



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 PROFESSIONNEL EN SCIENCE DE GESTION**

Spécialité : Finance Banque Assurance

Thème

**ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES
IMPAYES DANS UN SYSTEME FINANCIER
DECENTRALISE : CAS DE PAPME-BENIN**

Réalisé par :

BANKOLE Adényi Gabriel

&

HOUNNOU Hubert

Sous la direction de :

Maitre de Stage

Directeur de Mémoire :

ZINSOU Ghislain

Professeur Dr LANHA Magloire

Chef d'Agence PAPME-Calavi

Enseignant à la FASEG/UAC

Soutenu, le 26/12/2016

DEDICACE 1

A :

- Mon père BANKOLE Adiro,
- Ma mère ONIYIKOU Kègnide
- Mon frère Bolaji et ma sœur Bernise

BANKOLE Gabriel

DEDICACE 2

A :

- Mon père HOUNNOU Djossou,
- Ma mère TODEDJI Adjohon Eugénie
- Mon frère Antoine et ma sœur Thérèse.

HOUNNOU Hubert

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

REMERCIEMENTS

Aux termes de notre étude pour l'obtention du diplôme de Licence Professionnelle en Finance Banque Assurance, nos remerciements sont adressés à :

- ❖ Professeur Charlemagne IGUE, Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) pour la qualité de l'enseignement offert ;
- ❖ Dr Magloire LANHA, Professeur Agrégé de Sciences Economiques, pour sa disponibilité et tout l'encadrement dont nous avons bénéficié dans la réalisation de cette étude ;
- ❖ Monsieur Parfait ZINSOU Administrateur des banques et institutions financières pour sa disponibilité
- ❖ Monsieur Ghislain ZINSOU Chef d'Agence de PAPME Calavi, notre maitre de stage, pour le soutien, les conseils et les informations mises à notre disposition ;
- ❖ Toute l'administration de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG), pour leurs diverses contributions ;
- ❖ Tous nos amis en particuliers Eustache ATTIOGBE, Wilfried et Dr. Paterne DESSOU, Claire KIKI, Ginette SESSOU, Hendryck AKOUEGNON pour le soutien et la disponibilité ; dont ils ont fait preuve à notre égard à chaque instant ;
- ❖ Tout le personnel de PAPME-Calavi ;
- ❖ Les membres du jury qui ont bien voulu accepter d'évaluer ce modeste travail.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AG	: Assemblée Générale
AP	: Administrateur Provisoire
APB	: Association Professionnelle des Banques
BE	: Bureau Exécutif
BCEAO	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BM	: Banque Mondiale
BOA	: Bank of Africa
CA	: Chef d'Agence
CAB	: Chambre d'Agriculture du Bénin
CCIB	: Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin
CLCAM	: Caisse Locale de Crédit Agricole et Mutuelle
CCS	: Contrat de Caution Solidaire
CNPB	: Conseil National du Patronat du Bénin (CNPB)
COCE	: Chargé des Opérations de Crédit et d'Epargne
CODIR	: Comité de Direction
DAT	: Dépôt à Terme
DAV	: Dépôt à Vue
DG	: Directeur Général
FEB	: Fondation de l'Entrepreneur hip du Bénin (FEB)
INSAE	: Institut Nationale de la Statistique et d'Analyse Economique
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OS	: Objectif Spécifique
PP	: Prêt Ponctuel

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°1 : Présentation du réseau PAPME	9
Tableau N°2: Récapitulatif des forces, faiblesses, opportunités et menaces	26
Tableau n°3 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt	28
Tableau n° 4: Tableau récapitulatif de l'échantillonnage.....	44
Tableau n°5: Cadre opératoire de validation de l'hypothèse n°1	47
Tableau n°6 : Cadre opératoire de validation de l'hypothèse n°2	48
Tableau n°7: Tableau récapitulatif des résultats du guide d'entretien	50
Tableau n°8 : Tableau récapitulatif des données collectées relatives à l'hypothèse n°1	53
Tableau n°9 : Tableau de synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n°1 en valeur absolue.....	53
Tableau n°10 : Tableau de synthèse des données relatives à l'hypothèse n°1 en valeur relative	54
Tableau n°11: Tableau récapitulatif des données collectées relatives à l'hypothèse n°2	56
Tableau n°12 : Tableau de synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n°2 en valeur absolue.....	57
Tableau n°13: Tableau de synthèse des données relatives à l'hypothèse n°2 en valeur relative	57

Sommaire

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I : DU CADRE INSTITUTIONNEL A LA PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE	3
SECTION 1 : PRESENTATION GENERALE DES SFD ET DE PAPME EN PARTICULIER.....	3
SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE ET PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE	23
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	31
SECTION 1: CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE.	31
SECTION 2 : CADRE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	43
CHAPITRE III : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE.....	49
SECTION 1 : PRESENTATION, INTERPRETATIONS, ANALYSES DES DONNEES ET VALIDATION DES HYPOTHESES.....	49
SECTION 2 : IMPLICATIONS MANAGERIALES ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE	59
CONCLUSION.....	64
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	66

Résumé

Le développement efficace d'une firme ou d'une institution provient de la qualité de l'information qui y véhicule. C'est dire donc que l'information constitue la fondation pour la bonne marche d'une structure. Sa fiabilité au sein d'une entreprise assure à cette dernière le succès. Mais lorsque cette information est tronquée, elle peut entraîner une désolation pour l'entreprise. Etant donné que l'information n'est pas toujours parfaite sur le marché des biens et services, nous avons focalisé notre étude sur l'asymétrie d'informations qui est un véritable danger pour les SFD. C'est pour pallier cet état de chose et dans l'esprit de contribuer au renforcement du mécanisme de l'asymétrie d'information dans les SFD en général et à PAPME en particulier que nous nous avons choisi ce thème. Mais nous nous rendons compte que nos apports ne peuvent résoudre totalement le problème d'asymétrie d'informations. De plus, on espère que d'autres recherches pourront se pencher davantage sur d'autres aspects car il est important de savoir aujourd'hui que la maîtrise de l'information au sein des SFD est l'élément capital. C'est pour cela, tous les SFD doivent bien contrôler, analyser, gérer la qualité de toute sorte d'information afin de prospérer pour mieux contribuer à l'émergence de l'économie nationale.

Mots Clés : Développement, Firme, Qualité, Information

Summary

The effective development of a firm or institution comes from the quality information that is vehicle. It is said so the information is the Foundation and the good works of a structure. Well, its reliability within a company gives him success. But when this information is truncated, it may cause desolation for the company. Given that the information is not always perfect on the market of goods and services, we have focused our study on information asymmetry, which is a real danger to the SFD. It is to address this state of affairs that we have taken care to contribute to the strengthening of the mechanism of information asymmetry in the SFD in general and TIME especially. But we realize that our contributions can completely solve the problem of information asymmetry. In addition, one expert that further research can focus more on other aspects because it is important to know today that information within the SFD is the crucial element. That is why, the SFD must well control, analyze, and manage the quality of all kinds of information in order to prosper to better contribute to the development of the national economy.

KEY WORD: development, firm, quality, information

INTRODUCTION

L'insuffisance de la couverture des besoins financiers de toutes les catégories d'agents économiques par les banques commerciales qui sont en nombre réduit et ayant des conditions fortes a suscité la création des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD).Ceux-ci jouent un rôle important dans le développement socio-économique, à travers la collecte de l'épargne sous forme de dépôt et le financement des opérations économiques sous forme de crédits octroyés aux exclus du système bancaire classique. Ainsi ces institutions sont devenues une composante de l'architecture financière dans de nombreux pays en développement, notamment en Afrique.

L'ampleur prise par la micro-finance a favorisé au Bénin son positionnement stratégique au milieu de nombreuses actions soutenues par les bailleurs de fonds et l'Etat en faveur Ainsi l'Agence pour la Promotion et Appui aux Petites et Moyennes Entreprises (PAPME) est née et poursuit sa mission de prestation de services financiers de proximité aux personnes de faibles revenus tout en assurant la pérennité de l'institution.

En effet, PAPME est un moyen efficace pour l'éradication de la pauvreté et d'éducation à la culture d'entreprise. Malgré sa grande contribution au développement de la société et à l'insertion sociale, PAPME comme les autres SFD se trouve néanmoins confronté à certaines difficultés comme : le non remboursement des crédits par les clients, l'insatisfaction de la clientèle, la concurrence élevée dans le secteur, la mauvaise gestion du crédit, la non maîtrise de l'information etc.... .De tous ces problèmes auxquels sont confrontées les SFD, celui de la non maîtrise de l'information nous s'avère très inquiétante vue l'importance que l'information joue dans le fonctionnement de toute structure.

L'élément fondamental qui constitue un frein à la pérennité d'une SFD est le déséquilibre informationnel entre prêteur et emprunteur. L'information assure la viabilité d'une SFD, mais aussi elle peut causer sa perte lorsqu'elle est tronquée. L'innovation financière en micro finance qui se caractérise par les prêts de groupes de caution solidaire pourrait permettre d'apporter une réponse aux problèmes d'information. Etant donné que le prêteur à travers le mécanisme de prêt de groupe fait supporter au groupe une perte importante des coûts de transactions et de contrôles.

Considérant que la bonne information est l'élément phare pour le développement de toute structure, nous avons trouvé très capital d'orienter notre étude sur la gestion de l'information. D'où nous avons choisi comme thème **« ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES IMPAYES DANS UN SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PAPME-BENIN. »**. En effet, quels sont les causes et les inconvénients de l'asymétrie d'informations au cœur des impayés dans un Système Financier Décentralisé (SFD)?

CHAPITRE I : DU CADRE INSTITUTIONNEL A LA PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE

Parmi les modèles de développement capables de permettre le décollage effectif des économies en voie de développement, figurent en bonne place, de nos jours, ceux relatifs à la réduction de la pauvreté à savoir les SFD.

Au Bénin, la libéralisation du secteur bancaire a amené la Banque Mondiale et d'autres bailleurs de fonds à soutenir la création et le développement des institutions de micro finance dont l'Agence PAPME en vue de la satisfaction des besoins financiers des populations économiquement actives mais exclues du système bancaire classique. Le mécanisme procède à :

- l'aide à la conception des plans d'affaires ;
- la mise en place des financements ;
- l'appui conseil aux entrepreneurs.

Le présent chapitre fera l'objet d'une part du contexte d'évolution des Systèmes Financiers Décentralisés au Bénin et d'autre part du cadre de notre étude.

Section 1 : Présentation générale des SFD et de PAPME en particulier

Cette section sera consacrée à l'historique de PAPME et à l'environnement des institutions financières.

Paragraphe 1 : Historique des SFD

Nous développerons d'abord le cadre général et ensuite celui de PAPME.

I- Cadre général

Le micro crédit a connu, ces dernières décennies, un développement très rapide grâce à l'émergence des Systèmes Financiers Décentralisés sous plusieurs formes. L'Europe comptait déjà au milieu du 19^{ème} siècle les premières mutuelles d'épargne et de crédit à l'initiative des hommes qui voulaient combattre l'usure et surtout la pauvreté tels que : Friedrich Wilhelm Raiffeisen en Allemagne, Johann Evangéliste Traber en Suisse, Alphonse Desjardins au Québec et Ludovic de Besse et Louis Durand en France. Ces hommes sans être des banquiers sont reconnus comme des pionniers des Systèmes de Financement Décentralisés (SFD) au service des pauvres ou des exclus des systèmes bancaires dits classiques.

L'analyse des pratiques des anciennes sociétés d'Afrique et d'Asie montre que la micro finance faisait partie de leurs quotidiens à travers les pratiques de tontines et autres. Ces pratiques traditionnelles avaient cours légal en Afrique jusqu'au lendemain de l'échec des banques commerciales nationales et des banques de développement vers les années 70. Le Bénin à l'instar des autres pays de l'Afrique a connu une éclosion des initiatives de création de mutuelles d'épargne et de crédit sous diverses formes pour répondre au mieux aux multiples besoins des populations défavorisées. La Micro finance est apparue comme un outil efficace dont les gouvernements des pays en développement se servent pour lutter contre la pauvreté qui caractérise leurs peuples. Elle devient ainsi incontournable et, de ce fait, doit être mieux formalisée afin de continuer par jouer le grand rôle qui lui est dévolu dans l'émergence de ces pays.

La micro finance est aujourd'hui un domaine qui mobilise de nombreuses énergies, que ce soit dans le domaine de la coopération, dans celui associatif ou au sein des grandes organisations internationales. Chacun y va de sa philosophie

et de sa vision. Certains pensent qu'il s'agit avant tout d'un outil susceptible de favoriser une logique dite inclusive, où grâce aux institutions de micro finance, un plus grand nombre d'individus peuvent avoir accès aux marchés financiers afin de développer dans de meilleures conditions leurs projets productifs. D'autres pensent que la micro finance n'a de sens que si elle constitue un outil de lutte contre la pauvreté. Toutefois, comme l'a si bien signifié Marc LABIE « *ces deux approches ne sont pas irréductibles et la différence essentielle est de savoir si la lutte contre la pauvreté doit être l'objectif prioritaire en tant que tel ou si c'est plutôt une conséquence heureuse de la réduction d'imperfections de marché obtenue grâce justement à la mise en place d'un secteur de la micro finance dynamique et efficace* ».

Dans la réalité, il existe une grande variété d'organisations impliquées dans le secteur de la micro finance. Au Bénin, ce secteur est très diversifié en nombre d'année d'expérience, en objectifs, en moyens, en taille, en ressources humaines et financières mais aussi et surtout en fonction de la méthodologie d'intervention telle que : l'approche minimaliste et l'approche intégrale, l'argent chaud et l'argent froid, crédits de groupe et crédits individuels qui sont quelques-uns des préoccupations du secteur de la micro finance ces dernières années.

Ainsi, les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) du Bénin peuvent être répartie en six catégories :

- Les mutuelles et coopératives d'épargne et de crédit : ce sont des institutions qui ont des expériences basées sur le rôle central de l'épargne pour alimenter le crédit au profit de leurs membres. Exemple : FECECAM, UNACREP, etc. ;
- Les associations ayant comme activité unique ou principale, la distribution de crédit. Ce sont des institutions qui ont privilégié le crédit

comme activité centrale de leurs opérations. Exemple : PADME, PAPME, VITAL FINANCE, etc. ;

- Les projets gouvernementaux pour lesquels l'octroi de crédit est une activité accessoire. Ils trouvent que coupler le crédit avec d'autres activités constituera un moyen pour atteindre leur objectif de développement ;
- Les sociétés de Micro finance : Ce sont des institutions constituées en société spécialisées dans l'octroi de micro crédits. Exemple : FINADEV SA ;
- Les organisations non gouvernementales : ce sont des structures associatives à volet micro finance qui opèrent pour la plupart dans les petites villes ONGFIDEVIE ONG PAIX et SOLIDARITE
- Le système traditionnel informel composé des tontiniers et des usuriers.

Toutefois, cette diversité n'empêche pas une certaine complémentarité au niveau du secteur. Le marché de la micro finance reste bien segmenté selon les clientèles touchées (femmes, agriculteurs, micro entreprises, etc.) ; ce qui détermine des méthodologies et des formes d'intervention variées mais en même temps engendre une concurrence de plus en plus accrue entre les différentes institutions.

II – CADRE D'ETUDE

Nous présenterons ici le cadre de notre stage en deux grands points. Le premier est consacré, à la présentation de PAPME ainsi que ses missions, ses activités et le deuxième présente la structure organisationnelle, fonctionnelle et environnement.

A- Historique, missions et structure organisationnelle et fonctionnelle de PAPME

➤ **Historique**

PAPME est une association d'utilité publique issue de la transformation institutionnelle du Projet d'Appui aux Petites et Moyennes Entreprises mis en place en octobre 1993 par le Gouvernement du Bénin dans le cadre des réformes économiques entreprises depuis 1989 pour amortir les effets sociaux du Programme d'Ajustement Structurel (PAS).

Elle est une institution de promotion du secteur privé chargée d'aider à la création de richesses et d'emplois à travers l'appui technique et financier aux PME et aux organisations paysannes. Du 22 octobre 1993, date de démarrage, au 31 décembre 1998, date de création de l'Association PAPME, l'institution a évolué sous le numéro d'enregistrement 98-401 / MISAT / DC / DAC / SAAPASSOC du 31 Décembre 1998 et a exercé ses activités de financement conformément aux dispositions de la loi N° 97 -027 du 08 Août 1997 portant réglementation des Institutions Mutualistes ou coopératives d'Epargne et de Crédit et dont le décret d'application est le décret N° 98 - 60 du 09 Février 1998. PAPME a aujourd'hui un statut juridique régi par la loi de 1901 sur les associations. Mais, pour accroître sa capacité de mobilisation de ressources financières et mieux assumer son développement, PAPME a mis en œuvre, avec l'appui de la Banque Mondiale, le processus visant à créer une société anonyme de micro finance. Cette forme juridique permettra aux investisseurs privés, nationaux et étrangers d'apporter leur appui financier et technique au profit de PAPME.

L'évolution de l'institution a connu trois (03) grandes phases :

- la phase pilote ;
- la phase de consolidation ;
- la phase d'institutionnalisation et d'extension géographique.

Dans le cadre du suivi des financements à mettre en place, PAPME a comme mandat d'apporter l'assistance nécessaire à la poursuite et au développement des activités des PME en fournissant aux entrepreneurs, en fonction de leurs besoins, différents services financiers et non financiers. Le recours à une méthodologie décentralisée favorisant une grande proximité géographique et culturelle entre le client bénéficiaire et le mécanisme de financement a permis à l'Agence PAPME d'être présente sur l'étendue du territoire national avec plus d'une dizaine de points de service. Compte tenu de son plan de redressement plusieurs points de service à savoir les cellules ont été fermé Elle offre à sa clientèle une gamme variée de produits et services notamment les opérations de crédit et d'épargne, de formation, d'étude et d'appui conseil. Elle a montré, au cours de ces années, sa capacité d'adaptation aux réalités béninoises. Le développement et le niveau actuel de ces activités en font aujourd'hui l'une des principales institutions de financement décentralisées du Bénin et de la sous-région.

➤ **Couverture géographique**

L'Agence PAPME a sa direction générale sise à Cotonou où fut installé en juin 2000, son premier bureau, celui de Jéricho. Le siège abrite l'ensemble des directions techniques de l'Agence PAPME. Il est le lieu de fixation de la stratégie et des objectifs, de consolidation des informations et de gestion.

Les Agences principales disposent de services de comptabilité et d'informatique, où sont saisies les données sur les activités et les opérations comptables, et où sont prises les décisions d'octroi des crédits pour des montants limités. Des guichets permettent la gestion des remboursements et déboursements ainsi que la collecte de l'épargne. Des bureaux décentralisés placés sous la supervision des agences principales permettent une plus grande proximité entre les agents de terrain et les clients des zones plus reculées. Ils sont composés d'un chef

d'agence, des chargés de prêts, d'un support informatique, administratif et comptable, ainsi que d'un guichet.

De nos jours, l'Institution dispose d'un réseau constitué d'Agences et réparties sur l'étendue du territoire national. Le tableau ci-dessous renseigne sur le réseau national de PAPME.

Tableau 1: Présentation du réseau PAPME

ORDRE	DEPARTEMENT	ENTITES
1	LITTORAL	Agences : Jéricho, Agla, Akpakpa
2	ATLANTIQUE	Agences : Calavi, Atrokpocodji
3	OUEME	Agence: Houinmey (Porto-Novo)
4	PLATEAU	Agence : Pobè
5	ZOU	Agence : Kpocon (Bohicon)
6	MONO	Agence : Lokossa
7	COLLINES	Agence : Dassa
8	BORGOU	Agence : Wansirou (Parakou)
9	ALIBORI	Agence: Kandi
10	ATACORA	Agence : Natitingou

➤ **Mission de PAPME**

Conformément aux dispositions de l'article 5 de ses statuts, PAPME a pour mission :

- de promouvoir le développement des Petites et Moyennes Entreprises au Bénin, de renforcer de manière significative la base économique des personnes pauvres pratiquant une petite activité d'auto-emploi, et disposant d'un revenu fixe provenant d'un emploi salarié ou non
- de sécuriser les promoteurs contre les dommages auxquels ils sont exposés dans l'exercice de leurs activités.

A ce titre, PAPME mène toute activité se rattachant à cet objet. En particulier elle met en place des financements adaptés aux entreprises, les aides à concevoir leurs plans d'affaires et à mettre en œuvre leur stratégie de développement. Elle bénéficie depuis septembre 1999 d'un agrément quinquennal dans le cadre de la loi PARMEC. L'agrément en cours a été renouvelé en 2014.

❖ Structure organisationnelle et fonctionnement de PAPME en général (organigramme)

L'Agence PAPME est dotée d'une structure hiérarchisée, qui définit les responsabilités de chacun, ce qui permet d'éviter les conflits d'attributions. Ainsi l'organigramme de l'Agence PAPME se présente comme suit :

✓ **L'Assemblée Générale**

L'Agence PAPME est actuellement dirigée par son Assemblée Générale (AG) composée de onze (11) membres, qui sont tous des personnes morales issues du secteur bancaire ou intervenant dans la promotion des Petites et Moyennes Entreprises. Il s'agit de :

- l'Association des Clients de PAPME ;
- le personnel de PAPME représenté par la Direction Générale ;
- la Bank of Africa (BOA) – BÉNIN ;

- l'Association Professionnelle des Banques (APB) ;
- l'Association pour la Promotion et le Développement des Micros Entreprises (PADME) ;
- la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) ;
- la Chambre d'Agriculture du Bénin (CAB) ;
- le Conseil National du Patronat du Bénin (CNPB) ;
- la Fondation de l'Entrepreneur hip du Bénin (FEB) ;
- l'Etat représenté par le Ministère chargé des PME ;
- le Ministère chargé de la micro finance.

Il est à noter que l'Association Professionnelle des Banques a démissionné de l'Association PAPME courant 2006.

✓ **Le Bureau Exécutif**

Le Bureau Exécutif (BE), qui est l'équivalent du Conseil d'Administration, est constitué de cinq membres élus par l'Assemblée Générale en son sein pour des mandats renouvelables de deux ans. Il est composé d'un Président, d'un Vice-président et de trois membres dont le Directeur Général qui tient le secrétariat des séances.

NB : Il faut noter qu'au cours de l'année 2010 le Conseil National du Patronat du Bénin (CNPB) a démissionné du Bureau Exécutif. Et en mai 2014 le bureau exécutif a été dissout et PAPME est mis sous administration provisoire.

✓ **L'équipe de Direction**

L'équipe de Direction est composée d'un Administrateur provisoire, du Contrôleur de gestion, du Contrôleur Informatique et des Directions suivantes :

- Audit et Inspection Générale ;
- Exploitation ;

- Recouvrement
- Comptabilité et Finances ;
- Administration Centrale ;

Parallèlement à l'exercice de responsabilités par la Direct Générale, la prise de décisions stratégiques apparaît assez collégiale avec la tenue hebdomadaire d'un Comité de Direction qui donne lieu à une expression assez franche et animée des diverses opinions des participants. Ce Comité de Direction (CODIR) rassemble chaque lundi, l'Administrateur provisoire et les Directeurs techniques.

Le Comité de Direction est le lieu où sont examinés et débattus l'ensemble des orientations stratégiques, le suivi du tableau de bord et les futurs engagements du PAPME. Il participe ainsi à la socialisation de l'information au sein de l'association.

✓ **Le Commissariat aux comptes**

Le cabinet STATECO, société locale spécialisée en expertise comptable et en audit de comptes, a été l'auditeur externe de PAPME durant la phase de projet et en est le Commissaire aux Comptes depuis 2000. Chaque année, STATECO approuve les états financiers et les rapports d'activités et donne son opinion sur leur adéquation avec les procédures de contrôle interne et les règlements extérieurs. Il réalise des contrôles approfondis de la qualité des informations fournies, il est en contact permanent avec le département d'audit interne, et émet des recommandations régulières en vue de l'amélioration des procédures. Il faut noter que cette année STATECO a été remplacé par un autre cabinet d'Audit externe du nom d'EVEREST EXPERTISE.

Nous venons ainsi de présenter les centres décisionnels de PAPME mais ce sont les agences qui représentent les pôles d'opérationnalisation car PAPME

travaille en contact permanent avec sa clientèle. L'Agence de Calavi où nous avons été accueillis pour notre stage se présente comme suit.

B- L'organisation de l'Agence de Calavi

Située au bord de la voie inter-état Cotonou-Parakou, l'Agence est abritée par un bâtiment à un étage peint aux couleurs de PAPME, bleu et blanc. Sous la responsabilité du chef d'Agence, l'Agence PAPME de Calavi est constituée d'un volet opérationnel et d'un volet administratif avec les postes suivants et leurs attributions :

- **Le Chef d'Agence** : sous l'autorité directe de l'AP, il a pour mission de développer les activités de l'Agence en offrant des produits financiers et non-financiers adaptés aux besoins des micros, petites et moyennes entreprises à travers l'administration de l'Agence en vue de renforcer sa pérennité financière pour une plus grande notoriété.
- **Le Chargé des Opérations de Crédit et d'Epargne (COCE)** : sous l'autorité directe du Chef d'agence, il a pour mission l'exécution des tâches découlant des termes de références liés à chaque poste, à savoir :
 - procéder au remboursement des crédits débloqués par prélèvement sur compte et émission des avis de débit ;
 - procéder au déblocage des crédits accordés et autorisés par élaboration des tableaux d'amortissement et positionnement sur les comptes par édition d'avis de crédit ;
 - viser et faire viser les avis de débit et crédit par le Chef d'Agence ;
 - faire signer les tableaux d'amortissement aux clients après animation de la séance d'information avant déblocage ;
 - classer les tableaux d'amortissement dans les chronos par chargé à la clientèle crédit et les tenir à jour ;

- éditer et collationner l'état des encours saisis avec les tableaux d'amortissement à la fin de chaque semaine ;
- éditer l'état des remboursements attendus au début de chaque semaine et remettre au Chef d'Agence pour transmission aux chargés à la clientèle ;
- procéder au collationnement des encours extra avec l'encours comptable, ensemble avec le comptable ;
- tirer tous les différents états, les collationner avant transmission au Chef d'Agence (dossiers soldés – renouvelés – rééchelonnés –débloqués etc.) ;
- éditer et collationner l'état des encours souffrants suivant les remboursements reçus.

- **Le Comptable** a pour rôle de :

- procéder à l'ouverture et à la fermeture des guichets par les opérations d'approvisionnement et d'arrêter des caisses ;
- procéder à la régularité de toutes les opérations de banque suivant les procédures de PAPME (versement – retrait – tenue de brouillard, etc.) ;
- tenir au jour le jour les différents brouillards (banque – caisse – autres...) ;
- tenir les différents chéquiers au coffre-fort et cosigner les chèques avec le Chef d'Agence;
- recevoir, contrôler et classer les pièces comptables ;
- procéder aux imputations et saisies des écritures comptables dans les différents journaux ;
- collationner les saisies comptables et faire des corrections qui s'imposent ;
- fournir au Chef d'agence, le point de la trésorerie à chaque fin de journée ;
- faire les états de rapprochement mensuel au plus tard le 05 du mois suivant ;

- veiller au rapprochement hebdomadaire et mensuel des comptes d'encours comptables avec les encours extracomptables (encours de crédit, fonds de garantie, DAV, DAT, etc.);

- **Le Caissier** a pour missions :

- de recevoir les dépôts des clients sur les comptes ;
- d'effectuer les retraits aux clients suivant les dispositions prévues par le PAPME ;
- d'effectuer les ouvertures de comptes et de dossiers conformément aux procédures ;
- d'arrêter les opérations de guichet avec le comptable suivant les heures de fermeture de caisse arrêté par PAPME ;
- de tenir à jour les cartons d'épargne ;
- de recevoir les clients avec beaucoup de politesse et de professionnalisme ;
- de veiller au respect des règles de la déontologie du caissier au guichet (pas de téléphone devant le client, avoir une très bonne tenue, etc.).
- suivre en collaboration avec le Chef d'agence le budget de l'agence (budgets de fonctionnement, d'activité et d'investissement).

- **Responsable crédit et recouvrement**

Ses activités principales sont :

- d'assurer sur le terrain la contre-visite des dossiers des chargés à la clientèle crédit par la visite du site de l'activité, du domicile et de la garantie du client ;
- d'assurer le suivi des impayés sur le terrain avec les chargés à la clientèle crédit ;

- d'analyser les risques pris sur chaque dossier et dégager les éléments de prévention à prendre en compte en comité de crédit ;
- de recevoir les programmes et les différents rapports d'activités des chargés à la clientèle et les soumettre à l'appréciation du chef d'Agence ;
- de contrôler et suivre l'évolution du portefeuille de crédit par Agence en vue de dégager les éléments d'amélioration ;
- d'analyser les tendances des indicateurs de performance par Agence et s'occuper de toutes les opérations d'octroi de crédit par une vérification des dossiers et une supervision des chargés à la clientèle.

- **Les Chargés à la clientèle Crédit** : les missions assignées à cette fonction sont classées suivant les catégories de produits disponibles :

➤ Les produits de crédit :

- assurer la prospection des agents économiques ;
- assurer la bonne connaissance des produits de crédits aux clients (à travers leurs attributs) ;
- assurer le développement de leurs portefeuilles de crédit respectifs ;
- veiller à la fidélisation des clients de leurs portefeuilles respectifs ;
- assurer un bon montage des dossiers de crédits ;
- assurer une bonne analyse technique et financière des dossiers de crédit ;
- assurer un bon suivi de leurs portefeuilles respectifs ;
- assurer une bonne qualité de leurs portefeuilles respectifs ;
- assurer le recouvrement des impayés de leurs portefeuilles respectifs ;
- assurer la qualité du service à la clientèle ;
- veiller au respect des règles de procédures et usages financiers ;
- identifier les besoins non-satisfaits de la clientèle et les satisfaire.

- Les produits de formation et d'appui-conseil :
 - Assurer une bonne prospection des prospects ;
 - Assurer la bonne connaissance des produits d'appui-conseil et de formation ;
 - Assurer une bonne identification des besoins d'appui de la clientèle;
 - Assurer la formation de la clientèle ;
 - S'assurer de la bonne tenue des outils de gestion mis en place pour le client ;
 - S'assurer de la qualité des informations comptables et financières de la clientèle ;
 - S'assurer de la bonne gestion des affaires par les clients ;
 - S'assurer de la qualité du service à la clientèle(les conseils par exemple) ;
 - Promouvoir le professionnalisme ;
 - Identifier les besoins non-satisfaits de la clientèle.

- Les chargés de recouvrement

Ils sont chargés de recouvrer les crédits contaminés contentieux c'est-à-dire les crédits qui ont accusé de retard supérieur ou égale à 90 jours en générale. De façon détaillé ils ont pour missions de :

- suivre les dossiers contaminés contentieux auprès des huissiers de justices;
- suivre l'évolution des dossiers contentieux devant les tribunaux si le besoin se fait sentir;
- procéder à l'homologation de l'entente à l'amiable devant le notaire et devant un tribunal ;
- Faire prendre un engagement à ceux qui n'en ont pas ;
- Suivre les engagements pris par les clients ;
- Identifier les sites non-connus ;

- Répertorier les clients en fuite ;
- Catégoriser les clients c'est-à-dire les classer par catégories telles que (Décès, maladie, invalidité, validité).

Paragraphe 2 : Activités, environnement et ressources de fonctionnement

I- Les activités de PAPME

PAPME offre à sa clientèle une gamme variée de produits, qu'ils soient financiers ou non-financiers.

1- Les Produits non-financiers

Ils sont nombreux et diversifiés. On peut citer :

- l'appui à l'étude du marché ;
- la recherche d'opportunités, d'équipements appropriés et de sources d'approvisionnement de matières premières ;
- les entretiens avec les promoteurs sur la viabilité de leur projet ;
- le suivi et l'assistance technique aux promoteurs dans la mise en place de leur projet
- la mise en place des instruments de gestion et de suivi de la gestion des entreprises ;
- le suivi des opérations de déblocage de fonds ;
- le suivi des remboursements des financements accordés aux entreprises ;
- la formation entrepreneuriale des opérateurs économiques, l'élaboration de projets et la gestion d'une entreprise.

2-Les Produits financiers

Pour promouvoir la croissance, le développement et la diversification des micros-entreprises au Bénin, PAPME offre aujourd'hui à sa clientèle huit (8) produits financiers dont les principaux sont :

- Les Prêts Ponctuels (PP)

Ce sont des crédits accordés aux entrepreneurs pour satisfaire leurs besoins d'exploitation. Compte tenu de la complexité de l'exploitation de certaines entreprises et surtout dans le but de coller à leurs réalités en matière de solvabilité, la durée de ces prêts ne peut excéder dix-huit mois avec possibilité de différé de 1 à 3 mois. Le montant maximum à accorder est de 80.000.000 de F CFA et le taux de remboursement mensuel est 2% dégressif.

- Le Crédit de Caution Solidaire (CCS)

On distingue deux types de crédits collectifs que sont les crédits aux groupes et les crédits aux groupements.

- Les crédits de groupes sont des crédits accordés aux membres d'un groupe constitué par 3, 5, 7, ou 9 personnes provenant de la même couche socio-économique.

Chacun des membres du groupe doit posséder sa propre entreprise. Il reçoit le même montant de crédit que les autres et est solidairement lié au succès de leurs entreprises. Le montant minimum dépend de chaque zone avec les mêmes conditions que les prêts ponctuels notamment pour ce qui est de sa durée et du taux qui l'affecte.

- Quant aux crédits aux groupements, ils sont des crédits accordés aux membres d'un groupement de sept personnes au minimum exerçant ensemble ou individuellement des activités génératrices de revenus. Les membres doivent provenir de la même couche socio-économique et disposer d'au moins deux (2) années d'activités. A la différence du groupe de caution solidaire, le groupement doit nécessairement produire une garantie réelle complémentaire pour couvrir les risques de son insolvabilité.

Comme on peut le constater, il existe une similitude entre ces deux types de crédits en ce que chacune des personnes qui composent le groupe ou le groupement est caution à l'égard des autres.

Pour une meilleure gestion du risque, ces différents produits financiers suivent des procédures appropriées.

NB : Il est impérieux de noter que tous les crédits de PAPME sont ramenés à une durée de remboursement de 12 mois pour des raisons du plan de redressement de 2007, puis une nouvelle disposition prise en 2010 à titre expérimental ramène la durée à 6 mois et surtout que PAPME ne dispose actuellement que des ressources à court terme ainsi donc ces derniers ne pourront que financer les emplois à court terme. Le nouveau plan de redressement à la latitude de donner des crédits jusqu'à 24 mois selon le type de crédit.

II Analyse de l'environnement de l'agence PAPME Calavi

1-Micro- environnement

Le micro-environnement est constitué des facteurs que l'entreprise peut modifier à sa guise pour en tirer le meilleur parti. Il regroupe tous les acteurs du marché de l'entreprise tels que la clientèle, les concurrents et les fournisseurs dont les décisions restent contrôlables et modifiables. Ceci favorise le développement des PME/PMI.

a- Les clients

Les crédits accordés par PAPME visent essentiellement :

➤ Les PME/PMI

Il s'agit notamment des promoteurs de bar-restaurants, de supermarchés, superettes, de dépôt de boisson, centres ou coopératives de transformation de produits agricoles.

➤ Les commerçants et les revendeurs

Ce sont pour la plupart des revendeurs de produits divers et de premières nécessités. Certains sont détenteurs d'un registre de commerce ; ce qui leur confère le titre de commerçant.

➤ Les producteurs agricoles

Ils sont souvent de grands propriétaires terriens des zones rurales. Ils cultivent plusieurs types de produits tels que les produits maraîchers, les fruits, les céréales... etc.

➤ Les prestataires de service

Ce sont les couturières, coiffeuses, promoteurs de papeteries,

b- Les fournisseurs

PAPME étant une institution financière, a pour produit l'argent, donc ses fournisseurs ne peuvent être que d'autres institutions financières comme les banques commerciales, les SFD, la Caisse Autonome d'Amortissement, la BCEAO, la Banque Mondiale, les banques de développement.... etc.

c- Les concurrents

Le marché de la micro - finance au Bénin est sans cesse croissant ce qui rend la liste des concurrents longue. Nous pouvons citer pour l'Agence PAPME Calavi :

- PADME : Agence pour la Promotion et Appuis pour le Développement des Micros-entreprises ;
- CLCAM : Caisse Locale de Crédit Agricole et Mutuelle ;
- Bénin Micro - finance ;
- Africa-finance ;
- Vital Finance ;
- FINADEV ;
- ALIDEE ;

- FIDEVIE ;
- Les ONG qui font du micro crédit ;
- Le micro crédit aux plus pauvres du gouvernement ;
- Etc.

Cet état de chose crée une concurrence de plus en plus difficile (**menace**).

2- Macro-environnements

a- Environnement démographique

Avec un taux d'accroissement de 3,2%, la population béninoise est la source des marchés de l'entreprise. Elle a été estimée à environ 10 millions d'habitants en 2012 d'après les données de l'Institut Nationale de la Statistique et d'Analyse Economique (INSAE). Il est donc primordial pour l'Agence pour la Promotion et l'Appui des Petites et Moyennes Entreprises(PAPME) de s'intéresser aux caractéristiques de la population vu sa pauvreté grandissante (**opportunité**) sans ignorer la zone géographique d'action sur laquelle elle porte ses efforts.

b- Environnement économique

La crise économique mondiale influence l'activité de PAPME (**menace**). Le pouvoir d'achat étant l'un des éléments fondamentaux de définition d'un marché, le responsable marketing prendra en compte les composantes de ce pouvoir d'achat : le revenu, le prix, l'épargne et le crédit. PAPME, comme toutes les autres institutions, est sensible aux décisions de politique économique de son environnement (encadrement de crédit, politique fiscale, subvention, etc.).

c- Environnement juridique

Ce sont des institutions publiques, les lois et les règlements qui régissent le marché des SFD. Il s'agit de :

- la loi n°90-018 du 27 juillet 1990 portant réglementation bancaire ;
- la loi n°97-027 du 08 août 1997 portant réglementation des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit ;
- instructions de la BCEAO du 10 Mars 1998 relatives à la mise en application de la loi n°97-027 du 08 Août 1997 ;

d- Ressources de fonctionnement de PAPME

Pour assurer son fonctionnement, PAPME dispose de plusieurs ressources, à savoir les ressources humaines, les ressources financières et matérielles.

e- Les ressources humaines

Elles constituent le facteur le plus important pour le fonctionnement de PAPME. Sans elles, aucune activité ne peut être menée. PAPME dispose d'une diversité de compétences professionnelles au sein du personnel. Ce personnel compétent et dynamique est composé des chargés de crédit.

SECTION II : Déroulement du stage et problématique de l'étude

Cette section nous permettra de présenter le déroulement du stage à travers les travaux effectués, les difficultés rencontrées ainsi que les observations et la problématique.

Paragraphe 1 : Présentation des travaux effectués et des difficultés rencontrées lors du stage

A ce niveau, nous parlerons des travaux effectués à l'Agence PAPME CALAVI ainsi que les difficultés rencontrées

I- Travaux effectués

Nous avons parcouru plusieurs services à l'agence PAPME Calavi. Ces services sont de deux ordres : il y a le volet opérationnel qui regroupe le service de crédit et le service des recouvrements puis le volet administratif qui concerne la COCE-comptabilité, la caisse. Nous avons parcouru ces deux services opérationnels et la caisse au niveau de l'administration. Les travaux effectués se présentent comme suit :

1- Services opérationnels

a- Le crédit

Le service de l'octroi de prêt est l'atelier de production de l'entreprise. Au nombre des tâches assignées à ce service celle que nous avons effectuée est relative à la participation au processus de mise en place du crédit composé de huit(8) étapes. Nous avons pu participer à cinq (5) au niveau de ce service que sont : la prospection ; la séance d'information ; le montage et traitement des dossiers ; la contre visite ; le Suivi après déblocage.

b- Le recouvrement

Ce service est chargé de faire le recouvrement des crédits contaminés contentieux c'est-à-dire les crédits qui ont accusé un retard supérieur ou égale à 90 jours. Dans ce service nous avons procédé à des recouvrements à l'amiable, des recouvrements en groupe ; envoyé des lettres de mise en demeure à certains clients ; classé les documents de recouvrements.

2-Service Administratif

Dans ce service composé de la caisse et comptabilité-COCE, nous avons aidé à faire l'arrêt des caisses ; la mise à jour des différents brouillards ; la mise à jour des cartons d'épargne ; faire le billettage pour le dépôt des clients sur les comptes ; effectuer les formalités de retraits aux clients suivant les dispositions prévues par PAPME

II- Difficultés rencontrées

Malgré la bonne ambiance de travail observée lors de notre stage, les difficultés n'ont pas manqué. Parmi tant d'autres nous pouvons souligner :

- Les relances répétées des clients
- le taux élevé d'analphabétisme des clients ;
- La réticence à fournir les informations nécessaires ;

Paragraphe 2 : Observations du stage et problématique de l'étude

I – Observation du stage

L'Agence PAPME de CALAVI comme la plupart des autres SFD rencontre plusieurs problèmes d'ordre spécifiques et généraux qui freinent et mettent en difficulté son évolution. Les observations faites au niveau de l'agence au cours de notre stage se présentent dans le tableau des Forces Faiblesses Opportunités et Menaces et puis dans le tableau de regroupement des problèmes par centre d'intérêt comme suit :

Tableau 2: Récapitulatif des forces, faiblesses, opportunités et menaces

	FORCES	OPPORTUNITES
ATOUPS	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel jeune et très dynamique • L'utilisation d'un nouveau logiciel Perfect V 6.2 • Le taux de Portefeuille à risque est maîtrisé • Instauration des produits épargne tontine ; Mobile money ; flooz ; money gram etc..... • Une bonne couverture géographique • Formation de son personnel sur les nouvelles pratiques • Service de recouvrement très efficace • Variété de la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'existence du réseau consortium Alafia • L'engagement de l'état béninois face à l'assainissement du secteur de la micro finance • Développement des PME et PMI • Pauvreté grandissante de la population. • L'existence d'une radio locale et la prolifération des réseaux de téléphonie mobile pour faciliter la communication • L'Administration Provisoire
	FAIBLESSES	MENACES
PROBLEMES	<ul style="list-style-type: none"> • Lenteur dans le processus de déblocage • Mauvaise foi des clients • Détournement de l'objet de crédit • Difficultés de fidélisation des 	<ul style="list-style-type: none"> • La concurrence très élevée des SFD et autres institutions bancaires • La difficulté des clients à signer les pièces parce qu'elles sont en majorité analphabètes • L'inexistence de source de financement moyen et à long

	<p>clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retard dans le remboursement du crédit par les clients • La non-participation à la centrale des risques • Manque d'autonomie de décision de l'Agence qui doit chaque fois se référer à la direction générale avant d'agir ce qui retarde les opérations et est déploré par les clients. • Le non interconnexion entre les agences de PAPME • Les relances répétées des clients qui constituent un signe fort annonciateur d'impayés • L'insuffisance des produits d'épargne à PAPME en particulier ceux relatifs à une épargne stable comme les DAT • L'inexistence de fonds propres 	<p>terme</p> <ul style="list-style-type: none"> • La difficulté des clients à tenir les documents de gestion parce qu'elles ne sont pas alphabétisés • Crise économique généralisé • Fuite généralisée des clients • La complexité de la procédure de mise en place du crédit • L'inexistence des produits biens rentables • Mauvais suivi des clients après déblocage • L'effectif pléthorique des SFD opérant sur le marché béninois
--	---	---

Source : Nos investigations

Les forces, faiblesses, opportunités et menaces nous ont conduits à l'obtention des centres d'intérêt regroupés dans le tableau suivant.

Tableau 3 : Regroupement des problèmes par centre d'intérêt

N°	Centre d'intérêt	Problèmes spécifiques	Problèmes généraux
1	Gestion des impayés	Durée de remboursement très court Détournement de l'objet de crédit Le mauvais suivi des clients après déblocage	Existence des impayés
2	Gestion administrative	Absence d'autonomie de décision au niveau des agences Manque de personnel Insuffisance de matériel informatique et fourniture de bureau	Organisation administrative peu efficace
3	Gestion de l'information	La mauvaise appréciation de la capacité de remboursement Le non tenu d'une comptabilité par les promoteurs Les clients en général sont des analphabètes Voiler les points défaillants de l'activité menée La mauvaise étude des dossiers de crédit	Absence d'information fiable

Source : Réalisé par nous même

II-Problématique de l'étude

Le secteur financier classique, dans les pays pauvres, ne permet pas à la majeure partie des entreprises de profiter des services financiers. Ces entreprises qui sont exclues du secteur classique sont évaluées à plus de 85 % dans ces pays. Elles ont des besoins financiers quels que soient leur statut juridique et leur taille pour prospérer. Les prêts consentis auprès des individus simples, les tontines et d'autres stratégies propres au secteur financier informel sont devenus pour ces entreprises les seuls recours pour couvrir une partie de leurs besoins de financement. Ainsi, la microfinance a vu le jour vers les années 1970 pour racheter ces entreprises exclues du secteur bancaire par des produits financiers adaptés à leurs besoins. Par définition, la micro finance est une offre permanente des services financiers à des personnes qui n'ont pas accès au secteur financier classique, pour contribuer à l'amélioration de leurs revenus par l'auto-emploi, leur permettant de mettre à profit leur capacité, par un processus autofinancé.

De même en général, elle constitue un véritable levier de relance de la croissance économique et de lutte contre la pauvreté et joue un rôle très important dans les pays de l'Europe de l'Est, d'Asie, d'Afrique Occidentale, d'Amérique Latine. Au cours de ces dernières années, le secteur s'est très vite développé au niveau des pays pauvres et particulièrement ceux de l'espace UEMOA (Union Economique et Monétaire Ouest Africaine).

Au Bénin, il existe plusieurs institutions de micro finance (Système Financier Décentralisé) concourant au financement des activités des couches les plus vulnérables. Parmi ces institutions figure l'Agence pour la Promotion et l'Appui aux Petites et Moyennes Entreprises (PAPME). Ce service fourni par ces derniers étant donc basé sur la demande et l'offre, la nécessité de la circulation de l'information s'impose. La demande des services financiers est donc loin supérieure à l'offre. La théorie économique classique basée sur le postulat de concurrence pure et parfaite est sous-tendue par un certain nombre

d'hypothèses dont celle de la disponibilité de l'information à tous les secteurs du marché sans coût. La théorie de concurrence pure et parfaite postule que le prix d'un bien est fonction de l'offre et de la demande. Ainsi les problèmes d'informations naissent lorsque l'une au moins des caractéristiques de l'offre telle que la qualité du bien en jeu n'est connue que d'une partie. Partant du constat que l'information sur les marchés n'est pas toujours parfaite et gratuite, plusieurs concepts ont été définis : la sélection adverse et l'aléa moral... Ces concepts trouvent un champ d'application intéressant dans le domaine de l'intermédiation financière en particulier dans les institutions d'octroi de crédit.

Ainsi on distingue l'asymétrie emprunteur-SFD qui résulte du fait que l'emprunteur est tenté de fournir au prêteur les informations tronquées ou incomplètes.

Il ne se trouvera pas obligé de déclarer par exemple qu'il a été défaillant dans une SFD, qu'il commercialise des produits prohibés, à haut risque ou encore que sa charge familiale est très élevée et risque d'asphyxier le rendement attendu des prêts...

De même il y a asymétrie SFD-emprunteur qui se traduit par le fait que les SFD cachent d'autres informations à son emprunteur. Elle ne se trouvera pas obligé par exemple à l'emprunteur que sa situation financière risque de le mettre dans une situation, de cessation d'activité, de difficulté de trésorerie dans les prochaines années ou que l'intérêt qu'elle prélève est très élevé et risque de ranger l'activité du client ou encore que le contrat de dette signé entre elle et l'emprunteur est déséquilibré et ne protège qu'une partie (le SFD).

Dans l'un ou dans l'autre cas, le crédit mis en place sur la base des informations peu fiables peut tomber en situation d'impayé. C'est dans l'optique de contribuer à la recherche de solution que nous avons orienté notre étude en choisissant le thème que voici : « L'ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES IMPAYES DANS UN SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PAPME ».

CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Deux sections composent ce chapitre : le cadre théorique et le cadre méthodologique de l'étude.

Section 1: LE CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE.

Il s'agit ici, de faire ressortir d'une part, la justification du thème et d'autre part, de présenter les objectifs, les hypothèses l'étude.

Paragraphe 1: Justification du thème, objectifs, hypothèse.

Cette portion est consacrée à la justification du thème, aux objectifs, aux hypothèses de l'étude.

I- Justification de la problématique

Les systèmes financiers décentralisés répondent depuis plusieurs décennies à un besoin permanent de la part des populations exclues des systèmes bancaires formels. Elles sont devenues des partenaires indispensables au développement social et économique et doivent s'adapter en permanence aux besoins des populations.

Pour la plupart créées à l'initiative des projets de développement, elles doivent survivre au retrait de l'opérateur. L'enjeu pour PAPME repose donc sur la nécessité d'inscrire ses actions dans la durée.

Les institutions pérennes étant donc celles qui ont acquis leur autonomie sur les plans organisationnel, financier, institutionnel et social, le contrôle des opérations et le respect des procédures au sein de l'institution doivent être des facteurs clés de son professionnalisme.

Par ailleurs, les SFD ont pour mission d'assurer la sécurité des fonds des déposants et surtout de les restituer sur simple demande sans opposition. En dehors de son rôle de prestataire de service, PAPME effectue en faveur de sa

clientèle des opérations de crédit qui occupent une place de choix dans ses activités.

A cette activité de crédit sont liés plusieurs facteurs au nombre desquels la qualité de l'information qui est un élément fondamental dans la mise en place du crédit. Ainsi à l'instar des autres institutions de microfinance, PAPME a le souci permanent de lutter efficacement contre le risque de non-paiement afin d'améliorer le taux de recouvrement des créances.

Toute recherche doit avoir une utilité, c'est-à-dire apporter une quelconque contribution à l'amélioration d'un système. Ainsi il sera question de montrer en quoi le choix de notre thème et son étude s'avère opportun au SFD en générale et à PAPME en particulier. De ce fait la présente étude est motivée par le souci de contribuer à une bonne gestion de l'information afin de permettre à ces derniers d'être pérennes.

Notre étude présente un triple intérêt à savoir :

- Prendre connaissance des causes et conséquences réelles de l'asymétrie d'information.
- Permettre aux SFD de maîtriser les problèmes liés à l'asymétrie d'information afin de pouvoir palier à ces derniers
- Mettre en place un dispositif performant de la gestion de l'asymétrie d'information comme par exemple la centrale des risques entre SFD afin de déceler les clients déjà en situation dans d'autres structures.

La justification du thème étant ainsi définie, quels sont les objectifs et les hypothèses de notre recherche ? Quel est le cadre opératoire de l'étude ?

II- Objectifs et Hypothèses de l'étude

Les objectifs de l'étude ont été fixés par rapport aux problèmes à résoudre ainsi il est impérieux de rappeler ces problèmes il s'agit de :

Problème Général : les impayées faces à l'asymétrie d'information

Problèmes Spécifiques (PS)

PS1 : Voiler les points défailants de l'activité

PS2 : La mauvaise appréciation de la capacité de remboursement du client

A-Objectif de recherche

Objectif général

L'objectif général de notre étude est de contribuer au renforcement du mécanisme de gestion de l'asymétrie d'information dans les SFD en général et à PAPME en particulier.

Objectifs Spécifiques. (OS)

Spécifiquement, nous aurons à :

-OS 1: Identifier les causes de l'asymétrie d'information à PAPME ;

-OS2 : Etablir le lien entre l'asymétrie d'information et le non remboursement du crédit.

B- Hypothèses de l'étude

Notre recherche est basée sur deux(02) hypothèses que sont les suivantes :

H1 : La mauvaise foi et l'analphabétisme seraient les principales causes de l'asymétrie d'information.

H2 : L'asymétrie d'information serait à l'origine du non remboursement des crédits.

Paragraphe 2 : Revue de littérature

1- Définition de quelques concepts

a- Micro finance

La micro finance peut être perçue comme l'offre de services financiers de proximité. Cette définition ne rencontre pas souvent l'assentiment de tous. D'après certains, la « **micro finance** » ou « **système de financement décentralisé** » est un outil qui permet de préparer les populations à faibles revenus à accéder au système bancaire.

Pour les praticiens « la micro finance est une finance de proximité par opposition aux longues procédures administratives des banques commerciales. Cette finance de proximité est essentiellement caractérisée par la petitesse des montants octroyés sous forme de crédit, de leur remboursement et des montants mobilisés sous forme d'épargne ».

b- Notion de crédit

Etymologiquement le mot crédit vient du latin « credere » qui signifie croire à faire confiance. Légalement, le crédit est « Tout acte par lequel une personne met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne, ou prend un engagement par signature (aval, cautionnement) éventuellement avec intérêt »

c- Notion de recouvrement

Le recouvrement est une opération qui consiste à obtenir le paiement d'une dette ou d'une créance. Par ailleurs, la question de recouvrement est associée à celle de la pérennité.

d- Notion d'impayés

On parle d'impayés lorsque le crédit n'a pas été remboursé à l'échéance. Le terme « impayé » est un terme général qui recouvre plusieurs situations.

e- Notion du portefeuille de crédit

Selon Larousse (1980), le portefeuille est défini comme étant « l'ensemble des effets de commerce, des valeurs mobilières appartenant à une personne ou à une entreprise ».

f- Notion d'asymétrie d'information

Elle caractérise sur un marché, la situation où l'offreur ou le demandeur détient plus d'information que l'autre sur l'objet de l'échange. Les participants sur le marché n'ont pas accès aux informations disponibles ; c'est-à-dire que les acheteurs et les vendeurs ne sont pas parfaitement informés sur la qualité des biens vendus sur le marché ; lesquelles peuvent se révéler imparfaites et onéreuses (SILEM et al, 1992).

Il y a asymétrie d'information sur un marché lorsque certains opérateurs détiennent des informations particulières qui ne sont pas totalement transmises au prix des actifs sur le marché (AMOUSSOUGA et al, 2003).

g- Impayés et asymétries d'information

Les principaux facteurs influençant les impayés sont liés aux asymétries d'information, aux chocs négatifs auxquels sont confrontés les emprunteurs ou encore à la mauvaise qualité de certaines institutions (Godquin, 2006). Varian (1990) atteste que l'asymétrie de l'information apparaît lorsqu'un agent économique est plus informé qu'un autre sur ses propres risques et les actions qu'il va entreprendre. Ces asymétries créent des problèmes d'anti-sélection (attribution de prêts aux emprunteurs très risqués) ainsi que des problèmes d'aléa moral (situation où l'emprunteur agit d'une manière non-appropriée en faisant peu d'effort ou des efforts insuffisants pour faire fructifier son prêt ou en l'utilisant de manière non-appropriée). Les problèmes d'anti-sélection et d'aléa moral augmentent la proportion d'emprunteurs qui ne peuvent rembourser leur

prêt à la date d'échéance car le rendement de l'utilisation de leur prêt ne leur permet pas de le faire. Pour Desaii et Meller (1993) cités par Honlonkou, Acclassato et Quenum, les facteurs liés à la sélection adverse trouvent leurs origines dans la croissance rapide du portefeuille, le mauvais ciblage des clients, le sous-financement des activités et le rééchelonnement inadéquat des crédits. Par ailleurs, les emprunteurs qui ont assez d'argent pour rembourser peuvent toutefois décider de faire défaut sur le remboursement.

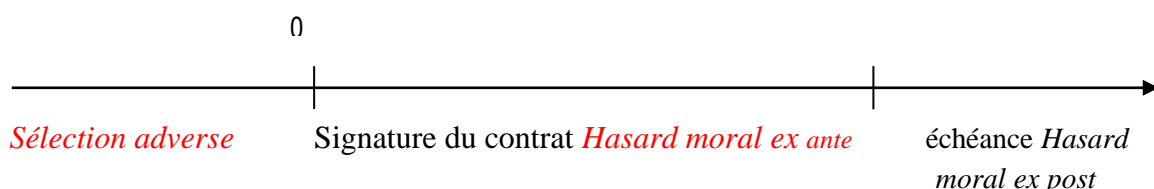
h-Sélection adverse

Elle a trait des situations où un côté du marché ne peut pas observer « le type » ou la qualité des biens situés de l'autre côté du marché. En ramenant cette définition dans la relation de crédit, le prêteur ne pourra pas distinguer parmi les emprunteurs ceux qui pourront s'acquiescer de leur engagement de ceux qui ne le pourront pas. La sélection adverse est antérieure à la conclusion des contrats.

i- L'aléa moral ou hasard moral

Il a trait à des situations où un côté du marché ne peut pas observer le comportement de l'autre côté ; il s'agit là d'un comportement caché tel que : l'obtention de crédit multiples (cavalerie financière), le détournement de l'objet de crédit, détournement de remboursement. L'aléa moral est postérieur à la conclusion du contrat.

La sélection adverse et l'aléa moral sont représentés comme suit :



2 - Point des connaissances antérieures relatives à notre problématique

Il s'agit ici pour nous, de faire un point des travaux antérieurs effectués dans le domaine de notre recherche. Plusieurs personnes ont, avant nous, mené des études sur le mécanisme de gestion des asymétries d'information dont voici quelques idées :

a- Les théories fondées sur l'asymétrie d'information

On parle d'asymétrie d'information sur un marché lorsque certains agents disposent d'une information privée inaccessible à d'autres. Cette définition nous paraît un peu générale car elle ne met pas l'accent sur les particularités des SFD.

Dans le modèle de Leland et Pyle (1977), en participant au financement de son projet, l'emprunteur en signale sa qualité et minimise ainsi l'aléa moral *ex-ante*. En effet, plus la part que l'emprunteur est prêt à risquer dans le projet est élevée, plus le prêteur est *a priori* en sécurité. Ainsi, l'apport personnel dans le financement du projet est un signal que l'emprunteur peut utiliser pour indiquer sa qualité.

La théorie des jeux, dans les modèles dits à réputation, repose sur des jeux répétés avec asymétrie d'information entre les joueurs, où la construction d'une réputation de comportement peut inciter à la coopération (Kreps, Milgrom, Robert et Wilson, 1982).

Stiglitz et Weiss (1981), proposent comme solution en situation d'asymétrie informationnelle, le rationnement total ou partiel du crédit. Ces auteurs présentent un modèle de rationnement de crédit dans lequel : d'une part, parmi des emprunteurs identiques, certains reçoivent un prêt et d'autres non, et les exclus n'ont aucune possibilité d'obtenir du crédit même s'ils sont disposés à payer un taux d'intérêt aussi élevé soit-il ; d'autre part, il existe au sein de la

population, des groupes ou individus qui, pour une offre donnée de crédit, sont incapables d'obtenir un prêt quel que soit le taux d'intérêt appliqué.

Ainsi pour Lopez (1997) « il y a asymétrie d'information lorsque l'emprunteur dispose d'une meilleure information que le prêteur sur les paramètres qui vont déterminer la rentabilité effective du projet et ensuite en gouvernant le partage des revenus ».

Pour Soulama (2002), « L'asymétrie d'information s'observe entre emprunteur et le prêteur au détriment de ce dernier ».

Pour Davis (1999), c'est principalement l'asymétrie d'information qui expose la structure au risque de faux. Il s'agit d'une situation dans laquelle un agent économique est mieux informé qu'un autre sur ses propres caractéristiques et les actions qu'il va entreprendre.

b- Contributions antérieures liées aux impayés dans les SFD

Des études théoriques ont été réalisées autour du phénomène d'impayés et de leurs manifestations au sein des Institutions de Microfinance.

Etudes théoriques

Certains auteurs ont abordé partiellement ou totalement les problèmes que nous évoquons dans le cadre de ce travail. Ils ont fait les analyses et des conclusions auxquelles que nous allons retracer. Nous présentons également les différents travaux qui tentent d'expliquer les manifestations des impayés dans les SFD.

Selon LEDGERWOOD (1999), la gestion des impayés nécessite un examen complet des méthodes de crédit³, des procédures opérationnelles et de l'image institutionnelle de SFD.

Les problèmes d'impayés sont le plus souvent le résultat d'une mauvaise conception des produits de prêt et des procédures d'octroi de crédit. Il existe aussi les impayés volontaires.

LEDGERWOOD « Manuel de Micro finance: Une perspective institutionnelle et financière » Washington

Cas où l'individu disposant des sommes dues, préfère en prolonger unilatéralement la durée de leur usage car, conscient qu'un remboursement immédiat n'offre pas automatiquement l'opportunité d'un renouvellement immédiat de crédit. Contrairement à ce qu'on pourrait penser, les remboursements retardés sont aussi dangereux que les créances irrécouvrables. Non seulement il est associé au retard de remboursement des coûts de recouvrement mais également, il fausse la programmation financière et peut entraîner la panique des déposants des SFD or, ces derniers, contrairement aux banques classiques ne sont pas généralement reliés à un prêteur de dernier ressort qui pourrait les refinancer.

Par ailleurs, HONLONKOU et al. (2001), dans une étude réalisée sur la problématique de remboursement de crédits dans les SFD, aboutissent à des conclusions dont les plus illustratives révèlent que la performance des SFD en matière de remboursement est liée aussi bien aux caractéristiques des caisses (caractéristiques du gérant, supervision adéquate après l'obtention du crédit), aux activités financières qu'aux caractéristiques des clients (sexe, proximité géographique de la caisse, type de garantie, volume d'activité, expertise accumulée dans l'activité à financer, la taille de l'emprunt).

ELEGBEDE (1999), SOGLOHOUN et LONTCHEDJI (2000), dans leurs recherches sur les problèmes de remboursement dans le réseau FECECAM, ont identifié plusieurs causes d'impayés parmi lesquelles on peut citer la pression

exercée par les membres élus sur les techniciens (le gérant et son personnel) pour les obliger à octroyer des prêts à des clients ne remplissant pas toutes les conditions de solvabilité, le manque de suivi des projets financés, l'insuffisance des montants de crédit pour financer les projets, les périodes de décaissements inappropriées, le détournement des crédits pour la consommation ou le remboursement des usuriers et la perception du financement public dit « argent froid ».

Selon LANHA (2002), le taux de recouvrement des créances augmente chez les clients ayant une ancienneté de zéro à quatre ans. Mais à partir de la cinquième année, on constate une baisse du taux de remboursement. Cela est dû au manque d'exigence de la part des gérants et aux saturations du marché au niveau de l'activité du client.

DENAKPO et DEGBO, dans une étude sur la sélection des projets suivis et risque d'insolvabilité au niveau des CLCAM en République du Bénin, ont montré que les taux d'impayés sont plus élevés au niveau des prêts individuels qu'au niveau des prêts cautionnés par les groupes de HONLONKOU, ACCLASSATO, QUENUM « Problématique de remboursement des crédits dans les systèmes financiers décentralisés et garantie de prêts aux petits opérateurs économiques au Bénin », Cahier de Recherche ELIFID 00-2, Septembre 2001 de solidarité ou les prêts au niveau des groupements coopératifs. Dans cette même étude, ils ont montré que les emprunteurs ne bénéficient qu'une partie du crédit demandé. Mais ils n'ont pas abordé dans leur étude l'approche genre et l'influence du délai de remboursement sur le remboursement des crédits.

S'intéressant à l'importance du taux de recouvrement pour les SFD, GENTIL et FOURNIER (1993) affirment qu'il constitue un outil de connaissance et de jugement qui permet de définir les orientations des systèmes de financement et doit donc concerner l'ensemble des agents impliqués. Il apporte des informations sur des activités d'épargne et de crédit et sur la gestion des caisses locales et de l'ensemble du réseau qui peut être évaluée par l'analyse du compte d'exploitation et de l'équilibre financier.

c- Impayés et mauvaise politique de crédit

Selon EDMOND (1994), une trop grande spécialisation du crédit pour les campagnes agricoles et la non-couverture des besoins financiers pour les acteurs socio-économiques entraînent le détournement des crédits de la part des clients. Pour ADJIMAVO (2002), les causes des impayés sont : le manque de professionnalisme des administrateurs, la mauvaise volonté de certains clients de ne pas rembourser, le non prise en compte des avis des techniciens et le détournement de l'objet de crédit.

d- Impayés et période de prêt

Selon Chao-Beroff (1999), la période où le prêt est octroyé est un facteur à prendre en considération car elle pourrait affecter le remboursement. En effet, si le SFD tarde à accorder le prêt à causes des formalités administratives trop contraignantes, le crédit pourrait être octroyé à un moment où le client n'en manifesterait plus le besoin réel. Le crédit serait alors inefficacement utilisé, ce qui pourra occasionner d'éventuels impayés.

Zeller (1998) montre que lorsque le crédit est accordé à temps, son impact sur les taux de remboursement est positif.

e- Impayés et pré-défaillance

La pré-défaillance est une situation à prendre en compte dans le cas d'un client d'une SFD qui n'honore pas ses engagements à l'échéance convenue (LANHA, 2001). La difficulté de remboursement ne se situe pas à l'échéance définitive mais à une échéance intermédiaire. Cela suppose que le remboursement du crédit soit échelonné dans le temps. Lorsque ce type de remboursement est utilisé avec l'intérêt calculé sur le capital restant dû, il en résulte la réduction des charges financières supportées par l'emprunteur. D'autres avantages consistent à limiter les risques de non-remboursement consécutif à la détention par l'emprunteur d'importantes sommes sans emploi immédiat (cause de la tentation conduisant à affecter ces sommes à des activités parfois plus risquées voire improductives). Il y a donc pré-défaillance, lorsque l'une quelconque de ces échéances intermédiaires n'est pas respectée, chacune d'elles comptant pour un crédit. Même si le non-remboursement d'une échéance n'implique pas la défaillance définitive, la pré-défaillance permet de détecter le plus rapidement possible les difficultés éventuelles de l'emprunteur et de prévenir la défaillance définitive.

Quant à Caire et Kossman (2003), le crédit scoring est un processus d'assignation d'une note à un emprunteur potentiel pour estimer la performance future de son prêt. La probabilité de mauvaise performance telle que définie par le prêteur est un modèle de décision et techniques sous-jacentes qui aident dans la décision d'octroi de crédit avec un objectif en aval de minimiser les impayés (Thomas et al. 2002).

SECTION 2 : CADRE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

La méthodologie, selon GRAWITZ (1993, page 301)⁵ « est constituée de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontre, les vérifie ».

GRAWITZ, « Méthodes en Sciences Sociales ».

Pour KAPLAN repris par MULLER (2000, page 25), « le propre de la méthodologie est d'aider à comprendre au sens le plus large, non les résultats de la recherche, mais le processus de la recherche lui-même ».

Ainsi dans le cadre de la rédaction de notre mémoire, une fois le thème choisi, nous avons retenu un outil de collecte des données, une technique de collecte des données et utilisé des outils de traitement des données ainsi qu'une stratégie de vérification des hypothèses.

PARAGRAPHE 1:Outils de collecte des données

Conscients de ne pouvoir étendre notre étude sur l'ensemble des clients de PAPME, nous avons choisi la méthode de l'échantillonnage qui est aussi importante pour la collecte des données que pour l'analyse et l'interprétation des résultats. Quelle est donc la population choisie et le mode d'échantillonnage retenu ?

I- Population Choisie

Elle est composée des clients de PAPME et les Agents.

II- Mode d'échantillonnage

Différents types d'échantillonnages peuvent être utilisés lorsqu'on étudie une population ou une communauté composée d'éléments variés. Mais dans le

cadre de la collecte des informations relatives à la rédaction de notre mémoire, la méthode d'échantillonnage retenu est l'échantillonnage aléatoire simple, qui nous a permis, à partir d'une portion représentative de la population mère, de généraliser l'étude sur l'ensemble de celle-ci.

A cet effet nos enquêtes ont porté sur un échantillon de cent cinquante (150) clients et dix 10 agents de PAPME (chargés de crédit, chef d'agence, superviseur crédit, chargé de formalité, caissière, agent collecteur d'épargne et superviseur épargne ayant une expérience en crédit)

Les questions posées à cet effet ont servi à collecter les informations pouvant permettre d'une part, de mieux appréhender la gestion des risques de crédit en ce qui concerne par exemple, les différents types de crédits accordés à la clientèle, les risques liés à ces crédits et d'autre part, de cerner la politique de couverture de ces risques par l'institution.

L'échantillon prévu pour notre étude est résumé dans le tableau suivant :

Tableau 4 : Tableau récapitulatif de l'échantillonnage

Population enquêtée		Echantillon		Echantillonnage	
Eléments	Taille de la population	Population prévue	Population touchée	Coefficient de sondage (100%)	Méthode
Clients	1050	500	150	30 %	Aléatoire
Agents de crédit	10	10	10	100%	Aléatoire

Source : Résultats d'enquête d'Aout 2016

Paragraphe 2 : Technique de collecte des données, outils de traitement des données et stratégie de vérification des hypothèses

Ce paragraphe s'articulera autour de deux points essentiels :

I- Technique de collecte des données

La collecte des données a été réalisée sur la base de questionnaires. Elle nous a permis de mieux cerner les notions relatives à la gestion de l'asymétrie d'information dans les SFD. Ainsi, avons-nous eu recours à des informations issues aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur de PAPME.

A- Sources d'informations

1- Les sources d'informations internes

Ces sources sont, d'une part, les questionnaires qui nous ont permis d'avoir les renseignements et de pouvoir interpréter la situation de PAPME en matière de gestion d'asymétrie d'information et d'autre part le manuel de politique et de procédure de crédit.

2- Les sources d'information externes

Les informations externes collectées trouvent essentiellement leurs sources dans des documents récupérés pour la plupart sur internet, des supports de cours d'économie bancaire et micro finance, des ouvrages et des mémoires de licence professionnelle portant sur les risques liés à l'octroi de crédit dans les institutions de micro finance et les institutions bancaires.

B- Les questionnaires

Les questionnaires ont permis d'établir une vérification empirique des entretiens directs.

Les questionnaires sont composés de questions ouvertes (pour permettre à l'enquêté de s'exprimer et de donner son point de vue par rapport à une situation donnée) et de questions fermées permettant de répondre avec exactitude à un problème précis (il n'aura qu'à choisir une réponse parmi celles proposées).

Les questionnaires ont été utilisés pour collecter des informations auprès des agents de l'institution et des clients dans l'enceinte de l'institution et à l'extérieur pour d'autres.

II- Outils de traitement des données et stratégie de vérification des hypothèses

A- Outils de traitement des données

Les données numériques collectées ont été traitées à l'ordinateur grâce au logiciel Microsoft Office Excel 2007, ce qui nous a permis d'avoir des tableaux tandis que les données qualitatives ont été traitées avec le logiciel Microsoft Office Word 2007.

B- Stratégie de vérification des hypothèses

1- Identification des variables par hypothèse

a- Rappel des hypothèses de l'étude

H1: La mauvaise foi et l'analphabétisme seraient les principales causes de l'asymétrie de l'information ;

H2: L'asymétrie d'information serait à l'origine du non remboursement des crédits

b- Les variables de l'étude

• Variables de l'hypothèse 1

V1 : Le voile des points défaillants de l'activité mené ;

V2 : Le non tenu des documents de gestion

V3 : L'analphabétisme des clients

- **Variables de l'hypothèse 2**

V1: La mauvaise évaluation des besoins réels de financements des clients ;

V2: L'écart du remboursement des mensualités par rapport aux ressources générées par l'activité sur la même période de remboursement ;

V3: Le détournement des crédits de leurs objets.

2- Opérationnalisation des variables et cadre opératoire de validation des hypothèses

Nous ferons ici, une description des conditions que doivent remplir les variables par hypothèse pour que celles-ci soient vérifiées ou infirmées. Nous résumons donc, le cadre opératoire de validation des hypothèses comme l'indique le tableau suivant :

Tableau 5 : Cadre opératoire de validation de l'hypothèse n°1

Informations sur les dossiers mal étudiés	Variable	Bonne décision	Mauvaise décision
Le voile des points défaillants de l'activité mené	V1	Oui	Non
Le non tenu des documents de gestion	V2	Oui	Non
L'analphabétisme des clients	V3	Oui	Non
Le seuil de décision est fixé à 50%. L'hypothèse 1 sera validée si les bonnes décisions de deux variables au moins, dépassent 50%.			

Source : Réalisé par nous-mêmes

Tableau 6 : Cadre opératoire de validation de l'hypothèse n°2

Informations sur le manque de suivi	Variable	Bonne décision	Mauvaise décision
La mauvaise évaluation des besoins réels de financements des clients ;	V1	Oui	Non
l'écart du remboursement des mensualités par rapport aux ressources générées par l'activité sur la même période de remboursement	V2	Oui	Non
Le détournement des crédits de leurs objets	V3	Oui	Non
Le seuil de décision est fixé à 50%. L'hypothèse 2 sera validée si les bonnes décisions de deux variables au moins, dépassent 50%.			

Source : Réalisé par nous-mêmes

CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE

SECTION 1 : PRESENTATION, INTERPRETATIONS, ANALYSES DES DONNEES ET VALIDATION DES HYPOTHESES.

Deux paragraphes composent cette section. Le premier aborde la présentation, l'interprétation, l'analyse des données et validation des hypothèses 1 tandis que le second est consacré à la présentation, l'analyse et la validation de l'hypothèse n°2.

Notre analyse portera au prime abord sur la stratégie de gestion de l'asymétrie d'information face au risque de crédit au sein de l'Agence PAPME Calavi. De cette analyse il ressort que la gestion du risque se fait en amont et en aval du crédit. Les clients sont d'abord sensibilisés sur le risque, ensuite lors de l'analyse du dossier l'accent est mis sur la qualité du client, la rentabilité et la viabilité de son activité, l'activité étant la source du remboursement. Il faut aussi ajouter les diverses garanties pour sécuriser le crédit, la caution solidaire, les garanties financières, les sûretés réelles. Après la mise en place du crédit on procède à un suivi rigoureux du client et de ses activités. Toutes ces précautions témoignent de la volonté de limiter au maximum les risques liés au crédit au sein de l'agence PAPME Calavi.

Paragraphe 1 : Présentation, interprétation, analyse et validation des hypothèses

Ce paragraphe sera consacré à la présentation, à l'interprétation ou analyse détaillée des résultats issus des données collectées en vue de la validation de l'hypothèse n°1.

I- Présentation et interprétation du guide d'entretien

Il s'agit ici des questions que nous avons adressées aux personnels de PAPME Calavi (10 sur 15) dans le but de recueillir des informations sur sa

situation en matière de gestion de l'asymétrie d'information face au risque de crédit.

A- Résultats du guide d'entretien adressé aux agents CALAVI

Tableau 7: Tableau récapitulatif des résultats du guide d'entretien

N° D'ORDRE	QUESTIONS AUX AGENTS	REponses DES AGENTS	RESULTATS OBTENUS
1	Quel objectif visez-vous en faisant les séances d'animations ?	C'est le but d'informer les clients sur les responsabilités liées aux crédits octroyés	10
2	Dans l'exercice de vos fonctions pensez-vous qu'il y a asymétrie d'information entre vous et les clients ? Si oui pourquoi ?	Oui ; parce que certains clients cachent les points faible de leurs activités dans le souci d'obtenir le crédit à tout prix	10
3	Constatez-vous souvent que les informations fournies par les clients avant l'obtention du crédit diffèrent de celles que vous observez après le déblocage ?	OUI	10
4	Selon vous les asymétries d'information sont dues à quoi ?	Mauvaise foi des bénéficiaires	07
		Analphabétisme des clients	03

**ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES IMPAYES DANS UN SYSTEME
FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PAPME-BENIN**

		Manque de suivi régulier	00
		Le non tenu des documents de gestions	00
5	Faites vous l'enquête de moralité	Toujours	4
		Pas toujours	6
6	Les crédits octroyés sont-ils destinés à leurs fins ?	Oui	7
		Non	3
7	Selon vous qu'est-ce qui justifie l'augmentation des impayés	Asymétrie d'information	06
		Conjoncture économique défavorable aux clients	01
		Mauvais suivi des clients	03
8	Arrive-t-il des moments où PAPME cachent des informations aux clients ?	Oui	10
		Non	00
9	Si oui pourquoi ?	Si l'information doit porter atteinte à la structure comme par exemple une situation passagère de disponibilité de ressources	10

Source : Réalisé par nous même

B – Interprétation des réponses issues du guide d'entretien

Du guide adressé aux agents de PAPME Calavi nous pouvons faire les interprétations suivantes :

- ✓ Les séances d'informations ont pour objectif principal d'informer au maximum les clients sur les responsabilités liées aux crédits octroyés
- ✓ L'asymétrie d'information existe et est développée dans le processus de mise en place du crédit ;
- ✓ Les causes des impayés proviennent surtout de l'asymétrie d'information du fait que l'information est la matière première fondamentale de la mise en place du crédit ainsi lorsqu'elle n'est pas fiable l'étude est mal faite ;
- ✓ Le Suivi des crédits mis en place n'est pas bien fait dans sa quasi-totalité faute de moyens matériels et financiers
- ✓ L'enquête de moralité n'est pas toujours bien faite

Nous pouvons ainsi retenir que l'information fiable est la pièce maîtresse dans le processus de mise en place et suivi du crédit.

II- Présentation, analyse et validation de l'hypothèse n°1

A- Présentation des données relatives à l'hypothèse n°1

1- Récapitulatif des données collectées

Tableau 8: Tableau récapitulatif des données collectées relatives à l'hypothèse n°1

		Bonne décision	Mauvaise décision	Nombre de questionnaires		TOTAL
		Oui	Non	Reçus	Non reçus	
V1	Le voile des points défaillants de l'activité mené	108	31	139	11	150
V2	Le non tenu de la comptabilité	58	81	139	11	150
V3	L'analphabétisme des clients	122	17	139	11	150

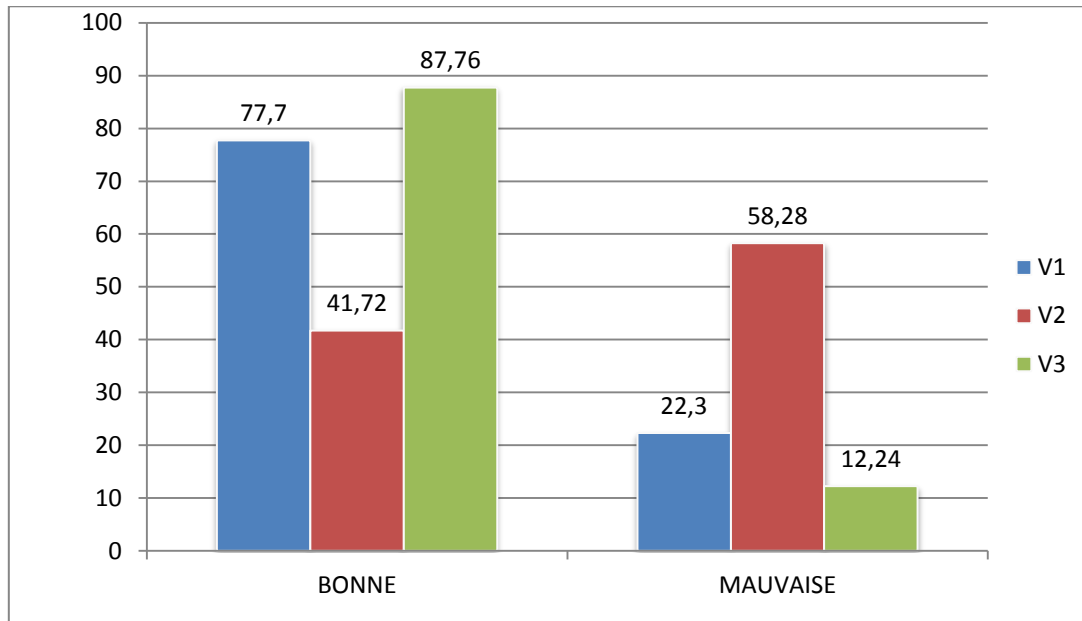
Source : Résultats d'enquête d'Août 2016

2- Retraitement des données

Tableau 9: Tableau de synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n°1 en valeur absolue.

	V1	V2	V3
BONNE	108	58	122
MAUVAISE	31	81	17
TOTAL	139	139	139

Source : Résultats d'enquête d'Août 2016



Source : Résultats d'enquête d'Aôut 2016

B- Analyse et validation de l'hypothèse n°1

Comme l'indique le tableau n°08, sur les 150 clients prévus pour notre enquête, 139 ont répondu à nos questions soit un taux de participation de 92,66%.

1- Analyse des données

a- Analyse des données de la variable V1

De l'analyse des tableaux n°08 et 09, il ressort que des 139 clients interrogés sur la question concernant le voile des points défaillants de l'activité (la variable n°1 de l'hypothèse n°1) 108 clients sont favorables à notre opinion tandis que 31 clients y sont défavorables, soit 77,70 % de bonnes réponses et 22,30 % de mauvaises réponses (Tableau n°10).

Au regard de ces constats, nous affirmons que pour la majorité de ces bénéficiaires de crédit, il y a voile des points défaillants de l'activité menée.

b- Analyse des données de la variable V2

A la question concernant le non tenu des documents de gestion (la variable n°2 de l'hypothèse n°1), 58 clients sont favorables à notre opinion et 81 sont contre (Tableaux n°08 et 09); soit un pourcentage de 41,72% de bonnes réponses et 58,28% de mauvaises réponses (tableau n°10).

De l'analyse de ces résultats, nous constatons que la majorité des clients jugent que le non tenu des documents de gestion n'est pas une cause fondamentale de l'asymétrie d'information.

c- Analyse des données de la variable V3

Quant à la question relative à l'analphabétisme des clients (variable n°3 de l'hypothèse n°1), parmi les 139 clients interrogés, 122 sont favorables à notre opinion et les 17 restants ne partagent pas notre opinion (tableaux n°08 et 09), soit 87,76% de bonnes réponses et 12,24% de mauvaises réponses (le tableau n°10); ce qui nous amène à dire que pour les clients, l'analphabétisme des clients est une cause principale de l'asymétrie d'information.

2- Validation de l'hypothèse n°1

Après analyse des données relatives à chaque variable de l'hypothèse n°1, nous constatons que les taux de bonne réponse 77,70 % pour V1 ; 41,72 % pour V2 et 87,76 % pour V3, deux bonnes décisions au moins des trois variables de cette hypothèse ont franchi à la hausse le seuil de décision fixé à 50 %. Par conséquent, l'hypothèse n°1 est vérifiée.

Paragraphe 2 : Présentation, analyse et validation de l'hypothèse n°2

A- Présentation des données relatives à l'hypothèse n°2

1- Récapitulatif des données collectées

Tableau 10: Tableau récapitulatif des données collectées relatives à l'hypothèse n°2

		Bonne décision	Mauvaise décision	Nombre de questionnaires		TOTAL
		Oui	Non	Reçus	Non reçus	
V1	la mauvaise évaluation des besoins réels de financements	87	52	139	11	150
V2	L'écart du remboursement des mensualités par rapport aux ressources générées par l'activité sur la même période de remboursement	93	46	139	11	150
V3	Le détournement des crédits de leurs objets	47	92	139	11	150

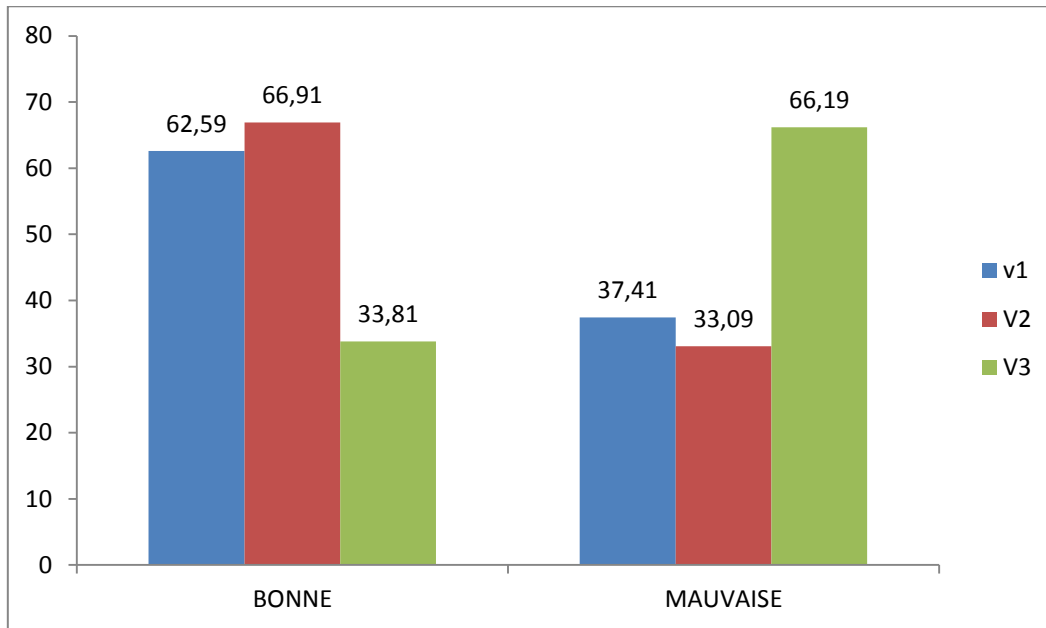
Source : Résultats d'enquête d'Août 2016

2- Retraitement des données

Tableau 11 : Tableau de synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n°2 en valeur absolue

	V1	V2	V3
BONNE	87	93	47
MAUVAISE	52	46	92
TOTAL	139	139	139

Source : Résultats d'enquête d'Août 2016



Source : Résultats d'enquête d'Août 2016

B- Analyse et validation de l'hypothèse n°2

1- Analyse des données

A- Analyse des données de la variable V1

De la lecture des réponses relatives à la question de mauvaise évaluation des besoins réels de financements (variable n°1 de l'hypothèse n°2), il ressort que des 139 clients interrogés, 87 sont favorables à notre opinion et 52 y sont défavorables (Tableaux n°11 et 12) ; soit 62,59% de bonnes réponses et 37,41% de mauvaises réponses (Tableau n°13).

Au regard de ces constats, nous affirmons que pour la majorité des clients bénéficiaires de crédits il y a mauvaise évaluation des besoins réels de financements.

c- Analyse des données de la variable V2

A la question concernant l'écart du remboursement des mensualités par rapport aux ressources générées par l'activité sur la même période de remboursement (la variable n°2 de l'hypothèse n°2), 93 des clients interrogés

sont favorables à notre opinion et 46 ont un avis contraire comme (Tableaux n°11 et 12), soit 66,91% de bonnes réponses et 33,09% de mauvaises réponses (Tableau n°13).

En conclusion, nous retenons que la majorité des clients reconnaît qu'il existe un écart entre les mensualités et les ressources générées par l'activité.

d- Analyse des données de la variable V3

De l'analyse du tableau n°11 et 12, il ressort que des 139 questionnés sur la question concernant le détournement des crédits de leurs objets (la variable n°3 de l'hypothèse n°2) 47 d'entre eux sont favorables à notre opinion et 92 y sont défavorables soit 33,81% de bonnes réponses et 66,19% de mauvaises réponses (Tableau n°13).

Au regard de ces constats, nous pouvons dire que la majorité des clients estime que les crédits ne sont pas détournés de leur objets.

2- Validation de l'hypothèse n°2

Après analyse des données relatives à chaque variable de l'hypothèse n°2, nous constatons que les taux de bonne réponse 62,59% pour V1 ; 66,91% pour V2 et 33,81% pour V3, deux bonnes décisions au moins des trois variables de cette hypothèse ont franchi à la hausse le seuil de décision fixé à 50 %. Par conséquent, l'hypothèse n°2 est vérifiée.

SECTION 2 : Implications managériales et conditions de mise en œuvre

A travers cette section, nous présenterons d'une part, nos différentes suggestions et d'autre part leurs conditions de mise en œuvre.

Paragraphe1 : Implications managériales

Ce paragraphe sera essentiellement consacré à l'énoncé de nos différentes suggestions et ceci, en ne perdant pas de vue les objectifs spécifiques poursuivis

par cette étude, afin d'atteindre l'objectif général qui est de contribuer à l'amélioration de la gestion des risques de crédits dans l'agence PAPME Calavi.

I- Suggestions liées à l'hypothèse n°1

A l'issue de notre enquête et après analyse des données collectées nous avons constaté qu'il se pose un problème de fiabilité d'information entre les SFD et les bénéficiaires de crédits d'une part et d'autre part ; que les échéanciers de remboursement ne tiennent pas toujours compte des revenus générés par l'activité sur la période de remboursement du prêt ; ce qui nous amène à formuler les suggestions suivantes :

- Pour une bonne analyse du projet, mettre en place des stratégies solides et structurées afin d'évaluer la capacité de remboursement et la capacité d'endettement du demandeur afin de prévenir la probabilité de défaillance de ce dernier ;
- Face aux problèmes de sélection adverse causée par l'asymétrie informationnelle entre prêteur et emprunteurs, prendre les garanties sûres comme éléments atténuants, mais également pour réduire le problème d'aléas moral une fois que le crédit est mise en place ;
- mettre en place une centrale d'échange et d'information capable de fournir aux SFD les renseignements nécessaires sur les clients ayant des encours de crédit dans d'autre SFD d'une part et d'autre part, de procéder à une classification des bénéficiaires de crédit selon qu'ils ont l'habitude d'honorer leur engagement ou pas ;
- Permettre aux agents de crédit de maîtriser les activités de par leur rentabilité et risque en concevant un document qui retrace les activités économiques à risque en se basant par exemple sur des expériences périodiques de survenance de sinistre et les exclure totalement des candidatures au cours des périodes ciblées ;

- faire attention au rationnement du crédit qui semble être un aspect important dans la prédiction du défaut de remboursement, qui peut affecter directement ou indirectement le plan d'investissement et par conséquent, produire un impact sur le rendement du prêt;
- promouvoir des formations régulières au profit des opérationnels de crédit afin de renforcer leur capacité à analyser l'interface SFD-client ;
- Arrêter avec le mythe de la quête exclusive de l'efficacité sociale (réduction de la pauvreté considérée comme la « promesse » de la micro finance) et opter vers la prise en compte de la gestion des risques comme priorité managériale pouvant rendre durable l'inclusion financière des exclus du secteur bancaire.
- entreprendre des études périodiques devant permettre de suivre de près l'évolution des risques sectoriels pour mieux orienter les crédits vers les activités les plus rentables et les moins risqués, à travers une stratégie de diversification du portefeuille de prêt ;
- créer un cadre de concertation entre l'Etat et les promoteurs SFD afin d'assainir le secteur et d'harmoniser les activités de ces derniers

II- Suggestion liées à l'hypothèse n°2

Les analyses des différentes variables de l'hypothèse n°2 nous ont permis de constater que les agents de crédit de PAPME font un travail acceptable en ce qui concerne la gestion de l'asymétrie d'information. Néanmoins, nous avons jugé bon d'apporter notre contribution à l'amélioration de leurs performances à travers des propositions présentées comme suit :

- mettre en place une cellule de communication qui, aura entre autres, la mission d'encadrer les clients avant et après la mise en place des fonds en leur fournissant tous les renseignements entrant dans le cadre d'une bonne gestion des crédits en vue d'un bon dénouement à l'échéance;

- mettre en place un système de suivi et de contrôle qui aura pour but : de présenter les stratégies pour limiter les impayés pour la pérennité de l'institution ; d'analyser les facteurs institutionnels qui influent sur le remboursement des créances et enfin, d'identifier les éléments qui motivent ou démotivent le remboursement du point de vue de l'emprunteur. Ceci est d'autant plus important qu'il urge de prendre conscience qu'il n'y a pas de mauvais payeurs, mais de mauvais crédits et que la responsabilité des impayés incombe premièrement à l'institution qui accorde le crédit ;
- ne consentir de prêt qu'à des personnes exerçant déjà l'activité et non à des nouveaux venus, afin d'éviter des détournements de crédit de l'objet initial du fait de la non maîtrise du secteur d'activité ayant été choisi initialement pour l'investissement ;

Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre

L'objectif de ce paragraphe est de présenter les conditions de mise en œuvre de nos suggestions.

Un auteur affirmait : « il n'y a de richesses que d'hommes ». Ceci est d'autant plus vérifié que de nos jours les entreprises les plus prospères sont celles qui accordent une place de choix à la qualité et à la gestion des ressources humaines. C'est pourquoi, pour nos suggestions, nous mettrons beaucoup plus l'accent sur l'aspect des ressources humaines.

Ces conditions de mise en œuvre visent donc :

- la création d'un cadre de travail dans lequel les agents sont intégrés à toutes les décisions dont la mise en œuvre requiert leurs participations ;
- faire de la motivation des agents une priorité. Ceci passe par la prise en compte du point précédent mais également par le respect du rapport travail /salaire qui, lorsqu'il n'est pas respecté crée une situation de sous-

emploi qui a pour conséquence directe les détournements, la corruption et inévitablement la mauvaise performance de l'institution ;

- la création d'un circuit de dialogue indirect entre clients, personnels et dirigeant à travers la mise en place d'une boîte à suggestions permettant de collecter les avis des clients ainsi que les dénonciations et aspirations du personnel qui désire faire des révélations sous anonymat.
- le renforcement de l'effectif des agents de crédit, en vue d'une meilleure performance dans les études de dossier et les actions de recouvrement ;
- le recrutement ou à défaut, une sous-traitance d'agents qualifiés (gestionnaire des ressources humaines, spécialistes en communication des entreprises, spécialistes du marketing, spécialiste des changements climatiques etc.) pour la mise en œuvre des différentes solutions proposées ;

CONCLUSION

Au terme de ce travail nous pouvons dire que la bonne information est l'élément le plus délicat pour le développement de toute structure de micro finance à savoir les SFD.

Dans cette optique, vu l'importance du rôle capital que PAPME joue dans la réduction de la pauvreté en République du Bénin, nous avons focalisé notre attention sur les conséquences et les causes d'une asymétrie d'information au sein des impayés de cette institution.

L'analyse de ce thème a permis de relever les insuffisances liées aux mécanismes de gestion de l'asymétrie d'information. A ces insuffisances, nous avons apportés des approches de solution et faire des suggestions qui sont elles aussi du même ordre que les insuffisances identifiées.

La prise en compte de ces suggestions permettra sans doute à PAPME d'améliorer sa prestation dans le monde des SFD.

Les observations faites au cours de notre stage pratique dans les locaux de PAPME ont permis de vivre certaines expériences dans la stratégie des clients pour l'obtention de leur crédit et aussi celles des agents en face d'une situation d'impayé. En effet, l'évolution du taux d'impayé ces dernières années au niveau de cette institution basée sur la non fiabilité de l'information impose qu'on y accorde une attention particulière.

Notre recherche aura pour objectif d'apporter notre soutien au mécanisme de gestion d'asymétrie d'information en vue de contribuer à la réduction des risques de crédits dans les institutions de micro finance en général et à PAPME en particulier.

La problématique qui découle de notre recherche ressort un problème fondamental lié aux impayés face à l'asymétrie d'information d'une part et d'autre part, des problèmes spécifiques qui se résument aux points suivants :

- Voiler les points défailants de l'activité menée,
- La mauvaise appréciation de la capacité de remboursement.

A l'issus de l'analyse de chacun des problèmes, nous avons conclu que la recuite de la mission des SFD ne peut être effective que par la mise en œuvre de nos quelques suggestions dans le présent.

Toutefois, nous nous rendons compte que nos apports pour PAPME ne peuvent résoudre totalement les problèmes auxquels elle est confrontée.

Nous espérons que les recherches ultérieures se pencheront d'avantage sur d'autres aspects car il est important de savoir aujourd'hui que la maîtrise de l'information au sein des SFD est l'élément pivot de leur développement.

Cependant, nous exhortons les SFD à y veiller sur le mécanisme de gestion d'asymétrie d'information en vue de pérenniser leur rôle dans la vie économique du Bénin.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

I Ouvrages

Bassole (2004), responsabilité conjointe et performance des groupes de crédit, CERDI, Université d'Auvergne, Janvier 2004.

Guérin (200a), « Le prêt collectif à responsabilité conjointe peut-il être considéré comme une innovation financière ? », savings and development, Vol.24, n°2, pp. 219-245.

Guérin I. (200b), « Mécanismes d'incitation et comportements coopératifs : le prêt collectif à responsabilité conjointe », communication aux journées AFSE 2001.

Honlonkou Acclassato, Quenum (2001), 'Problématique de remboursement des crédits dans les systèmes financiers décentralisés et garantie de prêt aux petits opérateurs du Bénin', ELIFID, cahier de recherche, septembre 2001.

Humbert (2001), La microfinance : lieu de confrontation d'intérêts et de cultures, Exclusion et liens financiers, Rapport du Centre Walras 2001, Economica, Paris, pp. 277-281.

Statnik, (1997), 'Asymétrie d'information et rationnement partiel du crédit', Thèse de doctorat, Université de Lille II.

Utz, Vincent (2002), Asymétrie d'information et organisation bancaire : le cas d'une banque d'investissement spécialisée, Réalités méconnus, Gérer et comprendre, n°68, juin 2002.

II Mémoires

ALI M. E. (2015) « Analyse de la procédure d'octroi de crédit dans les SFD : Cas de PAPME Calavi.

Scholastique F. M. HOUNNOU et FAGBOHOUN K. A. O. (2013) « Gestion des créances contaminées dans les SFD : cas de PAPME Calavi ».

SEHOUNOU A. D. et GOUKPANIAN D. « Asymétrie d'information et analyse du remboursement de crédit dans les institutions de micro finance : cas de RENACA ».

Akerlof G. (1970), "The market for Lemons: Quality Uncertainty and the market Mechanism", Quaterly Journal of Economics, n°84, pp. 488-500.

Autres documents

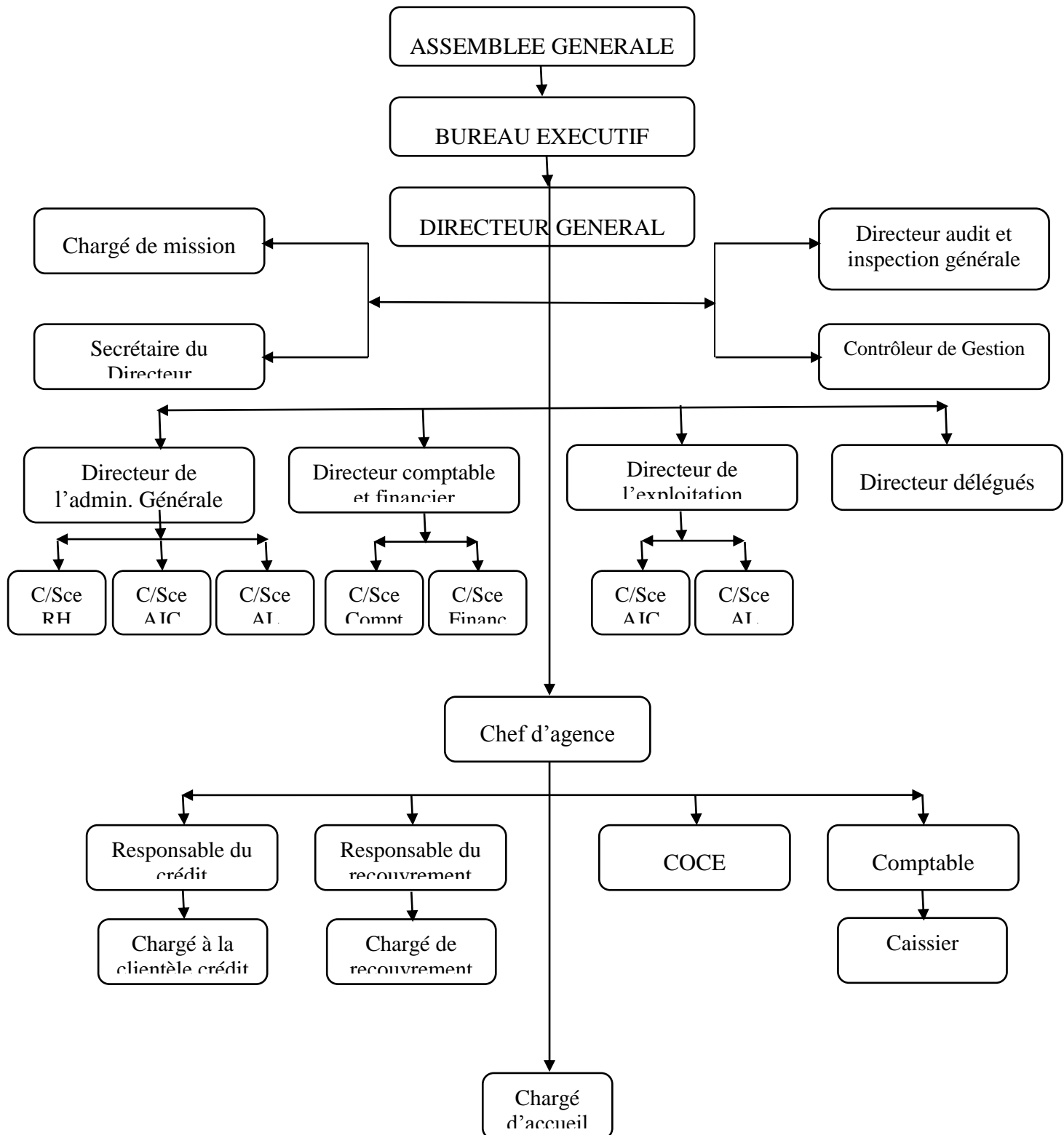
Manuel des procédures de PAPME.

Guide d'octroi de crédit de PAPME BENIN.

ANNEXES

Annexe1 : Organigramme de PAPME

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'AGENCE PAPME



Annexe 2 : QUESTIONNAIRE AUX CLIENTS

1- Quel est votre sexe ?

Masculin

Féminin

Quel est votre profession ?

.....

2- Quel est votre niveau d'instruction ?

.....

3- Quel est votre tranche d'âge ?

.....

4- Depuis quand exercez-vous réellement l'activité ayant fait l'objet de votre crédit ?

.....

.....

.....

5- Avez-vous l'accès facile au crédit de PAPME ?

Oui

Non

6- Arrive-t-il que vos échéances tombent en retard ? Si oui les raisons ?

.....

7- Recevrez-vous la visite de l'agent de crédit après le déblocage ?

Oui

Non

8- Etes-vous suivi après le déblocage dans l'utilisation du crédit ?

Oui

Non

9- Tenez-vous des documents de gestion pour votre activité ? Si non pourquoi ?

.....

.....

.....

10- Pourquoi êtes-vous parfois réticents à fournir les vraies informations au chargé de crédit ?

.....

.....

.....

Merci pour votre Franche collaboration

Annexe 3 : Guide d'entretien avec le personnel de l'Agence PAPME

Dans le but de rédiger notre mémoire de licence professionnelle et de finaliser la formation reçue au cycle I en science de gestion filière Finance Banque et Assurance. Nous avons choisi pour cadre l'Agence PAPME Calavi pour comme cadre de stage ainsi le thème de notre mémoire est intitulé : « ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES IMPAYES DANS UN SYSTEME FINANCIERS DECENTRALISE : Cas de PAPME ». Nous vous prions de bien vouloir nous aider à avoir des réponses probantes aux questions ci-dessous

1- Quel objectif vise les séances d'animation ?

.....
.....

2- Dans l'exercice de votre fonction pensez-vous qu'il y -a asymétrie d'information entre vous et vos clients ? Si oui pourquoi ?

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

3- Constatez-vous souvent que les informations fournies par vos clients avant l'obtention du crédit diffèrent de celle que vous observez après le déblocage du crédit ?

Oui Non

4- Selon vous, les asymétries d'information sont dues à quoi?

Mauvaise foi des bénéficiaires
Manque de suivi régulier
 Analphabétisme des clients

5- Quels sont les moyens mis en œuvre pour lutter contre les asymétries d'information ?

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

6- Quel est la politique de gestion des crédits mis en place par PAPME ?

.....
.....

ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES IMPAYES DANS UN SYSTEME FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PAPME-BENIN

.....

 7- Respectez-vous rigoureusement le suivi des clients après déblocage ? Si non quel en est la cause ?

.....

8- Selon vous, qu'est-ce qui justifie l'augmentation des impayés ?

- Asymétrie d'information
 Conjoncture économique défavorable des clients
 Mauvais suivi des clients

9 Faites-vous toujours l'enquête de moralité

Oui Non

Nous vous remercions sincèrement pour l'intérêt à nous accorder

Tableau 12: Tableau de synthèse des données relatives à l'hypothèse n°1 en valeur relative

	V1	V2	V3
BONNE	77,70%	41,72%	87,76%
MAUVAISE	22,30%	58,28%	12,24%
TOTAL	100%	100%	100%

Source : Résultats d'enquête d'Août 2016

Tableau 13: Tableau de synthèse des données relatives à l'hypothèse n°2 en valeur relative

	V1	V2	V3
BONNE	62,59%	66,91%	33,81%
MAUVAISE	37,41%	33,09%	66,19%
TOTAL	100%	100%	100%

Source : Résultats d'enquête d'Août 2016

TABLE DES MATIERES

DEDICACE 1	i
DEDICACE 2	ii
REMERCIEMENTS.....	iv
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	v
LISTE DES TABLEAUX.....	vi
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : DU CADRE INSTITUTIONNEL A LA PROBLEMATIQUE DE L'ETUDE.....	3
Section 1 : Présentation générale des SFD et de PAPME en particulier	3
Paragraphe 1 : Historique des SFD.....	3
I- Cadre général.....	4
II – CADRE D'ETUDE	6
A- Historique, missions et structure organisationnelle et fonctionnelle de PAPME.	7
B- L'organisation de l'Agence de Calavi	13
Paragraphe 2 : Activités, environnement et ressources de fonctionnement	18
I- Les activités de PAPME.....	18
1- Les Produits non-financiers	18
2-Les Produits financiers	18
II Analyse de l'environnement de l'agence PAPME Calavi	20
1-Micro- environnement	20
a- Les clients	20
b- Les fournisseurs	21
c- Les concurrents	21
2- Macro-environnements	22
a- Environnement démographique.....	22
b- Environnement économique	22
c- Environnement juridique	23
SECTION II : Déroulement du stage et problématique de l'étude.....	23
Paragraphe 1 : Présentation des travaux effectués et des difficultés rencontrées lors du stage	24

**ASYMETRIE D'INFORMATION AU CŒUR DES IMPAYES DANS UN SYSTEME
FINANCIER DECENTRALISE : CAS DE PAPME-BENIN**

I- Travaux effectués.....	24
1- Services opérationnels	24
a- Le crédit	24
b- Le recouvrement	24
2-Service Administratif.....	25
II- Difficultés rencontrées	25
Paragraphe 2 : Observations du stage et problématique de l'étude	25
I – Observation du stage	25
Source : Réalisé par nous même	28
II-Problématique de l'étude	29
CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE ..	31
Section 1: LE CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE.....	31
Paragraphe 1: Justification du thème, objectifs, hypothèse.....	31
I- Justification de la problématique	31
II- Objectifs et Hypothèses de l'étude	32
A-Objectif de recherche.....	33
B- Hypothèses de l'étude	33
Paragraphe 2 : Revue de littérature.....	34
1- Définition de quelques concepts.....	34
e- Impayés et pré-défaillance	42
SECTION 2 : CADRE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.....	43
PARAGRAPH 1:Outils de collecte des données	43
I- Population Choisie.....	43
II- Mode d'échantillonnage	43
Paragraphe 2 : Technique de collecte des données, outils de traitement des données et stratégie de vérification des hypothèses.....	45
I- Technique de collecte des données.....	45
A- Sources d'informations	45
1- Les sources d'informations internes	45
2- Les sources d'information externes	45
B- Les questionnaires	45

II-Outils de traitement des données et stratégie de vérification des hypothèses	46
A- Outils de traitement des données	46
B- Stratégie de vérification des hypothèses.....	46
1- Identification des variables par hypothèse.....	46
2- Opérationnalisation des variables et cadre opératoire de validation des hypothèses.....	47
CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE	49
SECTION 1 : PRESENTATION, INTERPRETATIONS, ANALYSES DES DONNEES ET VALIDATION DES HYPOTHESES.....	49
Paragraphe 1 : Présentation, interprétation, analyse et validation des hypothèses	49
I- Présentation et interprétation du guide d'entretien.....	49
B – Interprétation des réponses issues du guide d'entretien.....	51
II- Présentation, analyse et validation de l'hypothèse n°1	52
A- Présentation des données relatives à l'hypothèse n°1	52
B- Analyse et validation de l'hypothèse n°1	54
Paragraphe 2 :	56
Présentation, analyse et validation de l'hypothèse n°2.....	56
A- Présentation des données relatives à l'hypothèse n°2	56
B- Analyse et validation de l'hypothèse n°2	57
A- Analyse des données de la variable V1	57
SECTION 2 : Implications managériales et conditions de mise en œuvre.....	58
Paragraphe1 : Implications managériales	58
I- Suggestions liées à l'hypothèse n°1.....	59
II- Suggestion liées à l'hypothèse n°2	60
Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre.....	61
CONCLUSION.....	63
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	65
ANNEXES	A