par la CLCAM. Il est prépondérant de procéder aux diagnostics de la gestion des produits épargne, afin d'identifier le problème à l'origine de la diminution du nombre de comptes ouverts par produits et la diminution des intérêts reçus sur des revenus engendrés par ces produits. C'est pour apporter notre contribution à la réalisation de ce problème que nous avons jugé nécessaire de mener cette étude dont le thème est intitulé « **ANALYSE DE LA GESTION DES PRODUITS EPARGNE DANS UNE IMF : CAS DE LA CLCAM D'ABOMEY-CALAVI** ».

Ce travail est structuré en trois chapitres. Le premier chapitre présente le cadre institutionnel et le déroulement de stage, le second aborde le cadre théorique et méthodologique de la recherche et enfin le troisième chapitre présente le cadre empirique de l'étude.



**CHAPITRE I :  
CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE  
ET DEROULEMENT DU STAGE**

## **CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DU STAGE**

Dans ce chapitre, il s'agira essentiellement de présenter la structure d'accueil et les travaux que nous avons eus à effectuer à la CLCAM au cours de notre stage.

### **SECTION1 : Présentation de la structure d'accueil**

Cette section sera consacrée à la présentation générale du réseau FECECAM-BENIN, de sa mission, de sa structure organisationnelle, ainsi que la généralité sur la CLCAM d'Abomey-Calavi.

#### **Paragraphe 1 Historique et mission du réseau FECECAM-BENIN**

##### **1 - Historique**

Le réseau des CLCAM du Bénin est une IMF dont le but essentiel est d'œuvrer pour la promotion du monde rural, périurbain à travers l'amélioration des conditions de vie des populations à la base et la lutte contre la pauvreté en mobilisant l'épargne et en octroyant du crédit à ses membres.

L'histoire du réseau est marquée par un certain nombre de mutation profonde dans son évolution à travers quatre (04) grandes phases ci-après :

- Phase de tutelle de l'ex Caisse Nationale de crédit Agricole (CNCA) de 1977 à 1987.

C'est une phase au cours de laquelle le réseau CLCAM et les URCLCAM étaient coordonnées par l'ex CNCA, société bancaire d'économie mixte créée par l'ordonnance N°: 76-31 du 11 juin 1976 et N°: 77-37 du 26 septembre 1977. Cette phase a été marquée par la forte implication de l'Etat dans la gestion des CLCAM /CRCAM qui sont des coopératives d'épargne et de crédit régie par le décret N° : 77-37 du 25 février 1977.

Au cours de cette période, le réseau n'avait pas connu une véritable gestion coopérative. Plusieurs facteurs expliquent le manque d'implication des membres dans la gestion. Parmi ceux-ci, ; il y avait notamment :

- le manque total de formation sur les notions les plus élémentaires de gestion coopérative proprement dite, la gestion financière du crédit ;
- l'environnement politique socialiste ou marxiste donnait la primauté aux organisations paysannes qui étaient les seules bénéficiaires de crédit et excluaient les prêts individuels au niveau local et régional ;
- Les autorités politico-administratives avaient un droit de regard direct sur les activités des caisses et étaient statutairement les présidents des comités de crédit ;

-La CNCA intervenait fortement par les subventions (paiement du salaire du personnel, livraison des fournitures et matériels de travail), pour soutenir les caisses des régions qui n'avaient presque aucun revenu d'exploitation; Ces caisses n'avaient pas perçues comme de véritables entreprises susceptibles de fournir des services de proximité et de gérer des produits en vue d'atteindre leur auto suffisances opérationnelle.

La CNCA fut liquidée en décembre 1987 comme toutes les autres banques nationales suite à une crise financière nationale et régionale, alors qu'elles connaissaient un rayonnement et disposait de 99 caisses locales et 06 caisses régionales ; Les caisses n'étant pas des succursales ou des agences de la CNCA. La liquidation de celle-ci n'entraîna pas de conséquences juridiques majeures pour elle.

➤ Première phase de réhabilitation de 1990 à 1992

Elle fut précédée d'une phase de pré-projet caractérisée par le désengagement de l'Etat, la réaffirmation du caractère mutualiste, l'autonomie du réseau CLCAM/CRCAM et de reconstitution de dépôt de la clientèle à travers le pilotage d'un projet. Cette période transitoire a duré de 1988 à 1989. En effet, suite à la crise du système bancaire Béninois en général et de la CNCA en particulier, toutes les banques de la place ont été liquidées.

Mais les nombreux rapports d'audit et de missions d'experts qui avaient précédé la liquidation de la CNCA avaient déjà constaté que dans les villages les CLCAM jouissaient d'un important capital de confiance et méritaient d'être réhabilitée compte tenu de l'engagement dont ont fait preuve les populations à la base. Dans ce cadre, l'Etat avec ses partenaires au développement (banque mondiale, agence française de développement, république fédérale d'Allemagne, mission française de coopération et d'action mutuelle), a décidé de réhabiliter le réseau CLCAM/CRCAM dans la période du 1<sup>er</sup> janvier 1990 jusqu'en décembre 1992.

Il est important de souligner que tout au long de la première phase de réhabilitation, il existe un organe informel, hérité de la période de liquidation de la CNCA, dénommé collègue des Présidents des Caisses Régionales de Crédit Agricole et Mutuelle (PCRCAM) qui était un organe purement consultatif auprès du comité de pilotage et chargé de faire remonter les préoccupations des sociétés à la base, en collaboration avec les responsables de l'Unité Centrale des Projets (UCP).

➤ Deuxième phase de réhabilitation et de croissance de 1993 à 1998 :

Elle est caractérisée par la création de la FECECAM le 07 juillet 1993, la révision et l'adoption des textes organiques du réseau et la transformation des CRCAM en Union

Régional des CLCAM(URCLCAM). Cette phase visait à consolider les acquis (sociétariat, épargne, crédit, formation, information ...)

➤ Phase de redressement et de transformation à partir de 1999 ;

Elle est caractérisée par des redressements et de renforcement du réseau et la mise en conformité des statuts et règlement intérieur des entités avec des dispositions des lois N° :97-027 du 08 Août 1997 portant la réglementation des situations mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit.

En effet, les performances enregistrées lors des deux phases de réhabilitation n'ont pas permis d'atteindre l'équilibre global du réseau à cause de la dégradation du portefeuille de crédit dans la plupart des caisses locales. Par ailleurs, la prolifération des IMF a conduit les autorités monétaires Ouest Africaine à réglementer les activités de ce secteur sensible de l'économie. Dans le cadre de ce redressement, les mesures ont été prises par la FECECAM-BENIN. Au nombre de ces dispositions on peut citer :

- La création d'une unité spéciale de recouvrement (unité de cantonnement) ;
- La catégorisation des caisses du réseau ;
- L'assainissement du portefeuille de crédit ;
- La professionnalisation des activités ;
- La diversification du crédit (Caisse Virage Marché Epargne avec Education).

Ces mesures prises ont permis l'accroissement des marchés et le volume des crédits ; les fonds propres par contre ont été sérieusement érodés à cause de la montée en flèche des impayés.

Au nombre des causes de cette situation on peut citer :

- La non maîtrise de la croissance des activités ;
- Les outils d'analyses inappropriés ;
- Le laxisme et le manque de professionnalisme ;
- Le manque de suivi ;
- Le détournement d'objets ;
- Le crédit par personne interrogée ;
- L'installation des acteurs au poste (mobilité trop fréquente).

Il est à remarquer que cet accroissement des impayés est devenu un phénomène permanent. D'une manière générale, nous retiendrons que le réseau FECECAM-BENIN a été créé en 1977 et a réellement démarré ses activités en 1978. Il a connu de nombreuses mutations, mais s'est forgée pendant toutes ses années une expertise et une notoriété dans le monde de la micro-finance.

## **2-Mission**

Le réseau FECECAM-BENIN a pour mission d'offrir aux populations rurales et urbaines des services financiers afin d'améliorer leurs conditions de vie tout en assurant la pérennité du réseau.

Il s'est donné pour vision d'être le réseau de référence au Bénin et dans la sous- région pour le développement socio-économique à la base.

La FECECAM a pour objectif de :

- collecter et gérer l'épargne et les dépôts de fonds des membres et des usagers ;
- consentir du crédit à court, moyen et long terme à ses membres ;
- favoriser la solidarité et la coopération entre les membres ;
- promouvoir l'éducation économique, sociale et coopérative de ses membres ;
- accepter en dépôt les lignes de crédits destinées au financement de ses membres et d'organismes intervenant au milieu rural ;
- créer et gérer les fonds spécifiques notamment les fonds de garantie et autres fonds ;

## **Paragraphe 2 : Structure organisationnelle**

**(Voir organigramme de la CLCAM d'Abomey-Calavi Annexe 1)**

Pour répondre aux exigences de ses activités, la CLCAM s'est dotée d'une organisation structurelle qui se décompose en deux organes : les organes de décision et les organes d'exécution.

### **1-Organe de décision**

Ils concourent à la bonne marche et à la pérennisation des activités de la CLCAM, nous avons :

### **1-1 L'assemblée générale (AG)**

Elle est l'instance suprême de l'institution et représente l'intégralité des membres. Elle est donc constituée par l'ensemble de ses membres délégués à cette fin. Elle se réunit au moins une fois par an en vue notamment de :

- définir la politique générale de l'entité
- adopter le procès verbale de l'AG précédente ;
- adopter les rapports d'activités des organes de gestion pour l'exercice précédent ;
- examiner et approuver les comptes de l'exercice précédent ;
- élire les membres des organes de gestion et de contrôle de la structure.

### **1-2 Le conseil d'administration (CA)**

IL veille au bon fonctionnement et à la bonne gestion de l'institution et rend compte à l'AG. Ses membres, au nombre de sept (07) à neuf (09), sont élus en AG et sont chargés de :

- assurer le respect des prescriptions légales, réglementaires et statutaires ;
- définir la politique de gestion des ressources de l'institution
- veiller à ce que les taux d'intérêts applicables soient situés dans la limite des plafonds fixés par la loi sur l'usure.

### **1-3 Le comité de crédit**

Il a la responsabilité d'octroyer des crédits aux membres conformément aux politiques et procédures en matière de crédit. Il est composé de (05) cinq membres élue par l'Assemblée Générale parmi les membres de la CLCAM dont trois (03) au moins sachant lire et écrire le français. L'exercice de cette fonction est incompatible avec celui des membres du conseil d'administration ou du conseil de surveillance de la CLCAM. Tout membre dont le dossier a été refusé peut faire appel de cette décision devant l'Assemblée Général.

### **1-4 Le conseil de surveillance**

Il est chargé de la surveillance et de la régularité des opérations de la CLCAM; procède à la régulation des encaissements et des autres actifs au moins une fois par mois. Il vérifie la conformité des opérations à la réglementation en vigueur. Il suit aussi les missions d'inspection régulière de la CLCAM et vérifie que les comptes de la CLCAM sont

annuellement contrôlés par un audit externe qui reste statutaire. Le Conseil de Surveillance revoit également des plaintes des membres et peut les soumettre le cas échéant aux autres organes de la CLCAM et répondre aux plaignants. Il est habilité à entreprendre toute vérification pour inspection des comptes.

### **1-5 Le comité de déontologie**

Au niveau de l'union et de la fédération, le comité de déontologie adopte les règles relatives à la protection des intérêts des membres qui gèrent les institutions du réseau.

## **2- Organes d'exécution**

### **2-1 La direction**

Il est chargé d'exécuter les décisions prises par les organes de la caisse et d'assurer les opérations courantes des membres et des usagers.

### **2-2 Agence**

Le chef d'Agence a pour mission d'œuvrer en vue d'atteindre les objectifs de croissance et rentabilité fixés par le conseil d'administration et l'union régionale. Il gère quotidiennement la caisse conformément aux dispositions des textes organiques et aux procédures en vigueur dans le réseau FECECAM-BENIN. Il dépend statutairement du conseil d'administration qui délègue ses pouvoirs au directeur des unions régionales et au secrétaire exécutifs de la FECECAM en matière de gestion de personnel. Il travaille dès lors sous l'autorité hiérarchique du directeur de l'union régionale et doit veiller au respect des dispositions et procédures élaborées par la fédération et l'union régionale.

Il coordonne les activités et contrôle l'efficacité de la caisse. Le chef d'Agence vient aussi en appui au guichetier en cas de nécessité et contrôle quotidiennement la caisse. Il suit également le comptable dans l'établissement des pièces et vient en appui à l'agent de crédit pour s'assurer que des informations solides et précises ont été fournies pour le montage du dossier de crédit. Il l'accompagne pour s'assurer du respect de différentes phases du processus. Il est également au côté du conseil d'administration au moment des délibérations des divers organes et enfin, il assure la formation des cadres et suit la gestion des immobilisations.

### **2-3Lacaisse**

Il assiste le chef d'agence dans sa mission et est chargé des opérations de caisses de la trésorerie de la CLCAM. Il est placé sous l'autorité du chef d'agence et entretient des relations de travail avec le guichetier, l'agent de crédit et le comptable de la caisse.

Il accueille les clients avec toute la courtoisie nécessaire, reçoit les versements de fonds et procède au paiement des chèques et factures. Il doit procéder pour chaque opération, au billétagé au verso du reçu. A chaque fin de journée, il met à jour les pièces de caisse à transmettre et participe aux travaux d'équipe organisés par le chef d'agence. Il transmet à ce dernier les pièces comptables et cartons de position mouvementés au cours de la journée et gère la trésorerie.

### **2-4 Le guichet**

Le guichetier a pour mission de recevoir les clients, de leur donner satisfaction ou de leur orienter pour la suite des opérations qu'ils désirent effectuer. Il est placé sous l'autorité du chef d'agence. Le guichetier entretient des relations de travail avec le caissier, l'agent de crédit, le comptable et les autres guichetiers de la région.

Il a pour mission d'accueillir et de renseigner les clients, de tenir les registres d'ouverture de compte et d'adhésion des sociétaires, de vérifier systématiquement la concordance des soldes entre cartons de position et livrets. L'imputation des pièces comptables et de certification des visas des clients sont de son ressort. Le guichetier participe aux travaux de groupe organisés et dirigés par le chef d'agence, assure l'approvisionnement des stocks de fourniture et effectue toutes les tâches à lui confier par ses supérieurs hiérarchiques.

### **2-5 Le service de trésorerie**

Le trésorier de guichet de la CLCAM entretient des relations de travail avec le caissier, le comptable, agent de crédit et les autres agents. Il a pour mission de coordonner les activités du guichet et est placé sous l'autorité du chef d'agence de la CLCAM de rattachement. Il assure une partie des missions du guichetier et gère les articles en ce qui concerne les livrets et les pièces comptables. Dans les CLCAM actuelles, le trésorier du guichet n'est pas actif. Ses missions sont partagées par le caissier et le guichetier.

## **2-6 Le service de crédit**

L'Agent de crédit assiste le chef d'agence dans sa mission et est chargé de la gestion des crédits. Placé sous l'autorité du chef d'agence, l'agent de crédit entretient des relations de travail avec ses autres collègues et le chargé de crédit de l'union régionale.

Ses missions concernent essentiellement l'assistance et le conseil aux demandeurs de crédits ainsi que le montage des dossiers de crédit. L'agent de crédit recherche des informations solides et précises sur les garanties, établit et suit les échéanciers, car, il est l'entremetteur entre le chef d'agence et le conseil d'administration pour les assises en des délibérations de crédits. Il calcule des intérêts, les montants dus et procède au décaissement des prêts.

## **2-7 Le comptable**

Placé sous l'autorité du chef d'agence, le comptable veille au respect scrupuleux des procédures et manuels comptables du réseau en se référant aux instructions opérationnelles du chef service et appuie les comptables de l'union régionale dans leurs missions. Le comptable entretient des relations de travail avec le chef d'agence, le caissier, le guichetier, l'agent de crédit et les autres comptables de la région. Il réceptionne les pièces comptables et vérifie leurs régularités et leurs conformités à la réalité. Le comptable procède également au rapprochement des pièces comptables avec le brouillard de caisse et les fiches de positions des clients.

Le comptable vérifie ensuite le calcul des intérêts, tient à jour la comptabilité de la caisse et établit les documents comptables obligatoires à savoir :

- Le livre journal et le grand journal ;
- Les balances générales mensuelles ;
- Les balances auxiliaires.

Le comptable garantit enfin d'exactitude des écritures passées et procède périodiquement à l'établissement des états de rapprochement. Enfin il apporte son appui dans l'exécution et le suivi du budget effectif des opérations d'inventaire et forme les divers organes pour la lecture des documents comptables.

## **2-8 Le service recouvrement**

Dans ce service il est surtout confié à un contentieux de crédit qui est chargé du portefeuille des débiteurs insolvable. Il est le chargé principal de résoudre les problèmes

litigieux des clients débiteurs de la CLCAM. Aussi le recouvrement des créances en souffrances sont à sa portée.

### **2-9 Superviseur Epargne Planifiée**

Il a pour rôle d'aider le chef d'agence, à accomplir efficacement sa mission en matière de mobilisation de l'épargne en générale et de l'épargne planifiée en particulier. Il est, lui, aussi placé sous l'autorité hiérarchique du chef d'agence. Il entretient les relations de travail avec le promoteur épargne planifiée, le guichet, le caissier, l'agent de crédit, le comptable et l'agent de recouvrement.

### **2-10 Le promoteur Epargne Planifiée**

Le promoteur épargne planifiée est chargé de développer et d'assurer la promotion et le suivi du produit épargne planifiée. Il est placé aussi sous l'autorité du chef d'agence. Il entretient des relations de travail avec tous les acteurs de la caisse et avec les autres promoteurs EP. La gestion administrative de sa carrière est assurée par la faïtière.

### **2-11 le planton**

Il est chargé d'assurer la sécurité de la caisse, c'est-à-dire de tout bien meuble, immeuble et personne se trouvant sur son lieu de travail. Placé sous l'autorité du chef d'agence, il est chargé de la propreté et du bon fonctionnement des installations de la caisse. Il gère le cahier de présence du personnel et effectue toute autre tâche à lui confiée par ses supérieurs hiérarchiques.

## **3-Les activités de la CLCAM**

La CLCAM offre à sa clientèle une gamme variée de produits d'épargne et de crédit.

- En matière d'épargne

On peut énumérer :

- les comptes d'épargne sur livret
- les comptes courant
- l'épargne planifiée
- les comptes d'épargne d'investissement
- les comptes de dépôt
- les dépôts divers à vue
- les dépôts à terme patriote

- En matière de crédit

On peut énumérer :

- le minimum de crédit aux femmes
- le crédit à court terme ordinaire
- le crédit virage marché
- le crédit aux agents permanent de l'Etat
  - En matière d'autre service

On peut énumérer :

- les virements bancaires
- les transferts de fonds
- les engagements par signature
- les cautions aux entreprises
- les virements de pensions de retraite

## **SECTION 2 : Déroulement de stage**

Dans cette section nous présenterons les travaux effectués, les difficultés rencontrés et les observations de stage.

### **Paragraphe1 : Présentation des travaux effectués et difficultés rencontrés.**

#### **1-Présentation des travaux effectués et difficultés rencontrés**

##### **1-1- Présentation des travaux effectués au cours de notre stage**

Le stage que nous avons effectué à la CLCAM ABOMEY-CALAVI plus précisément au GUICHET WOMEY, nous a permis d'approfondir nos connaissances en matière de micro-finance et de nous imprégner des réalités de la vie en entreprise.

Notre stage s'est donc déroulé au GUICHET WOMEY plus précisément au service du guichet et au service du comptable

##### **1-1-1- Au guichet**

Au guichet, nous avons eu à exécuter plusieurs consignes au nombre desquelles nous notons :

- Les opérations d'ouverture de compte

Il s'agit d'une opération qui concerne un nouveau client qui manifeste la volonté de tenir un compte à la CLCAM. L'ouverture de ce compte nécessite les pièces suivantes :

- Deux (02) photos d'identité ;

-Une pièce d'identité ou à défaut un certificat de possession d'Etat ;

-Un dépôt minimum de deux-mille cinq cent (2500) FCFA surtout pour les comptes d'épargnes en ce qui concerne les personnes physiques; en ce qui concerne les personnes morales, les ONG, les associations, les écoles ... il faut au moins deux personnes pour la représenté à l'ouverture et un minimum de dix mille cinq cent(10500) FCFA.

➤ Les opérations de dépôt de fonds

Lorsqu'un client se présente au guichet pour effectuer un versement de fonds, il nous remet son livret et nous lui demandons le montant à verser. Nous positionnons ensuite le montant dans son livret et l'opération est enregistrée par le guichetier qui tire la pièce comptable et le transmet au caissier. Ce dernier reçoit les fonds et délivre en contrepartie, un reçu de versement au client.

➤ Les opérations de retrait de fonds

Lors d'une opération de retrait de fonds, le client se présente au guichet avec son livret qu'il nous remet. Nous sortons son spécimen de signature, transcrivons le montant à retirer dans son livret et l'envoyons ensuite au guichet. Celui-ci se charge d'enregistrer l'opération, de faire signer la pièce comptable au client et de transmettre l'ensemble (spécimen, livret et pièce comptable) au caissier. Ce dernier vérifie l'authenticité de la signature et sa conformité avec celle du spécimen. Il passe au décaissement tout en remettant au client, un reçu matérialisant son retrait.

### **1-1-2Au service comptable**

A la comptabilité, nous avons effectué entre autre grâce à l'aide du comptable :

-le pointage des opérations de caisse journalière,

-et l'établissement du rapport résumant les opérations de la journée.

### **1-2 Difficultés rencontrées**

Dans la réalisation de ce mémoire, nous avons rencontrés comme difficultés le manque de disponibilités du personnel pour nous fournir les informations nécessaires, la collecte des informations relative aux questionnaires et le choix du thème.

## **Paragraphe2 : Observation de stage**

Il s'agit de ressortir les forces et les faiblesses.

### **1- Inventaire des forces**

-Les opérations de flux de liquidité constituent l'activité principale de CLCAM. Elles se résument par les opérations d'encaissements et de décaissements qui appellent à une gestion basée sur des outils informatiques pour plus de commodité et d'exhaustivités. Nous notons ainsi une informatisation des opérations financières

-L'évaluation du contrôle interne favorise une minimisation des risques de liquidité ainsi qu'une bonne gestion des flux de trésorerie. D'où la nécessité d'avoir une division de contrôle interne

-Présence d'une division de contrôle interne.

-La tenue de la comptabilité consiste à centraliser les opérations financières et aussi à procéder à l'enregistrement de celles-ci dans les livres comptables. Ainsi nous notons l'usage de logiciels adéquats tels que SAF2000 qui est d'une nécessité importante pour la tenue effective de cette comptabilité.

-Tenue effective de la comptabilité avec utilisation des logiciels de comptabilité.

-Les ressources humaines constituent les facteurs essentiels de toute entreprise qui veut atteindre ses objectifs. La motivation et le dynamisme du personnel favorisent ainsi un meilleur rendement et permettent également d'atteindre de bons résultats.

-Dynamisme du personnel

### **2- Inventaire des faiblesses**

-Le plan de trésorerie tente de répartir les entrées et sorties de caisse de l'organisation tout au long de l'année .Il est un document financier qui prévoit l'argent qui sera disponible (liquidité) pour la structure et permet d'identifier les déficits de caisse probables et éventuellement rendre certains mesures. Nous notons une absence de plan de trésorerie

-Absence de plan de trésorerie.

-Une meilleure gestion de la trésorerie commence par l'établissement de prévision financière. Celle-ci constitue un système d'alerte rapide, qui aide à anticiper les excédents et les déficits de trésorerie pour l'année à venir. Les prévisions permettent également de créer un tableau de bord du rendement, grâce auquel on peut voir l'évolution des flux de trésorerie en comparant les prévisions avec les revenus et les dépenses réelles. Nous notons une absence de prévision des opérations de trésorerie.

- Absence des outils performants de prévisions.
- Il convient de noter que le non utilisation d'un plan de trésorerie et des outils efficaces d'optimisation des flux de trésorerie s'explique par le non existence d'une division chargée des affaires financières.
- Non existence d'une division chargée des affaires financières.
- Une faible disponibilité de liquidité entraine parfois un retard dans le déblocage des fonds de prêts .De plus, pour des retraits de fonds d'un montant supérieur à un million, les clients sont dans l'obligation de prévenir les caissières au moins un jour à l'avance.
- Faible disponibilité de liquidité.
- Retard dans le déblocage des fonds de prêts.
- Rentabilité peu satisfaisante.
- La dotation aux provisions et pertes sur créances irrécouvrables sont d'un montant considérable. Ce compte enregistre 130.426.301 FCFA ; 99.883.801,56 FCFA ; 94.228.214,12 FCFA respectivement pour les années 2013 ,2014 et 2015
- Taux élevé des impayés
- Absence d'une politique de recouvrement des impayés.
- Manque de suivi efficace et de sécurité pour une bonne minimisation des risques de trésorerie. Détournement de fonds d'un montant de 1.954.706 FCFA .Ce compte représente les malversations commises au sein de l'entité. Il fait actuellement l'objet d'une provision.
- Absence de suivi et de sécurité des fonds
- La CLCAM a dégagé un résultat de FCFA 38.255.310,28 au titre de l'exercice 2015 Ce qui correspond à une variation de -48% par rapport à l'exercice précédent. Par ailleurs, les grandes tendances caractérisant l'évolution de cette caisse sont résumées à travers le tableau ci-après :

**Tableau n°1** : Evolution de l'activité et des résultats

Désignation	2012	2013	2014	2015	Variation 13/12	Variation 14/13	Variation 15/14
Charges	377.064.859	436.310.192	513.573.653	592.495.481	16%	18%	15%
Produits	444.449.159	482.359.856	586.505.600	630.750.791	10%	22%	8%
Résultats	63.384.300	46.049.664	72.931.947	38.255.310	-27%	58%	-48%
Dépôts	2.196.546.298	2.371.723.195	2.682.632.095	3.057.786.527	8%	13%	14%
Crédit	1.580.894.628	1.736.862.444	1.918.131.090	1.942.662.053	10%	10%	1%
total FP	469.569.473	532.109.411	622.448.840	686.513.587	13%	17%	10%
Capital	184.646.000	203.209.000	224.851.000	252.116.500	10%	11%	12%
Trésorerie	1.046.121.234	1.062.085.735	1.237.033.219	1.586.193.976	2%	16%	28%
Situation nette	430.869.512	495.482.177	590.056.124	655.576.994	15%	19%	11%

**Source** : Réalisé à partir des états financiers.

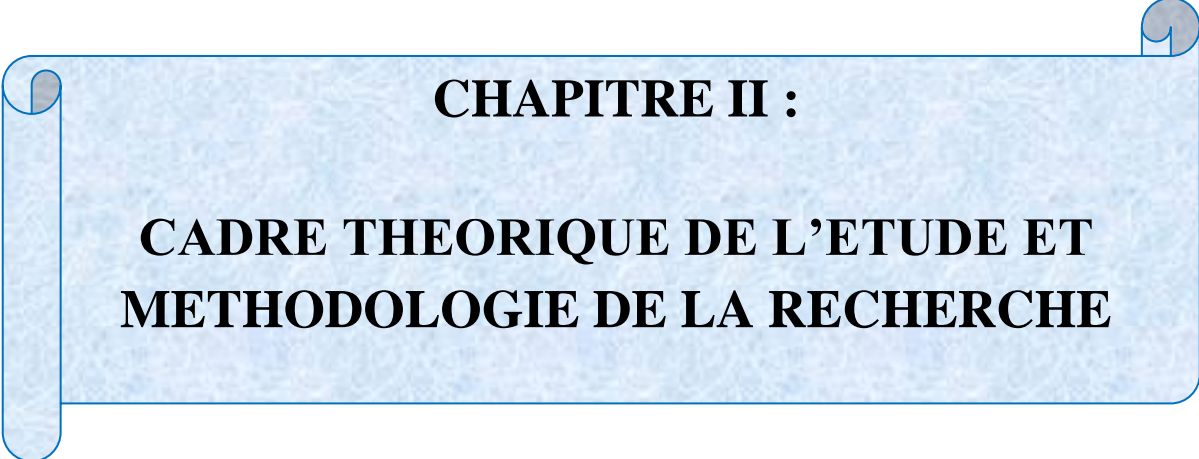
De ce tableau, il ressort que :

-les charges sont accrues de 2012 à 2015 avec une augmentation de 15% en 2015 par rapport à l'exercice précédent. Les produits ont connu une augmentation sur la même période de 8% en 2015 par rapport à 2014. Ce qui explique la diminution du résultat bien qu'étant excédentaire de 48% passant de FCFA 72.931.947 en 2014 à FCFA 38.255.310 en 2015.

-l'accroissement du capital social soutenu par les résultats excédentaires enregistrés par l'entité a considérablement amélioré les fonds propres de FCFA 622.448.840 en 2014 à FCFA 686.513.587 en 2015

-les dépôts ont maintenu leur tendance haussière sur les quatre (04) dernières années, par rapport à l'exercice 2014 l'ensemble des dépôts ont enregistré un accroissement de 14%

-la trésorerie a connu une amélioration par rapport a celle de 2014. Evolution non équilibrée de l'activité et des résultats.



**CHAPITRE II :**

**CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET  
METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE**

## **CHAPTRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE**

Le présent chapitre expose dans sa première section la problématique, les objectifs et les hypothèses de l'étude dans un second la revue de littérature et méthodologique de la recherche.

### **SECTION1 : Problématique, objectifs et hypothèses de l'étude**

Cette section présente dans le premier paragraphe la problématique et intérêt de l'étude et dans le second paragraphe l'hypothèse de l'étude

#### **Paragraphe1 : Problématique et intérêt de l'étude.**

##### **1-1 Problématique de l'étude**

Le développement d'une nation passe par la compétitivité de ses acteurs économiques. Ainsi, ses agents économiques se doivent de constituer une épargne ou faire recourt aux crédits bancaires pour financer leurs activités. Au Bénin, plusieurs institutions de micro-finances offrent différents types d'épargnes à leurs clients, parmi celles-ci figure la Caisse Locale de Crédit Agricole et Mutuel. La CLCAM est une institution spécialisée dans la mobilisation de l'épargne. Pour cela, elle met à la disposition de ses clients un certain nombre de produits qui sont: les comptes sur livret (CSL), le compte courant (CC), dépôt à terme patriote (DAT Patriote), plan d'épargne d'investissement (PEI), et épargne planifié (EP).

L'environnement économique et financier dans lequel se trouvent les institutions d'épargne et de crédit tels que les banques, les institutions de micro-finances et les agents de tontines traditionnelles au Bénin entraînent une rude concurrence par laquelle il faut trouver de nouvelles stratégies de développement appropriées en vue de maintenir la viabilité voir la pérennité de la CLCAM. Autrement dit, la CLCAM est menacée par ces concurrents et risque de se retirer de l'épargne malgré la densité de son réseau qui est un atout pour elle.

En réalité, l'épargne (plus de 60%) est concentrée dans le secteur informel en tenant compte de la culture béninoise. La sécurité de l'épargne des institutions formelles n'est pas garantie car leur performance financière varie considérablement. Aujourd'hui encore, même s'il est noté une évolution dans le système financier de notre pays, la CLCAM ne semble toujours pas décollée. Les besoins versatiles coexistent et le client ne peut s'orienter que vers les dispositifs qui donnent une meilleure satisfaction. La CLCAM compte tenu de ses activités, des agents à financer, s'expose à un certain nombre de problèmes.

Notre attention a été attirée sur les problèmes liés à la gestion des produits épargne. Parmi les difficultés que rencontre la CLCAM dans son fonctionnement, nous pouvons énumérer :

-La mauvaise appréciation des clients sur les frais de tenue de compte et les frais de mise, entraînant ainsi la diminution du nombre de compte ouvert par produits épargne à la CLCAM ;

-Le manque de la politique de communication ;

- La quasi vétusté du dispositif informatique ;

-Le manque de la politique de recouvrement des créances; ce qui entraîne une diminution des intérêts reçus sur les revenus placés malgré l'augmentation de ces derniers.

Dans ces conditions, la CLCAM, doit mettre en place une bonne organisation interne de la gestion de ses produits afin de combler les attentes de sa clientèle.

Pour traiter ces problèmes nous nous sommes intéressés respectivement à la question centrale et aux questions spécifiques de recherche.

De manière, générale il est question de savoir :

-Comment améliorer la gestion des produits épargne de la CLCAM?

De manière spécifique, il s'agit de s'interroger sur les questions suivantes :

-Qu'est ce qui explique la diminution du nombre de compte ouvert par produits épargne de la CLCAM?

-A quoi est due la diminution des intérêts reçus sur les capitaux placés?

C'est dans le souci de faire des propositions à la résolution de ces problèmes que nous avons choisi, dans le cadre de la rédaction de notre mémoire, de réfléchir sur le thème : « **Analyse de la gestion des produits épargne dans une IMF : cas de la CLCAM d'Abomey-Calavi** »

## **1-2 Intérêt de l'étude**

Pour les acteurs du système, nos résultats permettront d'attirer leurs attentions sur les maillons non moins négligeables de la chaîne " problème " perturbant les produits et d'orienter leurs réflexions sur des réformes pouvant améliorer la gestion efficace de l'épargne.

Pour les autorités de la CLCAM, nos résultats permettront non seulement d'améliorer et de prévenir les difficultés liés à la gestion des produits épargne, mais aussi d'orienter leurs prises de décision future dans ce sens.

Les résultats de ce travail, permettront non seulement à nous même d'approfondir nos connaissances sur les produits épargne, mais également serviront un document à d'autres chercheurs qui sont préoccupés par les mêmes thèmes de recherche.

## **Paragraphe 2 : Objectifs et Hypothèses**

Il s'agira ici de déterminer les objectifs de notre étude et de formuler les hypothèses en fonction des problèmes identifiés.

### **1-Objectifs**

Les objectifs de cette étude sont déclinés en objectif général et en objectifs spécifiques.

#### **1-1Objectif général**

L'objectif de la présente étude est d'améliorer la gestion des produits épargne de la CLCAM d'Abomey-Calavi.

#### **1-2 Objectifs spécifiques**

De manière spécifique, il s'agit de :

- identifier les causes de la diminution de nombre de comptes ouverts par produits épargne de la CLCAM.
- déterminer la cause réelle de la diminution des intérêts reçus sur les capitaux placés.

### **2- Hypothèses**

Pour atteindre ces objectifs spécifiques, deux hypothèses ont été formulées :

#### **Hypothèse n°1**

- la non satisfaction des clients de la CLCAM explique la diminution du nombre de compte ouvert par produit dans cette institution.

#### **Hypothèse n°2**

- la diminution des intérêts reçus sur les capitaux placés est due aux pertes sur créances irrécouvrables.

## **SECTION 2 : Revue de littérature et méthodologie de recherche**

Cette partie est subdivisée en deux volets. Le premier concerne la revue de littérature et le second aborde la méthodologie de recherche.

### **Paragraphe1 : revue de littérature**

La revue de littérature est un exercice littéraire qui consiste, dans tous travaux de recherche, à exposer les connaissances acquises dans le cadre de l'étude à travers les travaux effectués par les auteurs sur le domaine en question. Elle a pour objectif de mener une analyse critique en lien avec les questions de recherches. Elle permet ainsi de bâtir le cadre théorique de la recherche, d'identifier les manques ou sujets non traités dans les précédents recherches et donc se justifier théoriquement la recherche engagée. Dans le cadre de notre étude, elle est subdivisée en deux volets. Le premier traite la clarification conceptuelle et le second est consacré à la revue empirique des auteurs.

#### **1-1Clarification des concepts**

La revue de la littérature permet dans le cadre de toute recherche de prendre connaissance au préalable de l'état de littérature sur des problèmes identifiés et mieux cerné les éléments constitutifs du système.

##### **➤ L'épargne**

L'épargne est la partie du revenu d'une personne ou d'un foyer qui n'est pas dépensée et qui est mise de côté. Le plus souvent, l'épargne est constituée pour des dépenses futures.

Selon le dictionnaire Universel, l'épargne est la fonction d'un revenu qui n'est pas affecté à la consommation immédiate. L'épargne est une mesure fondamentale de sécurité personnelle, soit se prémunir des événements inattendus soit pour assurer le développement économique des épargnants. Dans le lexique économique, l'épargne, est la partie du revenu non consommée. Selon **Caudamine et Montier(1998)**, l'épargne se définit comme « une fraction du revenu individuel disponible ou du revenu national qui n'est pas affecté à la consommation immédiate qui est conservé en vue d'un autre emploi (consommation ultérieure, financement d'investissement) ou simplement d'une thésaurisation ou d'un placement ».

➤ **La gestion**

Dans le lexique économique, la gestion est l'ensemble des procédures, des pratiques et des politiques mises en œuvre dans les entreprises et qui vise à assurer un fonctionnement satisfaisant. Selon **Pierre G.** et **BERGERON (1984)**, la gestion se définit comme étant « un processus par lequel on planifie, organise, dirige et contrôle les ressources d'une organisation ».

➤ **Le produit**

Les produits sont les opérations créant une augmentation du résultat d'une entreprise et donc une augmentation de son patrimoine. Ils sont portés dans le compte de résultat au même titre que les charges (représentant pour leur part les diminutions de résultat). La comptabilité distingue trois types de produits : les produits d'exploitation correspondent à l'ensemble des revenus générés par les ventes d'une entreprise sur un exercice ; les produits financiers regroupent toutes les rentrées d'argent générées par le placement de la trésorerie ; enfin, les produits exceptionnels relèvent d'opérations de nature inhabituelle telles que l'encaissement de dommages et d'intérêts ou les plus-values sur cessions d'immobilisations. Les produits permettent de définir le résultat d'une entreprise. Lorsqu'ils sont supérieurs aux charges, cette dernière réalise un bénéfice. Inversement, lorsqu'ils sont inférieurs aux charges, elle réalise un déficit.

➤ **L'institution financière**

En économie une institution financière est une institution publique ou privée, qui assure une mission en procurant des services financière(épargne, crédit, assurance) à ses clients.

➤ **L'analyse**

Selon le dictionnaire LAROUSSE, l'analyse, c'est une étude faite en vue de discerner les différentes parties d'un tout, de déterminer ou d'expliquer les rapports qu'elles entretiennent les uns avec les autres. Le mot « **Analyse** » est employé dans différentes matières. Notons que ces différentes significations ne partagent pas seulement le même nom, mais sont véritablement des applications spécifiques d'un concept commun.

➤ **Le compte sur livret**

C'est la formule d'épargne à vue la plus répandue. Le compte sur livret est un compte d'épargne à vue rémunéré qui tient son appellation du fait qu'à l'origine la CLCAM délivrait un carnet sur lequel était consigné toutes les opérations (versement, retrait, inscription des intérêts servis).

➤ **Le compte courant**

Les comptes courants ne se distinguent pas trop des Comptes Sur Livrets. Ils sont ouverts à toutes personnes qui désirent y adhérer, tout comme les comptes sur livret ; à la seule différence qu'il fonctionne sans livret. Aussi sur ces derniers, la CLCAM n'accorde ni découvert ni intérêt créditeur.

➤ **Le plan d'épargne investissement**

Le Plan Epargne Investissement est un produit proposé depuis Septembre 1998 par les CLCAM qui, compte tenu de sa forme présente deux (02) volets. Ainsi, nous avons un crédit dont la finalité est de faciliter l'accès des sociétaires à des biens d'équipement à moindre coût et de permettre à la CLCAM de mener ses activités de crédit tout en limitant les risques d'impayés.

➤ **Le compte de divers a vue (DDV)**

Ils sont ouverts pour enregistrer les mouvements de fonds concernant les prêts accordés aux sociétaires. Quelques commerçants et unités para public (centre de santé, ONG et Antenne rurale de certains projets) les utilisent aussi. Il faut noter qu'autrefois les DDV étaient utilisés pour le virement des salaires des fonctionnaires.

➤ **Le dépôt de coopérative**

Ce sont les comptes de dépôts ouverts aux populations ayant pour activités : l'agriculture, le commerce et l'artisanat.

➤ **Le dépôt a terme patriote (DAT patriote)**

Le dépôt à terme ou « compte bloqué » est tout comme le PEI un produit proposé par les CLCAM à leurs clients depuis 1998. Il a pour objectif de collecter les ressources locales stables pour le développement du crédit à moyen terme. Le DAT est un dépôt à terme à

distance qui permet au client de faire ses retraits dans deux caisses : La CLCAM émettrice et la CLCAM bénéficiaire. La durée minimale proposée pour le DAT est de six (06) mois. Il est rémunéré par un intérêt. Au cours de la période de la validité du DAT, si un complément est effectué sur le dépôt initial, les intérêts sur ce complément sont calculés à partir de la date de versement. En cas de retrait effectué avant le terme, seul le capital déposé est rendu au titulaire.

➤ **Le crédit**

Selon le dictionnaire HACHETTE Universel, un crédit est une session de capitaux à titre d'avance ou de prêt accordé par un organisme financier pour une durée par suite de la confiance que le bénéficiaire imprime ou de la solvabilité présenté. L'opération de crédit est donc définie comme un acte par lequel une personne appelée tiré, fait une avance de fonds à une autre personne dénommée bénéficiaire moyennant une garantie ou une confiance et des intérêts.

➤ **Créances irrécouvrables**

Une créance est irrécouvrable lorsqu'un emprunteur ne peut pas ou ne veut pas rembourser son crédit et que l'institution n'espère plus recevoir le remboursement. En général, une créance est considérée irrécouvrable quand elle est impayée de plus de 12 mois.

➤ **Le virement**

C'est une opération de transfert de fond entre deux comptes qui se réalise par un simple jeu d'écriture : l'inscription d'un débit au compte du donneur d'ordre et celle d'un crédit d'un montant équivalent au compte du bénéficiaire

➤ **La trésorerie**

La trésorerie représente les liquidités dont dispose une entreprise à un instant précis et qu'elle peut immédiatement utiliser pour faire face à des décaissements.

➤ **L'intermédiaire financier**

C'est l'interposition d'un organisme entre les agents à capacité de financement et ceux à besoin de financement

## 1-2 Revue empirique des auteurs

La gestion de l'épargne est le processus par lequel les agents économiques ayant des capacités de financement allouent des ressources aux agents économiques ayant des besoins de financement.

Pour **Jean-Paul Laurent(1995)**, la gestion de l'épargne est un processus familial mais néanmoins complexe car il fait intervenir plusieurs acteurs, une grande variété de produits financiers et d'opérations de gestion. Son importance dans l'économie nous amène à s'interroger sur son fonctionnement et son efficacité. Le plus souvent, le processus de gestion fait intervenir des intermédiaires et il existe dès lors une certaine distance entre l'agent économique disposant des fonds et ceux qui en bénéficient. Il existe de nombreux types d'intermédiaire facilitant à un titre ou à un autre la gestion de l'épargne : banques, compagnies d'assurances, bourses de valeurs, marchés à terme, sociétés de gestion de portefeuilles, fonds de pension, la caisse d'épargne.

Selon **Brana (2003, p.5)**, dans une économie, il existe des agents qui ont traditionnellement besoin de financement (les entreprises, les administrations...) et des agents à capacité de financement qui cherchent à placer leurs ressources (les ménages).

Selon la CNUCED (2007), dans sa publication sur le thème « **Le développement de l'Afrique: Retrouver une marge d'action, la mobilisation des ressources intérieur et l'Etat développementaliste** », L'épargne des ménages constitue l'essentiel de l'épargne intérieure des pays en développement. Les ménages épargnent sous différentes formes pour des raisons et des buts spécifiques liés à leurs besoins. Les instruments d'épargne à la disposition des ménages se répartissent en quatre catégories: épargne non financière, épargne financière informelle, épargne financière formelle et épargne financière semi-formelle. Le choix de l'instrument d'épargne dépend de l'accessibilité, de la fiabilité et de la pertinence des instruments d'épargne disponibles pour répondre aux besoins des ménages en matière d'épargne.

En effet, l'épargne des ménages est constituée par une fraction de leur revenu disponible et se répartit d'abord en épargne financière. C'est fondamentalement une mesure de sécurité personnelle soit pour se prémunir contre des événements inattendus, soit pour assurer le développement économique des épargnants. Le besoin d'épargner correspond souvent à la sécurité physique qu'on obtient en déposant son argent à la banque.

Selon les **Classiques**, l'objectif des ménages qui épargnent est d'obtenir une consommation plus grande demain en renonçant à une consommation aujourd'hui. Cet objectif est automatiquement atteint si l'épargne d'aujourd'hui est effectivement investie dans le motif de précaution (épargner pour faire face aux imprévus), motif de cycle de vie (épargner pour subvenir à ses besoins après le départ à la retraite), substitution inter temporelle (tirer parti du rendement des actifs financiers), amélioration des conditions de vie, motif d'investissement ou esprit d'entreprise, motif d'héritage (préparer une transmission sous forme de donation ou de legs), épargne préalable (en vue de l'achat d'un logement, ou d'un bien durable), indépendance financière. L'accroissement du stock de capital permet de produire davantage de biens et de services dans le futur. Les revenus perçus par les ménages les autorisent à terme à consommer plus. L'équilibre épargne-investissement est, selon les classiques, obtenu au travers de la variation des taux d'intérêt et le taux d'épargne augmente avec le taux d'intérêt alors que le taux d'investissement se réduit.

Selon les **keynésiens**, l'épargne est un résidu de consommation dont le flux d'épargne est déterminé par le flux d'investissement. Étant vérifiée pour toute période et quelles que soient les conditions du marché, c'est-à-dire, en particulier, quel que soit le niveau des taux d'intérêt, la relation entre l'épargne et l'investissement peut difficilement être interprétée comme une relation d'équilibre. Les entreprises contribuent à l'équilibre entre flux d'épargne et d'investissement au travers des mécanismes de fixation des prix et des stocks. Si la demande est excédentaire à l'offre, les stocks se réduisent (l'investissement diminue) et les prix augmentent de même que l'épargne des entreprises. L'augmentation des prix pour un taux nominal d'épargne des ménages donné, freine la demande de consommation et augmente l'épargne des entreprises. En cas d'offre excédentaire à la demande, les stocks augmentent, les prix évoluent moins rapidement que les coûts et le flux d'épargne des entreprises se contracte.

Pour **Hervé Vogel(1995)**, concevoir le prix comme un élément déterminant de la gestion des établissements financiers demeure encore aujourd'hui une idée « nouvelle » au sein du monde financier. Pourtant, force est de constater que la politique traditionnelle menée en la matière par l'ensemble de la profession ne peut être poursuivie sans risque. En la diminution de la marge d'intermédiation, la volatilité des taux, l'évolution des comportements des consommateurs devenus plus exigeants voire moins fidèles et plus sensibles au prix, l'accroissement de la pression concurrentielle ainsi que les changements fréquents de la réglementation, constituent autant de facteurs qui font de la tarification un enjeu stratégique majeur. Dans ce cadre elle représente une source essentielle de l'accroissement de PNB.

Il faut noter que les différences des taux d'épargne ne reflètent pas nécessairement des différences dans le comportement des agents économiques en particulier des ménages. D'une part, le taux d'épargne est influencé par les réalités institutionnelles et coutumières des pays, d'où l'importance de retenir la définition du taux d'épargne qui limite au maximum la sensibilité à ces aspects institutionnels et coutumiers. La comptabilité nationale permet d'ailleurs parfois d'apporter les corrections nécessaires. Par exemple, l'importance relative des impôts directs et des impôts indirects dans la fiscalité globale a un impact sur le taux d'épargne. Que l'Etat prélève des recettes publiques sur les ménages par la fiscalité directe (impôts sur le revenu et cotisations de sécurité sociale) ou indirecte (TVA, accises,...) n'influence pas le niveau de l'épargne des ménages car les deux catégories d'impôts entrent dans les dépenses courantes (via les transferts ou via la consommation). Néanmoins un impôt direct réduit le revenu disponible, alors qu'un impôt indirect réduit le pouvoir d'achat. La santé ou l'éducation constituent un autre exemple. Ces services sont financés en partie par le marché et en partie par l'Etat. Lorsque l'Etat les prend en charge plutôt que les ménages, non seulement les dépenses de consommation des ménages se voient réduites, mais aussi leur revenu disponible car les ménages paient des cotisations. L'épargne n'est donc pas affectée à condition qu'il y ait un équilibre entre les cotisations sociales et les dépenses publiques. Par contre, le revenu disponible sera plus faible dans les pays où l'état intervient plus. Le taux d'épargne y sera donc surestimé. Même si l'impact de réalités institutionnelles différentes est relativement réduit par le choix de concepts et de corrections adéquates, certains effets de composition peuvent encore affecter le taux d'épargne. Ainsi, l'importance relative des indépendants joue un rôle et, en particulier, la proportion d'entreprises individuelles qui sont classées parmi les ménages en raison d'une comptabilité incomplète (petites entreprises familiales, professions libérales, etc.). Ce classement influence la définition même du champ des ménages et donc leur revenu et leur taux d'épargne. De plus, au sein de ces entreprises individuelles, il est impossible de distinguer la part des revenus qui constitue un salaire de celle qui est un bénéfice d'exploitation.

D'autre part, le taux d'intérêt a un impact sur le taux d'épargne. D'après **Ozcanet al** (2003) le taux d'intérêt aurait probablement un impact positif net sur l'épargne. Cependant, la complexité et les distorsions dans le secteur financier de l'économie tendent à réduire les bénéfices d'une augmentation dans les taux d'intérêt, et du côté l'impact positif sur l'épargne peut ne pas être observé.

Pour **Edwards (1996)**, la croissance du revenu par habitant apparaît être le déterminant le plus important de l'épargne publique et privée. Les résultats ont également montré que l'épargne publique est plus faible dans les pays avec une instabilité politique plus grande et que l'épargne publique évince l'épargne privée mais moins que proportionnellement. Il a trouvé également que le développement financier se révèle être un autre déterminant important de l'épargne privée.

Une société à la recherche de croissance rentable doit consacrer beaucoup d'efforts à la conquête d'un nouveau client. Selon **KOTLER et DUBOIS(2009)**, Il existe trois moyens d'accroître le nombre d'utilisateur : convertir les non utilisateurs potentiels, pénétrer de nouveaux segments de marché, gagner des clients sur les concurrents.

Pour **BONDA(1998)**, tout développement exige la mobilisation suffisante des ressources, surtout dans un environnement financier ou le financier classique s'est montré insuffisant pour satisfaire les besoins de financement de toutes catégories d'agents économiques. Les opérations de mobilisation de l'épargne présente deux cotés : le coté offre qui concerne les circonstances dans lesquelles la clientèle est plus disposée à confier son épargne à une institution, et le coté demande relatif aux efforts et aux types de services que les intermédiaires financiers utilisent pour mobiliser les surplus de liquidité.

**Selon Faouziyath LAOUROU et Urbain KPADONOU (2013)**, dans leur mémoire de fin de formation à la FASEG sur : « la gestion des produits épargne de la CNE » stipulent qu'en cette ère dite de mondialisation l'institution la plus entreprenante est celle qui assure une meilleure promotion de ses produits à l'endroit de son public. Certes, avec le nouveau tournant, l'engouement qu'aura le public à épargner dans le futur est désormais difficile à prévoir. Il faut donc lui proposer plusieurs approches soutenues par des actions promotionnelles très efficaces.

Dans leur mémoire de fin de formation à HECM cycle1 intitulé « analyse du mécanisme de collecte de l'épargne planifiée dans les systèmes financiers décentralisés : cas de la CLCAM de Calavi », **Achille DEDOME et Francis O. TOKOU (2012)**, stipulent que la CLCAM doit créer un service marketing. C'est là que s'installeront les mercaticiens qui auront pour charge de faire connaître le produit au grand public.

Selon **Carole ATOUN et Blandine GBEDE (2010)**, dans leur mémoire de fin de formation à l'**UPIB** cycle1 sur « politique des mutuelles d'épargne et de crédit face au

système de placement d'argent :cas de la CLCAM », il a été proposé comme approche de solution la mise en place d'une politique de promotion des produits du réseau ainsi que leurs diversification afin de faire face à la concurrence de plus en plus croissante, de nombreux organisme privés exerçant les mêmes activités. Cela permettra de rechercher des dépôts stables en vue de prévenir les risques d'illiquidités.

**Rosemonde HOUSSOUNOU et Tamarath SOCOHOU (2012)**, STE FELICITE cycle1 quant à eux, proposent dans leur mémoire « problématique de la gestion de l'épargne planifiée à la CLCAM » d'accorder une attention particulière à ses clients en exigeant à ses agents plus de dynamisme à l'endroit des clients.

Dans leur mémoire de fin de formation à la FASEG cycle1 intitulé : « analyse de la gestion de produits épargne de le CNE », **Emmanuel DOGO et Thomas SARE (2015)**, proposent à la CNE de reconnaître les clients les plus rentables. Ceci permettra d'acheter leur fidélité pour renforcer sa politique de rétention des clients.

## **Paragraphe2 : la méthodologie de recherche**

La démarche scientifique est l'utilisation d'une démarche acceptée par une communauté scientifique donnée, pour conduire des investigations aux fins de production scientifique soit dans une perspective pragmatique. Pour **GAUTHIER B. (1992)**: « la recherche est un processus, une activité qui vise l'objectivité ; cette dernière devant être comprise non pas comme une abstraction inhumaine et hors du temps mais comme une attitude d'appréhension du réel sur une acceptation intégrale de faits ». Il ressort de cette définition que la recherche scientifique consiste à clarifier les points d'ombres relatifs à un problème. Pour y parvenir, il s'agira de faire preuve de la démarche menée pour la collecte des données nécessaires à la réalisation de l'étude, des outils d'analyse aussi stratégique de vérification des hypothèses. Dans ce cas deux approches sont abordées.

### **2-1-Approche théorique**

Il s'agit ici de la revue documentaire qui tend à renchérir les informations récemment obtenues à travers d'autre source. En effet, elle nous a permis d'approfondir nos connaissances théoriques sur le thème de notre étude et de tirer des informations sur les diverses informations en la matière afin de nous permettre de déterminer les causes réelles se trouvant à la base des problèmes spécifiques. C'est à cette fin que nous devons la réalisation de notre revue de littérature.

## **2-2-Approche pratique**

Outils de mobilisation et de présentation des données, les approches pratiques permettent la mise en œuvre des méthodes d'investigation envisagées. Les informations relatives à notre étude ont été recueillies au moyen d'une documentation constituée à cette fin, d'un questionnaire et d'un guide d'entretien.

### **➤ Méthode d'enquête**

Nos enquêtes sont faites à l'aide de questionnaires élaborés par nous même et administré à l'échantillon représentatif choisi. Elles nous ont servi à recenser les informations pouvant permettre de confirmer ou non nos hypothèses et de proposer des approches de solutions concrètes pour une gestion efficace des produits épargne de la CLCAM.

### **➤ Population mère**

La population étudiée est l'ensemble du personnel et des clients de la CLCAM d'Abomey Calavi.

### **➤ Echantillonnage**

Pour l'étude de notre enquête, nous avons retenu comme population des agents de la CLCAM et les clients. Nous avons ensuite porté la main sur un échantillon de cinquante cinq (55) personnes sur trois cent vingt (320) au total dont cinq (05) agents et cinquante (50) clients de la CLCAM.

### **➤ Technique et outils de collecte de données et informations**

Afin d'obtenir des données et informations nécessaires à l'élaboration de notre travail, nous avons fait recours à des moyens de quête de donnée et information, il s'agit de :

- la recherche documentaire
- l'observation et entretien

L'analyse a été réalisée à l'aide des logiciels Excel. Cette analyse statistique a été obtenue par la fréquence relative

➤ **Recherche documentaire**

Elle a été permanente tout au long du travail. Elle consiste à la documentation existante relative à notre thème de recherche. Outre ; la bibliothèque de L'ENEAM, de l'ENAM et les mémoires passés nous ont permis d'avoir des informations diverses sur le thème. Elle nous a permis de consulter des documents qui traitent le phénomène de la micro-finance en générale et de la gestion des produits épargne en particulier notamment les livres les bulletins d'analyse et d'information, les rapports d'activités sur la micro-finance. Cette recherche a été complétée par des informations recueillies sur les sites d'internet.

A travers ces différents documents de nombreuses informations ont été recueillies sur la gestion des produits épargne. Cette activité nous a permis de faire le point des connaissances (revue de littérature) et de clarifier certains concepts relatifs à notre travail de recherche.

➤ **Observation et entretien**

Il a été procédé à la collecte des données sur le terrain pour compléter et vérifier l'information issue de la documentation. Cette collecte des données s'est faite de deux manières : des observations et les entretiens avec les personnes ressources.

L'observation directe s'est révélée très importante pour le début de notre enquête. Nous avons pu constater les phénomènes qui se sont confirmés dans les questionnaires et à travers les entretiens effectués.

Les entretiens sont réalisés avec les personnes ressources identifiées et choisies en fonction de leur degré d'implication dans la gestion des produits épargnes.

➤ **Outils et méthodes d'analyses**

Nous avons utilisé comme outil et méthode d'analyse de traitement des données collectées :

- la statistique descriptive ;
- les tableaux pour réaliser une meilleure synthèse des données à analyser ;
- les graphiques qui permettent d'apprécier l'évolution des différents indicateurs ;
- les tableaux de tris à plats à partir du logiciel Excel.

➤ **Moyens de vérification des hypothèses**

Dans cette partie nous allons énumérer les critères qui vont nous conduire à la vérification de nos hypothèses.

-notre première hypothèse sera validée si le taux du nombre de compte ouvert à la CLCAM décroît.

- notre seconde hypothèse sera validée si les proportions des intérêts reçus sur les capitaux placés et les créances irrécouvrables augmentent.

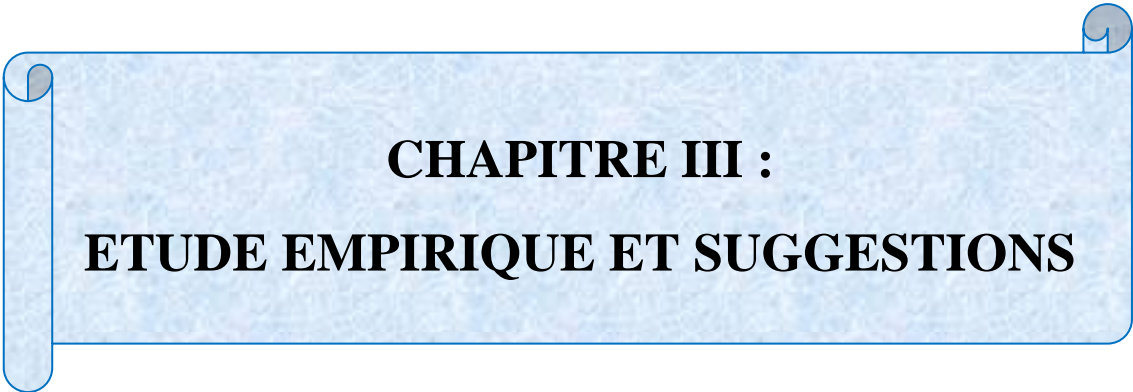
➤ **Difficultés et limites**

Notre étude porte sur la gestion des produits épargne et des revenus de la CLCAM d'Abomey-Calavi. Les données de l'étude s'étendent sur la période de 2013 à 2015. Les difficultés rencontrées n'affectent pas les données recueillies. Elles n'expliquent que les limites de ces informations. Diverses difficultés ont été rencontrées et ont constituées des obstacles au bon déroulement de l'enquête.

Ces difficultés sont :

- la réticence ou le refus catégorique de certains personnels à répondre aux questions ;
- la contrainte du temps et la faible disponibilité de certains responsables devant fournir les informations
- l'accès difficile aux statistiques ;
- le manque de collaboration de certains clients ;
- difficultés liées à nos propres inexpériences en matière de technique de conduite d'une enquête

Toutes ces difficultés sont inhérentes à la qualité et à la fiabilité des informations obtenues. Toutefois, ces difficultés ne nous ont pas empêchées de poursuivre nos recherches. Elles nous ont permis de constater la prudence du personnel à fournir des informations aux usagers.



**CHAPITRE III :**  
**ETUDE EMPIRIQUE ET SUGGESTIONS**

## **CHAPITRE III : ETUDE EMPIRIQUE ET SUGGESTIONS**

Ce chapitre regroupe deux sections : la première est intitulée présentation et analyse des résultats et la seconde vérification des hypothèses, approches de solution et conditions de leur mise en œuvre

### **SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats**

Cette section de notre travail va se porter d'une part sur la présentation des résultats de nos différentes investigations et d'autre part sur l'analyse que nous en faisons.

#### **Paragraphe1 : Présentation et analyse des données relatives à l'évolution du nombre de compte ouvert à la CLCAM**

Dans le présent paragraphe, nous allons aborder dans un premier temps l'évolution du nombre de compte ouvert à la CLCAM et dans un second temps la présentation des résultats de notre enquête

##### **1-Présentation et modalité d'ouverture de comptes épargnes**

###### **➤ Présentation des produits épargne de la CLCAM**

La CLCAM propose à sa clientèle quatre types de produits qui sont :

- **Les comptes d'épargne sur livret**

Ils enregistrent des versements et des retraits à la clientèle et sont porteurs d'intérêt créditeur. Contrairement aux comptes sur livrets habituels, ici les retraits peuvent se faire à tout moment, mêmes le jour du versement. C'est pourquoi en janvier 2004 les titulaires de ces comptes sont assujetties au paiement des frais de tenue de compte d'un montant de mille deux cent (1200) FCFA par an. Aujourd'hui ce montant est de cinq cent par mois soit six mille francs par an.

- **Les comptes courants**

Ils fonctionnent aussi bien pour les opérations de retrait que de versement de la clientèle. Ils sont destinés aux entreprises, sociétés commerciales et aux commerçants. Ils sont soumis au prélèvement des frais de tenue de compte de six mille (6000) FCFA par an.

- **Le plan d'Epargne Investissement**

C'est produit qui collecte d'épargne et d'octroi de crédit dont la finalité est de faciliter l'accès des sociétaires et des biens d'équipement à moindre coût et permettre à la CLCAM de mener de crédit tout en limitant les risques d'impayés.

- **L'épargne planifiée**

L'épargne planifiée est un système sécurisé de tontine mise en place par la CLCAM ; elle permet de constituer les fonds nécessaires pour des projets : création de micro entreprises, acquisition de motos, mariages, baptêmes, funérailles, etc....

Ainsi des agents promoteurs disponibles serviables de la CLCAM passeront dans les marchés, les lieux de travail, les lieux de rendez-vous au choix des clients pour la collecte journalière des mises.

- **Modalité d'ouverture des comptes épargnes à la CLCAM**

Pour l'ensemble de ces comptes, la modalité reste la même à une différence près. Il s'agit de fournir les documents ci-après :

- une pièce d'identité ou à défaut un certificat de possession d'Etat
- une photo d'identité pour le compte courant et deux photos d'identités pour les autres comptes
- une somme de 2500 à l'ouverture
- l'ouverture de compte courant est gratuite

Outre ces points l'ouverture d'un compte sur livret pour les personnes morales nécessite l'établissement d'un procès-verbal consigné par trois responsables de la structure concernée

- **Etats des produits épargne de la CLCAM de 2013 à 2015**

Il s'agit ici de faire un état des lieux des produits proposés par la CLCAM à sa clientèle. Notamment, constater l'évolution des ouvertures de comptes, des opérations respectives de versement et de remboursement des clients afin de juger la maîtrise des produits dans le temps.

- **Evolution du nombre de compte ouvert par produit à la CLCAM de 2013 à 2015**

**Tableau n°2:** Evolution du nombre de compte ouvert par produit à la CLCAM

Eléments	2013	2014	2015	Variation moyenne en %
CSL	22.004	21.810	19.868	-9,78
EP	10.467	10.273	10.096	-3,57
CC	3.005	2.931	2.856	-5,01
PEI	53	51	48	-9,65
<b>Total</b>	<b>35.529</b>	<b>35.065</b>	<b>32.868</b>	<b>-28,01</b>

**Source:** Réalisé par nous même à partir des informations recueillies dans la note de synthèse sur les états financiers de la CLCAM de 2013 à 2015

D'après le tableau n°2 précédent, on constate une diminution du nombre de comptes ouverts pour tous les produits de 2013 à 2015 soit un taux de décroissance de 28,01%. Cette baisse est plus remarquable au niveau de CSL et PEI qui ont déchu respectivement de -9,78% et de -9,65%

- **Evolution des dépôts des clients de 2013 à 2015**

Compte tenu des chiffres obtenus en ce qui concerne les versements observés selon chaque produit, nous présenteront nos statistiques dans le tableau suivant.

**Tableau n°3 : Evolution des versements par produit de 2012 à 2015**

Année	2013		2014		2015		Moyennes
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	
CSL	1.833.524.462	86,11	2.059.418.760	88,07	2.243.907.302	84,14	2.045.616.841
EP	94.025.548	4,41	87.698.391	3,75	89.755.036	3,36	90.492.992
CC	201.606.665	9,46	190.979.346	8,16	332.999.265	12,48	241.861.759
PEI	43.523	0,02	40.367	0,017	32.450	0,012	38.780
<b>Total</b>	<b>2.129.200.198</b>	<b>100</b>	<b>2.338.136.864</b>	<b>100</b>	<b>2.666.694.053</b>	<b>100</b>	-

**Source :** Réalisé à partir des états financiers de la CLCAM

Le tableau précédent montre que le CSL dans son ensemble a connu une certaine augmentation et un excellent niveau de versement, soit une moyenne de FCFA 2045616841(86,10% des dépôts reçus) sur la période considérée. Quant aux autres types de produits notamment l'EP, CC, PEI, on remarque qu'ils enregistrent non seulement pas un fort taux de versements mais aussi une baisse considérable de ce taux dans le temps, soit à eux trois en moyenne 13,88% des dépôts.

- **Evolution des remboursements des clients de la CLCAM de 2013 à 2015**

**Tableau n°4 : Evolution des remboursements**

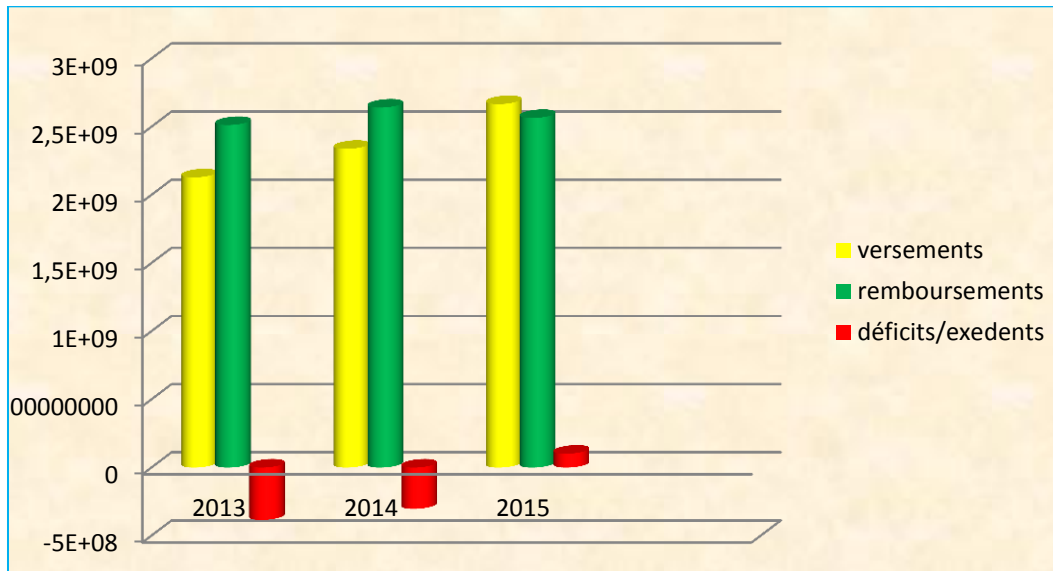
Type d'épargne	2013	2014	2015	Moyenne
CSL	219.7053.035	2.354.455.974	2.147.698.068	2.233.069.026
EP	98.545.265	90.835.842	85.968.543	91.783.216,67
CC	217.435.963	195.666.333	305.667.008	239.589.768
PEI	53.556	52.675	49.361	51.864
<b>Total</b>	<b>2.513.087.819</b>	<b>264.1010.824</b>	<b>2.539.382.980</b>	<b>2.564.493.874</b>

**Source :** Réalisée à partir des états comptables de la CLCAM

Au regard de ce tableau, on constate que sur la période de 2013 à 2015, la CLCAM a enregistré un nombre important des remboursements pour tous les produits épargne. Ainsi, la

remarque est telle qu'il y a autant de versement que de remboursement, ce qui nous amène à faire une étude comparative

**Figure n°1** : comparaison des opérations de versements et de remboursements



**Source** : Réalisé par nous même à partir des tableaux précédents.

Il ressort de l'observation de la figure n°1 que de 2013 à 2014, les remboursements effectués sont nettement supérieurs aux versements enregistrés engendrant ainsi des déficits de (383.887.621 et 302.873.960) avant de connaître une légère amélioration en 2015 avec un excédent de FCFA 102.200.179

## 2-Les dispositions mises en place par la CLCAM pour une bonne évolution du nombre de compte ouvert

### ➤ La politique du prix

La rentabilité d'un produit dépend dans une grande mesure de la politique du prix adoptée. Le consommateur ne choisit pas uniquement un produit à cause de son désir, de ses qualités et de sa marque commerciale, mais il a également une attitude vis-à-vis du prix de produit.

En effet, le prix agit sur l'image que se font les consommateurs sur la qualité de produit. Cependant, les décisions en matière de prix sont très délicates. Lorsque le prix est trop élevé par rapport à ceux des concurrents le nombre des consommateurs diminue. Dès lors, une mauvaise politique des prix freinerait la vente.

Pour devenir épargnant de la CLCAM, il faut disposer de 2500 FCFA lors de l'ouverture de compte au lieu de 5000 FCFA. Cette mesure permettra d'augmenter le nombre de compte ouvert.

➤ **La communication**

La communication est l'une des composantes du marketing-mix. Elle consiste pour une entreprise à transmettre des messages à ces publics en vue de modifier leur niveau d'information et leur attitude. Ainsi donc, elle peut être définie comme l'ensemble des signaux émis par l'entreprise en direction de ses clients, ou toute cible dans un but purement Commercial. De ce point de vue, la communication apparaît comme un instrument que les institutions utilisent pour vanter les mérites de leurs produits. Vendre sans communiquer revient donc à couper le pont entre l'entreprise et son environnement.

A la CLCAM ils existent deux politiques de communication à savoir :

-la communication interne

-la communication externe

**Paragraphe2 : Dépouillement, traitement des données d'enquête, présentation et analyse des données relatives à la politique de gestion des produits épargnes.**

Nous avons procédé au dépouillement et au traitement des réponses issues de nos questionnaires. Ceci nous a permis de comprendre comment s'explique la diminution du nombre de comptes ouverts.

**2-1- Dépouillement et traitement des données d'enquête**

L'étude porte sur un échantillon de cinquante (50) clients de la CLCAM décrit dans le tableau suivant.

**Tableau n°5 : Répartition des clients de l'échantillon**

<b>Echantillon</b>	<b>Prévu</b>	<b>Réel</b>
<b>Personnes Physiques</b>	<b>35</b>	<b>28</b>
<b>Personnes Morales</b>	<b>15</b>	<b>05</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>33</b>

**Source :** Enquête

Comme l'indique le tableau n°5, sur les cinquante (50) clients prévus pour notre enquête, seulement trente-trois (33) ont bien voulu répondre à notre questionnaire, soit un taux de participation de 66%. Face à ce taux moyen de participation, nous ne saurions considérer les résultats de notre enquête comme absolument fiable. Cependant, il importe de

poursuivre l'analyse à travers les réponses apportées aux différentes questions récapitulées ci-dessous.

➤ **Catégorie socioprofessionnelle des épargnants de la CLCAM**

**Tableau n°6** : Relatif à la catégorie socioprofessionnelle

Désignation		Nombre	Pourcentage
<b>Personnes Physiques</b>	<b>Etudiants</b>	<b>01</b>	<b>3,03</b>
	<b>Fonctionnaires</b>	<b>02</b>	<b>6,06</b>
	<b>Commerçants</b>	<b>15</b>	<b>45,45</b>
	<b>Artisans</b>	<b>10</b>	<b>30,30</b>
<b>Personnes Morales</b>	<b>Associations coopératives</b>	<b>03</b>	<b>9,09</b>
	<b>Ecoles</b>	<b>01</b>	<b>3,03</b>
	<b>Pharmacies</b>	<b>01</b>	<b>3,03</b>
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100</b>

Source : Enquête

Au regard de ce tableau, nous constatons que sur les trente-trois (33) clients qui ont acceptés d'être interrogé, les personnes physiques sont les fréquents dont la majorité sont des commerçants.

➤ **Types de canaux par lesquels les clients connaissent les produits de la CLCAM**

**Tableau n°7** : Relatif aux différents types de canaux

Canaux	Nombre	Taux en %
<b>Radio</b>	<b>05</b>	<b>15,15</b>
<b>Télévision</b>	<b>03</b>	<b>9,1</b>
<b>Affichage publicitaire</b>	<b>01</b>	<b>3,03</b>
<b>Bouche à oreille</b>	<b>24</b>	<b>72,72</b>
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Source : Enquête

Vu les résultats de cette question, on remarque qu'une politique de communication n'est pas mise en place pour que la CLCAM puisse mieux faire connaître ses produits. A cette question du questionnaire, des 33 clients enquêtés 27,28% soit 9 des clients enquêtés ont connu la CLCAM à travers la communication (radio, télévision, et affichages publicitaires) et les 72,72% l'ont connu de bouche à oreille se montre que la CLCAM ne se met pas de véritables moyens en place pour faire connaître et valoriser ses produits.

**Tableau : n°8** : Relatif au nombre d'épargnant

Produits	Nombres	Taux en %
Compte Sur Livret (CSL)	21	63,63
Epargne Planifiée (EP)	09	27,27
Compte Courant (CC)	03	9,09
Plan Epargne Investissement (PEI)	00	-
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Source : Enquête

Le tableau n°8 montre que le CSL occupe la première place avec un taux de 63,63%, ensuite viennent en deuxième et troisième position respectivement l'EP et le CC avec des taux respectives de 27,27% et 9,09%. Quant au PEI il est nul.

**Tableau n°9** : Relatif à la connaissance des autres produits de la CLCAM par les clients.

Désignation		Oui	Non
Personnes Physiques	Etudiants	01	0
	Fonctionnaires	01	01
	Commerçants	06	09
	Artisans	04	06
Personnes morales	Associations, Coopératives	01	02
	Ecoles	01	0
	Pharmacies	0	01
<b>Total</b>	-	<b>12</b>	<b>19</b>

Source : Enquête

Les résultats de ce tableau montrent que les produits autres le Compte Sur Livret ne sont pas connus par les clients

➤ **.Satisfaction des services qu'offre la CLCAM à ses clients**

**Tableau n°10** : Relatif à la satisfaction des clients

Désignation		Oui	Non
Personnes Physiques	Etudiants	0	01
	Fonctionnaires	01	01
	Commerçants	04	11
	Artisans	03	07
Personnes morales	Association, Coopératives	01	02
	Ecoles	01	0
	Pharmacies	0	01
<b>Total</b>	-	<b>10</b>	<b>23</b>

Source : Enquête

Le tableau ci-dessus permet de faire la remarque selon laquelle la satisfaction n'est pas la meilleure possible. A cette question du questionnaire, celle relative à la satisfaction du service qu'offre la CLCAM, seulement 10 clients sur 33 ont répondu par l'affirmation. Ce qui entraîne un fort taux de demande de remboursement dans les réponses de la question n°6

**Tableau n°11 : Relatif à la régularité des versements et remboursements**

Eléments	Oui	Non
Versements	23	10
Remboursements	26	07

Source : Enquête

Vue les réponses obtenues pour cette question, le nombre de remboursements est supérieur au nombre des versements.

➤ **Appréciation des conditions de remboursements par les clients**

**Tableau n°12: Relatif à l'appréciation des conditions de remboursements.**

Désignation	Bonne	Taux en %	Mauvaise	Taux en %
Personnes Physiques	12	36,36	21	63,64
Personnes morales	03	60	02	40

Source : Enquête

Les résultats de ce tableau montrent que les conditions de remboursement ne sont pas très appréciées par les clients. Quant à la question n°7, 12 clients des personnes physiques et 03 des personnes morales seulement (soient les taux respectifs de 36,36% et 60%) ont répondu **BONNE** et 21 des personnes physiques et 02 des personnes morales (avec des taux respectifs de 63,64% et 40%) ont répondu **MAUVAIS** comme le montre le tableau n°11. Une telle appréciation est faite des prestations de la CLCAM du fait que les clients n'observent un bon accueil de la part de la structure ce qui les pousse à se désintéresser de ses produits. Aussi, il est à noter que les banques et les institutions de micro-finance innovent régulièrement en développant de plus en plus d'autres produits qui répondent mieux aux attentes de la clientèle comme les produits épargne donnant accès au crédit. De plus, en se référant à la question n°8, on remarque que les clients sont pour la plupart vraiment déçus du manque de spontanéité dans l'exécution de leur requête par le personnel et souhaitent également l'informatisation du système afin d'alléger la lourdeur administrative constatée.

➤ **Proposition des clients pour l'amélioration de la CLCAM**

A cette question, les réponses varient mais de façon générale nous retenons des clients :

-Qu'ils souhaitent que la CLCAM mette en place un service d'accueil plus aimable et plus accueillant afin de les mettre plus à l'aise à chaque passage ;

-d'avoir plus de spontanéité dans la prestation de service afin de gagner leur confiance ;

-aussi, ils veulent entre autre que la CLCAM prenne en compte leurs préoccupations et de mieux les informer de la structure ;

-ils souhaitent vivement l'informatisation de tout le système afin de mieux répondre à leurs besoins.

## **2-2 Présentation et analyse des données relatives à la politique de gestion des produits épargnes**

Notre étude s'articule autour des opérations de trésorerie et de la répartition des revenus de la CLCAM

### **2-2-1 Les opérations de trésorerie**

La trésorerie d'une entreprise peut être comprise comme l'ensemble des ressources financières dont elle dispose et qui lui permet de faire face à ses dépenses de fonctionnement, ses engagements ou dettes au fur et à mesure de leur exigibilité. Les opérations de trésorerie dont traite la CLCAM ont trait d'une part, aux versements et retraits sollicités par les clients et d'autre part aux placements effectués auprès des clients (crédits), dans les banques et autres institutions financières.

#### **➤ Les versements et remboursements**

Etant donné que la CLCAM utilise le personnel et les locaux des guichets, les caissiers font la situation journalière des versements et des retraits effectués à leurs guichets. En fin de mois, ces opérations sont comptabilisées et les pièces sont envoyées au comptable. Il procède à la vérification des versements et des remboursements et dégage un solde (excédent). Le montant de ce solde fait l'objet de la délivrance d'un chèque au profit de la CLCAM.

#### **➤ Les placements effectués par la CLCAM**

Dans le but de fructifier l'épargne collectée et de servir des intérêts en retour, la CLCAM effectue divers types de placements notamment les crédits, les dépôts bancaires et les titres de placement.

- **Les dépôts bancaires**

Ils sont constitués des dépôts à vue et des dépôts à terme

**-Les dépôts à vue**

Ils enregistrent les fonds en instance d'affectation et permettent également de faire face à ses besoins de liquidité (approvisionnement de l'agence, frais de personnel,..). Les dépôts à vue ne génèrent pas des intérêts.

**-Les dépôts à terme (DAT)**

Les dépôts à terme constituent la plupart des placements effectués par la CLCAM. La rémunération des DAT diffère d'une banque à une autre et s'établit dans la fourchette de 5 à 6%.

**-Les titres de placements**

La CLCAM détient dans son portefeuille des créances sur le Trésor Public (bon de trésor) ; des obligations acquises auprès de la Société de Gestion et d'Intermédiation (SGI) représentant la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) au Bénin.

**2-2-2- La répartition des revenus de la CLCAM**

Les revenus de la CLCAM proviennent des placements qu'elle opère. La récapitulation des intérêts reçus par la CLCAM, telle qu'illustrée par le tableau ci-dessous, met en exergue l'importance de ces revenus.

**Tableau n°13:** Situation des capitaux, créances irrécouvrables et intérêts reçus

<b>Année</b> <b>Elément</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Capitaux placés</b>	<b>789.401.254,24</b>	<b>791.430.137,56</b>	<b>882.624.440,22</b>
<b>Intérêts reçus</b>	<b>22.622.412,76</b>	<b>21.920.552,90</b>	<b>18.355.527,60</b>
<b>Créances irrécouvrables</b>	<b>146.562.038,18</b>	<b>269.681.039,19</b>	<b>285.950.726,51</b>
<b>Proportions</b>	<b>0,0286</b>	<b>0,0276</b>	<b>0,0207</b>

**Source :** Extrait des balances d'inventaire de la CLCAM

De l'analyse du tableau, on constate que les intérêts reçus sur les capitaux placés diminuent chaque année tandis que les capitaux augmentent. On remarque aussi une augmentation des créances irrécouvrables.

### 2-2-3- La couverture des charges

La CLCAM doit, avant tout, assurer la rémunération des dépôts de sa clientèle. Etant donné qu'elle dispose d'une autonomie financière, elle doit également couvrir les charges de son fonctionnement.

#### -La rémunération des dépôts

Les intérêts servis à la clientèle proviennent des revenus générés par les divers placements. Le taux d'intérêt servi est de 3,5% l'an

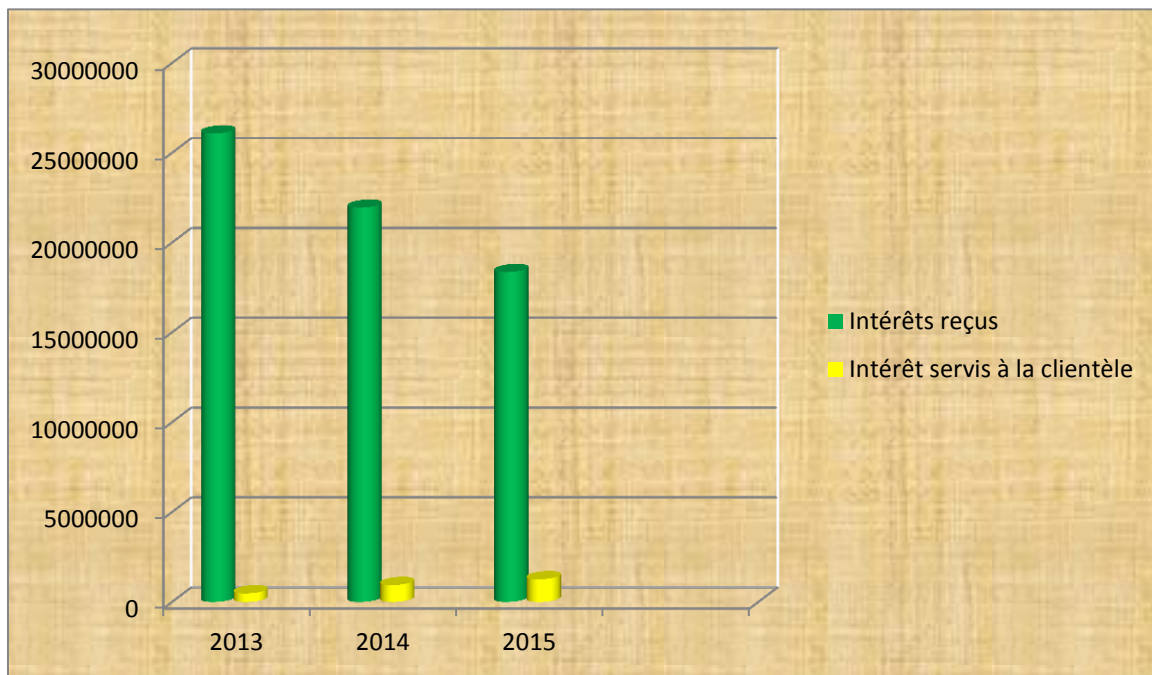
**Tableau n°14:** Situation des intérêts servis sur les dépôts (FCFA)

Année	2013	2014	2015
Intérêts servis à la clientèle	477.754	941.924	1.263.858,71

**Source :** Extrait des balances d'inventaire de la CLCAM

La comparaison entre les revenus de la CLCAM et les intérêts servis à la clientèle se présente comme suit :

**Figure n°2 :** Comparaison des revenus de la CLCAM et les intérêts servis



**Source :** Résultat de nos investigations

Au vue de ce graphique, nous pouvons affirmer que la CLCAM grâce à ses revenus arrive à couvrir ses charges d'intérêt.

### **-Les charges de fonctionnement**

Dans toute entreprise, les charges de fonctionnement comprennent les frais de fourniture et d'entretien, les dotations aux amortissements et aux provisions... Ces charges sont couvertes dans le cas de la CLCAM grâce à la marge brute obtenue après paiement des intérêts.

### **-Le résultat**

Le résultat d'une entreprise provient de la différence entre le montant des produits et celui des charges et peut être positif (bénéfice) ou négatif (perte). Le tableau ci-dessous récapitulant les résultats des trois dernières années, montre que la CLCAM réalise des profits assez constants.

**Tableau n°15:** Résultats réalisés par la CLCAM de 2013 à 2015

<b>Année</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Total des produits</b>	<b>482.359.856,39</b>	<b>586.505.600,34</b>	<b>630.750.791,45</b>
<b>Total des charges</b>	<b>436.310.192,10</b>	<b>513.573.653,33</b>	<b>592.495.481,17</b>
<b>Résultat</b>	<b>46.049.664,29</b>	<b>72.931.947,01</b>	<b>38.255.310,28</b>

**Source :** Extrait de la balance d'inventaire

Le chiffre d'affaire de la CLCAM a progressé considérablement de 2013 à 2014 mais en 2015, il a connu une chute vertigineuse de plus de 34.000.000

Il ressort de l'étude de cette partie que la CLCAM est confrontée au ralentissement des avoirs collectés et une maigre évolution de la clientèle surtout entre 2014 et 2015

Quelles sont donc les causes de ce phénomène ?

## **SECTION 2 : Vérification des hypothèses, approches de solution et conditions de leur mise en œuvre.**

Cette section présente dans le premier paragraphe la validation des hypothèses et dans le second paragraphe les approches de solution et conditions de leur mise en œuvre.

### **Paragraphe1 : Vérification des hypothèses**

Nous allons procéder successivement à la vérification des hypothèses formulées en tenant compte des outils de décision fixés et à la réalisation de la synthèse du diagnostic relatif à chaque problème en résolution.

### **1-1 Vérification de l'hypothèse n°1**

D'après les résultats obtenus du tableau n°2 le nombre de compte ouvert par tous les produits de 2013 à 2015 a connu une diminution, soit un taux de décroissance de 28,01%. De plus, d'après l'analyse du tableau n°10(69,69%) des clients ne sont pas satisfait de la qualité des produits offerts. Donc l'hypothèse selon laquelle « la non satisfaction des clients de la CLCAM explique la diminution du nombre de compte ouvert par produit à la CLCAM » est vérifiée.

### **1-2Vérification l'hypothèse n°2**

D'après les résultats obtenus du tableau n°13, d'une part la proportion des intérêts reçus sur les capitaux placés à connue une chute en 2013 à 2015 (0,0207 en 2015 contre 0,0276 en 2014 et 0,0276 contre 0,0286 en 2013), d'autre part les créances irrécouvrables ont connues une augmentation sur la même période. Eu égard de tout ce qui précède, l'hypothèse selon laquelle « la diminution des intérêts reçus sur les capitaux placés est due aux pertes sur créances irrécouvrables » est vérifiée.

### **Paragraphe2 : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre**

Après nos investigations, nous proposerons des approches de solutions suivies de leur condition de mises en œuvre.

Ces solutions seront valables non seulement pour la CLCAM de CALAVI mais aussi pour l'ensemble du réseau FECECAM-BENIN.

#### **2-1-Approches de solutions**

##### **➤ Approches de solutions liées à l'appréciation que font les clients des produits épargne**

Afin de palier efficacement à ces insuffisances, nous proposons, à l'issue de notre recherche, à la CLCAM, de mettre en place des stratégies qui lui permettront une bonne mobilisation de l'épargne. A cet effet, nous suggérons de redynamiser la politique de collecte d'épargne. De procéder à une étude de marketing par des sondages d'opinions en procédant à la constitution d'un panel pour déterminer les attentes des clients. De créer un service pour les plaintes, en mettant si possible une ligne verte à disposition des clients pour leurs différentes préoccupations.

## **Approches de solutions liées à la gestion des revenus des produits épargne**

Nous proposons à la CLCAM quelques voies et moyens pour palier les problèmes existants. De ce fait, il s'avère alors nécessaire de la part des autorités, d'assurer la formation des agents chargés de crédit suivant les risques qui se présentent à chaque type de crédit.

### **2-2- Conditions de mise en œuvre**

Les reformes que nous proposerons auront pour d'élargir le champ d'action de la CLCAM afin de lui permettre de s'imposer réellement sur le marché.

#### **➤ Mise en place d'un service de plaine**

A travers ce service, des caisses seront disposés à l'entrée des guichets ceci permettrait aux clients de donner leur point de vue par rapport aux prestations de la CLCAM, ou encore par une ligne verte pour que les clients exposent leurs différentes préoccupations. De mettre à la disposition de la CLCAM des moyens adéquats (matériels, humains et financier) pour un bon suivi des clients

#### **➤ Informatisation des guichets**

Cette initiation permettrait à la CLCAM de faciliter les opérations à sa clientèle et diminuer les engorgements observés au niveau des guichets. Aussi cela faciliterait une mise à jour régulière de la comptabilité de chaque guichet accélérant ainsi l'établissement des états financiers annuels. De même, cette initiative serait de nature à alléger les tâches à accomplir par les agents.

#### **➤ Renforcement de la publicité**

Il passe par la réalisation de spots publicitaires à la télévision et à la radio, des panneaux publicitaires sur les grands axes routiers, l'organisation des conférences exposées et débats sur l'utilité des produits, l'organisation des tournées départementales. Il faudrait alors augmenter le budget réservé à la publicité.

#### **➤ Renforcement de la proximité**

Création d'un service spécial chargé du suivi de crédit, cela permettrait de respecter le principe de la proximité et de garder le contact avec l'emprunteur

## CONCLUSION

Il a été question dans cette étude d'analyser la gestion des produits épargne de la CLCAM d'Abomey-Calavi, de mieux cerner les contours de la politique actuelle de mobilisation et de gestion de l'épargne adoptée par cette institution. Dans le but de résoudre cette problématique, nous avons eu des entretiens avec des personnes ressources de la CLCAM ainsi que les clients.

De l'analyse de ces différentes informations recueillies, les insuffisances que nous avons eues à identifier révèlent que la politique de mobilisation et de gestion des produits épargne de la CLCAM d'Abomey-Calavi ne sont pas les meilleures possibles. Il s'avère alors nécessaire, eu égard de ces résultats que nos différentes suggestions et mesures préconisés soient prisent en compte pour une meilleure gestion des produits épargne. Il s'agit entre autre de procéder à une étude de marketing par des sondages d'opinions en procédant à la constitution d'un panel pour déterminer les attentes des clients, d'informatiser les différentes guichets locaux d'assurer la formation des agents chargés de suivi de crédit suivant les risques qui se présentent à chaque type de crédit.

Cependant, il faut reconnaître que l'étude n'a pas tenu compte de tous les maux qui minent le processus de gestion des produits épargne de la CLCAM mais plutôt ceux que les analyses ont jugé être les piliers du problème.

Espérant que les conditions de mise en œuvre puissent être réunies, nous suggérons que les approches de solutions soient prises en compte par les autorités de la CLCAM.

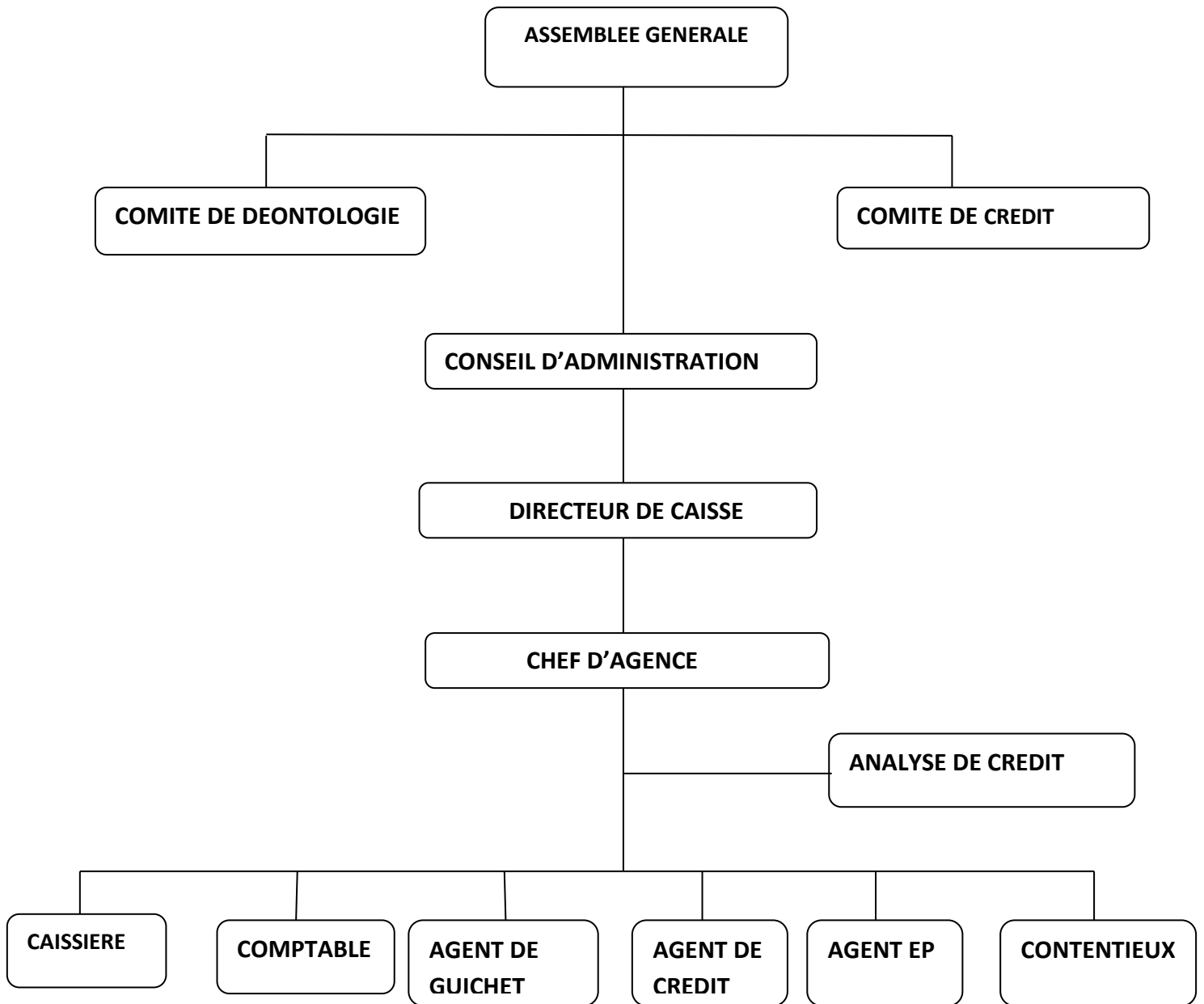
## **REFERANCES BIBLIOGRAPHIQUES**

- **Achille DEDOME et Francis O. TOKOU**(2012), « Analyse du mécanisme du collecte de l'épargne planifiée dans les systèmes financiers décentralisés : cas de la CLCAM de Calavi », Gestion, BTS, HECM.
- **Bonda J. (1998)**, « Déterminant de l'épargne et du crédit et leurs applications sur le financement du système de financement rural au Cameroun » Bande 10 à Paris.
- **Carole ATOUN et Blandine GBEDE** (2010), « Politique des mutuelles d'épargne et de crédit face au système de placement : cas de la CLCAM », Gestion cycle 1, UPIB.
- **Caudamine et Montier** (1998), « Politique de mobilisation d'épargne », p.p.49-57.
- **CNUED (2007)**, « Le développement de l'Afrique retrouve une marge d'action, la mobilisation des ressources intérieures et l'Etat de développementaliste », Publication des Nation Unies, n° : F.07.II.D.12, New York et Genève.
- **Dictionnaire HACHETTE** Universel 2007, LAROUSSE.
- **Emmanuel DOGO et Thomas SARE** (2015), « Analyse de la gestion des produits épargne de la CNE », BFA, cycle1, FASEG.
- **Edwards s.** (1996), « why Latin America are's saving rates So Low? An international comparative analyze », Journal of Development Economics, 51, pp 5-44.
- **Faouziyth LAOUROU et Urbain KPADONOU** (2013), « Analyse de la gestion des produits épargne de la CNE » CACG, cycle1, FASEG.
- **Hervé Vogel** (1995), « La fixation du prix des produits épargne », pp. 176-179.
- **KOTLER et DUBOIS** (2003), « Marketing et management », 18èm édition, Paris, édition PUBLI-UNION.
- **Pierre G. BERGERON (1984)**, « la gestion moderne théorique et cas », édition Gaétan, Paris, pp 64.
- **Rosemonde NOUSSOUNOU et Tamarath SOCONOU** (2012) « Problématique de la gestion de l'épargne planifiée à la CLCAM », Gestion, cycle1, STE FELICITE.

# ANNEXES

**ORGANIGRAMME DE LA CLCAM d'Abomey-Calavi**

**Annexe 1**



**Annexe 2**

**QUESTIONNAIRES**

Mesdames/ Messieurs,

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) sur le thème : « **ANALYSE DE LA GESTION DES PRODUITS EPARGNE DANS UNE IMF : CAS DE LA CLCAM D'ABOMEY-CALAVI** », nous vous prions de bien vouloir nous apporter votre contribution en répondant aux questions suivantes

1-Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle ?

Etudiant  Artisan  commerçant  Fonctionnaire  Personne morale

2-A quel produit épargne avez-vous souscrit ?

Compte sur livret (CSL)  Compte courant (CC)  Epargne planifiée (EP)

Plan d'épargne investissement (PEI)

3-Par quel canal avez-vous connu la CLCAM

Radio  Télévision  Affichages publicitaires  Bouche à oreille

4-Connaissez-vous d'autres produits de la CLCAM ?

Oui  Non

5-Etes-vous satisfait (e) des services que vous offre la CLCAM ?

Oui  Non

6-Vos versements ou demandes de remboursements sont-ils réguliers ?

Oui  Non

7-Comment appréciez-vous les conditions de remboursement a à la CLCAM ?

Bonne  Mauvais

8-Si c'est mauvais, que proposez-vous à la CLCAM pour améliorer ses prestations ?

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

Merci pour votre franche collaboration

**Annexe n°3**

**GUIDE D'ENTRETIEN**

Madame, Monsieur, bonjour !

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) sur le thème : « **ANALYSE DE LA GESTION DES PRODUITS EPARGNE DANS UNE IMF : CAS DE LA CLCAM D'ABOMEY-CALAVI** », nous voudrions nous entretenir avec vous sur les actuelles réalités sur la santé financière de la CLCAM.

- 1-Que pensez-vous du système actuel de la mobilisation et gestion des produits épargne ?
- 2-Quelles sont les dispositions mise en place par la CLCAM pour une bonne gestion des produits épargne ?
- 4-Quelle est l'évolution du nombre de compte ouverts durant les trois dernières années ?
- 5-Comment évolue les revenus de la CLCAM ?

# TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT .....	i
DEDICACES .....	ii
DEDICACE.....	iii
REMERCIEMENTS .....	iv
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATION.....	v
RESUME.....	vi
ABSTRACT .....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
SOMMAIRE .....	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DU STAGE .....	3
SECTION1 : Présentation de la structure d'accueil .....	4
Paragraphe 1 Historique et mission du réseau FECECAM-BENIN.....	4
1 - Historique.....	4
2-Mission.....	7
Paragraphe 2 : Structure organisationnelle .....	7
1-Organe de décision .....	7
1-1 L'assemblée générale (AG) .....	8
1-2 Le conseil d'administration (CA) .....	8
1-3 Le comité de crédit .....	8
1-4 Le conseil de surveillance.....	8
1-5 Le comité de déontologie.....	9
2- Organes d'exécution.....	9
2-1 La direction .....	9
2-2Agence .....	9
2-3Lacaisse .....	10
2-4 Le guichet .....	10
2-5 Le service de trésorerie.....	10
2-6Le service de crédit.....	11
2-7 Le comptable .....	11
2-8 Le service recouvrement.....	11

2-9 Superviseur Epargne Planifiée.....	12
2-10 Le promoteur Epargne Planifiée.....	12
2-11 le planton .....	12
3-Les activités de la CLCAM.....	12
SECTION 2 : Déroulement de stage .....	13
Paragraphe1 : Présentation des travaux effectués et difficultés rencontrés. ....	13
1-Présentation des travaux effectués et difficultés rencontrés .....	13
1-1- Présentation des travaux effectués au cours de notre stage .....	13
1-1-1- Au guichet.....	13
1-1-2Au service comptable.....	14
1-2 Difficultés rencontrées .....	14
Paragraphe2 : Observation de stage .....	15
1- Inventaire des forces .....	15
2- Inventaire des faiblesses.....	15
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE .....	18
SECTION1 : Problématique, objectifs et hypothèses de l'étude.....	19
Paragraphe1 : Problématique et intérêt de l'étude. ....	19
1-1 Problématique de l'étude .....	19
1-2 Intérêt de l'étude .....	20
Paragraphe 2 : Objectifs et Hypothèses .....	21
1-Objectifs .....	21
1-1Objectif général .....	21
1-2 Objectifs spécifiques .....	21
2- Hypothèses .....	21
SECTION 2 : Revue de littérature et méthodologie de recherche .....	22
Paragraphe1 : revue de littérature .....	22
1-1Clarification des concepts .....	22
1-2 Revue empirique des auteurs .....	26
Paragraphe2 : la méthodologie de recherche .....	30
2-1-Approche théorique .....	30
2-2-Approche pratique .....	31
CHAPITRE III : ETUDE EMPIRIQUE ET SUGGESTIONS .....	34
SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats .....	35

Paragraphe1 : Présentation et analyse des données relatives à l'évolution du nombre de compte ouvert à la CLCAM.....	35
1-Présentation et modalité d'ouverture de comptes épargnes .....	35
2-Les dispositions mises en place par la CLCAM pour une bonne évolution du nombre de compte ouvert .....	38
Paragraphe2 : Dépouillement, traitement des données d'enquête, présentation et analyse des données relatives à la politique de gestion des produits épargnes.....	39
2-1- Dépouillement et traitement des données d'enquête .....	39
2-2 Présentation et analyse des données relatives à la politique de gestion des produits épargnes.....	43
2-2-1 Les opérations de trésorerie .....	43
2-2-2- La répartition des revenus de la CLCAM.....	44
2-2-3- La couverture des charges .....	45
SECTION 2 : Vérification des hypothèses, approches de solution et conditions de leur mise en œuvre. ....	46
Paragraphe1 : Vérification des hypothèses .....	46
1-1 Vérification de l'hypothèse n°1.....	47
1-2Vérification l'hypothèse n°2 .....	47
Paragraphe2 : Approches de solutions et conditions de mise en œuvre .....	47
2-1-Approches de solutions.....	47
2-2- Conditions de mise en œuvre.....	48
Conclusion .....	49
Référence bibliographie.....	50
ANNEXES .....	a
TABLE DES MATIERES .....	e