



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
(MESRS)

UNIVERSITE D'ABOMEY CALAVI (UAC)

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE
GESTION (FASEG)



MEMOIRE DE FIN DE FORMATION DU CYCLE 1 EN VUE DE L'OBTENTION DU
DIPLOME DE LICENCE PROFESSIONNELLE

OPTIONS :GESTION

FILIERES : Finance Banque Assurance

5^{ème} Promotion

ANALYSE DE LA PROCEDURE D'OCTROI ET DE SUIVI
DE CREDIT DANS LES SFD : CAS DE LA MUTUELLE
SEDJROGANDE D'ALLEGLETA

REALISE PAR :

Angèle S. AHOVELOU & Estelle F. ALLOGNON

Sous la direction de :

Maître de stage :

Mme KPOTON Laure
Gérante de la MSA

Directeur de mémoire :

Pr. Emmanuel HOUNKOU
Agrégé en Sciences de Gestion
Maitre de Conférences à l'UAC

Octobre 2016

AVERTISSEMENT

La Faculté des Sciences Economiques et de Gestion n'entend donner aucune approbation, ni improbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE

Je dédie ce travail à :

- ❖ *Mon père Pascal AHOVELOU*
- ❖ *Ma mère Véronique LAGBEDJI*

Angèle S. AHOVELOU

DEDICACE

Je dédie ce travail à :

- ❖ *Mon père Alfred ALLOGNON*
- ❖ *Ma mère Lucie ATANDJI*

Estelle F. ALLOGNON

REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont à l'attention de :

- notre maître de mémoire Monsieur **HOUNKOU Emmanuel**, Professeur agrégé des sciences de gestion à la Faculté des Sciences Economique et de Gestion de l'UAC
- Monsieur **IGUE Charlemagne**, Professeur agrégé en Sciences économiques, Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, qui a œuvré pour le plein épanouissement de nos capacités intellectuelles ;
- **Dr Théophile Magloire Adrien WOTO**, le Vice Doyen de la FASEG ;
- tous les Professeurs de la FASEG ;
- tout le personnel de la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta;
- Messieurs **AGBEDE Pierre Claver**, **AGBOVOEDO Joress**, **ZINSOU Didier**, **BOTON Franck** pour leurs conseils ;
- Messieurs les membres du jury qui ont accepté juger ce travail ;
- à mes camarades de la promotion 2014-2016 de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion ;
- tous ceux qui d'une manière ou d'une autre, ont participé à la réalisation de ce mémoire.

LISTES DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

ASSEF : Association d'Entraide des Femmes

DAV : Dépôt A Vue

IMF : Institution de Micro Finance

FASEG : Faculté des Sciences Economiques et de Gestion

MSA : Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PASSEF : Projet d'Association d'Entraide des Femmes

SFD : Système Financier Décentralisé

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Typologie des crédits offerts à la MSA	9
Tableau n°2 : La découverte de la MSA par les clients	35
Tableau n°3 : Dépôts de garanties avant l'octroi de crédit	36
Tableau n°4 : Respect du délai de remboursement des crédits	37
Tableau n°5 : Appréciation de la procédure d'octroi de crédits	38
Tableau n°6 : Appréciation du suivi des crédits	39

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique n°1 : La découverte de la MSA par les clients	36
Graphique n°2 : Dépôt de garanties avant l'octroi de crédit	37
Graphique n°3 : Respect du délai de remboursement des crédits	38
Graphique n°4 : Appréciation de la procédure d'octroi de crédits	39
Graphique n°5 : Appréciation du suivi des crédits	40

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	2
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL ET CADRE THEORIQUE.....	5
Section 1 : Cadre institutionnel de l'étude.....	5
Section 2 : Cadre théorique de l'étude.....	12
CHAPITRE II : REVUE DE LITTERATURE ; HPOTHESES DE RECHERCHE ET CADRE METHODOLOGIQUE.....	16
Section 1 : Revue de littérature ; hypothèses de recherche.....	16
Section 2 : Cadre méthodologique.....	29
CHAPITRE III : PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET SUGGESTIONS.....	34
Section 1 : Présentation et analyse des résultats.....	34
Section 2 : Validation des hypothèses et formulations des suggestions.....	41
CONCLUSION.....	45
Référence bibliographique.....	I
Annexes.....	IV
Table des matières.....	VIII

RESUME

L'objectif de cette étude est d'analyser la procédure d'octroi et de suivi de crédit de la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta. En utilisant la méthode mixte (quantitative et qualitative) basé sur un échantillon de trente personnes constituées du personnel et des clientes de la MSA, nous sommes parvenues à deux résultats : le résultat n°1 est relatif au manque de garanties conséquentes poussant ainsi les femmes à faire recours à la MSA pour octroyer de crédits ; le résultat n°2 est relatif à l'inexistence des agents de recouvrement ; ce qui rend le suivi des crédits de la MSA peu efficace. A la suite de ces résultats, nous avons formulé quelques suggestions. Dans cette optique, nous proposons à la MSA de penser à élargir son niveau de sensibilisation en fixant un jour exclusivement réservé à la sensibilisation et à la conquête d'autres clients ; penser au recrutement d'agent de recouvrement pour palier au problème d'impayé ; œuvrer pour une politique de marketing participative afin de motiver le personnel.

Mots clés : Crédit ; SFD ; Suivi de crédit.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the procedure followed and gives credit to the Sèdjrogandé Allègléta Mutual. By using the mixed method (quantitative and qualitative) based on a sample of thirty people consisting of staff and clients of the MSA, we reached two results: the first result is on the lack of substantial guarantees thus pushing women to use the MSA to grant loans; the second on the lack of collectors; which makes monitoring appropriations of inefficient MSA. Following these results, we have made some suggestions. In this context, we propose to MSA thinking to expand its awareness level by setting one day exclusively for awareness and conquer other customers; think of recruiting collector for landing to the outstanding issue; work towards a participatory marketing policy to motivate staff.

Keywords: Crédit; SFD; Credit monitoring



INTRODUCTION

Les conséquences de la faillite du système bancaire et de la crise économique ayant marqué la fin du XXème siècle ont révélé l'importance de la création de structures autres que les banques, capables de mobiliser l'épargne afin de la redistribuer sous forme de crédit auprès des populations qui autrefois n'étaient pas prises en compte par le système bancaire. A ce titre, une multitude d'institutions de lutte contre la pauvreté extrême est née. Parmi les premières, la Grame Bank. Elle a été créée au Bangladesh par Mohammad YUNNUS en 1983, et s'est imposé en matière de micro crédit. L'essor de ce dernier est dû essentiellement aux institutions mutualistes et/ou coopératives, aux institutions de crédit épargne aux ONG et à certaines structures d'appui. Bien d'entre elles ont atteint la pérennité financière mais beaucoup espèrent y parvenir ; leur motivation reste avant tout sociale mais elles espèrent que l'atteinte de la rentabilité leur permettra d'étendre leur activité bien au-delà de ce que leur permettent les fonds limités versés par l'Etat ou les bailleurs de fonds. Ce développement leur ouvre la perspective d'une clientèle de plusieurs centaines de millions d'emprunteurs Institutions de Microfinance et les bailleurs de fonds accordent une importance aux pauvres. Ainsi donc les croissantes performances et à l'information financière.

Au nombre de ces institutions recherchant sans cesse la performance et l'information financière, se retrouve la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta (MSA) dont il devient impérieux pour les dirigeants d'améliorer la procédure d'octroi. C'est dans cette optique que nous avons jugé utile d'orienter notre réflexion sur le thème « **Analyse de la procédure d'octroi et de suivi de crédit dans les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) : cas de la MSA** »

Le présent travail est organisé en trois chapitres : le chapitre 1 est consacré au cadre institutionnel et au cadre théorique ; le chapitre 2 porte sur la

revue de littérature ; les hypothèses et le cadre méthodologique ; et enfin le chapitre 3 traite de la présentation, de l'analyse des résultats et des suggestions.

CHAPITRE I :



CADRE INSTITUTIONNEL ET CADRE THEORIQUE

Ce chapitre aborde dans un premier temps les caractéristiques du cadre institutionnel ayant fait l'objet de notre travail de recherche, puis se penche dans un second temps sur le cadre théorique de notre étude allant de l'annonce de la problématique à la fixation des objectifs en passant par l'intérêt du sujet de recherche.

SECTION 1 : Cadre institutionnel de l'étude

Ici, nous allons d'abord présenter notre structure d'accueil et par la suite restituer les observations faites au cours de notre stage.

Paragraphe 1 : Présentation générale de la MSA

Ce paragraphe va faire l'objet de la présentation de notre structure d'accueil à travers son historique, sa mission, son objectif et ses activités.

1- Historique et missions de la MSA

1.1- Historique

Situé à Allègléta dans la commune d'Abomey-Calavi, en quittant le carrefour Godomey-Togoudo, la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta (MSA) est à environ 5 mètres du carrefour T. Sa création remonte au 07 décembre 1995 sous l'action conjuguée du projet **PASSEF** (Projet d'Association d'Entraide des Femmes) et de la coopération Suisse conduite par sa représentante d'alors, Madame COSIYN Sjakke. La MSA est une institution de microfinance qui a entrepris toutes les démarches pour l'obtention de son agrément.

L'expérience a débuté avec des tontines entre les femmes du quartier d'Allègléta puis de petits crédits par la suite. Suite aux performances enregistrées par les responsables, la coopération Suisse a alloué des fonds à la caisse pour redynamiser encore plus ses activités. Ces subventions ont renforcé d'avantages les capacités opérationnelles de chaque entité de base dans le

domaine de l'octroi de crédits et de l'acquisition d'investissements, qui du coup a connu une croissance très significative.

Vu l'expansion croissante des caisses de base et dans le souci d'assurer un meilleur encadrement conformément à la réglementation en vigueur, le projet PASSEF a été restructuré et est devenu l'Association d'Entraide des Femmes(**ASSEF**) avec à sa tête une Direction Exécutive. A partir de cette période, le réseau a bénéficié de nombreuses subventions qui lui ont permis d'atteindre un niveau appréciable de performance jusqu'en 2003. Après l'année 2003, de nouveaux produits de crédits à savoir les crédits individuels ont été mis à la disposition des membres au sein du réseau de façon incontrôlée et sans aucune garantie matérielle. Cette situation a conduit le réseau vers la chute ; chute qui a continué jusqu'à la fin de l'exercice 2009. Au regard de la situation financière de l'ASSEF qui était fortement dégradée et des risques de faillite auxquels elle était exposée, elle n'arrivait plus à respecter ses engagements que ce soit à l'interne comme à l'externe.

Cette crise de la structure faîtière a occasionné une tension de trésorerie généralisée au sein du réseau, d'où son incapacité à mettre à la disposition des caisses de base, les surplus de trésoreries reversés auprès d'elle. C'est ainsi que les membres de la Caisse d'Allègléta ont convoqué une Assemblée Générale de refondation tenue le 27 décembre 2010 qui a décidé de rebaptiser la structure qui prend le nom de « MUTUELLE SEDJROGANDE D'ALLEGLETA(MSA) ». La MSA a vu donc le jour et a décidé de formaliser son existence auprès des autorités de tutelle dès lors et compte actuellement à son actif deux (2) agences : une à Maria-Gléta et la seconde à Togba situées dans la commune d'Abomey-Calavi. Le fonctionnement de la MSA est régi par la loi N°2014-14 du 21 Mars 2012 portant réglementation des systèmes Financiers Décentralisés, le décret d'application N° 2012-410 portant modalités d'application de la loi et par les dispositions de la loi sur l'usure en ce qui concerne les taux d'intérêt pratiqués.

1-2) Missions

La MSA œuvre pour la satisfaction des besoins financiers de ses membres d'une part par l'incitation de l'épargne et d'autres part par l'octroi de crédit à ceux qui en font la demande. A celles-ci s'ajoute la mission de création d'emploi pour les jeunes dans le but de lutter contre le chômage.

2- Structure organisationnelle

Une structure qui se veut efficiente et efficace doit mettre en place une organisation concevable à son domaine d'activité. La MSA n'y fait pas exception. Elle dispose d'une Assemblée Générale, d'un Conseil de surveillance, d'un Conseil d'Administration et d'un Comité de Crédit tels qu'ils sont présentés dans l'organigramme en annexe 1.

2-1) Activités

Sont offerts au sein de la MSA des services financiers et des services non financiers.

Parlant de services non financiers, ils visent à organiser une séance d'information, de sensibilisation et de formation à la bonne gestion des micro entreprises. Cette séance permet aux clients potentiels d'être informés de manière générale sur la MSA et sur ses produits (conditions d'éligibilité, frais, garanties.). De même les clients sont sensibilisés sur l'importance de la séparation de la caisse de l'entreprise de leur propre poche.

En ce qui concerne les services financiers, la MSA fournit à ses clients des services constitués essentiellement de l'épargne et du crédit.

2-2) Les types d'Epargne

Trois (03) types d'Epargne sont développés à la MSA à savoir :

Le Dépôt A Vue : le DAV est un produit que toute personne physique ou morale quel que soit le secteur d'activité, peut obtenir en ouvrant un compte à vue. Il a pour objet la sécurisation de l'économie constituée par les clients ; la

réalisation des projets futurs, l'épargne pour l'accès au crédit. Le client peut à tout moment effectuer des opérations de dépôt et de retrait sur ce compte. Ce compte n'est pas rémunéré par la Mutuelle. Les frais d'ouverture de ce compte s'élèvent à 3000FCFA et le dépôt minimum est de 500FCFA.

Le dépôt A Terme : Le DAT est effectué par un membre lorsqu'il a un fonds qu'il ne veut utiliser pendant une période bien définie. C'est une épargne déposée sur un compte en une seule tranche et bloquée pour une période déterminée qui se décompte en mois. Il fait l'objet d'un contrat entre l'épargnant et la Mutuelle. Cette épargne est rémunérée à un taux fixe de 5% l'an. La durée minimale d'un DAT est de trois (03) mois et son montant minimum est fixé à 25000FCFA.

L'Epargne Tontine : Ce produit s'adresse spécialement aux femmes des marchés de la commune d'Abomey-Calavi qui ne peuvent pas se rendre quotidiennement au siège de la Mutuelle afin d'opérer des opérations de versement.

2-3) Les types de Crédit

Dans le souci d'offrir des services financiers adaptés aux besoins de ses membres, la MSA a mis en place une gamme variée de prêts au profit de ces derniers.

Le crédit ordinaire : C'est le crédit qui est destiné à tout membre qui s'engage à le rembourser après présentation d'une garantie pour couvrir le risque. Il est accordé à des membres qui développent des activités d'une taille moyenne.

Le crédit de groupe ou au groupement : Le crédit au groupement encore appelé crédit collectif est un crédit destiné aux femmes démunies ne remplissant pas les conditions générales d'accès au crédit (ne disposant pas de garanties matérielles) mais ayant une forte volonté et une capacité de travail prouvée sur

le terrain. Les garanties individuelles n'étant dans la plupart du temps pas fiables ; le crédit de groupe est un outil de garantie du risque.

Le crédit scolaire : Le crédit scolaire est destiné à tout membre parent d'élève qui en fait la demande.

Le crédit expresso : Ce crédit est destiné à tout membre bénéficiaire des autres crédits et qui pour des besoins urgents de liquidité en font la demande.

Le crédit immobilier : Il est destiné aux membres qui veulent investir dans l'immobilier (acquisition de parcelle ou construction de logement).

Le crédit aux dirigeants : Les dirigeants de la MSA peuvent bénéficier de crédits comme tout membre avec les mêmes conditions. Toutefois, le montant total des crédits mis à la disposition des dirigeants ne peut excéder 10% des fonds propres. Toutes les dirigeantes demandeurs de crédit doivent nécessairement se conformer aux dispositions en vigueur en matière de crédit au sein de la MSA.

La typologie des crédits offerts à la MSA et leurs caractéristiques se présentent dans le tableau ci-après.

Tableau N°1 : Typologie des crédits offerts à la MSA

Type de crédit	Fourchette du crédit	Taux mensuel	Durée maximum
Le crédit ordinaire et le crédit aux dirigeants de la MSA	[50 000-1500 000]	2% dégressif pour montant $\geq 300\ 000$ 1,5% constant pour montant $< 300\ 000$	11 mois
Le crédit de groupe	[50 000-100 000]	1,5% constant	08 mois
Le crédit scolaire et le crédit expresso	[20 000-100 000]	1% constant	06 mois
Le crédit immobilier	[300 000-3000 000]	1,75% dégressif	24 mois

Source : Nous-mêmes

Paragraphe 2 : Déroulement du stage

Nous abordons ici les observations faites au cours du stage à travers l'identification des forces, faiblesses et opportunités et menaces liées à cette structure.

1- Travaux effectués

Au cours de notre stage, nous avons effectué un état des lieux que nous décrivons en deux phases : une phase concernant les activités menées au sein du service Crédit et une autre phase décrivant le travail au sein du service Caisse.

- **service crédit**

Ce service a pour rôle l'enregistrement des adhésions et des demandes de crédit. A ce niveau nous avons assisté les chargés de crédit dans les opérations d'adhésions et d'octroi de crédit.

Dans un premier temps nous avons eu pour tâche principale, de donner des renseignements nécessaires aux clients ignorants les activités de la mutuelle et des services qu'elle offre. Les informations sont données sur les conditions d'ouverture de compte (deux photos d'identité, la pièce d'identité si possible, un montant de 3000 francs et un dépôt minimum d'un montant de 500 francs). Etant donné que la MSA octroi de crédit uniquement aux femmes, les conditions d'ouverture de compte des hommes sont les mêmes exceptés le montant qui est fixé à 2000francs.

Dans un second temps nous avons assisté le chargé de crédit dans le montage des dossiers de demande de crédit. A cet effet, nous vérifions préalablement l'identité des clientes, la date d'ouverture de leur compte respectifs et le solde de leur compte. Ensuite nous remplissons la fiche de demande de crédit qui comporte notamment les renseignements suivants sur les clientes : les natures

des activités menées et plus précisément celles à financer ; le montant du crédit sollicité ; le revenu mensuel dégagé ; la charge mensuelle supporté ; la garantie réelle proposée et le marché d'approvisionnement et d'écoulement des biens. Enfin nous transmettons la fiche de demande après enregistrement au chargé de prêt qui prend connaissance des dossiers, programme la visite de terrain à laquelle nous prenons part sous sa responsabilité.

- **service caisse**

A ce niveau, nous avons principalement assisté la caissière dans les opérations de vérification du brouillard de caisse ; dans les opérations de décaissement à travers la finalisation des dossiers et l'accomplissement des formalités complémentaires ; le calcul de la commission de 2% sur le crédit et la remise de l'argent.

Le stage effectué au sein de la MSA nous a permis de faire un certain nombre d'observation.

2- Inventaire des atouts (forces et opportunités)

-l'utilisation du logiciel Perfecto pour l'enregistrement des adhésions et des opérations de caisse ;

-disponibilité de matériels de travaux performants ;

-le renforcement des capacités du personnel par des formations ;

-l'existence de ressources matérielles et logistiques nécessaires à l'accomplissement des activités ;

-l'existence d'un manuel de procédure.

3- Inventaire des problèmes (faiblesses et menaces)

-la sensibilisation pour la conquête de nouveaux clients a connu une régression ;

- la perte de clients. Il fut un temps où plusieurs clients ont demandé à fermer leur compte à cause de non satisfaction ;
- la saturation des impayés. La faiblesse du recouvrement entraîne beaucoup d'impayés ;
- la contraignante procédure de demande de crédit.
- l'accumulation des tâches relatives à la caisse par une seule personne.
- le suivi peu rigoureux des crédits.

SECTION 2 : Cadre théorique de l'étude

Cette partie couvre la problématique, l'intérêt et les objectifs de la présente étude.

Paragraphe 1 : Problématique

Les micros entreprises représentent une source importante de revenus et d'emploi pour les populations des pays en voie de développement. Dans un contexte de large panel, les systèmes financiers décentralisés ont vu le jour au cours des trente dernières années, sous la forme d'institutions mutualiste et /ou coopératives, d'institutions de crédit épargne et d'organisation non gouvernementale (ONG). L'objet de ces structures est d'offrir aux micros entreprises mais également aux particuliers exclus du système officiel, l'accès à des services financiers et ce à un coût raisonnable. Ainsi ces différentes structures offrent de très petits crédits (micros crédits) à des familles très pauvres pour les aider à conduire les activités productrices de revenus leur permettant de développer leur très petite entreprise. La plupart des programmes de microfinance existe pour remplir une double mission : offrir des services financiers aux gens pauvres et atteindre la pérennité financière.

En effet dans le métier de la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta, les clients viennent épargner à travers des dépôts minimums puis empruntent à travers l'octroi de crédit. Ces crédits octroyés font l'objet de nouveaux dépôts lorsqu'ils

sont remboursés. L'obligation de restituer les crédits impose à la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta de se prémunir contre d'éventuels risques financiers. Par ailleurs l'environnement dans lequel s'inscrivent les systèmes financiers décentralisés, exige de la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta une gestion efficace et efficiente de son portefeuille de crédit. Or à l'instar des autres institutions de microfinance, le problème des impayés constitue malheureusement un obstacle, un handicap pour la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta dans son processus de gestion du portefeuille de crédit. Ce qui nécessite en amont l'analyse minutieuse de la procédure d'octroi de crédit et en aval, du suivi rigoureux permanent des crédits. Ces différents problèmes ont suscité alors la question centrale à savoir : **quelles améliorations apporter à la procédure d'octroi et de suivi de crédit adoptée à la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta ?**

Cette question fondamentale peut se décliner en des questions de recherche que voici :

- **quels sont les facteurs déterminants de l'octroi de crédit à la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta ?**
- **quels sont les mécanismes de suivi mis en place à la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta ?**

Paragraphe 2 : Objectifs et intérêt de l'étude

Il s'agit ici de présenter les objectifs ainsi que les intérêts de l'étude.

1- Objectifs de l'étude

1.1 Objectif général

L'objectif général de cette étude est d'analyser la procédure d'octroi et de suivi de crédit de la MSA dans le but de l'aider à améliorer cette dernière afin de lui permettre de réduire au maximum les risques d'impayés.

1.2 Objectifs spécifiques

L'objectif général de notre étude se décline en deux objectifs spécifiques à savoir :

- identifier les facteurs déterminants de l'octroi de crédit à la MSA;
- analyser le mécanisme de suivi d'octroi de crédit.

2) Intérêt de l'étude

Notre but à travers ce travail est de permettre :

- A la MSA de corriger les dispositions liées à sa procédure d'octroi et de suivi de crédit afin qu'elle puisse améliorer le niveau de ses rendements dans le futur ;
- Au personnel de la MSA, ce travail apportera une lumière sur les moyens mis en place par les dirigeants de la MSA pour rendre le suivi des crédits très efficace afin de les minimiser les risques d'impayés et d'augmenter leur rentabilité.
- A nous-mêmes d'approfondir nos connaissances théoriques et pratiques et de connaître la procédure à suivre dans l'octroi et le suivi de crédits dans les SFD.
- A la FASEG, cette étude permettra aux enseignants et aux chercheurs d'enrichir leur connaissance en ce qui concerne l'octroi de crédit. Cette étude exploratoire permettra aussi à d'autres étudiants de mener d'autres recherches en ce qui concerne le processus d'octroi et de suivi de crédits.

CHAPITRE II :

REVUE DE LITTERATURE, HYPOTHESES DE RECHERCHE ET CADRE METHODOLOGIQUE

Dans ce chapitre, nous allons aborder successivement la revue de littérature ; la formulation des hypothèses de recherche et enfin présenter le cadre méthodologique de l'étude.

SECTION 1: Revue de littérature et hypothèses de recherche

Dans cette section nous présenterons successivement la revue de littérature et les hypothèses de recherche.

Paragraphe 1 : Revue de littérature

Ici notre travail consiste à clarifier les différents concepts intervenant dans le processus d'octroi de crédit.

A- Notion de crédit

1- Clarification du concept de microfinance

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

Du point de vue de leur mode d'activité, les institutions de microfinance peuvent être regroupées en trois grandes catégories à savoir :

- ✓ **les institutions de crédit et d'épargne** : il s'agit de l'ensemble des institutions qui proposent à la fois des produits de crédit et des facilités d'épargne volontaire. A ce titre illustratif nous pouvons citer les mutuelles de santé, la CLCAM, les différents groupes d'entraide et même la MSA.
- ✓ **les institutions de crédit direct** : ce sont des institutions qui octroient uniquement des crédits à partir de leurs ressources propres ou de ligne de crédit dont elles peuvent bénéficier auprès de partenaires financiers locaux ou étrangers. Dans cette catégorie, on peut regrouper la plupart des associations et des sociétés de microfinance.

2-Clarification du concept de Crédit

Selon le dictionnaire « **le petit LAROUSSE, (2002)** » le mot crédit vient du latin "creditum", de "credere" qui signifie croire ; la confiance qu'inspire quelqu'un ou quelque chose. C'est aussi le prêt consenti par une personne, par une banque.

Cette définition rappelle que l'opération est fondée sur la croyance par le créancier, que le débiteur sera à même de payer sa dette à l'échéance. Le créancier est donc celui qui fait confiance à un débiteur. Selon **Branger (1964)** le crédit est une opération qui consiste à se dessaisir du bien, à céder un pouvoir d'achat, à prendre un engagement en échange de la promesse d'une contre-prestation différée dans le temps, la confiance l'emportant sur la crainte du risque. Les crédits octroyés par les Institutions de Microfinance ont une particularité d'être des crédits progressifs dont le premier est de faible montant afin de minimiser les risques. Le remboursement régulier du crédit par le client permet à l'institution d'augmenter progressivement le montant du prêt.

Le risque de contrepartie ou de défaut de l'emprunteur découle des facteurs issus de la situation politique, économique, financière, sociale, professionnelle et de la personne morale de l'emprunteur **Begne, (2004)**. L'agent du système financier décentralisé se doit de réunir plusieurs sources d'informations suffisamment fiables pour motiver et justifier sa prise de décision.

3-Les informations nécessaires à l'octroi de crédit

Dans la majorité des institutions bancaires de l'Afrique subsaharienne, les études afférentes à une demande de crédit sont d'abord faites au niveau des agences et ensuite au niveau de la direction régionale ou du siège social (**Balkenhol et Lecointre, 1987**). **Rouges (2003)** quant à elle souligne que dans la plupart des institutions financières, l'agent du système financier décentralisé est généralement assisté par un comité de crédit dans la décision d'octroi de

crédit. Au cours de cette étape, l'agent du système financier décentralisé vérifie si l'emprunteur répond aux critères établis par l'institution et détermine le niveau de risque qu'il représente (**Pages et al.1998**), en s'appuyant sur des éléments quantitatifs et qualitatifs (**Ndjanyou, 2000 ; Manchon ; 2005**). D'après ces auteurs, [les éléments quantitatifs font référence aux états financiers des entreprises. On peut aussi ajouter aux éléments quantitatifs la durée de relation entre le système financier décentralisé et l'entreprise, les garanties et la taille de l'entreprise (**Phung, 2009**).] Tandis que les éléments qualitatifs renvoient aux caractéristiques du propriétaire dirigeant (**Ndjanyou, 2000**). Compte tenu du fait que notre recherche se situe dans le contexte béninois, nous ressortirons ensuite les facteurs spécifiques au pays pouvant affecter la décision d'octroi de crédit des systèmes financiers décentralisés.

3.1- Les éléments quantitatifs

L'analyse des états financiers permet aux agents du système financier décentralisé d'établir les ratios qui pourront permettre de prédire les défauts de paiements de l'entreprise (**Bruns et Fletcher, 2008 ; Alexandre et Buisson ; 2010**). L'étude de **Scott (2006)** précise que la disponibilité de crédit est déterminée par l'information informelle, l'information formelle et certaines variables de contrôles, ce qui signifie que l'information produite par les entreprises est la base de leur accès au crédit et des conditions d'obtention de financements (**Berger, Klapper et Uderr, 2001 ; Bukviec et Barlett, 2003 ; Poonpatibul et Limthammahison,2005**). Pour **Gasse et Carrier (2004)** ; l'analyse financière permet de savoir si la gestion financière d'une entreprise est saine ou non. D'après ces auteurs, elle doit permettre de répondre à quatre questions :

- l'entreprise est-elle rentable ? il s'agit de connaître si l'entreprise est capable de réaliser des profits à partir de ses activités,

- l'entreprise est-elle liquide ? c'est à dire si les fonds nécessaires sont disponibles pour que l'entreprise puisse faire face à ces obligations à court terme, et qu'elle soit capable d'affronter quelques imprévus,
- l'entreprise est-elle prospère ? c'est le potentiel de croissance de l'entreprise en termes de revenu, de bénéfices ou d'actifs,
- l'entreprise est-elle stable ? c'est l'équilibre de la structure financière de l'entreprise, entre les fonds investis et ceux consentis par le prêteur

Pour **S. Wabo (2012)**, le fonds de roulement, la durée des relations avec l'agent du système financier, la taille de l'entreprise, les garanties et les cautions sont des éléments quantitatifs considérés par les agents du système financier au cours de l'évaluation des demandes de crédit.

Toutefois, l'appréciation du risque de non remboursement par la banque ne saurait être faite uniquement sur les analyses quantitatives. Elle requiert aussi les informations qualitatives, notamment les caractéristiques du propriétaire dirigeant.

3.2- Les éléments qualitatifs

Pour ce qui concerne les données qualitatives, bon nombre d'éléments sont pris en compte dans les caractéristiques du propriétaire dirigeant : l'âge, la formation professionnelle (**Colombo et Grilli, 2005 ; Woywode et Lessat, 2001 ; Boukar, 2009**) et le sexe (**Boukar, 2009 ; SingockSotong, 2009**). Une fois l'étude de la demande faite, une décision est prise au niveau du comité de crédit. Le système financier décentralisé peut émettre deux décisions : crédit accepté ou refusé. Dans le premier cas, cela peut être avec ou sans condition. Si le Crédit est accepté sans condition, le contrat est signé et l'argent transférés sur le compte du demandeur. Dans le cas où la demande de financement est acceptée sous certaines conditions, le système financier décentralisé informe le demandeur des différentes conditions préalables à la signature du contrat (**Bessay, 200**). Parmi ces conditions, **Bessay (2009)** cite ente autres : la demande

de garanties supplémentaires matérielles (gage, hypothèque) ou non matériels assurances vie, assurances maladie, caution), un échéancier de remboursement spécifiques.

En somme, en nous référant à la littérature internationale, on voit que le système financier décentralisé lors de l'analyse des demandes de financements fait d'abord une étude préalable de la demande de crédit présentée avant de passer à l'étude de la demande proprement dite. Au cours de cette dernière, les analyses quantitatives et qualitatives sont prises en compte. L'analyse quantitative consiste à évaluer les états financiers de l'entreprise et les garanties ; celle qualitative permet d'apprécier les caractéristiques du propriétaire dirigeant. Une fois l'étude de ces éléments terminés, la décision d'accorder ou de refuser le crédit peut être rendu.

3-3 L'importance du suivi de crédit

Le suivi de crédit est l'étape qui suit le décaissement des fonds octroyés; ce dernier entre dans le cadre d'une part, de la gestion quotidienne des risques par les institutions de microfinance et d'autre part, de la recherche d'une maîtrise des risques. Le suivi fait partie de la gestion préventive du risque de crédit. En effet, après le déblocage des fonds, le bénéficiaire peut encourir des risques supplémentaires de non remboursement du crédit de par son comportement. A cet effet, après le décaissement des fonds, les agents de crédits doivent s'assurer que les fonds ont été réellement utilisés pour l'activité. Pour ce fait, au-delà de quinze (15) jours après le déboursement, des visites sont rendues aux bénéficiaires par l'agent de crédit pour constater que le but du crédit n'a pas été détourné. Ainsi l'agent de suivi sur le terrain, peut constater l'utilisation du crédit, en vérifiant le coût d'acquisition des biens, peut procéder au suivi de l'activité du client et s'assurer de la bonne exécution du contrat de prêt. On distingue deux sortes de suivi : **le suivi interne ou administratif** qui

consiste à mettre à jour la fiche de suivi individuel de prêt après le déblocage. Cette fiche se remplit à chaque échéance jusqu'au remboursement du montant total de l'emprunt ; et **le suivi externe** qui se manifeste par des visites sur le lieu d'investissement. Ces visites permettent de découvrir les problèmes qui bloqueraient l'évolution du projet. Si le suivi du crédit n'y ait pas, le client bénéficiaire peut allouer le crédit à d'autres destinations que celle de l'activité; d'où l'importance du suivi des crédits décaissés.

3-4 Le problème d'asymétrie d'information

La place centrale qu'occupe l'entrepreneur dans l'entreprise lui permet d'avoir plus d'information sur celles-ci, qu'il ne veut pas toujours partager avec l'agent du système financier décentralisé. En effet, comme le note **st-Pierre (1999)** ; « l'entrepreneur hésiter à dévoiler de l'information qu'il croit stratégique de peur de réduire la compétitivité de son entreprise ». Dans un tel contexte, un conflit d'informations s'installe entre le système financier décentralisé et le propriétaire dirigeant, provoquant un climat de méfiance de la part de l'agent du système financier décentralisé. Il devient difficile pour lui de connaître avec précision si l'entreprise honorera ses engagements dans les délais fixés, sur la base des informations qu'il possède et juge incomplètes. **Parker (2002), De Servigny (2006) et Stiglitz et Weiss (1981)**, soulignent que ce contexte informationnel caractérisé par une asymétrie provoque, chez les bailleurs de fonds, les risques suivants ;

3-5 La sélection adverse

Le risque de sélection adverse ou l'anti-sélection : cela se produit lorsque le responsable de crédit disposant de peu d'information sur l'entreprise ou ayant des informations imprécises peut accorder le crédit à un entrepreneur plus risqué que prévu ou le refusé à celui qui est peu risqué. En effet les propriétaires dirigeants disposent d'une information privilégiée sur le niveau de risque de leur projet qu'ils ne communiquent pas en totalité à l'agent du système financier décentralisé (**Stiglitz et Weiss 1981**). Ainsi les institutions financières peuvent être amenées à financer les entreprises plus risquées au détriment de moins risquées ou l'inverse ; ou encore les entrepreneurs les plus risqués peuvent obtenir le crédit aux mêmes conditions que ceux qui sont moins risqués. En effet, le SFD ne peut exiger des taux d'intérêt supérieurs, car seuls les emprunteurs les plus risqués seraient toujours candidats aux prêts créant ainsi un effet de clientèle (**Sami et Delorme ,2004**). Par ailleurs, il pourrait arriver aussi que dans ce climat de manque de confiance, le système financier décentralisé préfère limiter le montant des crédits octroyés ou exiger des emprunteurs plus d'actifs en garanties (**Sami et Delorme,2004**). Dans la mesure où l'anti sélection augmente des chances d'octroi du crédit à une entreprise à risque, les agents du système financier décentralisé peuvent renoncer à perdre, même s'il existe de bons risques sur le marché (**F. Mishkin, 2010**).

3-6 Le hasard moral

Le risque moral ou hasard moral : créé après que le crédit soit accordé , s'agit d'une situation dans laquelle les informations détenues par le responsable de crédit ne permettent pas de s'assurer que les fonds empruntés seront utilisés à d'autres fins que celles précisées dans la demande de financement , compte tenu de la liberté dont jouit le propriétaire dirigeant dans son entreprise ,il a une grande latitude pour réaliser des objectifs personnels qui pourraient ne pas être

cohérents avec des objectifs de rentabilité auxquels s'attendent les agents du système financier décentralisé (**Wtterwulghé et Jasen, 1998**). D'après **Petit et Singer (1985)**, le risque moral est plus important dans les entreprises bien qu'il ne soit pas facile à évaluer. Cependant il nécessite des mécanismes de surveillance et de contrôle (**St- Pierre, 2004**). L'auteur entend par mécanisme de surveillance, le suivi que fait l'agent du système financier décentralisé sur la manière dont le propriétaire utilise les fonds prêtés afin de connaître tout ce qui se passe au sein de l'entreprise tandis que celui de contrôle permet au banquier de pénaliser le propriétaire dirigeant en cas de non-respect des termes du contrat de crédit. Par exemple, l'agent du système financier décentralisé peut exiger de l'emprunteur des garanties supplémentaires ou une souscription à une assurance.

4- Les étapes de l'octroi de crédit

D'une manière générale, la procédure d'octroi de crédit passe par l'ouverture d'un compte. A la MSA la demande de crédit se fait deux mois après l'ouverture de compte. Notons qu'au cours de ces deux mois les clientes doivent mouvoir le compte.

- **l'enregistrement de la demande de crédit**

L'enregistrement de la demande du crédit **ordinaire** consiste à consigner sur une fiche de demande de crédit les informations qui renseignent sur l'identité du client, le lieu d'exercice de l'entreprise du client et sa capacité de remboursement. Ceci permet au chargé de crédit de connaître son client.

- **la visite inopinée sur le terrain**

Le chargé de crédit complète les informations recueillies au bureau en vue d'apprécier le fonctionnement des activités qui y sont menées au niveau du lieu d'activité/exercice du client et de ses avaliseurs.

- **la réunion du comité**

Le chargé de crédit après analyse des dossiers de prêts, les présente au comité de crédit pour approbation par les membres du comité de crédit. Les membres du comité de crédit prennent la décision la plus consensuelle possible à propos du montant de prêt à octroyer. Au terme de l'étude, trois types de décision sont prises:

- Soit le dossier est accepté
- Soit le dossier est mis en suspense sous réserve de complément d'informations avant d'être accepté ou rejeté
- Soit le dossier est rejeté si les conditions d'acceptation ne sont pas remplies.

Cette décision est fondée sur le calcul de plusieurs ratios de capacité tel que le ratio de remboursement, de solvabilité et de liquidité.

Quant au **crédit collectif** la procédure est la même à la différence que l'enregistrement de la demande se fait avec les trois représentants : Président(e), Secrétaire et Trésorier(e).

- **Le débloqué des fonds**

Le comité après avoir étudié et accepté le dossier, décaisse les fonds demandés par les clientes. Le chargé de prêt fait appel aux clientes demandeurs de crédits. A leur arrivée, elles prennent connaissance du montant qui leur a été octroyé puis passent à la caisse pour remplir certaines formalités et recevoir de la caissière leur crédit. Notons qu'après avoir reçu le crédit, les clientes passent chez l'agent de crédit pour retirer le plan d'échéance du remboursement des crédits.

B- Les théories explicatives de l'octroi de crédit

1-La théorie de l'intermédiation financière

De manière générale, l'intermédiation financière est l'activité développée par les agents financiers qui s'interposent pour faciliter l'adéquation en quantité et en qualité de l'offre à la demande de capitaux (**Bialès, 2013**).

Pendant longtemps, l'existence des intermédiaires financiers a été justifiée par les transformations d'échéance et de risque qu'ils opèrent (**Guerley et Shaw, 1960**).

Selon **Guerley et Shaw(1960)**, les systèmes financiers décentralisés transforment la gamme de crédits désirés par les emprunteurs en une gamme de dépôts à vue et produits d'épargne désirée par les prêteurs. L'activité comporte deux aspects :

Tout d'abord les systèmes financiers décentralisés fournissent une activité de transformation ; les entreprises aiment emprunter de par la nature de leurs projets. Les ménages par contre préfèrent en général emprunter à court terme afin de faire face à des besoins de liquidité. Les SFD sont donc selon **Guerley et Shaw, (1960)** un moyen d'effectuer cette transformation. Force est cependant de constater que d'autres institutions notamment les marchés, remplissent également ces fonctions. Par conséquent, la spécificité de l'intermédiation financière réside ailleurs.

S'il est vrai que **Bialès** se penche, lui aussi, sur l'intermédiation, il met cependant l'accent sur la distinction entre l'intermédiation de marché et l'intermédiation de bilan. Il souligne d'une part que « l'intermédiation peut être passive en ce sens que le rôle de l'intermédiation financier se limite à aider les agents à besoins de financements à trouver les agents à capacité de financements pour écouler les titres que les premiers désirent offrir à long ou court terme au

second. C'est l'"intermédiation de marché". En plus de cette fonction traditionnelle de courtage, l'intermédiation de marché remplit aussi aujourd'hui la fonction de contrepartie. L'intermédiation est active lorsqu'elle comporte une fonction de transformation de titres ce qui affecte nécessairement le bilan de l'intermédiaire, d'où l'expression d'"intermédiation de bilan", ce dernier a pour fonction traditionnelle, l'octroi de crédit ; l'intermédiation des titres au travers des OPCVM en constitue une forme contemporaine. » D'autre part il ajoute qu'il convient ensuite de distinguer intermédiation financière et intermédiation bancaire en précisant que les deux sont des intermédiations de crédit et remplissent une fonction de transformations de titres, mais cette transformation de titres est de nature bien différente dans l'un et l'autre cas. La justification théorique de l'intermédiation financière trouve aujourd'hui ses racines dans deux voies qui conduisent à faire de la banque un producteur de services. Il peut s'agir soit des services d'informations ; soit des services de liquidités. Dans ce cas l'agent du système financier décentralisé mutualise les risques que courent les individus en situation incertaine en mettant à leur disposition des dépôts immédiatement utilisables. Le principe du système financier décentralisé se trouve donc dans la résolution de deux types d'asymétrie d'information.

L'une concerne la relation prêteur-emprunteur et justifie l'existence d'une institution déléguée, chargée de contrôler le bien fondé et les résultats des capitaux prêtés. On explique ainsi que les actifs bancaires soient illiquides, car leur valeur repose sur des informations privées.

L'autre asymétrie concerne le système financier décentralisé et les déposants. L'impossible connaissance des besoins en liquidités de chaque individu permet de rendre compte de l'utilité des contrats de dépôts, mais elle explique également l'instabilité des ressources bancaires. Le mécanisme de

panique bancaire naît de la conjonction entre l'illiquidité des actifs de la banque et la nécessaire liquidité des ressources des intermédiaires financiers.

2- La théorie de l'agence

La théorie de l'agence a contribué à l'identification des conflits d'intérêts et à la modélisation des comportements pour en délimiter les inconvénients.

Elle vise à expliciter les formes de contrats dans un contexte d'asymétrie d'information. En déléguant une partie des décisions à un mandataire que l'on appelle agent, le mandant (le principal) réduit ce qu'il devait engager en l'absence de cette délégation. Cependant, la relation d'agence n'est pas sans coût ; ses coûts sont relatifs à la surveillance du mandataire, aux incitations à lui fournir pour qu'ils fassent urgence ou à un coût résiduel.

3- Le financement

Le financement est l'opération qui consiste pour finance, à consentir des ressources monétaires nécessaires à la réalisation d'un projet. (Lever des fonds). Il existe deux types de financement : le financement direct et le financement indirect.

3-1 Le financement direct

Lorsque les unités excédentaires entre elles-mêmes sont en contact avec les unités déficitaires, elles se financent directement. L'emprunteur obtient directement de la monnaie auprès du prêteur et l'endettement de l'un constitue l'actif de l'autre. Cette situation se présente lorsqu'une entreprise en difficulté émet des actions ou des obligations souscrites par des particuliers ou lorsque l'état émet un bon de trésor auquel le public souscrit directement. Il faut noter que ces titres publics ou privés peuvent être également acquis par des institutions financières. Le recours à la finance directe n'est pas la principale

source de financement pour des allégations que nous développerons ultérieurement. Le processus de transmission de la capacité de financement des agents à excédent de financement aux agents déficitaires revient également à la finance indirecte exercée par les intermédiaires financiers.

3-2 Le financement indirect

C'est celui qui est réalisé par le biais des intermédiaires financiers. Ces derniers se différencient selon leur caractère monétaire ou non monétaire c'est à dire selon qu'ils aient ou non la faculté de créer de la monnaie. Leur caractéristique commune étant de jouer le rôle d'intermédiaire entre les unités excédentaires et déficitaires.

Dans le processus de prêt, l'intermédiaire financier achète des outils primaires auprès des emprunteurs en contrepartie des prêts d'argent.

Ensuite, les intermédiaires financiers non monétaires (IFNM) : les organisations tels que les caisses d'épargne, les sociétés d'assurances, les institutions de microfinance accordent des crédits aux agents économiques en déficit, après avoir au préalable collecté auprès des agents excédentaires les ressources nécessaires.

Paragraphe 2 : Formulation des hypothèses de recherche

Eu égard des observations faites dans la revue de littérature, nous formulons deux hypothèses qui serviront de fil conducteur à notre étude. Il s'agit de :

H₁ : les femmes ne disposant pas de garanties conséquentes font recours à la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta pour l'octroi de crédits.

H₂ : l'inexistence des agents de recouvrements rend le système de suivi à la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta très peu efficace.

SECTION 2 : Cadre méthodologique

Dans le présent travail, nous allons présenter et définir la méthodologie utilisée pour cette recherche. Afin d'atteindre notre objectif qui est l'amélioration de la procédure d'octroi et de suivi de crédits dans les SFD, nous parlerons de la méthodologie de recherche adoptée puis nous allons réaliser l'enquête.

Paragraphe 1 : Méthodologie de recherche adoptée

Pour mieux appréhender cette notion de la procédure d'octroi de crédit, il nous faut faire alors une analyse de ces hypothèses. La question se pose de savoir dans quel cadre ou suivant quelle méthodologie cette analyse se fera-t-elle ? La méthodologie de recherche retrace l'ensemble des techniques et procédures adoptées pour arriver à bout de notre recherche.

A- Technique de collecte des données

Dans le but d'accéder aux informations dont nous avons besoins pour notre étude, nous avons fait recours à quelques techniques de collecte d'information au nombre des quel nous retenons la recherche documentaire, l'observation participante et les entretiens dans l'approche qualitative ; cependant dans l'approche quantitative nous retenons l'échantillonnage.

1- La recherche documentaire

Les informations obtenues à travers les documents ont été précieuses durant toutes les étapes de notre étude. La recherche documentaire nous a orienté dans le choix de notre thème et nous a permis d'identifier la MSA comme institution qui s'occupe de l'octroi de crédit. Cet outil nous a mené à parcourir la bibliothèque de l'ENEAM et de la FASEG. Le manuel de procédure de la MSA et quelques documents mis à notre disposition (mémoires et rapports) par la MSA sans oublier quelques sites internet.

2- L'observation participante

L'observation est une méthode de collecte de données qui alimente traditionnellement la réflexion de nombreuses disciplines en Sciences de Gestion. C'est aussi une stratégie d'investigation orienté vers un mode particulier d'interaction entre les chercheurs et le terrain. Nous avons opté pour l'observation participante car c'est un outil qui nous a permis d'observer et de prendre note concernant notre thème de recherche, tout en participant aux missions d'octroi de crédits effectuées par la MSA.

3- Les entretiens

Après la prise de contact et de connaissance du cadre de l'étude, nous avons tenu certaines rencontres avec les chargés de crédits et les intervenantes dans le même cadre c'est à dire les collaborateurs. Mais il faut noter que ces rencontres ont été individuelles d'un responsable à un autre et d'un collaborateur à un autre. Ce qui nous a permis de nous connaître mutuellement et d'approfondir l'objet de la pertinence de notre recherche. Cette technique d'intervention nous a permis d'être plus proches de la réalité de la procédure d'octroi de crédit.

4- L'échantillonnage

Les clientes de la MSA constituent notre population-mère. Notre échantillon a été constitué à partir de cette population-mère. Nous avons choisi comme échantillon représentatif celles qui ont reçu récemment de crédit. Dans notre cas, la population mère est de 5000 clientes et nous avons constitué un échantillon de 30 clientes.

B -L'outil de collecte des données

Dans la perspective d'une collecte maximale d'information fiables sur les différents problèmes spécifiques identifiés, deux sortes d'outils nous ont permis

d'obtenir des informations essentielles dans le cadre de l'étude. Ce sont le guide d'entretien et le questionnaire.

1-Le guide d'entretien

Le guide d'entretien permet d'avoir plus de contact, à cet effet, nous nous sommes inspirées des questions et des objectifs de recherche pour utiliser cet outil avec le personnel de la MSA.

2- Le questionnaire

C'est un outil de recherche pour les sciences humaines et sociales. Il permet d'obtenir, à partir des questions posées à un échantillon représentatif de la population mère des informations extrapolables. Cette enquête est utile lorsqu'on souhaite connaître l'opinion du public visé ou de tout autre groupe homogène de personnes concernés. Le questionnaire nous a aidés à collecter les informations dont nous avons besoin pour aboutir à notre recherche. Les questions ont été retenues pour interroger les clientes sur la procédure d'octroi et de suivi de crédit.

Paragraphe 2 : Réalisation des enquêtes

Les enquêtes ont consisté en des discussions préliminaires avec tout le personnel de la mutuelle ; des personnes ressources qui ont pu nous éclairer sur les différents concepts que requiert notre thème. Le guide d'entretien utilisé pour la conduite de cette démarche figure à l'annexe n°2.

Les questionnaires permettent de relever d'autres anomalies non révélées pendant les entretiens. Ainsi, un questionnaire a été adressé aux clientes de la mutuelle. Le guide utilisé figure à l'annexe n°3.

1- Méthode d'analyse de données

Notre échantillon n'étant pas vaste, le dépouillement ne fera pas l'objet d'utilisation d'un logiciel particulier pour les données collectées. De plus, la

nature des données étant qualitative et quantitative, nous procéderons à un dépouillement manuel puis à des calculs par Excel.

2- Condition de validation des hypothèses

Hypothèse n°1

En vue de la vérification de cette hypothèse nous avons effectué des questionnaires adressés aux clientes de la MSA et nous avons utilisé la fréquence absolue la plus élevée de la question n° 3 afin de valider ou non notre hypothèse.

Hypothèse n°2

Pour vérifier cette hypothèse, nous nous sommes basés sur la fréquence absolue la plus élevée de la question n°7 pour valider ou non notre hypothèse.

CHAPITRE III :



PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET SUGGESTIONS

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats dans la première section et dans la seconde section, nous allons procéder à la validation des hypothèses et à la formulation des suggestions.

SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats

Cette section est consacrée à la présentation des données recueillies de l'enquête et à l'analyse de ces données.

Paragraphe1 : Présentation des résultats

1) Les résultats relatifs à l'interview fait aux agents de la MSA.

Nous présentons ici les réponses des questions posées au personnel de la mutuelle.

Comment procédez-vous à la sensibilisation ?

Les agents de crédit ont répondu ne pas disposer de temps pour faire la sensibilisation ; mais qu'elle se fait de bouche à oreille. Les quelques clientes qui viennent se renseigner auprès d'eux, y adhère et qui sont satisfaits des prestations de la mutuelle font la sensibilisation autour d'elles.

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'octroi de crédit ?

Les difficultés se ressentent surtout lors du montage des dossiers, entre autres les fausses renseignements que donnent les clientes par rapport à leur activité, leur localité et leur domicile, ce qui leur perd du temps lors des visites. D'autres sont réticentes aux questions : elles ne veulent pas répondre sous prétexte qu'elles ne savent pas quoi répondre.

Difficultés rencontrées lors des recouvrements

Ces difficultés sont liées entre autres au non remboursements des crédits à l'échéance : on parle d'impayé ; les crédits octroyés sont inadaptés c'est à dire

qu'ils sont utilisés à d'autres fins. Une des grandes difficultés est lié au fait que la mutuelle n'octroi pas de crédit aux hommes, ainsi donc les hommes par l'intermédiaire des femmes prennent des crédits et ne veulent pas rembourser

Que pensez-vous de la procédure de suivi des crédits ?

En récapitulatif, les agents ont répondu que le suivi de crédit se fait essentiellement aux clientes qui reçoivent le crédit pour la toute première fois étant donné qu'ils ne disposent pas d'assez de temps pour le faire. Ils excluent celles qui sont à leur troisième tour au moins de crédit et qui ont bien remboursé les crédits précédents.

De quoi avez-vous besoin pour rendre le suivi des crédits très efficace ?

A cette question, les agents ont répondu avoir besoin de jour fixe consacré au suivi des crédits et de la main d'œuvre.

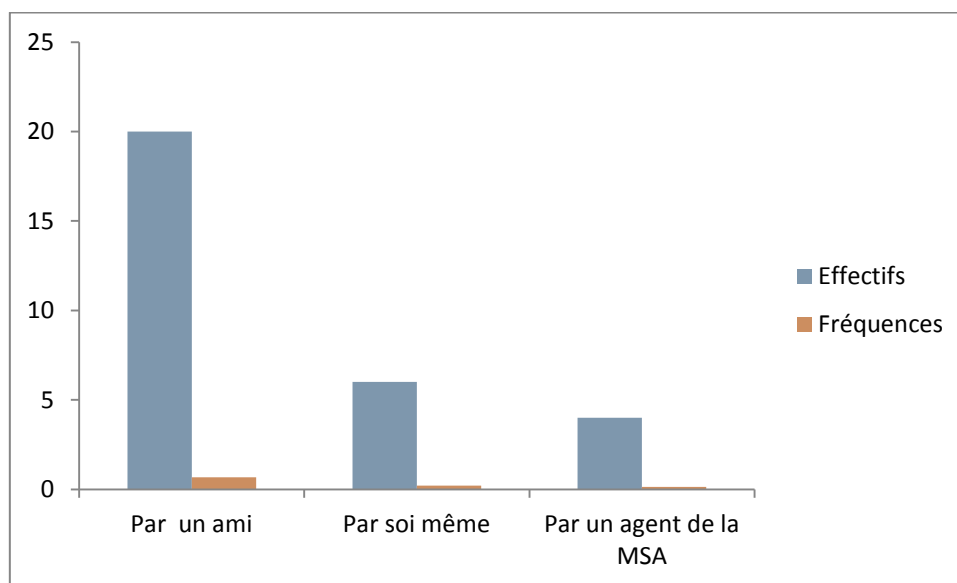
2) Les résultats relatifs au questionnaire adressé aux clientes de la MSA.

Tableau 2: La découverte de la MSA par les clientes

Libellés	Effectifs	Fréquences
Par un ami	20	66,67%
Par soi même	6	20%
Par un agent de la MSA	4	13,33%
Total	30	100%

Source : Résultat de nos enquêtes de Septembre 2016

Graphique n°1 : La découverte de la MSA par les Clientes



Source : Résultat de nos enquêtes de septembre 2016.

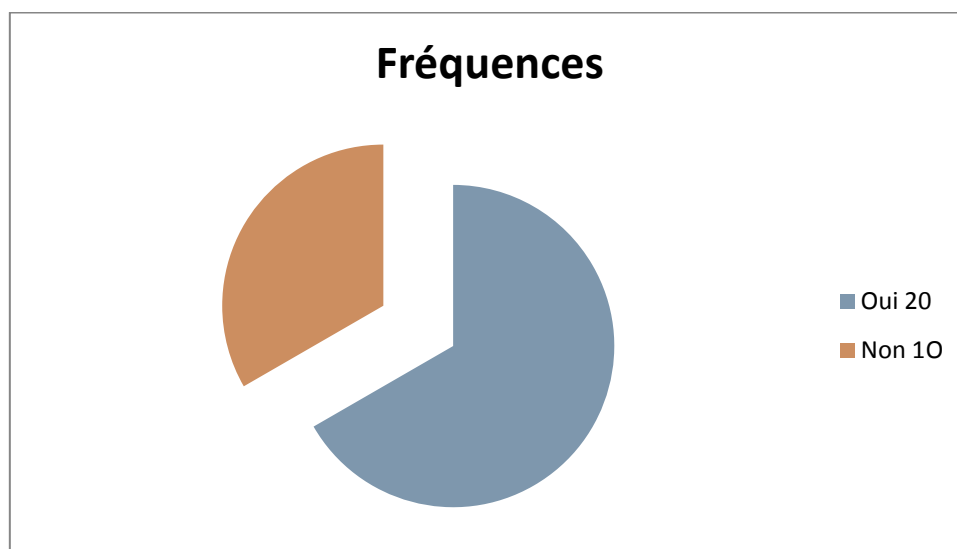
D'après les résultats de nos enquêtes, on constate que 66,67% des clientes ont connu la MSA par le biais d'un ami. On peut donc en déduire que par rapport à notre échantillonnage la MSA est connu par un certain nombre de personnes. Avec une fréquence de 20% le facteur "par soi-même" a entraîné le choix de la MSA. La connaissance de la MSA par un agent retient l'attention à 13,33% ; ce qui nous pousse à affirmer que la sensibilisation est quasiment inexistant à la MSA.

Tableau 3 : Dépôts de garanties avant l'octroi de crédit

Libellés	Effectifs	Fréquences
Oui	20	66,67%
Non	10	33,33%
Total	30	100%

Source : Résultats de nos enquêtes de septembre 2016

Graphique 2 : Dépôts de garanties avant l'octroi de crédit



Source : résultat de nos enquêtes de septembre 2016

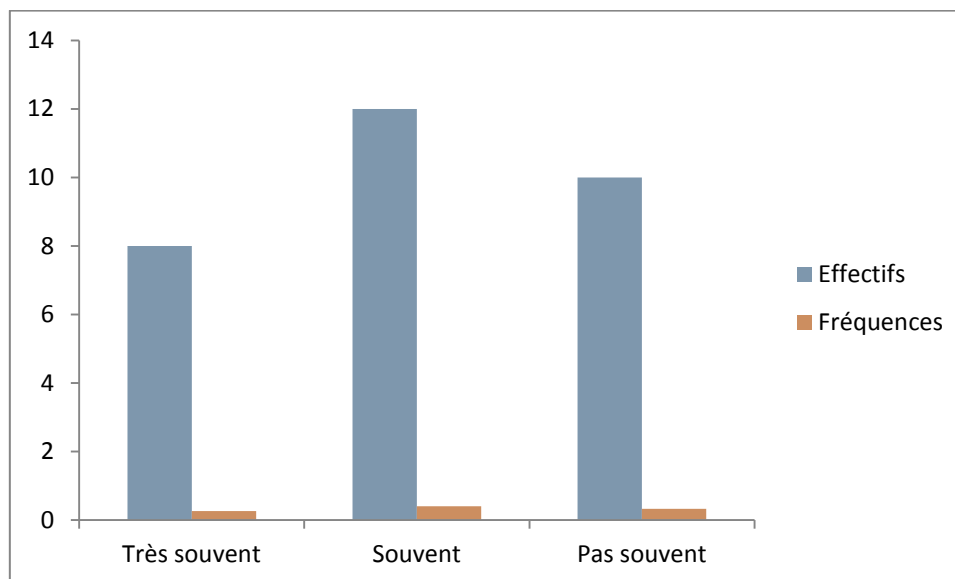
Des résultats de nos enquêtes ; il ressort que 66,67% des enquêtés déposent de garantie financière avant de recevoir de crédit à la MSA ; cela voudrait dire que l'obtention de crédits à la MSA exige la détention d'un compte épargne bien rémunéré. Les 33,33% restant ont répondu négative à la question. Ainsi donc nous pouvons conclure que la réception de crédit à la MSA n'inclut pas un garantie conséquente, il faut juste avoir un compte et que ce dernier soit disponible et vous serez servi.

Tableau n° 4 : Respect du délai de remboursement des crédits

Libellés	Effectifs	Fréquences
Très souvent	08	26,67%
Souvent	12	40%
Pas souvent	10	33,33%
Total	30	100%

Source : Résultat de nos enquêtes de Septembre 2016

Graphique 3 : Respect du délai de remboursement des crédits



Source : Résultat de nos enquêtes de septembre 2016

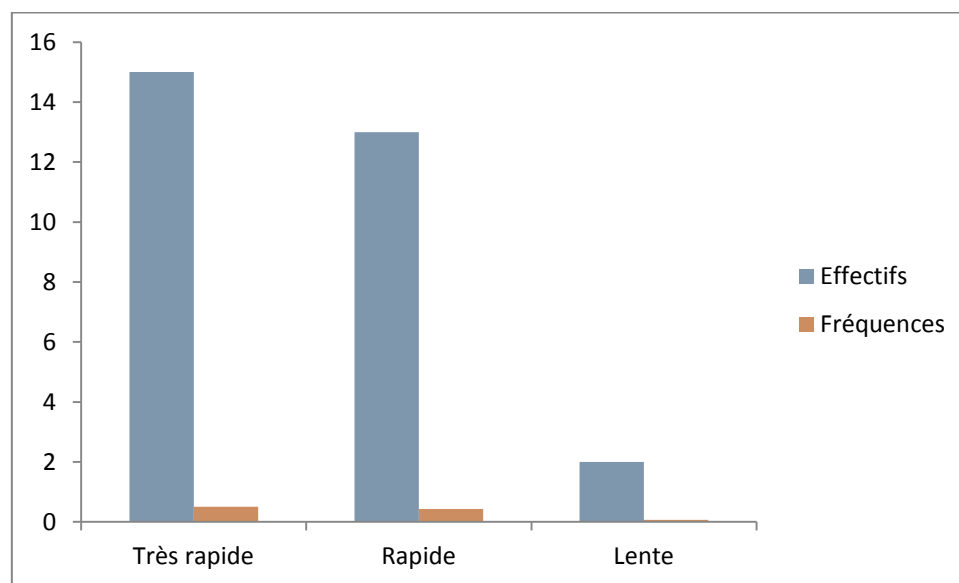
Au vu des résultats de nos enquêtes, il ressort que 40% et 26,67% des enquêtés ont répondu respectivement avoir souvent et très souvent respecté le délai de remboursement de crédits mais 33,33% ont répondu n'avoir pas souvent respecté le délai du fait de leur activité et de leur déplacement. A travers ces résultats nous pouvons conclure que le remboursement des crédits est assez bien assuré à la MSA

Tableau n°5 : Appréciation de la procédure d'octroi de crédit

Libellés	Effectifs	Fréquences
Très rapide	15	50%
Rapide	13	43,33%
Lente	2	6,66%
Total	30	100%

Source : Résultat de nos enquêtes de Septembre 2016

Graphique n° 4 : Appréciation de la procédure d'octroi de crédit



Source : Résultat de nos enquêtes de septembre 2016

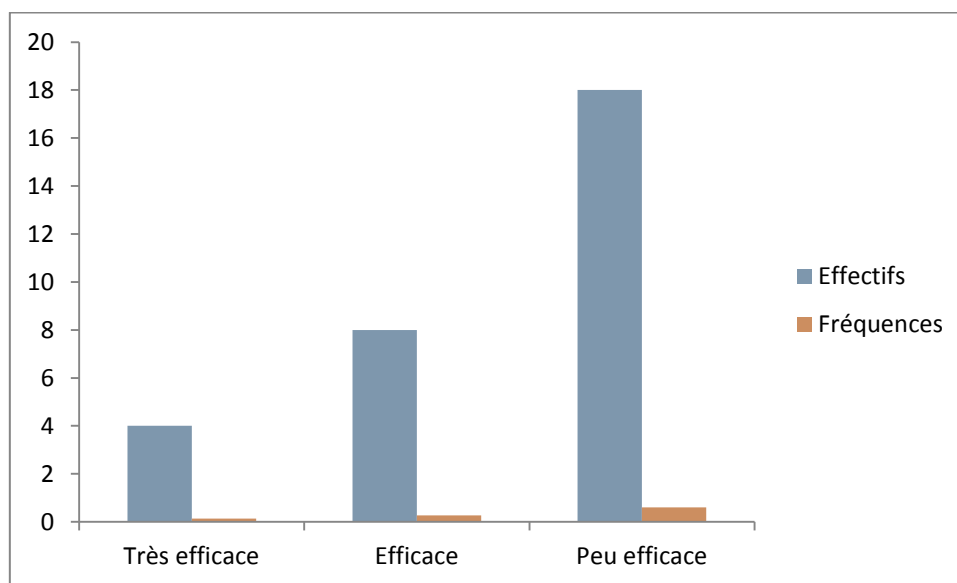
Au regard des résultats de nos enquêtes, un pourcentage de 50% et de 43,33% des enquêtés ont respectivement qualifié la procédure d'octroi de crédit de très rapide et de rapide ; ce qui est encourageable. Néanmoins un pourcentage de 6% a qualifié la procédure de lente. En conclusion on peut dire que la procédure d'octroi de crédit de la MSA est assez bonne.

Tableau n°6 : Appréciation du suivi des crédits

Libellés	Effectifs	Fréquences
Très efficace	4	13,33%
Efficace	8	26,66%
Peu efficace	18	60%
Total	30	100%

Source : Résultat de nos enquêtes de Septembre 2016

Graphique n°5 : Appréciation du suivi des crédits



Source : Résultat de nos enquêtes de septembre 2016

Les résultats de nos enquêtes révèlent que 60% des enquêtés ont qualifié la procédure de suivi de crédits de la MSA de peu efficace tandis que les pourcentages de 26,66% et 13,33% l'ont qualifié de très efficace et d'efficace. Ainsi donc nous pouvons conclure que le mécanisme de suivi des crédits de la MSA est très peu efficace.

3) Limite des résultats

Lors de la réalisation de notre enquête certaines clientes n'ont pas donné des réponses de façon intrinsèque. Aussi certaines clientes envoient des intermédiaires pour effectuer des opérations, ce qui ne nous permet pas de les questionner car ces intermédiaires ne sont pas souvent clients de la Mutuelle Sèdjrogandé d'Allègléta ; ce qui réduit la fiabilité de nos résultats. Cependant ces quelques données ne sauraient affecter nos résultats.

SECTION 2 : Validation des hypothèses et formulations des suggestions

Ici dans un premier temps nous allons procéder à la validation des hypothèses puis dans un second temps à la formulation des suggestions.

Paragraphe 1 : Validation des hypothèses

Notre travail consiste à voir si les hypothèses émises avant la réalisation de l'enquête expliquent effectivement les problèmes identifiés.

1- Hypothèse n°1

Les résultats issus de nos enquêtes montrent que 66% des clientes de la MSA déposent de garanties avant l'octroi de crédit ; laquelle garantie qui n'est rien d'autre que le solde du compte épargne.

Nous pouvons ainsi conclure que le manque de garanties conséquentes pousse les femmes à faire recours à la MSA pour octroyer de crédit puis que ces dernières iraient à la banque si elles en disposaient.

L'hypothèse n°1 est ainsi validée.

2- Hypothèse n°2

Les résultats de nos enquêtes montrent que le suivi de crédits est peu efficace du fait de l'indisponibilité des agents de crédits.

Ainsi nous pouvons conclure que l'inexistence des agents de recouvrements rend le suivi de crédits de la MSA peu efficace.

L'hypothèse n°2 est ainsi validée.

Paragraphe 2 : Formulations des suggestions

La distribution de crédit étant l'activité principale de la MSA, il faudrait lui accorder une grande importance et penser à améliorer cette procédure. A cet effet nous proposons les suggestions ci-dessous.

1- Suggestions relative à la procédure d'octroi de crédit de la MSA

Par rapport à la procédure d'octroi de crédit, nous proposons qu'après l'enregistrement de la demande, le chargé de prêt fasse une visite aux clientes, pour voir si les informations données par ces dernières sont bien justes et ce n'est qu'après cette visite que le chargé de prêt finalisera le dossier ; ceci réduirait le risque d'impayé. Aussi, l'emprunteur ne doit jamais être au courant de l'arrivée de l'agent de crédit. Pour permettre au comité de décision de prendre des décisions pertinentes, nous proposons aux agents de crédits d'approfondir l'analyse financière lors du montage des dossiers.

2- Suggestions relative au problème de suivi des crédits.

Le suivi doit être effectué de façons différentes et à différents moments. Etant donné que l'agent de crédit fait le suivi en même temps qu'il monte et analyse de nouveaux dossiers de crédits, pour être efficace, ce dernier devra alors mettre en place une bonne gestion de son temps et bien planifier ses activités.

Pour réussir ce travail, le suivi doit se faire en deux étapes :

1^{ère} étape : suivi de l'utilisation de crédit

Tout juste après le décaissement, le chargé de crédit devra garder un contact permanent avec le client pour s'assurer que les fonds sont investis dans l'activité prévue ; cela permettra de voir si le crédit n'est pas détourné de son objectif principal, ce qui constitue pour la plupart des crédits accordés, une source d'impayé.

2^{ème} étape : Suivi des remboursements

Le plan d'amortissement qui a été remis aux clientes ou aux groupements, lors du décaissement devra être établi en double exemplaires dont le second sera gardé par le chargé de crédit. Ce dernier avant chaque échéance

devrait rappeler aux clientes ou aux responsables des groupements, l'imminence de leurs échéances afin de les préparer à rembourser à la date fixée le montant de l'échéance. En cas de non remboursement, l'agent de crédit doit relancer l'emprunteur pour comprendre la situation et proposer des alternatives dans le cadre contractuel.

En plus de ces suggestions, nous proposons à la MSA de :

- Penser à élargir son niveau de sensibilisation en fixant un jour exclusivement réservé à la sensibilisation et à la conquête d'autres clients ;
- Penser aux recrutements d'agents de recouvrements pour palier au problème d'impayé ;
- Penser à gratifier ou à encourager les clientes qui remboursent à temps et bien les crédits ; cela inciterait les autres membres à faire comme ces dernières.
- Œuvrer pour une politique de marketing participative afin de motiver le personnel.



CONCLUSION

A l'issu de nos réflexions, il paraît clair que l'importance des systèmes financiers décentralisés aujourd'hui ne mérite plus d'être prouvée car la croissance économique du Bénin en dépend. Le portefeuille de crédit représentant l'actif principal productif d'une IMF, sa maîtrise s'avère d'une importance capitale pour réaliser sa mission. En choisissant comme thème « **Analyse de la procédure d'octroi et de suivi de crédit dans les systèmes financiers décentralisés : cas de la MSA** », le but visé est de contribuer à l'amélioration de la procédure d'octroi et de suivi de crédit en cours à la MSA. Tout au long de nos recherches, nous avons constaté que la procédure d'octroi de crédit de la MSA n'est pas mauvaise en soi mais nous avons mis un accent particulier sur l'importance du suivi car le résultat de nos enquêtes a prouvé que le suivi des crédits ne se fait pas comme cela devrait être.

Au cours de ce travail, nous avons relevé quelques insuffisances, des suggestions ont donc été formulées en conséquence qui sont entre autres la formation de tout le personnel intervenant dans le processus d'octroi de crédit ; le recrutement d'agent de recouvrement pour permettre aux clientes ne pouvant pas se déplacer, d'assurer le remboursement de leur crédit à bonne date. Cet état de chose permettra à la MSA de réduire le montant de ces impayés. Aussi pensons-nous que la MSA devrait revoir sa politique de crédit en commençant par octroyer de prêts aux hommes pour éviter le détournement des crédits. Pour la pérennité de ces activités, il est impérieux que la MSA soit plus rigoureuse quant à la gestion des conditions d'octroi de crédits et quant au suivi desdits crédits pour sa viabilité.

Au terme de ce travail nous osons espérer que les suggestions faites seront prises en considération par l'institution pour le renforcement de ses capacités et l'amélioration des services offerts à la clientèle.

Enfin nous ne saurions prétendre avoir étudié tous les aspects de la problématique liée à l'amélioration de la procédure d'octroi et de suivi de crédit dans les systèmes financiers décentralisés. Pour cela toute remarque, critique et suggestions dans le but d'améliorer le présent travail nous seraient d'une grande importance.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Alexandre et Buisson : les banques et la crise ;
- Balkenhol et lecointre, 1987 : Banque et petites entreprise de 1987 ;
- Begne 2004 : Confiance et relation de crédit bancaire en Afrique Noire francophone ;
- Berger, A. Udell (2001). The ability of banks to lend to informationally opaque small businesses. *Journal of Banking & Finance*, 2, 2121-2167;
- Bessay, S. (2009). Les enjeux du financement en Afrique de l'Ouest. Mémoire présenté comme exigence du MBA Université de Québec à Montréal;
- Boukar, H. (2009). Les facteurs de contingence de la croissance des micros et petites entreprises camerounaises. *La revue des sciences de gestion, direction et gestion*, 237-238 ;
- Bruns et Fletcher: Banks risk assessment of Swedish SMEs. *venture capital*, 10(2) ;
- Bukvic V, et W Bartleth(2003) Financial barriers to SME growth in slovenia” *Economie and Business Review for Central and South-Eastern Europe*, 5, 161-181”;
- Colombo, L. Grilli *Economics Letters* 88(2005) ;
- F. Mishkin: Risk, Management, and Financial Disruption” *Journal of Asian Economies* 23 (june 2010);
- Guerleyet Shaw 1960: Money in a Theory of finance;

- GUITTON Henri « Condition de pérennité des IMF » Agi doc-greet (Décembre 2011) ;
- Klapper, Berges, Vderr, 2001: “The ability of banks to lend to informationally opaque Small”;
- Manchon, E. (2005). Analyse bancaire de l’entreprise: méthodologie. Edition économique. Paris, France ;
- Ndjanyou, L. (2004) : « Risque, l’incertitude et financement bancaire de la PME camerounaise » ; l’exigence d’une analyse spécifique du risque. Center for Economie Research on Africa.School of Business, Montclair State University.New Yersey.
- Parker, S. (2009) Do banks ration credit to new business And should governments intervene? Scottish Journal of Political Economie, 49(2) 162-195
- Petit, R.R et Singer RF (1985) Small bussness finance; A research agenda. Financial Management, 14(3) 47-60;
- Rouges, V; (2003) Gestion bancaire du risqué de non remboursement des credits aux enterprises: Une revue de literature. Centre de recherche Européen en Finance et Gestion. Université Paris IX. France
- Sami, H. et Délorme A. (2004) Diffusion d’information et risque de crédit dans les économies émergentes. Université d’Orléans. France
- Scott, J. A.(2006) Loan officier turnover and credit availability for small firms. Journal of Small Business Management, 44, 544-562;
- St-Pierre, J. (1999) Gestion financière des PME: Théories et pratiques. Presses de l’Université du Québec. Québec, Canada.

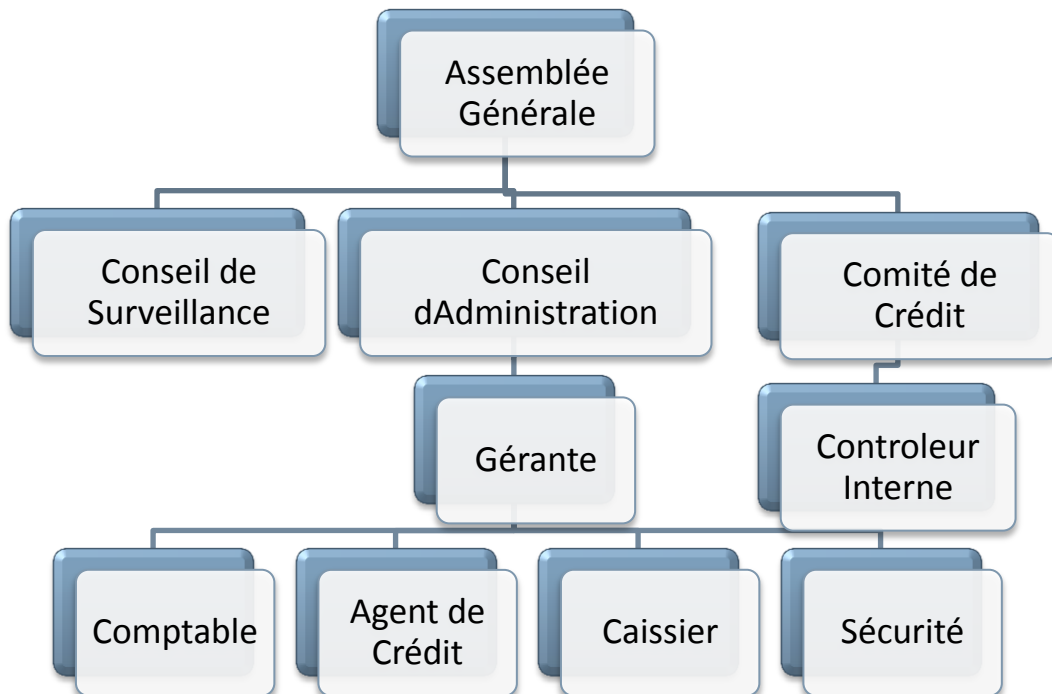
- St- Pierre (2004). La gestion du risque : comment améliorer le financement des PME et faciliter leur développement ? presses de l'Université du Québec. Québec, Canada.
- Stiglitz ,J. et Weiss, A. (1981) Crédit rationing in markets with imperfect information the American Economic Review, 3, 349-410;
- SOCADJO J. « EconomieBac-Bts »Edition CESTIA-Bénin 2010-Weiss1981
“The American Economic Review, Volume71,Issue 3(Jun, 1981)
- Sylvie Wabo(2012) Etude des critères de decision d'octroi de credits bancaires aux PME camerounaises. Mémoire présenté à l'Université du Québec à Trois-rivières ;
- Woywode, M. et Lessat V.(2001) Les facteurs de succès des entreprises à croissances rapide en Allemagne. Revue Internationale PME, 14, (3-4) ,17-43 ;
- Yves MICHEL Les pauvres remboursent toujours : le microcrédit à la Gramen bank , DOWLA ,Assif ; BARUA,Dipol-Gap :,2008,297P ;
- Adirou O. BOURAIMA et Samson G. KODJA « Contribution à la gestion et au recouvrement de crédit : cas de la CLCAM de Ouando ;
- Bonaventure Tagnon ALLAGNON « Emplois de crédits et le recouvrement dans les institutions de microfinance : cas de PAPME » ;
- Bruno Koladé NOUMONVI «Contribution à l'amélioration de la procédure d'octroi et de suivi de crédit dans les institutions de microfinance : cas de PADME » ;
- David-Pierro K. ADJE « Etude des facteurs explicatifs de l'octroi du crédit bancaire aux entreprises : cas de la Bank of Africa Bénin »

- Ela GNANZALE, promotion 3-MPCCF,ISCBF-CESAG, « Analyse du processus d'octroi de crédit aux PME au Sénégal : cas de L'UM-PAMECAS » ;
- Marlyse GNIMADI « Analyse de la problématique du faible niveau d'épargne de mobilisation de l'épargne de mobilisation dans les SFD : cas e l'AEF (Mai 2013) ;
- Marlyse GNIMADI et Omolowo CHACRAN « contribution à l'amélioration de la gestion des crédits à caution solidaire dans les SFD : cas de PEBco » (2011) ;
- Narcisse SOGLOHOUN « Etude et analyse du risque de crédit dans une institution de microfinance : cas de PADME »
- Manuel de procédure de la MSA ;
- La loi n°2012-14 du 21 Mars 2012 portant réglementation des SFD en république du Bénin ;
- Glossaire bancaire.



ANNEXES

Annexe n°1 : Organnigramme de la MSA



Annexe n°2 : Questionnaire d'enquête

Mlle, Mme, Mr, bonjour.

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en Banque Finances Assurances à la FASEG, nous avons l'honneur de vous soumettre ce questionnaire en vue d'obtenir des éléments de réponse pouvant nous aider à poursuivre nos recherches sur le thème : « Analyse de la procédure d'octroi et de suivi de crédit dans les systèmes financiers décentralisés. » Les données recueillies seront analysées dans l'anonymat et utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire.

1. Par le biais de qui avez-vous connu la MSA ?

Un ami Vous-même Un agent de la MSA

2. Quels sont les produits qui vous ont intéressé à la MSA ?

L'épargne Le crédit Les deux

3. Déposez-vous de garanties à la MSA avant l'octroi de crédit ?

Oui Non

- Si oui, quelles sont les garanties que vous déposez ?

Garantie financière (solde du compte épargne)

Garantie matérielle (convention de vente) Autres

4. Quels sont les types de crédits auxquels vous avez consenti ?

Crédit ordinaire Crédit collectif

5. Respectez-vous les délais de remboursement des crédits ?

Très souvent Souvent Pas souvent

6. Comment qualifiez-vous la procédure d'octroi de crédit de la MSA ?

Très rapide Rapide Lente

7. Comment appréciez-vous le suivi des crédits de la MSA ?

Très efficace Efficace Peu efficace

Nous vous remercions très sincèrement de votre disponibilité et de votre collaboration.

Annexe n°3 : Guide d'entretien

Mlle, Mme, Mr, bonjour.

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en Banque Finances Assurances à la FASEG, nous avons l'honneur de vous soumettre ce questionnaire en vue d'obtenir des éléments de réponse pouvant nous aider à poursuivre nos recherches sur le thème : « Analyse de la procédure d'octroi et de suivi de crédit dans les systèmes financiers décentralisés. » Les données recueillies seront analysées dans l'anonymat et utilisées uniquement dans le cadre de notre mémoire.

1. Comment procédez-vous à la sensibilisation ?
2. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'octroi de crédit d'une part ; et le recouvrement d'autre part ?
3. Que pensez-vous de la procédure de suivi des crédits ?
4. Quelles sont vos recommandations à la MSA ?

Nous vous remercions très sincèrement de votre disponibilité et de votre collaboration.

Table des matières

Avertissement.....	i
Dédicace.....	ii
Dédicace	iii
Remerciement.....	iv
Liste des sigles et abréviations	v
Liste des tableaux.....	vi
Liste des graphiques.....	Vii
Sommaire.....	viii
Résumé.....	ix
Introduction	2
Chapitre I: Cadre institutionnel et théorique.....	5
Section 1: Cadre institutionnel.....	5
Paragraphe1: Présentation Générale de la MSA.....	5
1- Historique et missions de la MSA.....	5
1-1 Historique.....	5
1-2 Missions.....	5
2- Structure organisationnelle de la MSA.....	6
2-1 Activités.....	7
2-2 Les types d'épargnes.....	7
2-3 Les types de crédit.....	8
Paragraphe 2: Déroulement du stage.....	10
1 Travaux effectués.....	10
2 Inventaire des atouts.....	11
3 Inventaire des problèmes.....	11
Section 2 : Cadre théorique.....	12
Paragraphe 1 : problématique.....	12

Paragraphe2 : objectifs et intérêt de l'étude.....	13
1 objectifs de l'étude.....	13
1-1 objectifs général.....	13
1-2 Objectifs spécifiques.....	14
2 intérêts de l'étude.....	14
Chapitre II: Revue de littérature, hypothèses de recherché et cadre méthodologique.....	15
Section1 Revue de littérature et hypothèses de recherché.....	16
Paragraphe 1 Revue de littérature.....	16
A- Notion de crédit.....	16
1- Clarification du concept de microfinance.....	16
2- Clarification du concept de crédit.....	17
3- Les informations nécessaires à l'octroi de crédit.....	17
3-1 Les éléments quantitatifs.....	18
3-2 Les éléments qualitatifs.....	19
3-3 L'importance du suivi de crédit.....	20
3-4 Le problème d'asymétrie d'information.....	21
3-5 La sélection adverse.....	22
3-6 Le hasard moral.....	22
4 Les étapes de l'octroi de crédit.....	23
B- Les théories explicatives de l'octroi de crédit.....	25
1 - la théorie de l'intermédiation financière.....	25
2 - la théorie de l'agence.....	27
3 - Le financement.....	27
3-1 Le financement direct.....	28
3-2 Le financement indirect.....	28
Paragraphe 2: Formulation des hypothèses de recherche.....	28

Section 2: Cadre méthodologique.....	29
Paragraphe 1: Méthodologie de recherche adoptée.....	29
A- Technique de collecte des données.....	29
1- La recherche documentaire.....	29
2- L'observation participante.....	30
3- Les entretiens.....	30
4- L'échantillonnage.....	30
B- L'outil de collecte des données.....	30
1- Le guide d'entretien.....	31
2- Le questionnaire.....	31
Paragraphe2 : Réalisation des enquêtes.....	31
1- Réalisation des enquêtes.....	31
2- Condition de validation des hypothèses.....	32
Chapitre III: Présentation, analyse des résultats et suggestions.....	34
Section 1 Présentation et analyse des résultants.....	34
Paragraphe 1 Présentation des résultats.....	34
1 Les résultants relatifs à l'interview fait aux agents de la MSA.....	34
2 Les résultants relatifs au questionnaire adressé aux clients de la MSA.....	35
3 Limite des résultants.....	41
Section 2: Validation des hypothèses et formulation des suggestions.....	41
Paragraphe 1 Validation des hypothèses.....	41
1 Hypothèse n° 1	41
2 Hypothèse n°2.....	41
Paragraphe 2 : Formulation des suggestions.....	41
1- Suggestions relatives à la procédure d'octroi de crédit de la MSA.....	42
2- Suggestions relatives au problème de suivi des crédits.....	42
Conclusion.....	45

Références bibliographiques.....	I
Annexe 1 : Organigramme de la MSA	VI
Annexe2 : Questionnaire d'enquête.....	VII
Annexe 3 : Guide d'entretien.....	VIII