



**République du Bénin
(RB)**

**Ministère De l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
(MESRS)**

Université d'Abomey-Calavi (UAC)

Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG)

Mémoire présenté en vue de l'obtention des crédits associés au diplôme de
LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTION

Spécialité : Finance Banque et Assurance

Thème :

**ANALYSE DE LA PROCEDURE
D'OCTROI DE CREDIT SCOLAIRE A LA
POSTE DU BENIN SA**

Présenté et Soutenu par :

HOUNGBEME

Biwègnon Emmanuel Bravo

&

HOUNHINTO

Karenn Fresnelle Mahugnon

Sous la direction de :

Maître de stage :

M. DOSSOU-YOVO William

**Chef Département Assurances et
Crédit à La Poste du Bénin S.A.**

Maître de Mémoire :

Professeur LANHA Magloire

Agrégé de Sciences Economiques

Année Académique 2015 – 2016

Soutenu le 16 décembre 2016

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

DEDICACE

Je dédie ce présent mémoire à :

- Ma très chère mère ADJAFFON Félicienne ;
- Ma tante ADJAFFON Julienne ;
- Mon frère Gilchrist HOUNGBEME.

Biwègnon Emmanuel Bravo HOUNGBEME

DEDICACE

Je dédie ce présent mémoire à :

- Mon père Dieu-donné HOUNHINTO ;
- Ma mère Rufine DJOSSA ;
- A mon frère Karl et mes soeurs Carmelle et Jennifer

Karenn Fresnelle Mahugnon HOUNHINTO

REMERCIEMENTS

L'aboutissement de ce travail n'a été possible que grâce aux concours de beaucoup de personnes que nous tenons à remercier. Nos sincères remerciements vont à l'endroit de :

- Directeur de mémoire, le Professeur LANHA Magloire pour sa disponibilité et tout l'encadrement dont nous avons bénéficié dans la réalisation de cette étude
- Professeur IGUE Charlemagne, Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG)
- Docteur WOTO Théophile, Vice-Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG)
- Monsieur AHLOUMESSOU Hervé, le Directeur de Poste Finance pour nous avoir acceptés dans sa direction
- Monsieur BAGNAN Israël, le chef centre du CCP pour nous avoir accueillis dans la structure qu'il dirige actuellement
- Co-directeur de mémoire; monsieur ZINSOU Parfait pour sa permanente assistance
- Monsieur DOSSOU-YOVO William, Chef Département Poste Crédits et Assurances pour son dévouement à nous aider pour la concrétisation de ce travail
- Tout le corps professoral de la FASEG pour la qualité de la formation reçue
- Tous nos amis, en particulier Christophe et David KODOKPO pour tout leur soutien et la disponibilité dont ils ont fait preuve à notre égard à chaque instant.
- Toutes nos familles respectives pour leur accompagnement
- Tout le personnel en service au CCP.
- Madame ADJAHO Gisèle, Chef Section Assurance pour sa modeste contribution dans la réalisation de ce mémoire.
- Monsieur WOROU David, Chef Section Crédit pour tous ses conseils à notre égard
- Monsieur SANNI Salim, pour sa disponibilité et sa collaboration permanente.
- Messieurs ADJAFFON Imelde et ANATO Machioudou pour leur modeste contribution.
- DJOSSA Estelle et DJOSSA Thibaut pour leur modeste contribution.

Résumé : Le présent mémoire a pour objectif de contribuer à l'amélioration de la procédure d'octroi de crédit scolaire au sein de La Poste du Bénin SA. Nous avons dans un premier temps comparé les conditions d'octroi de ce type de crédit de LPB SA avec ceux de certains des établissements concurrents. Ensuite par une approche participative au niveau de la ressource humaine, nous avons procédé à la collecte des informations nécessaires. L'analyse des données nous a montré d'une part que LPB SA adopte une meilleure politique de taux de crédit sur le marché, mais se retrouve très moins attractif en matière de la condition d'âge limite adoptée. Aussi des faiblesses liées à la procédure et la survenance de quelques risques entravent au principal but visé par les responsables de LPB SA. D'autre part, l'affectation des fonds octroyés à d'autres fins est de plus en plus récurrente, cela suscite une prise de mesure stricte en vue d'amener les clients à respecter la spécificité de ce crédit. Le perfectionnement de la procédure par les responsables serait alors un grand atout pour une bonne santé de leur portefeuille.

Mots clés : crédit scolaire, concurrence, portefeuille, risque

Abstract: This brief aims to contribute to the improvement of the school credit granting process within La Poste du Bénin SA. We initially compared the conditions for granting this type of LPB SA credit with those of some of the competing institutions. Then through a participatory approach in terms of human resources, we proceeded to the collection of information. Data analysis showed us firstly that LPB SA adopts a better policy of credit rates on the market, but is found very less attractive in terms of the age requirement limit adopted. Also weaknesses related to the procedure and the occurrence of certain risks hampering the main aim of those responsible for LPB SA. Moreover, the allocation of funds for other purposes is increasingly recurrent; this generates taking strict measures in order to bring customers to respect the specificity of this credit. The improvement of the procedure by officials would be a great to good health of their portfolio.

Keywords: school credit, competition, portfolio, risk

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

APE	: Agents Permanents d'Etat
BCEAO	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BOA	: Bank Of Africa
CA	: Conseil d'Administration
CCC Plc	: Community Credit Company Plc
CCP	: Centre des Chèques Postaux
CDAC	: Chef Département Assurances Crédits
CNE	: Caisse Nationale d'Epargne
COMUBA	: Coopérative des Membres Unis Béthel Actions
CSA	: Chef Section Assurances
CSC	: Chef Section Crédits
DAICGIT	: Directeur de l'Audit Interne, du Contrôle de Gestion et de l'Inspection Technique
DEC	: Direction de l'Exploitation Commerciale
DG	: Directeur Général
DGA	: Directeur Général Adjoint
DPCA	: Département Poste Crédits et Assurances
FECECAM	: Fédération des Caisses d'Epargne et de Crédit Agricole Mutuel
FFCEP	: Fédération Française des Caisses d'Epargne de Prévoyance
FINADEV	: Financial Development
IFU	: Identifiant Fiscal Unique
IMCE	: Institut Mondial des Caisses d'Epargne
IMF	: Institution de Microfinance
LPB	: La Poste du Bénin
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OPT	: Office des Postes et Télécommunication
PAVR	: Paiement A Vue Régulariser
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PTT	: Postes Télégraphes et Téléphones
RCCM	: Registre du Commerce et du Crédit Mobilier
SA	: Société Anonyme
SFD	: Systèmes Financiers Décentralisés
SGB	: Société Générale du Bénin
SOBEMAP	: Société Béninoise des Manutentions Portuaires
UBA	: United Bank for Africa
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UMOA	: Union Monétaire Ouest Africaine

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Regroupement du personnel par catégorie socioprofessionnelle.....	10
Tableau n°2 : Répartition des fiches de paie suivant les numéros de compte.....	16
Tableau n°3 : Modèle de SWOT.....	20
Tableau n°4 : Construction du tableau de bord de l'étude portant sur notre étude.....	25
Tableau n°5 : Cadre opératoire de validation de l'hypothèse 1.....	34
Tableau n°6 : Cadre opératoire de validation de l'hypothèse 2.....	35
Tableau n°7 : Avis des clients sur l'affectation du crédit scolaire qui leur sont octroyé.....	43
Tableau n°8 : Comparaison des conditions d'octroi de crédit scolaire de LPB SA et d'autres établissements financiers.....	45
Tableau n°9 : Cause liée à la limite d'âge	45
Tableau n°10 : Cause liée au taux d'octroi de crédit scolaire	46
Tableau n°11 : Cause liée au défaut d'explication de la procédure	46
Tableau n°12: Cause liée à l'absence de suivi des clients	47
Tableau n°13 : Cause liée à la défaillance du système informatique.....	48
Tableau n°14 : Cause liée à la perte d'emploi.....	48
Tableau n°15 : Cause liée au conflit judiciaire	49

LISTE DES GRAPHIQUES ET FIGURE

Figure : Répartition des clients enquêtés sur le crédit scolaire.....	40
Graphique n° 1 : Synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n° 1.....	47
Graphique n° 2 : Synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n° 2	49

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
Chapitre 1 : LA POSTE DE BENIN SA : UNE ENTREPRISE A PART ENTIERE.....	4
SECTION 1 : PRESENTATION GENERALE DE LA POSTE DU BENIN SA ET DE LA DIRECTION POSTE FINANCE.....	5
SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE	15
Chapitre 2: LA POSTE DU BENIN SA : FACE AUX PROBLEMES LIES A LA PROCEDURE D'OCTROI DE CREDIT SCOLAIRE.....	21
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE	22
SECTION 2 : CADRE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	32
Chapitre 3:DIAGNOSTIC ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS.....	36
SECTION I : GENERALITES, DIFFERENTS TYPES DE CREDITS ET CONDITIONS D'OCTROI.....	37
SECTION 2 : ANALYSES DES DONNEES, VALIDATION DES HYPOTHESES, PROPOSITIONS ET SUGGESTION	44
CONCLUSION	53
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	i
ANNEXES	iii

INTRODUCTION

Introduction

Le secteur bancaire a connu de grandes mutations au cours des décennies 1980-1990 au Bénin avec pour principale incidence la faillite de nombreuses banques. La difficulté d'octroi de crédit bancaire, le licenciement de nombreux cadres et employés, la marginalisation d'une classe de la population aux produits bancaires ont sans doute favorisé l'émergence des structures répondant aux mêmes exigences que les banques : les Institutions de Microfinance (IMF). La BCEAO selon la convention régissant la commission bancaire de l'UMOA, signée à Cotonou le 3 avril 2007 dans sa Loi SFD- Art. 1^{er}, nous définit les "Systèmes Financiers Décentralisés" : comme étant institution dont l'objet principal est d'offrir des services financiers à des personnes, qui n'ont généralement pas accès aux opérations des banques et établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire et habilitée aux termes de la présente loi à fournir ces prestations ;

D'une manière générale, ces institutions financières mènent diverses activités qui n'ont pas toutes les mêmes priorités. L'octroi des crédits est l'une des activités les plus importantes et les plus sensibles de ces institutions en ce sens qu'elle contribue de façon significative à la constitution de leur produit net. C'est dans cette perspective qu'au sein de La Poste du Bénin SA (LPB SA) a été créé le Département Poste Crédit et Assurance (DPCA), une institution para bancaire qui offre des services de crédits tels que les crédits (court, moyen et long terme), crédit vert, crédit spéno, crédit scolaire ainsi que des services tels que l'assurance Poste Assur'Auto, Poste Assur'Educ et Poste Assur'Zindo. Notons qu'en cette veille de rentrée scolaire, les parents ou tuteurs font des efforts dans la préparation de la rentrée scolaire de leurs enfants pour que tout soit prêt le jour de la rentrée (paiement des fournitures scolaires et scolarité), afin de leur assurer un avenir radieux. Le plus souvent, ces parents éprouvent des difficultés pour pouvoir financer les études et recherchent donc les voies et moyens pour réunir l'argent à temps. A l'instar d'un parent de 3 enfants qui voudrait prendre en charge les 2 enfants de sa sœur résidant au village et dont la vie n'est pas de tout repos. La tâche ne sera pas aisée pour ce parent dont l'objectif, est de venir en aide non seulement à ces neveux mais également de soulager sa sœur. Voilà donc comment les banques décident de mettre en place le crédit scolaire, en vue de pallier à ce type de soucis que font face certains parents et répondre à cette demande de leurs clients. C'est la raison pour laquelle les banques et les micros finances engagent de campagnes publicitaires à l'exemple des affiches et banderoles de la SGB, d'UBA, de la BOA, d'ECOBANK, de LPB SA...

Actuellement, pour les responsables de LPB SA il est important d'assurer la pérennisation des actions de la structure et permettre à ses clients d'avoir durablement accès à ses services, que les personnes qui ont recours à ses produits et plus particulièrement le crédit scolaire soient fidélisées, et que la structure elle-même utilise les meilleures pratiques afin de mieux gérer les différents produits. À cette préoccupation clairement affichée par les responsables de la LPB SA, nous avons pensé apporter notre modeste contribution à travers le Thème : « *Analyse de la procédure d'octroi de crédit scolaire à La Poste du Benin SA.* »

Le présent mémoire s'articulera autour de trois (03) grands chapitres :

Le premier chapitre présentera le cadre du stage et le contexte de l'étude, le deuxième chapitre abordera le cadre théorique de l'étude et enfin le troisième chapitre présentera le cadre empirique de l'étude.

Chapitre 1 :

LA POSTE DE BENIN SA : UNE
ENTREPRISE A PART ENTIERE

Chapitre 1 :

Dans le présent chapitre, nous présenterons dans une première section, le cadre institutionnel de La Poste du Bénin SA, de la Poste Finance qui nous a servi comme département de recherche ; puis dans une seconde section, le déroulement du stage, les tâches effectuées et quelques difficultés rencontrées.

SECTION 1 : PRESENTATION GENERALE DE LA POSTE DU BENIN SA ET DE LA DIRECTION POSTE FINANCE

Nous présenterons dans cette section le cadre de notre stage en deux paragraphes. Le premier paragraphe sera consacré à la présentation de LPB SA, sa mission, ses activités et sa structure organisationnelle et le deuxième paragraphe mettra en exergue la présentation de la DPF, son objet et sa mission et ses objectifs.

Paragraphe 1 : Présentation de LPB SA

Ce paragraphe présentera le cadre du stage en faisant ressortir l'historique, son statut juridique, sa mission, sa vision, ses services et enfin sa structure organisationnelle.

I-Historique, mission et activités de LPB SA

A- Historique de LPB SA

Les Postes, Télégraphes et Téléphones (PTT) ont une histoire très longue, vieille d'environ 125 ans et donc riche en expériences. Sa genèse remonte à l'histoire des communications à l'époque coloniale (au Dahomey aujourd'hui Bénin) où, pour satisfaire les besoins de communication et d'échanges commerciaux entre la France métropolitaine et ses colonies, Victor BALLOT, Administrateur français chargé des Etablissements du Golfe de Guinée, a institué au DAHOMEY un service public des « Postes, Télégraphes et Téléphones » (PTT) connu plus tard sous l'appellation de Service des Postes et Télécommunications. Dans cette optique, le premier bureau de poste a vu le jour le 1^{er} juillet 1890 à Porto-Novo. Au même moment, le service télégraphique et téléphonique s'est développé très tôt dans la bande côtière du Dahomey grâce au système de radio maritime par câbles sous-marins et des équipements de transmission et de commutation mis en place pour permettre aux colonisateurs d'être en relation permanente avec leurs colonies et les navires qui se trouvaient en haute mer ou sur la côte. Progressivement la métropole a étendu le service public des PTT à certaines villes côtières (Ouidah, Grand-Popo et Agoué) et à d'autres villes à l'intérieur du

territoire du Dahomey où des bâtiments ont été construits pour abriter des services postaux et téléphoniques. Plus tard, avec l'accession de certaines colonies à la souveraineté internationale et le transfert des pouvoirs et compétences aux dirigeants nationaux, l'Etat dahoméen a reconnu l'utilité et l'importance des prestations de services assurées par les Postes, Télégraphes et Téléphones (PTT) et a donc maintenu ce service public. Il a décidé alors de s'approprier ce service en instituant, par la loi n°59-32 du 19 décembre 1959, sa propre administration sous la dénomination de l'Office des Postes et Télécommunication (OPT).

Malgré les difficultés financières qu'a connues la plupart des sociétés et offices d'Etat, dans les années 1980-1990, l'OPT l'un des offices, n'a pas été épargné. Ces difficultés de divers ordres vont apparaître et imposer des solutions de relance plus profondes qui passent par des mutations juridiques, technologiques et socio-économiques. Dans le souci de libéraliser et de rendre plus compétitifs certains secteurs vitaux de l'économie nationale, l'Etat a décidé de privatiser certaines sociétés d'Etat, notamment dans le domaine de la télécommunication et de l'énergie. Conformément à son plan de réforme, l'OPT a été scindé en 2004 en deux grandes entités dotées chacune d'une autonomie de gestion ; d'où la création des deux entités que sont La Poste du Bénin SA et Bénin Télécoms SA. Cette scission est devenue effective le 24 mars 2005 avec la nomination et la prise de service des Directeurs Généraux des deux (02) sociétés.

B- Statut juridique

Créée par le décret n°2004-365 du 28 juin 2004, la société La Poste du Bénin SA est une société anonyme unipersonnelle (l'Etat béninois est actionnaire unique) à caractère industriel et commercial dotée d'un capital social de 500 000 000 F CFA. Ce décret qui adopte en même temps ses statuts lui confère la personnalité juridique et une autonomie financière et de gestion. La Poste du Bénin SA est immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Cotonou sous le NB/COT/07B1213; son numéro IFU (Identifiant Fiscal Unique) est 3200800025115. Elle est soumise à la législation et à la réglementation propre aux services du courrier et des services financiers ainsi qu'aux conventions et règlements internationaux dont la République du Bénin est signataire. La Poste du Bénin SA a son siège et sa Direction Générale situé à Cotonou, dans la zone portuaire à côté de la SOBEMAP.

C- Mission

La Poste du Bénin SA a pour mission de « Satisfaire une clientèle diversifiée et exigeante par la fourniture des services du courrier universel, des services financiers, des prestations de e-commerce, e-business et autres activités connexes répondant aux demandes nouvelles des marchés naissants.

D- Vision

La vision stratégique est l'élément qui va permettre de déterminer les objectifs et établir les planifications. Elle se situe en amont de tout processus. C'est la première étape dans l'expression de la direction souhaitée pour aujourd'hui, mais aussi à moyen et long terme. C'est par elle que passent le changement et l'élan qui donnera l'orientation au développement de La Poste du Bénin SA. En effet, une vision stratégique partagée élaborée sur le long terme permet d'anticiper, tester des possibilités, et se donner le temps d'apprendre de l'échec pour aller à la réussite.

La vision de La Poste du Bénin SA est :

«Faire de la Poste du Bénin, à l'horizon 2020 une entreprise prospère, vecteur du développement des prestations postales et financières et des produits des technologies de l'information et de la communication »

E- Services

Lesdits services se répartissent en deux secteurs : le secteur postal et le secteur financier.

1. Secteur postal

Les opérations réalisées dans ce secteur sont :

- Vente de timbre, vente d'emballage ;
- Vente de carte postale vente d'enveloppe 1^{er} jour ;
- Vente de carte de recharge et de carte sim ;
- Collecte et distribution rapide du courrier national et international ;
- Lettres recommandées, express ;
- Affranchissement à la machine ;
- Courrier hybride ;
- Abonnement boîte poste ;
- Colis postaux ordinaires, colis valeur déclarée ;
- Paquets et autres objets ;
- Transport en commun et location bus ;

- Location chaises et bâches ;
- Courrier accéléré national ;

2. Secteur financier

Les opérations réalisées dans ce secteur sont les mandats postaux qui comportent :

- Les mandats traditionnels : mandats ordinaires, mandats du Régime Intérieur et du Régime Extérieur ; les mandats électroniques : le WESTERN- UNION (transfert international de fond), MONEY-EXPRESS (transfert africain de fonds), le Mandat FLASH (transfert national de fonds), le Mandat Express International et poste money (Transfert National de fonds via les Terminaux de Paiement Electronique).

3. Services liés aux chèques postaux

- La gestion des comptes clients qui est l'ouverture et le suivi des comptes et paiement des chèques ;
- L'opération de vente à crédit: elle consiste à avoir des partenariats avec certaines institutions de crédits qui accordent des crédits aux détenteurs des comptes (CCP) qui le désirent contre des commissions et taxes (exemples: coopérative pour la promotion de l'épargne et de crédit; le FINADEV);

4. Services liés à l'épargne

Il s'agit ici de la collecte de l'épargne intérieure et extérieure par des partenaires des pays d'accueil des béninois résidents à l'extérieur. La prestation de ces services par la Poste du Bénin SA est concrète grâce à ses atouts en termes de moyens et de ressources.

5. Le Département Poste Crédits et Assurances (DPCA)

Elle permet d'accorder des crédits annuels et pluriannuels à ceux qui ont domicilié leurs salaires au CCP.

Elle permet également d'offrir des services assurances à toute la clientèle. Parmi lesquelles nous pouvons citer : Poste assur'Auto, Poste Assur'Zindo et Poste assur'Educ.

F- Moyens et ressources de La Poste du Bénin SA

Dans le souci de mener à bien ses activités, La Poste du Bénin S.A dispose de moyens matériels, de ressources financières et humaines.

1. Moyens

Pour permettre au personnel de mener à bien les tâches à lui confiées, La Poste du Bénin SA dispose des moyens qui sont composé comme suit : matériel et mobilier de bureaux et matériel roulant ; matériels informatiques et bâtiments administratifs.

2. Ressources

Dans le but de réaliser sa mission et atteindre les objectifs fixés, La Poste du Bénin SA dispose des ressources financières, humaines et matérielles.

a- Ressources financières

La Poste du Bénin SA a un capital social s'élevant à cinq cent millions (500 000 000) de francs CFA divisé en 50 000 actions d'une valeur de dix mille (10 000) francs chacune et de même nature, souscrites en totalité par l'Etat béninois. La valeur des apports en nature constitués des biens issus de la liquidation de l'ex-OPT n'est pas encore déterminée et prise en compte dans le patrimoine de la société. Les autres ressources financières proviennent :

- Des subventions que la société reçoit de l'Etat ;
- De la vente de ses différents produits et services (courrier, transferts d'argent, comptes courants postaux, épargne, etc.);
- Des financements intérieurs et extérieurs sous forme de projets, de prêts et découverts.

La Poste du Bénin SA (LPB SA) connaît depuis un bon moment des tensions de trésorerie et un déficit budgétaire dû à une baisse des recettes contre des charges qui, malgré les mesures prises en vue de leur réduction ou leur maîtrise, sont demeurées constantes.

Tout ceci a amené les dirigeants à conclure avec le gouvernement du Bénin un contrat de performance. Il s'agit d'un contrat de programme triennal en vertu duquel l'Etat central s'engage à apporter à LPB SA une assistance technique et juridique (élaboration et adoption du code des postes et des communications Electroniques du Bénin) ainsi que des appuis financiers d'environ deux milliards (2.000.000.000) de francs CFA afin de lui permettre non seulement de réaliser son plan de restructuration et de relance économique mais aussi pour faire de cette administration postale, une entreprise viable, moderne et performante.

Dans cette même logique, des partenariats techniques et financiers sont conclus avec divers organismes tels que l'Institut Mondial des Caisses d'Epargne (IMCE), la Fédération Française des Caisses d'Epargne de Prévoyance (FFCEP), etc.

Pour inverser la tendance face à ce contexte économique particulièrement difficile, et promouvoir les affaires ou les activités pérennes génératrices de revenus et de richesses, il

faut renforcer les capacités opérationnelles du personnel en mettant en œuvre un système de transfert de compétences.

b- Ressources humaines

Dans l'accomplissement de sa mission, LPB SA compte quatre cent vingt-huit (423) salariés dont cinq APE et le reste régis par la convention collective du travail applicable au personnel. Son personnel comprend les cadres, les agents de maîtrise et les agents d'exécution.

Sont appelés cadres les employés ayant un rang de directeurs, de chef divisions ou de chef sections ou assumant une fonction de grande responsabilité. Les agents de maîtrise sont ceux qui occupent des fonctions de responsabilité tels que les chefs produits, les receveurs de 2^e classe aux receveurs de 6^e classe, les secrétaires, les agents commerciaux, les comptables, les programmeurs, les maintenanciers informatiques, etc. Enfin, les agents d'exécution sont les agents du guichet, les agents d'entretien, les chauffeurs, etc.

Tableau n°1 : Regroupement du personnel par catégorie socioprofessionnelle

Catégorie socioprofessionnelles	Hommes	Femmes	Total	Pourcentage (%)
Cadres	67	24	91	21,51
Agents de Maîtrise	114	60	204	48,23
Agents d'exécution	108	50	158	37,35
Total	289	134	423	100
Pourcentage (%)	68,32	31,68	100	-----

Source : Service de la gestion de la prévision et du développement des Ressources Humaines.

Au vue de ce tableau, on remarque qu'à La Poste du Bénin SA le pourcentage des hommes (68,32%) dépasse celui des femmes (31,68%). S'agissant de la catégorie socioprofessionnelle, les agents de maîtrise viennent en tête avec un pourcentage de (48,23%).

c- Ressources matérielles

Ce sont :

- Les bâtiments administratifs ;
- Le mobilier et matériel de bureau ou de logement ;
- Le matériel roulant ;
- Divers matériels techniques et le petit outillage ;

- Le matériel informatique.

II- Structure organisationnelle de LPB SA

A. Organes de décisions

Ils sont constitués entre autres du :

1- Conseil d'administration

Il est l'organe central de La Poste du Bénin SA. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société. Il est composé de sept (07) membres nommés en conseil des ministres et exerce ses pouvoirs dans les limites de l'objet social. Il a pour rôle essentiel la prise des grandes décisions de l'entreprise et veille à leur exécution.

Son rôle est également :

- De préciser les objectifs de la société et l'orientation qui doit être donnée à son administration ;
- D'exercer un contrôle permanent de la gestion assurée selon le mode de gestion retenu par le Directeur Général;
- D'approuver les comptes de chaque exercice et voter le budget prévisionnel de la société ;
- D'arrêter par période annuelle des indicateurs qualitatifs permettant d'apprécier les performances de la société ainsi que celles des dirigeants.

2- Comité de direction (CoDir)

C'est un organe consultatif obligatoire composé des directions techniques, des syndicats et des représentants du personnel.

B. Organes d'exécutions

On y trouve :

1- La Direction Générale (DG)

Elle est placée sous l'autorité du Directeur Général. Le Directeur Général assure la gestion technique, administrative, commerciale et financière de la société dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés par le conseil d'administration en matière de planification, de la mise en œuvre et du contrôle des politiques, des programmes, des budgets et de l'utilisation des ressources humaines et matérielles de la société.

Sont rattachés au directeur général:

- Le département des Tics et de l'interconnexion ;
- Le département des affaires générales ;
- Le centre courrier et archive.

2- Direction Générale Adjointe (DGA)

Le directeur général adjoint est le suppléant de droit du Directeur Général. A ce titre, il remplace le Directeur Général en cas d'absence et peut le représenter dans les réunions, comités ou commissions à l'intérieur de La Poste du Bénin. En plus de ses attributions il lui est rattaché la section d'exécution des projets et la section de passation des Marchés.

3- Direction de l'Audit Interne, du Contrôle de Gestion et de l'Inspection Technique (DAICGIT)

Elle a pour mission d'identifier des zones à risques ou à performances insuffisantes et de suggérer des recommandations pour les prévenir à travers des procédures et référentiels adaptés. Elle est également investie à assurer la protection et la sauvegarde du patrimoine, la qualité des instructions de la Direction Générale et aux directives exprimées ou implicites. Ces missions sont exécutées à travers l'organisation, les méthodes et procédures mises en œuvre dans les départements de l'Audit Interne, et du Contrôle de gestion et de l'Inspection Technique.

4- Direction Poste Finance (DPF)

La direction de la Poste Finance assure le développement et la promotion commerciale des services financiers postaux. A ce titre, elle est chargée :

- De la gestion du Centre des Chèques Postaux;
- De la gestion de la Caisse Nationale d'Epargne (CNE) et de l'épargne de la diaspora béninoise ;
- Du développement des opérations de transfert d'argent au plan national et international et de la finance digitale
- Du développement du microcrédit et de l'assurance;
- Du développement de la monétique.

Elle comporte cinq (04) départements :

- ✓ Le Département Poste Crédits et Assurances
- ✓ Le département du Centre de Chèques Postaux
- ✓ Le département de la Caisse des Nationale d'Epargne
- ✓ Le département du transfert d'argent et de la finance digitale

5- Direction Financière Comptable (DFC)

Sous l'autorité du Directeur Général (DG), le Directeur Financier Comptable est chargé de :

- La réalisation du budget de son exécution et son suivi;
- La tenue des différentes comptabilités, l'établissement des états financiers;
- De l'élaboration des tableaux de bord;
- Le suivi de la trésorerie et de la gestion financière.

Pour atteindre ses objectifs, la Direction Financière Comptable dispose de deux départements : le département de la comptabilité et de la fiscalité et le département de la gestion financière, du solde, et du budget.

6- Direction des Ressources Humaines (DRH)

Elle a pour mission principale de coordonner les moyens humains, administratifs et matériels au fonctionnement de l'entreprise. A ce titre, elle définit et met en œuvre un accord avec la Direction Générale dont elle dépend, l'ensemble des politiques de gestion de l'approvisionnement, des stocks et la sécurisation du bien meuble et immeuble de l'entreprise. Les activités découlant de ses attributions s'exécutent par :

- Le Département Gestion des Carrières du Personnel des Affaires Juridiques et Sociales;
- Le Département de la Prévision, du Développement des Ressources Humaines et de la Solde;
- Le Centre de Formation Professionnelle.

7- Direction de l'Exploitation Commerciale (DEC)

Elle a sous ses ordres :

- **Le Département Marketing, Qualité et Sécurité Postale**
 - La Section Marketing
 - Le Centre Qualité et Sécurité Postale
 - La Cellule Qualité
- **Le Département Développement du Réseau Postal et Comptes Internationaux**
 - Section Planification et Développement du Réseau ;
 - Section Comptes Internationaux.

Paragraphe 2 : Présentation de la Direction Poste Finance (DPF)

Il s'agira ici de décrire sommairement la Direction Poste Finance qui est l'objet de notre cadre de recherche, son objet, sa mission, ses objectifs.

I- Objet, mission et objectif

A- Objet

La DPF est une filiale de LPB SA, une entreprise à capital public. Elle est une structure qui a pour ambition d'exercer l'activité de Microfinance au Bénin conformément à la réglementation en vigueur dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

B- Mission

La DPF a pour mission d'offrir des financements suivant une méthodologie adaptée avec un accent particulier en matière de suivi des crédits afin de contribuer efficacement à l'inclusion financière des populations à faible revenu. Cette mission s'articule autour des principaux axes suivants :

- ✓ Renforcer de manière significative la base économique des clients de CCP et de la CNE ou disposant d'un revenu fixe provenant d'un emploi salarié.
- ✓ Promouvoir le développement des Micro et petites Entreprises ayant domicilié leur compte au CCP ou versant leurs surplus de revenu dans un compte d'épargne.
- ✓ Rentabiliser et viabiliser la DPF en vue d'une pérennité certaine afin de l'ériger comme un acteur incontournable dans l'industrie béninoise de la micro finance.
- ✓ S'insérer dans le dispositif national de financement des initiatives génératrices de revenus

C- Objectifs

Pour accomplir cette mission, la DPF s'est fixée un certains nombres d'objectifs majeurs à atteindre et qui se résume en ses points :

- ✓ Fidéliser et Offrir des produits de crédit répondant aux besoins des clients de la CNE et du CCP ;
- ✓ Offrir des produits de crédits conformes aux besoins des micro et petites entreprises ;

- ✓ Répondre à terme et de manière adéquate à toutes les demandes solvables en produits financiers.

SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE

Cette section nous permettra de présenter le déroulement du stage à travers les travaux effectués et les difficultés rencontrées dans un premier paragraphe, le second paragraphe sera consacré aux observations faites.

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

Nous parlerons dans ce paragraphe des travaux effectués ainsi que difficultés rencontrées à LPB SA

I- Travaux effectués

Notre stage s'est déroulé à cheval sur le Département du Centre de Chèques Postaux et celui de Poste Crédits et Assurances. A cet effet, notre présentation des structures passera en revue ces deux départements. Toutefois, nous mettrons l'accent sur le Département de Poste Crédits et Assurances (DPCA). Il convient de noter que le Département Poste Crédits et Assurances est issu en avril 2016 du démembrement Département du CCP auquel le crédit était rattaché

A- La salle de groupe (Département CCP)

La salle de groupe est une salle qui traite notamment les fiches de paie des salariés ayant domiciliés leur compte au CCP. Pour faciliter cette tâche, ces fiches de paie sont classées par numéro de compte du client de CCP et par groupe allant de I à V

Les fiches de paie sont de plusieurs groupes et sont réparties comme suit:

Tableau n° 2: Répartition des fiches de paie suivant les numéros de comptes

GROUPE	TRANCHES
I	001 – 9599
II	9600 – 20799
III	20800 – 30499
IV	30500 – 40599
V	40600 – 60999

Source: Archives CCP

Dans ce service nous avons réceptionné, classé et partagé les fiches de paie provenant de certains ministères et des institutions tels que le trésor, la Poste du Bénin SA, Bénin Télécoms SA, les APE. Retenons que cinq (05) différents types de fiches sont traités dans cette section :

- La Poste du Bénin SA (Couleur blanche) ;
- Bénin Télécoms SA (Couleur blanche) ;
- Retraité (Couleur verte) ;
- Ministère de la Santé (Couleur bleue et blanche) et autres APE (Couleur bleue)
- Militaire (Couleur grise).

En outre, ses fiches viennent dans cette section suivant l'ordre croissant du numéro matricule. Nous avons eu à distribuer les fiches de paie ordonnées. En effet, les clients donnent leurs numéros de comptes pour pouvoir les retirer. Une fois la fiche trouvée, nous procédons à la vérification de l'identité du client en comparant le nom figurant sur la fiche et celui inscrit sur la pièce d'identité présentée par le client. Ses fiches de paie restantes pliées réunies au coupons ayant le même numéro de compte rangé sont ajoutées à des extraits de compte (qui sont des relevés comportant les mouvements effectués sur les clients aux guichets) envoyés par le service informatique. L'ensemble est mis dans des enveloppes à fenêtre de sorte à faire ressortir le numéro de compte et l'identité de la personne à qui

appartient cette fiche. Ces enveloppes sont enfin rangées dans l'ordre décroissant des numéros puis envoyé au client à travers le réseau postal sis à CNE.

B- Accueil (Département CCP)

Après nous avons été sollicité pour rester à l'accueil dans le hall où s'effectuent les opérations de trésoreries pour faciliter le remplissage des chèques à toute personne incapable de le faire. Les chèques CCP permettent à la clientèle de décaisser de l'argent de leur compte. Les mentions obligatoires qui sont portées sur le chèque CCP sont :

Au recto :

- Le mot « chèque » ;
- L'ordre exprès de payer une somme (en chiffres et en lettres) ;
- Le nom et l'adresse du titulaire du compte ;
- L'adresse et le numéro de téléphone de l'agence où est ouvert le Compte ;
- La date et le lieu d'émission ;
- La signature du titulaire du compte.

Au verso

- Le mot « pour acquis » suivi du lieu et de la date d'émission du chèque
- Le numéro de série de la carte nationale d'identité ou carte lépi, passeportetc...
- Leur date d'expiration
- Le contact du titulaire du compte
- La signature du titulaire du compte.

C- Le département Poste Crédits et Assurances (service crédit)

Au service crédit, un client qui sollicite un prêt doit remplir les conditions suivantes :

- Dire la nature du prêt (prêt à long, moyen ou court terme, scolaire, etc.)
- Présenter sa fiche de paie ou de pension s'il est à la retraite ou est veuf (ve).

Après avoir remplir ces conditions, la liste des pièces à fournir lui est remise afin que le prêt ne lui soit totalement accordé en fonction de son salaire ainsi que le remboursement. Par ailleurs, nous avons aussi procéder à l'enregistrement de certains clients qui ont sollicité des crédits dans la base de données et aussi l'actualisation de ceux qui existaient.

En conséquence, la demande de crédit est octroyée à ceux qui remplissent toutes les conditions, puis nous faisons le suivi et le décaissement.

II- Difficultés rencontrées

Les difficultés ont été enregistrées lors de notre passage dans ces services. Ainsi au niveau de :

A- Au Département CCP

1- La salle de groupe

- ❖ L'insuffisance permanente du personnel affecté à ce service, qui complique très souvent la distribution des fiches de paie aux clients. Ces derniers se plaignent incessamment de la longue attente dont ils sont sujet avant de pouvoir entrer en possession de leur fiche de paie.
- ❖ La disponibilité tardive des fiches de paie (à cause de la longue durée utilisée pour faire le pli et le classement et l'insertion
- ❖ Le nouveau système de numérotation des comptes (postalat à 12 chiffres désormais) qui complique le classement proprement dite des fiches de paie et qui parfois empêche ceux qui viennent pour leur fiche de paie, de rentrer en possession, car ils ne connaissent pas leur nouveau numéro de compte.
- ❖ Face aux multiples occupations des agents, nous n'avons pas eu le temps d'exécuter des tâches dans les autres services pour savoir comment ils procèdent.

2- A l'accueil

- ❖ La longue durée de satisfaction des demandes de chéquiers.
- ❖ Le nouveau système de numérotation des comptes (à 12 chiffres désormais) trompe la clientèle.
- ❖ Le défaut de connections internet retarde le plus souvent la satisfaction des clients.

B- Département Poste Crédit et Assurance

- ❖ Le non disponibilité des chargés de crédits pour nous fournir des informations nécessaires.
- ❖ Difficultés d'accès aux clients qui sont à l'intérieur du pays.
- ❖ La difficulté de certains clients non instruits pour répondre à nos préoccupations.
- ❖ Manque d'archives

Paragraphe 2 : Expériences acquises, Observations

Dans ce paragraphe, il s'agira de noter les expériences acquises dans les différents services ainsi que les observations.

I- Expériences acquises et observations

A- Experiences acquises

Notre stage au DPCA et au CCP nous a permis d'acquérir des aptitudes suivantes :

- La mise en pratique des connaissances théoriques reçues au cours de notre formation,
- La ponctualité et l'exactitude au travail,
- La rigueur dans le travail,
- Le maniement de nos langues nationales,
- La culture de la patience,
- Le respect de la hiérarchie,
- L'importance de l'outil informatique,
- La pression dans le travail,
- L'importance de classement des fiches
- La maîtrise du logiciel Perfect V6.

B- Observations

La Poste du Bénin SA comme la plupart des autres institutions para bancaire rencontre plusieurs problèmes d'ordre spécifiques et généraux qui freinent et mettent en difficulté son évolution. Les observations faites au niveau de LPB SA au cœur de notre stage se présentent comme suit dans le tableau ci-dessous :

Tableau n°3 : Modèle de SWOT (Force, Faiblesse, Opportunité et Menace)

	ORIGINE INTERNE	ORIGINE EXTERNE
A T O U T S	FORCES	OPPORTUNITES
	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel jeune et très dynamique • L'utilisation d'un nouveau logiciel perfect v6.2 • Service de recouvrement très efficace ; • Variété de la clientèle ; • Formation de son personnel sur les nouvelles pratiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prolifération des réseaux de téléphonies mobile pour faciliter la communication ;
P R O B L E M E S	FAIBLESSES	MENACES
	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise foi des clients • Détournement de l'objet de crédit • 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 ; 	<ul style="list-style-type: none"> • La concurrence très élevée des SFD et des autres institutions bancaires ; • L'effectif pléthorique des SFD opérant sur le marché béninois

Source : Réalisé par nous-mêmes

Chapitre 2 :

LA POSTE DU BENIN SA : FACE AUX
PROBLEMES LIES A LA PROCEDURE
D'OCTROI DE CREDIT SCOLAIRE

Chapitre 2 :

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

SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE

Nous aborderons dans cette section la problématique, l'intérêt, les objectifs et hypothèses de notre étude dans un premier paragraphe, et le second paragraphe sera consacré à la revue de littérature.

Paragraphe 1 : Problématique, intérêt, objectifs et hypothèses

Ce paragraphe sera consacré à la problématique, aux objectifs, aux hypothèses et aux raisons qui justifient l'intérêt de notre étude.

I- Problématique

La libéralisation économique, pour laquelle notre pays, a opté au lendemain de la conférence nationale de février 1990, a donné libre cours aux privatisations des banques publiques et à une floraison de société privée à caractère financier, offrant parfois les mêmes types de services que LPB SA, livrant ainsi le secteur à une rude concurrence. Les tendances du nouveau marché de la microfinance, marqué aujourd'hui par une concurrence accrue, principalement dans les zones urbaines ; une intervention des banques classiques dans le secteur ; une exigence de rentabilité/pérennité de la part des bailleurs de fonds ou des actionnaires, etc... Demandant aux institutions de microfinance, une attention poussée sur la qualité du portefeuille. Fort heureusement des institutions financières comme les banques, les Systèmes Financiers Décentralisés, les sociétés d'assurances ont œuvrées pour palier à cette situation économique. L'environnement économique du Bénin est par conséquent animé par les institutions financières dont les statuts sont bien définis. Cependant il existe des structures dont les statuts ne sont pas clairement définis mais exercent des activités financières. Au nombre de celles-ci nous pouvons citer La Poste du Bénin SA. Etablissement financier à caractère commercial, La Poste du Bénin SA offre à travers ses démembrements des services financiers comme l'épargne, le compte courant, le crédit, l'assurance, etc. Parmi ses démembrements, l'on compte le Département Poste Crédits et Assurances, qui une institution

toute particulière et non un établissement financier à part entière comme les autres. Le Département Poste Crédits et Assurances malgré sa volonté d'aider ses bénéficiaires à faire face sérieusement à l'éducation de leurs enfants à travers le produit "crédit scolaire", se retrouve plongé dans un certain nombre de problèmes tels que : le manque de financement, le risque de remboursement, les contraintes de conditions d'octroi de crédit scolaire, le manque de personnel dans la gestion des dossiers de crédit et la concurrence très accrue entre établissements financiers.

Ces problèmes constituent pour l'institution un risque permanent qui entrave son fonctionnement et sa pérennité. De tous ses problèmes, celui relatif à la procédure d'octroi de crédit à retenir notre attention compte tenu de son importance en tant que début et fin de tous les problèmes. Analyser la procédure d'octroi de crédit revient à parcourir tous les problèmes liés à l'octroi du crédit. C'est cet état de chose qui nous a poussés à choisir comme thème de notre étude « L'analyse de la procédure d'octroi de crédit à la Poste du Bénin SA ».

II- Intérêt de l'étude

L'intérêt que présente notre étude est :

- D'éclairer un tant soit peu, les responsables des SFD et en particulier ceux de LPB SA sur l'importance des problèmes liés à la procédure d'octroi de Crédit, et surtout sur la nécessité de les parvenir.
- Mettre en exergue les bonnes pratiques en matière de gestion des crédits car la mise en application d'une meilleure procédure d'octroi de crédit, peut permettre à la Poste d'accroître sa clientèle et de se rendre plus compétitif sur le marché bancaire et financier béninois si concurrent.
- Relever les éléments d'insatisfaction par rapport à la clientèle en vue de faire des propositions.

Ces éventuelles propositions peuvent aider à l'amélioration des prestations du service crédits et assurances de LPB SA.

III- Objectifs de l'étude

Les objectifs de notre étude seront exprimés en termes d'objectif général et d'objectifs spécifiques.

A- Objectif général

L'objectif général de cette étude est d'analyser la procédure d'octroi de crédit scolaire au sein de La Poste du Bénin SA.

B- Objectifs spécifiques

La présente étude vise spécifiquement à :

- Examiner la procédure d'octroi de crédit scolaire à la Poste Finance visant à élargir le portefeuille de LPB SA
- D'identifier les causes de non remboursement de crédit scolaire à La Poste du Bénin SA

IV- Hypothèses

Deux catégories d'hypothèses fondent cette étude : les premières liées à la structure et les secondes aux bénéficiaires de ses services.

Hypothèse 1: La mauvaise application de la procédure d'octroi de crédit réduit la clientèle de LPB SA.

Hypothèse 2: La rigidité des conditions de remboursement concoure à la défaillance de remboursement.

Tableau n°4 : Construction du tableau de bord de l'étude (T.B.E) portant sur notre étude

NIVEAU D'ANALYSE		PROBLEMATIQUE	OBJECTIFS	CAUSES POSSIBLES	HYPOTHESES
NIVEAU GENERAL		Problème lié à la procédure d'octroi de crédit scolaire.	L'objectif général de cette étude est d'analyser la procédure d'octroi de crédit scolaire au sein de La Poste du Bénin SA.	-	-
NIVEAU SPECIFIQUE	1	Mauvaise application de la procédure d'octroi de crédit.	- Examiner la procédure d'octroi de crédit scolaire à la Poste Finance visant à élargir le portefeuille de LPB SA	- La limite d'âge exclue un bon nombre de clients - Le taux d'octroi de crédit scolaire -Défaut d'explication de la procédure qui décourage les clients à opter encore pour ce type de crédit - L'absence de suivi des clients	-La mauvaise application de la procédure d'octroi de crédit qui rend peu efficace la procédure et réduit la clientèle de LPB SA.
	2	Le risque d'impayés	- D'identifier les causes de non remboursement de crédit scolaire à La Poste du Bénin SA	-Défaillance du système informatique -Perte d'emploi -Conflit judiciaire entraînant la cession de salaire des clients	La rigidité des conditions de remboursement concoure à la défaillance de remboursement.

Source : Réalisé par nous-mêmes

Paragraphe 2 : Revue de littérature

Ce paragraphe sera consacré à la clarification de quelques concepts clés et à l'exposition d'une typologie des risques.

I- Clarification des concepts clés

A- Système Financier Décentralisé (SFD)

Une appellation utilisée qui regroupe largement le secteur intermédiaire est le Système de Financement Décentralisé. Les SFD regroupent les différents systèmes déjà cités (coopérative, mutuelle, projet, ONG...). Mais ici, l'accent est mis sur le fait que les principales décisions au niveau du service (octroi de crédit, collecte d'épargne, gestion...) sont prises à un niveau local (agence ou caisse), en insistant sur l'importance de la proximité géographique et sociale pour prendre des décisions adaptées et établir un lien de confiance.

B- Institution de Microfinance (IMF)

On appelle institution de microfinance, tout système de microfinance ayant une nature juridique, une configuration fonctionnelle et organisationnelle donnée, et offrant un certain nombre de produits. Plusieurs critères permettent de distinguer les institutions de microfinance, mais seul le critère lié aux produits offerts permet de faire une nette démarcation. Ainsi par rapport aux produits offerts, on peut distinguer :

- les institutions épargne - crédit : c'est-à-dire celles qui collectent d'abord l'épargne et distribuent ensuite le crédit ;
- les institutions crédit – épargne : c'est-à-dire celles qui distribuent d'abord le crédit et collectent ensuite l'épargne ;
- les institutions de crédit : c'est-à-dire celles qui distribuent seulement le crédit.

Le Département Poste Crédits et Assurances qui sert de cadre pour notre étude s'inscrit dans la troisième catégorie des institutions citées ci-dessus.

C- Le crédit

Etymologiquement, le mot crédit vient du latin *credere* qui signifie, « avoir confiance », « se fier à ». De nos jours, le crédit porte sur des activités bien variées et revêt diverses formes.

Le crédit peut être défini comme un prêt consenti par un banquier moyennant une rémunération prenant en compte la durée du prêt et le risque lié à la situation de l'emprunteur. C'est un acte de confiance se traduisant par un prêt en espèce ou en nature consenti en contrepartie d'une promesse de remboursement dans un délai généralement convenu à l'avance. Le crédit consiste à utiliser le capital d'autrui en échange d'un engagement de le rembourser et de payer le prix de son emploi à la fin d'une période déterminée. Selon le

Manuel du droit de crédit de Pascal ANCEL, le crédit est, légalement, 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.

En fonction de l'usage que l'emprunteur propose de faire du montant prêté, nous distinguons deux types de crédit.

- le crédit à des fins personnelles

Il est destiné à l'acquisition de biens ou services au niveau du ménage. L'objet du crédit n'est pas générateur de revenu et son remboursement se fait à partir de revenus réguliers provenant d'une source autre que l'objet du prêt. Dans ce type de crédit, les habitudes d'épargne du client deviennent souvent un gage de sa capacité à rembourser.

- le crédit productif

Il est sollicité par un individu ou une entreprise dans le but d'améliorer ses activités. On dit du crédit productif qu'il est générateur de revenus. Le remboursement de ce type de crédit est généralement supporté par les revenus générés par l'objet du prêt.

Selon G. Petit DUTAILLIS (1981) « faire crédit , c'est faire confiance, c'est donner librement la disposition effective et immédiate d'un bien réel, d'un pouvoir d'achat contre la promesse que le même bien sera restitué dans un certain délai, le plus souvent avec rémunération du service rendu et du danger couru, danger de perte partiel ou total que comporte la nature même de ce service ». De cette définition, nous remarquons que la notion de crédit ne fait pas seulement allusion au « commerce de l'argent » mais aussi au bien. Il ressort également de cette définition que quatre facteurs principaux sont mis en exergue :

- Le **temps** qui correspond à la période durant laquelle le bénéficiaire disposera du bien ou du fonds prêté ;
- La **confiance** qui est l'expression du crédit qu'accorde le créancier au bénéficiaire. Elle entraîne en retour une promesse de restitution ;
- Le **risque** dû au danger de perte partielle ou totale de la chose mise à la disposition du bénéficiaire. Il peut être également dû à l'engagement de la responsabilité du créancier dans cette opération;
- La rémunération (intérêt) qui est le prix du service rendu.

D- Le risque

Le risque se définit comme un phénomène aléatoire correspondant à une situation où le futur n'est prévisible qu'avec des probabilités. En se rapportant aux IMF, le risque se définit comme la probabilité que l'une des parties en cause ne respecte pas son contrat. Dans le Petit Larousse (2010), le mot « risque » est défini comme un danger, un inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé.

Dans le domaine de l'assurance « le risque » est défini comme un évènement futur dommageable de réalisation incertaine, un préjudice, un sinistre éventuel que les compagnies d'assurance garantissent moyennant le paiement d'une prime. Ce risque peut aussi être un évènement de réalisation certaine, mais à une date inconnue. Ainsi, nous distinguons deux catégories de risques :

- Les risques objectifs: qui sont indépendants de toute action de l'homme. Ils sont classés en deux (02) catégories :
 - ✓ Le cas de forces majeures : liés à la nature ou à la vie sociale. Il s'agit d'évènements imprévisibles, irrésistibles et inévitables qui libèrent l'homme de toute obligation. Nous avons par exemple les tremblements de terre et les inondations ;
 - ✓ Les cas fortuits : ils regroupent ceux qui surviennent de manière imprévue, donc liés au hasard. Ce sont des évènements imprévisibles mais qui se rattachent à l'action de l'homme. À titre d'exemple, nous avons le cas des inondations ;
- Les risques subjectifs: ils sont liés indubitablement à l'action de l'homme, et peuvent émaner du fait ou du bien d'autrui. Ils peuvent aussi émaner du fait propre de la victime qui ne peut alors s'en prendre qu'à lui-même.

Selon Lucien CAMARA en 2006, par risque, il faut entendre, tout fait ou tout évènement dont la réalisation est susceptible de grever le patrimoine d'une IMF. Lorsqu'il se produit, le risque a des conséquences qui se traduisent sur trois variables clés de la gestion de l'institution : la solvabilité, la liquidité et la rentabilité. La solvabilité est la capacité d'une IMF à faire face à toutes ses dettes (dette à court, moyen et long terme) avec la totalité de son actif. La liquidité est sa faculté à honorer ses engagements à court terme avec son actif disponible. Quant à la rentabilité, elle se traduit comme le résultat obtenu par l'IMF au vu des

moyens mis à sa disposition. Dans le livre de Seàn CLEARY et Thierry MALLARET intitulé « RISQUES : Perception, Evaluation, Gestion » en 2006, nous lisons que selon l'idiotisme chinois, le risque est perçu comme l'ensemble des menaces et des opportunités qui jalonnent une activité humaine. Il apparaît clairement dans cette définition que le risque n'est pas toujours un danger auquel on est exposé, mais il peut également d'agir d'un avantage qui pourrait découler d'une action humaine. Le risque n'est donc pas une mauvaise chose en soi. Il est parfois indispensable d'en prendre si on veut atteindre des objectifs. Inhérent à toute activité financière, il urge néanmoins d'utiliser des stratégies adéquates pour mieux gérer surtout s'agissant des IMF car trop important il a de lourdes conséquences sur la viabilité financière et la pérennité de ces dernières.

E- Notion de risque de crédit

Le risque de crédit se définit de façon générale comme étant « la probabilité qu'un débiteur soit dans l'incapacité de faire face au remboursement d'un crédit octroyé par une institution financière. Dans « la gestion des risques financiers » de Thierry RONCALLI, définit le risque de crédit comme « le risque de pertes consécutives au risque de défaut d'un emprunteur sur un engagement de remboursement de dettes contractées auprès d'un établissement financier. Selon Lucien CAMARA (2006), le risque du crédit est la probabilité de non paiement de crédit octroyé à un client ou membre d'une IMF pour une raison quelconque. C'est donc le risque de non remboursement des crédits de l'IMF. De même le fait d'engager des capitaux sur un projet dont les résultats sont aléatoires soumet l'institution de crédit aux risques de faillite. Cette défaillance probable ou avérée des clients qui se traduit par des charges spécifiques au niveau du compte de résultats doit pouvoir être exprimé a priori et rigoureusement pilotée.

Dans le domaine de la gestion de crédit, les principaux risques encourus par un IMF sont au nombre de trois (03) : le risque du taux, le risque d'immobilisation et le risque de crédit.

1- Le risque de taux

Il résulte de l'évolution divergente du rendement des crédits avec le coût des ressources. Ce risque est donc celui lié à la perte que pourrait engendrer un taux d'intérêt sur crédit fixe ou fluctuant, alors que le taux d'intérêt sur la ressource correspondante fluctue à la hausse ou dans une proportion plus grande que la fluctuation du taux d'intérêt sur crédit. Compte de la nature des ressources (épargne et ligne de crédit rémunéré à taux fixe) et les

conditions de crédits, ce risque est peu probable au niveau du Département Poste Crédits et Assurances.

2- Le risque d'immobilisation

Ce risque naît du fait que le crédit ne puisse être remboursé pour les raisons tenant à des difficultés temporaires de trésorerie du débiteur, ou à des éléments indépendants de sa volonté. Un emprunteur producteur de coton qui n'est pas encore payé alors qu'il a déjà livré sa production à la structure de commercialisation est un exemple palpable. De ce fait, la ressource mise à la disposition de l'emprunteur est aussi immobilisée et plus le temps passe, plus le risque du non remboursement s'accroît. Cette immobilisation accroît aussi involontairement la durée des emplois de l'IMF. Pour couvrir la somme immobilisée, il faudra trouver une ressource qui peut ne pas être adaptée comme la ressource initiale. Sur le plan purement règlementaire, le classement de crédit « créance douteuse » nécessitera la constitution de provisions qui détérioreront les résultats de l'exercice et la situation de la caisse.

3- Le risque de crédit

C'est le risque majeur que concourent les IMF. Ce risque peut être considéré comme réalisé lorsque toutes les voies de concours contre le débiteur défaillant, ont été épuisés dans le cadre des procédures de recouvrement. Le risque est donc un risque de « perte sèche », la créance pouvant s'avérer irrécouvrable.

II- Contributions antérieures des auteurs aux risques de crédit

Plusieurs travaux ont été effectués par de nombreux chercheurs sur les problèmes que rencontrent les IMF notamment celui relatif au risque de crédit. D'autre part de nombreux étudiants avant nous se sont penchés sur le problème relatif à la gestion du crédit dans les IMF au Bénin.

Pour Denis ACCLASSATO et ALINSATO (2008), les IMF doivent être financièrement autonomes, elles doivent facturer les coûts financiers et ceux de l'appui ou de la formation aux bénéficiaires. La viabilité financière passe aussi par la réduction des coûts de transaction, l'offre de meilleurs produits et de services répondant aux besoins des clients ainsi que l'adoption de nouveaux moyens de service les petits opérateurs économiques qui n'ont pas accès aux services bancaires. AMOUSSOUGA (2006), affirme que les mécanismes de suivi et de remboursement des prêts reposent aussi bien sur les institutions à travers les

services d'appui au microcrédit que sur la clientèle elle-même par l'entremise des groupes de solidarité. Ces mécanismes varient d'une institution à une autre. Les institutions de crédit solidaire ainsi que les ONG à volet crédit ont tendance à imposer ses mécanismes à leur clientèle à cible alors que les structures mutualistes les déterminent de commun accord avec leur clientèle à travers des assemblées générales. En gros, les mécanismes de suivi régulier des emprunteurs permettent à l'institution :

- D'éviter le détournement de l'objet du crédit tout en s'assurant de sa bonne utilisation ;
- De suivre l'exécution du plan de développement ;
- Et de pouvoir intervenir en cas de difficultés en vue de soulager ou de ramener à l'ordre.

AGNIKPE (1998) affirme que « le suivi du crédit n'existe pratiquement pas dans la majorité des institutions de microfinance ». Il pense que pour un taux de remboursement de cent pour cent il n'est point besoin de faire, un suivi rigoureux des débiteurs. Mais malheureusement, la réalité est souvent autre. Les détournements d'objet sont plus fréquents surtout dans les zones où il n'y a pas d'activités génératrices de revenus. Selon lui, le suivi des crédits doit être une priorité pour les IMF. Plus il y a un suivi rigoureux, plus le remboursement est assuré. Mais dans la majorité des cas, l'audit des crédits révèle qu'il y a peu ou pas du tout de suivi. Il n'est pas souhaité d'attendre que le débiteur tombe en impayé avant d'intervenir.

LEDGERWOOD (1999), dans son ouvrage « Manuel de microfinance, une perspective institutionnelle et financière, publication de la Banque Mondiale », aborde le problème en ces termes : « Généralement, on parle de retard de remboursement, lorsque des remboursements sont arrivés à l'échéance et n'ont pas été versés à la date prévues. »

HONLONKOU, ACCLASSATO et QUENUM (2001) affirment qu'il existe plusieurs causes d'impayés parmi lesquelles figurent 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 crédits pour financer les projets, les périodes de décaissement inappropriées, le détournement des crédits pour la consommation.

Dans son étude sur la gestion des risques de crédit dans le réseau FECECAM : cas de la caisse de Porto-Novo (1996) ADJIMONVO Hyppolite cités par AMAHOWE A. J. Sylvain et YAHA S. Antoine a identifié quelques causes des impayés telles que le manque de professionnalisme des administrateurs. La mauvaise volonté de certains clients de ne pas

rembourser le crédit, la non prise en compte des avis des techniciens, le détournement de l'objet de crédit.

SECTION 2 : CADRE METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Cette section est réservée au cadre méthodologique qui consistera à l'exposition d'un outil de collecte de données, une technique de collecte de données et ensuite définir une stratégie de vérification des hypothèses.

Paragraphe 1 : Outils de collecte de données

I- La recherche documentaire

Nous avons basé nos recherches sur certains auteurs ayant traité des questions des impayés et de suivi des clients au niveau des IMF. Les anciens mémoires qui ont abordés le problème des causes des impayés nous ont servis de support. Notre cours d'économie monétaire et bancaire nous a également servi de support. Notre stage à LPB SA nous a permis de prendre connaissance de certains documents à savoir : Archives CCP. Nous n'avons pas ignoré non plus l'atout incontournable que constitue le réseau internet.

II- La collecte de données sur le terrain

Conscient de ne pouvoir étendre notre étude sur l'ensemble des clients de LPB SA, nous avons choisi la méthode de l'échantillonnage qui est aussi importante pour la collecte des données, pour l'analyse et l'interprétation des résultats

III- Population et échantillonnage

A- Choix de la population

Les populations mères concernées par notre étude sont :

- Les clients bénéficiaires de crédit au DPCA
- L'ensemble du personnel en charge du traitement des dossiers de crédit au DPCA

B- L'échantillonnage

L'échantillonnage a consisté à faire des enquêtes auprès des acteurs de DPCA pour recueillir des informations plus précises, et à apprécier leurs points de vue sur la procédure et les conditions d'octroi de crédit scolaire et la situation des impayés. Notre souci étant de donner à tous les acteurs le même degré de chance d'être interrogé, nous avons utilisé la méthode d'échantillonnage aléatoire simple. Ce 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 150 clients et de 04 agents de crédit du DPCA

IV- Les techniques de collecte de données sur le terrain

A- L'entrevue

Nous avons utilisé la technique de l'interview via notre guide d'entretien pour interroger le personnel notamment le CDAC, le CSC, le CSA et un agent de crédit. Elle s'est déroulée sous forme libre avec possibilité de sortir du sujet. Grâce à cette technique, nous avons recueillis des informations sur les activités de la caisse, les difficultés que rencontre le personnel quant aux montages des dossiers de prêt, au suivi des crédits et à leur remboursement.

B- L'enquête par questionnaire

Elle a été réalisée au niveau des clients. Elle a permis de recueillir leurs avis sur la satisfaction de ce produit offert par le DPCA.

V- Les outils de collecte de données

Nous avons utilisés comme outils :

- Le questionnaire pour l'enquête que nous avons administré aux clients de notre échantillon.
- Le guide pour l'entretien adressé au personnel chargé du crédit
- Collecte d'informations des établissements concurrents commercialisant ce même type de crédit

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

A- Outils de traitement des données

Les données numériques collectées ont été traité à l'ordinateur grâce au Microsoft office Excel 2013, ce qui nous a permis d'avoir des tableaux tandis que les données qualitatives ont été traitées avec le logiciel office Word 2013.

B- Stratégie de vérification des hypothèses

1- Identification des variables par hypothèse

- Rappel des hypothèses de l'étude

H1- La mauvaise application de la procédure d'octroi de crédit réduirait la clientèle de LPB SA.

H2- La rigidité des conditions de remboursement concoure à la défaillance de remboursement.

- Les variables de l'étude
 - Variables de l'hypothèse 1

V1 : La limite d'âge exclue un bon nombre de clients.

V2 : Le taux d'octroi de crédit scolaire.

V3 : Le défaut d'explication de la procédure qui décourage les clients à opter encore pour ce type de crédit

V4 : L'absence de suivi des clients

- Variables de l'hypothèse 2

V1 : La défaillance des clients

V2 : Rupture de contrat de travail

V3 : Conflit judiciaire entraînant la cession de salaire des clients

2- Cadre opératoire de validation des hypothèses

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

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

Information par rapport à la réduction de la clientèle	Variable	Bonne décision	Mauvaise décision
La limite d'âge exclue un bon nombre de clients	V1	Oui	Non
Le taux d'octroi de crédit	V2	Oui	Non
Le défaut d'explication de la procédure qui décourage les clients à opter encore pour ce type de crédit	V3	Oui	Non
L'absence de suivi des clients	V4	Oui	Non
Le seuil de décision est fixé à 50 %, l'hypothèse 1 sera validée si les bonnes décisions de trois variables dépassent 50 %			

Source : Réalisé par nous-mêmes

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

Information par rapport au risque d'impayés	Variable	Bonne décision	Mauvaise décision
Défaillance des clients	V1	Oui	Non
Rupture de contrat de travail	V2	Oui	Non
Conflit judiciaire entraînant la cession de salaire des clients	V3	Oui	Non
Le seuil de décision est fixé à 50 %, l'hypothèse 2 sera validée si les bonnes décisions de deux variables dépassent 50 %			

Source : Réalisé par nous-mêmes

Chapitre 3:

DIAGNOSTIC ET PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Chapitre 3 :

Dans ce chapitre nous aborderons dans un premier temps les généralités sur les crédits et leur condition d'octroi, ensuite nous procéderons à la présentation, interprétation, analyses des données et à la validation des hypothèses.

SECTION I : GENERALITES, DIFFERENTS TYPES DE CREDITS ET CONDITIONS D'OCTROI

Dans cette section, il s'agira de l'historique du crédit, des différents types de crédit à LPB SA et de leurs conditions d'octroi.

Paragraphe 1: Généralités et différents types de crédits

Dans ce paragraphe il s'agira de mettre l'accent sur la généralité et les différents types de crédit qui existent à LPB SA.

I- Généralités

Le financement de l'économie est basé sur des mécanismes complexes qui traduisent le rôle actif que joue la monnaie. L'insuffisance régulière de l'autofinancement rend indispensable le recours au crédit à tous les agents économiques (ménage, entreprise, état).

L'octroi du crédit a pour objectif principal, la satisfaction des besoins de financements des agents économiques, d'où son importance dans la vie économique d'une nation.

Il revient alors aux institutions financières telles que : les banques, les IMF, la Direction Poste Finance de se charger d'octroyer et de recouvrer le crédit. Ce qui fait appel à un grand sens de dynamisme de leurs parts.

D'une manière générale, diverses activités font l'œuvre de la Direction Poste Finance. Cependant, l'octroi de crédit est l'une de ses activités les plus importantes et les plus sensibles. Source de réalisation de profit, elle contribue de façon significative à la formation du bénéfice net de LPB SA. Mais également porteur de risque, il peut conduire à une altération rapide de la situation financière de ce dernier. Ainsi pour assurer l'équilibre de son portefeuille, la DPF procède à des études bien structurées avant tout octroi de crédit et de déblocage des fonds.

II- Différents types de crédits

On distingue les crédits destinés à la consommation ou crédit non productif et les crédits productifs. Ces types de crédits contribuent à l'accroissement des bénéfices de

l'entreprise et le remboursement est assuré par les ressources issues des activités ou de l'objet financier. Mais dans le cadre de l'objet de notre étude nous aborderons plus précisément les crédits de la DPF qui sont des crédits destinés à la consommation à savoir : crédit Flash, crédit à court, moyen et long terme, crédit caution marché, crédit spéno (fête), crédit scolaire (PAVR scolaire).

Autrefois le CCP s'occupait de ces crédits mais aujourd'hui c'est le Département Poste Crédit et Assurance qui s'en occupe.

- Encore appelé Paiement A Vue Régulariser (PAVR) c'est un crédit accordé sous forme d'avance sur salaire d'un montant inférieur ou égal à 300.000FCFA remboursable sur une période maximale de 3 mois. Il est accordé dans le but de permettre au bénéficiaire de faire face aux difficultés de trésorerie. On distingue deux types de PAVR : le **PAVR simple** et le **PAVR plus**.

✓ la **PAVR simple** est un crédit accordé aux salariés et aux retraités ; il représente le tiers du salaire et son remboursement se fait par un prélèvement à la source le mois suivant ;

- le **PAVR plus** est aussi un crédit accordé aux salariés et aux retraités selon leurs salaires ou leurs pensions. Il représente le salaire net viré au CCP avant l'accord et la signature du contrat. Son remboursement se fait sur trois mois. Des frais d'assurances d'un montant de 10.000FCFA sont défalqués du montant accordé lors de la mise en place du crédit.

- **Le crédit à court terme**

Il est destiné au financement de l'éducation, de la formation des ménages et des besoins ponctuels, etc. les frais de dossiers sont fixés à 5.000FCFA par dossier ouvert. Il est d'un montant minimum de 50.000 F CFA et d'un maximum de 1.000.000FCFA remboursable sur au plus un an.

- **Le crédit à moyen terme**

C'est un crédit destiné au financement des besoins d'équipements et d'investissement. Son montant est de 500.000 F CFA au minimum et est limité à 3.000.000FCFA ; remboursable sur trois ans au maximum.

- **Le crédit à long terme**

C'est un crédit destiné au financement des besoins en investissement des salariés. Le montant est de 500.000 F CFA minimum et limité à 10.000.000 F CFA avec une durée de remboursement de cinq ans.

- **le crédit spéno**

C'est un crédit octroyé à l'approche des fêtes pour permettre à la clientèle de bien faire face aux dépenses de la fête. Il dure cinq mois et le prélèvement se fait de février à juin de chaque année.

- **Le poste crédit caution marché**

Il est destiné au préfinancement du marché. Le montant est limité à 30.000.000FCFA avec une durée de remboursement de douze mois. Il est offert uniquement aux postiers et seulement aux entreprises qui sont en relation contractuelle avec LPB SA

- **Le crédit scolaire**

Il permet de financer les besoins de trésorerie des particuliers pour la préparation de la rentrée scolaire de leurs enfants. Il concerne les personnes disposant des revenus réguliers (salariés, pensionnaire du secteur privé et public) ayant leur compte domicilié au CCP. C'est un crédit qui s'étend sur une durée inférieure à douze mois, soit dix mois pour le cadre du Département Poste Crédits et Assurances.

Ce dernier type de crédit fait l'objet de notre étude.

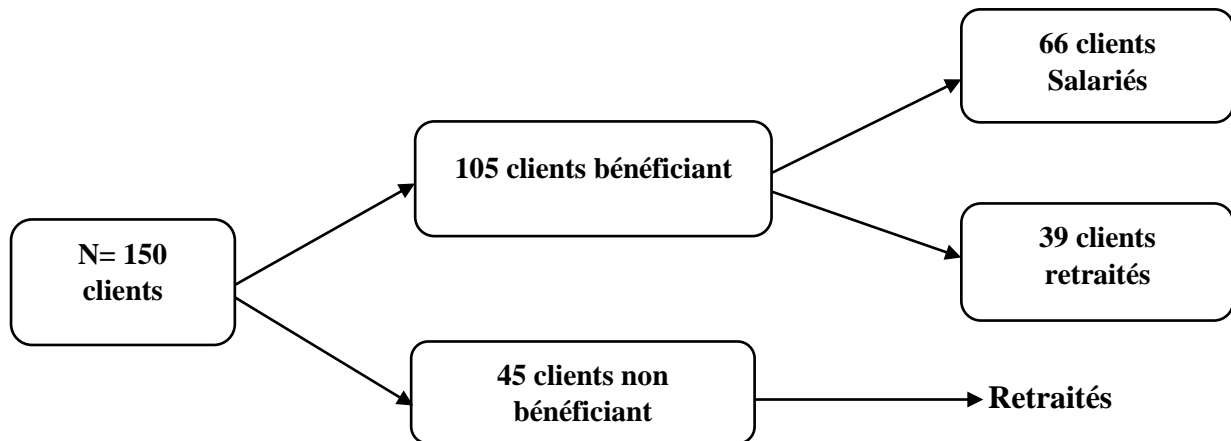
Paragraphe 2: Les conditions d'octroi de crédit

I- La clientèle bénéficiaire des crédits et la procédure d'octroi

A- La clientèle bénéficiaire

La clientèle cible du DPCA est constituée par les hommes et femme, fonctionnaires et retraités. Et dans le cadre de notre stage, la clientèle prise aléatoirement pour notre enquête sur le crédit scolaire, nous révèle qu'il y a un grand nombre de clients salariés et retraités qui s'offrent ce type de crédit.

Parallèlement, un important nombre de clients interrogés aussi n'ont pas accès à ce type de crédit. Il ressort de cette catégorie de clients qu'ils sont tous des retraités.

Figure : Répartition des clients enquêtés sur le crédit scolaire

Source : Nous-mêmes

Pour bénéficier des services de crédit du DPCA, il existe des conditions préalables qu'il faut nécessairement remplir :

- ✓ Avoir un compte actif au CCP ;
- ✓ Avoir un revenu mensuel, stable et régulier et le domicilier au CCP.

❖ **conditions d'octroi**

Les dossiers de demande de crédit doivent contenir les pièces ci-après

- Pour les crédits à court terme :
 - ✓ une fiche de demande de crédit à retirer au DPCA ou dans les bureaux de la poste ;
 - ✓ une photocopie de la pièce d'identité ;
 - ✓ une récente fiche de paie, de pension (pour les retraités) ou un relevé de solde (pour les hommes en uniforme) ;
 - ✓ une attestation de validité de service pour les hommes en fonction, précisant la date de départ à la retraite pour les hommes en fonctions ;
 - ✓ un engagement irrévocable de domiciliation de salaire à légaliser ;
 - ✓ une copie légalisée de l'acte de naissance.
- Pour les crédits à moyen et long terme :
 - ✓ une fiche de demande de crédit à retirer au DPCA ou dans les bureaux de poste ;
 - ✓ une photocopie légalisée de la pièce d'identité ;
 - ✓ deux photos d'identité ;

- ✓ la dernière fiche de paie, de pension ou un relevé de solde pour les hommes en uniforme ;
 - ✓ une attestation de validité de service précisant la date de départ à la retraite ;
 - ✓ un procès-verbal de cession de salaire ;
 - ✓ une attestation de résidence ou un certificat de présence au poste pour les hommes en uniforme ;
 - ✓ un engagement irrévocable de domiciliation de salaire à légaliser ;
 - ✓ une copie légalisée de l'acte de naissance.
- Pour le crédit scolaire :
 - ✓ Une fiche de demande de crédit scolaire à retirer au DPCA ou dans tous les bureaux de Poste.
 - ✓ La photocopie de la pièce d'identité en cours de validité
 - ✓ Une attestation de validité de service (pour les clients qui sont toujours en activité et qui ont déjà 50 ans).

B- Procédure d'octroi de crédit scolaire

Avant toute procédure, le client doit prendre connaissance des dossiers à fournir, de ce qui permettra de suivre les étapes suivantes :

Etape n°1 : Réception des dossiers

A cette étape, on procède à la vérification des pièces et leurs conformités aux standards de la structure, ceci se fait par les chargés de crédits de la clientèle. Notons que l'absence ou la non-conformité d'une pièce invalide le dossier. Ce dernier est rangé selon la pièce défaillante puis l'on informe directement ou non le client intéressé. Le dossier validé poursuit le processus.

Etape n° 2 : Etudes des dossiers

Ici l'agent de crédit joint la fiche d'analyse au dossier. Cette fiche d'analyse indique le nom, le prénom, la date de naissance, lieu de naissance, la durée du crédit, la date de départ à la retraite, le montant, la base de calcul du montant à emprunter. Si les atouts de l'analyse sont bien remplis on passe à l'analyse proprement dite des dossiers.

Etape n°3 : Vérification de la conformité issue de l'étude des dossiers

Pour les crédits de court terme le responsable du DPCA repasse le dossier en vue et lui attribue un numéro. Le dossier est envoyé au Directeur des Services Financiers Postaux qui le repasse brièvement en revue et y ajoute la fiche de synthèse sur laquelle sont inscrite leur signature et le montant accordé.

Pour les crédits à moyen et long terme, le comité constitué du Directeur Financier et Comptable, du Directeur des Services Financiers Postaux, du chef Service des Affaires Juridiques et du Directeur Général siège pour donner son approbation.

Ainsi, ils sont renvoyés au responsable de la DPF ; ceux qui sont rejetés pour une raison ou une autre reprennent le processus à zéro.

Etape n°4 : Décision finale sur les dossiers

Les responsables et le gérant de la Direction Poste Finance font une dernière analyse sur les dossiers et font un récapitulatif pour donner un dernier avis sur les dossiers.

Etape n°5 : Mise à disposition des fonds

La mise à disposition des fonds vient lorsque le dossier du client est jugé favorable par le comité de crédit, approuvé aussi par le Directeur de Poste Finance. Celle-ci traduit en effet l'état de virement du montant demandé par le client sur son compte au CCP.

Le Département Poste Crédits et Assurances qui octroi de crédit, court beaucoup de risque. Et pour limiter un tant soit peu ses risques, il impose à ses clients, une multitude de conditions. C'est pour cette raison qu'on trouve qu'il fonctionne comme une IMF, mais il a l'avantage d'être un peu plus accessible à tout le monde car moins tracassant. Afin d'aboutir à la réalisation de ses objectifs qui sont principalement la maximisation du profit et la satisfaction de sa clientèle, le DPCA a ajouté à ses nombreuses activités l'octroi de crédit scolaire.

Il se charge d'octroyer des crédits à la clientèle qui sollicite ce type de prêts sur une durée moyenne de dix mois en se basant sur la quotité cessible, qui est le 1/3 du salaire multiplié par la durée du crédit.

Mais pouvons-nous affirmer que lorsque les clients reçoivent le prêt scolaire, ils l'affectent réellement à la préparation de la rentrée scolaire ? Notre question à l'endroit des clients bénéficiaires nous donne le résultat suivant :

Tableau n°7 : Avis des clients sur l'affectation du crédit scolaire qui leur sont octroyé

Affectation	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Objet du crédit	71	67, 62 %
A d'autres fins	34	32, 38 %
Total	105	100 %

Source : Résultat d'enquête

Une lecture du tableau nous montre que 32,38 % des enquêtés affectent leur fond à d'autres fins et 67,62 % respectent l'objet du crédit. Ces clients estiment que c'est à cause de la flexibilité de ce type de crédit, qu'ils ont fait la demande afin de pouvoir subvenir à d'autres préoccupations urgentes.

Etape n°6 : Le suivi du crédit

Le suivi est un ensemble de procédure et de vérification qui permettent aux prêteurs de s'assurer que les conditions du prêt sont respectées, de suivre l'évolution de la situation financière d'un emprunteur et de veiller à ce que la disposition sécuritaire du prêt soit maintenue. Il contribue au maintien d'un portefeuille sain. Il permet au promoteur de comprendre la destination du crédit et surtout sa capacité de remboursement. Il existe le suivi de la clientèle et le suivi administratif.

Etape n°7 : Le recouvrement du crédit

Le client qui bénéficie d'un crédit doit avoir suffisamment de provision sur son compte afin de couvrir le montant de chaque échéance.

Vu l'avantage et le montant du profit qu'il procure aux autres structures, il a décidé de prendre les choses en main à partir de l'année 2006, en se chargeant d'octroyé lui-même les prêts scolaires. Le Directeur Général en collaboration avec le Directeur Financier et Comptable ont débloqués un fond de huit-cent millions (800.000.000FCFA) cette année pour faire face à la forte demande qu'il a enregistré à cause du faible taux qui est de 8% et des conditions un peu plus attrayantes, comme une durée de remboursement de dix (10) mois et la mise à disposition des fonds. Le crédit octroyé par le Département Poste Crédits et Assurances étant à la portée de toutes les bourses, a constaté une affluence sur leurs clientèles au point où les dirigeants ne pouvaient plus faire face à l'accroissement de la demande qui

devenait de plus en plus grandissante à cause de la faiblesse du niveau de vie et de la capacité financière de ces derniers.

En somme, le produit net du DPCA essentiellement basé sur les taxes, ils ont compris qu'avec l'octroi de ce crédit, il pourra accroître la perception des taxes sur la clientèle en essayant de rassembler plus de fonds pour faire dorénavant face à son octroi ; c'est le but principal que poursuivent actuellement les dirigeants.

SECTION 2 : ANALYSES DES DONNEES, VALIDATION DES HYPOTHESES, PROPOSITIONS ET SUGGESTIONS

Dans cette section, nous procéderons dans un premier paragraphe au traitement, analyses et validations des données recueillies issu de notre enquête, et dans un second paragraphe les propositions et recommandations.

Paragraphe 1 : Présentation, analyses des données et validation des hypothèses.

I- Présentation, analyses des données et validation de l'hypothèse 1

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

Dans le but d'atteindre notre objectif spécifique n°1 « contribuer à une meilleure application de la procédure d'octroi de crédit scolaire à la DPF visant à élargir le portefeuille de LPB SA », nous avons dans un premier temps, procédé à la collecte des informations de quelques établissements financiers très concurrents (BOA, ECOBANK, SGB) qui offrent le même type de produit pour ainsi comparer chaque condition d'octroi. Ensuite nous avons adressé des questionnaires aux clients pour pouvoir avoir leurs avis concernant leur satisfaction.

Les résultats de nos enquêtes se présentent comme suit :

Tableau n°8: Comparaison des conditions d'octroi de crédit scolaire de LPB SA et d'autres établissements financiers.

CREDIT SCOLAIRE	LPB SA	BOA BENIN	ECOBAN K BENIN	SGB	APPRECIATION
Accessibilité	Salariés et pensionnés	Salariés et pensionnés	Salariés et pensionnés	Salariés et pensionnés	-
Âge maximum (V1)	65 ans	75 ans	67 ans	67 ans	Mauvais
Montant Maximum	3 fois le salaire net	3 fois le salaire net	3 fois le salaire net	3 fois le salaire net	-
Durée	10 mois	10 mois	10 mois	10 mois	-
Taux (V2)	8 %	9.4 %	9.5 %	9.5 %	Bon

Source : Réalisé par nous-mêmes

Tableau n°9: Cause liée à la limite d'âge (V1)

Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	75	71.43 %
Non	30	28.57 %
Total	105	100 %

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des clients, septembre 2016

Commentaires :

Au vu des comparaisons effectuées à partir du tableau n°8 par rapport à la variable n°1, nous avons constaté que contrairement aux autres établissements financiers précités, l'âge limite définie par les responsables de LPB SA est en dessous de celle de ses concurrents.

De l'analyse de tableau n°9, il ressort que les 105 clients interrogés sur la question concernant la limite d'âge (la variable n° 1 de l'hypothèse n°1), 75 clients sont favorables à notre opinion tandis que 30 clients y sont défavorables, soient 71, 43 % de bonne réponse et 28, 57 % de mauvaise réponse.

Au regard de ces constats, nous affirmons qu'une grande marge de clients est frappée par l'âge limite défini par les responsables de LPB SA.

Tableau n°10 : Cause liée au taux d'octroi de crédit scolaire (V2)

Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	10	9.52 %
Non	95	90.48 %
Total	105	100 %

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des clients, septembre 2016

Commentaires :

A la question concernant le pourcentage du taux défini par les responsables de LPB SA (la variable n°2 de l'hypothèse n° 1) ; Il en ressort qu'au niveau du tableau n°8, LPB SA possède un meilleur taux par rapport à ses concurrents.

Aussi, au niveau du tableau n°9, nous avons constaté que sur les 105 clients interrogés, 10 clients sont de notre avis soit 9,52 % tandis que 95 clients, soit 90,48 % en sont défavorables (tableau n° 8).

De l'analyse de ces résultats, nous retenons que la majorité des clients juge bon le taux défini par les responsables de LPB SA

Tableau n°11: Cause liée au défaut d'explication de la procédure (V3)

Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	63	60 %
Non	42	40 %
Total	105	100 %

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des clients, septembre 2016

Commentaires :

Quant à la question relative au défaut d'explication de la procédure (variable n°3 de l'hypothèse n° 1), parmi les 105 clients interrogés, 63 clients soit 60 % sont favorables à notre opinion et 42 clients soit 40 % sont défavorables à notre opinion (tableau n° 11).

Ce qui nous amène à dire que, la majorité des clients, ne maîtrisent pas concrètement la procédure qui aboutit au virement du prêt.

Tableau n°12: Cause liée à l'absence de suivi des clients (V4)

Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	105	100 %
Non	00	0 %
Total	105	100 %

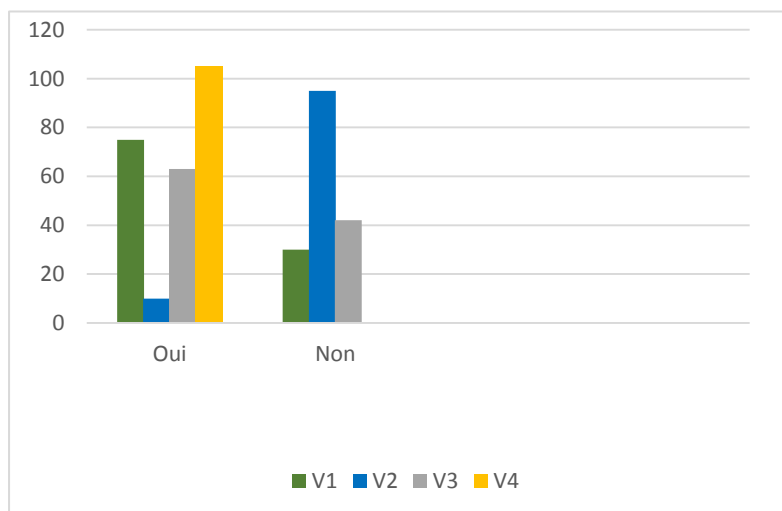
Source : Résultats de nos enquêtes auprès des clients, septembre 2016

Commentaires :

Concernant la question relative à l'absence de suivi des clients (Variable n°4 de l'hypothèse n°1), il ressort que parmi les 105 clients interrogés, la totalité est d'avis à notre idée soit un pourcentage de 100% (tableau n°12).

En somme, nous constatons que les responsables chargés de crédit n'ont pas adopté un plan de suivi.

Graphique n°1: Synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n°1



Source : Résultats de nos enquêtes auprès des clients

B- Validation des données relatives à l'hypothèse n°1

Après analyse des données relatives à chaque variable de l'hypothèse n°1, nous constatons que les taux de bonnes réponses 71,43% pour V1, 9,52 % pour V2 et 60 % pour

V3 et 100 % pour V4, trois bonnes décisions au moins des quatre de cette hypothèse ont franchi à la hausse de seuil de décision fixé à 50 %. Par conséquent, l'hypothèse n° 1 est vérifiée.

II- Présentation, analyses des données et validation de l'hypothèse 2

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

Tableau n°13: Cause liée à la défaillance du système informatique (V1)

Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	4	100 %
Non	0	0 %
Total	4	100 %

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des agents de crédits

Commentaires :

De la lecture des réponses relatives à la question de la défaillance du système informatique (variable n°1 de l'hypothèse n° 2), il ressort que 4 agents de crédits soient 100 % sont favorables à notre opinion et 0 agents soient 0 % ne le sont pas.

Au regard de ces constats, nous affirmons que la défaillance récurrente du système informatique est l'une des causes notoires des impayés qu'enregistrent les responsables de LPB SA.

Tableau n°14: Cause liée à la perte d'emploi (V2)

Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	3	75 %
Non	1	25 %
Total	4	100

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des agents de crédits, septembre 2016

Commentaires :

A la question concernant la perte d'emploi des clients (variable n°2 de l'hypothèse n°2), 03 agents de crédit, soit 75 % sont favorables à notre opinion tandis que 01 agent soit 25 % ne l'est pas (tableau n°14).

En conclusion, nous retenons que la majorité des agents de crédits reconnaît que l'avènement de la perte d'emploi des clients entrave sur la procédure de recouvrement des crédits.

Tableau n°15: Cause liée au conflit judiciaire (V3)

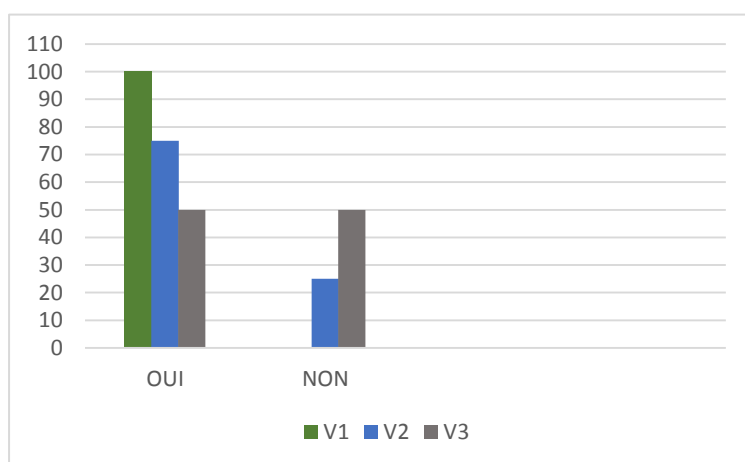
Réponses	Séquence en nombre	Séquence en pourcentage
Oui	2	50 %
Non	2	50 %
Total	4	100

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des agents de crédits, septembre 2016

Commentaires :

Des résultats de notre enquête concernant le conflit judiciaire entraînant la cession des salaires (variable n° 3 de l'hypothèse n° 2), 02 des chargés de crédits, soit 50 % sont d'avis à notre opinion et 02 des chargés de crédits soit 50 % ne le sont pas (tableau n°15).

En somme, nous retenons que le conflit judiciaire auquel sont exposés les clients concoure aussi à l'augmentation du risque d'impayé au sein de la structure.



Graphique n°2 : Synthèse des données collectées relatives à l'hypothèse n° 2

Source : Résultats de nos enquêtes auprès des agents de crédits, septembre 2016

B- Validation des données relatives à l'hypothèse n°2

Après analyse des données relatives à chaque variable de l'hypothèse n°2, nous constatons que les taux de bonnes réponses sont 100 % pour V1 ; 75 % pour V2 et 50 % pour V3 ; deux bonnes décisions au moins des trois de cette hypothèse ont franchi le seuil de décision fixé à 50 %. Par conséquent, l'hypothèse n° 2 est vérifiée.

Paragraphe 2 : Propositions et suggestions

Il s'agira dans ce paragraphe de faire des propositions et ensuite des recommandations à l'endroit de LPB SA dans le but d'améliorer la procédure d'octroi de crédit scolaire.

I- Propositions

A- Propositions liées à l'hypothèse n° 1

A l'issue de notre enquête et après analyse des données collectées, nous avons constaté d'une part que La Poste du Bénin SA, malgré son envie d'élargir considérablement son portefeuille, notamment celui en rapport avec le crédit scolaire, se retrouve limitée dans ses objectifs. Quoique son taux d'octroi de crédit scolaire (8 %), soit plus profitable que pour ses concurrents, La Poste du Bénin SA voit malheureusement partir une masse importante de ses clients désireux de contracter un prêt scolaire. Ceci s'explique au niveau des conditions d'octroi de ce type de crédit, et plus précisément au niveau de l'âge limite qu'ont défini les responsables de LPB SA. Un nombre important de clients retraités sont les seuls concernés. Ces derniers affirment qu'ils ont toujours des enfants à charge, et que le crédit scolaire leur permet de pouvoir assurer l'éducation de ces enfants.

D'autres parts, les clients bénéficiaires de ce crédit nous révèlent qu'il n'existe aucun suivi de la clientèle qui se fait à leur niveau. Ce qui amène certains alors à employer ce prêt consenti pour d'autres fins ; alors que le crédit scolaire malgré sa nature est un crédit à but spécifique qui doit être investi dans l'éducation des enfants.

Ainsi ces différents constats nous amènent à formuler les propositions suivantes :

- Penser à l'augmentation de l'âge limite, afin de donner accès aux clients préalablement non éligibles, de pouvoir bénéficier du crédit scolaire.
- Prendre soigneusement le soin d'expliquer aux clients la procédure quant au choix du montant à demander afin d'éviter un quelconque malentendu.

- L'élargissement du partenariat de la DPF avec les entreprises privées béninoises afin que leurs clients puissent domicilier leur compte au CCP et de pouvoir bénéficier du crédit scolaire.
- Mettre en place une politique de suivi de la clientèle pour amener les clients à respecter réellement l'objet de crédit.

B- Propositions liées à l'hypothèse n° 2

Les analyses des variables de l'hypothèse n°2 nous ont permis de constater que les dispositions ont été prises pour minimiser les risques et empêcher un taux crucial d'impayés au sein de LPB SA. Néanmoins nous avons relevé certains facteurs qui sont sujets d'un faible taux d'impayés enregistré au sein du DPCA : la défaillance du système informatique (facteur interne); perte d'emploi et conflit judiciaire entraînant la cession de salaire des clients (facteur externe). Pour ce faire nous avons jugé bon d'apporter notre contribution pour mieux appréhender ces risques :

- Redynamiser le système informatique et adopter un contrôle très régulier, afin d'empêcher désormais ses dysfonctionnements qui concourent à l'augmentation du risque d'impayés.
- Outre le salaire qui constitue la seule et unique garantie, les responsables chargés du crédit doivent renforcer le mécanisme de la procédure, afin de minimiser totalement un éventuel risque. Pour ce faire, ils doivent exiger pour tous les clients (du privé et du public), depuis la constitution du dossier de prêt, une garantie personnelle qui leur permettra de faire face à la situation d'impayé, au cas où cette dernière survenait.

C'est le cas par exemple de la CCC Plc (Community Credit Company Plc) au Cameroun et de la COMUBA (Coopérative des Membres Unis Béthel Actions) au Bénin.

- Adopter une politique de suivi administratif mensuel régulier, pour ainsi détecter plutôt les défaillances qui surviennent afin de prendre les mesures nécessaires et pour résoudre le problème.

II- Suggestions

Il est capital de préciser les conditions de mise en œuvre afin d'assurer l'application effective de nos différentes solutions proposées. Pour ce faire, nos recommandations iront à l'endroit de LPB SA. La Poste du Bénin SA devra:

- ❖ Renforcer son partenariat avec la NSIA assurance dans la mesure où, l'augmentation de l'âge limite serait effective au sein du DPCA. Ce dernier pourra ainsi, être en mesure de satisfaire le besoin des clients qui étaient frappés par la condition de la limite d'âge.

Ce nouvel atout leur permettra sans doute un accroissement de la clientèle et encore une amélioration de la qualité du portefeuille client.

- ❖ Mettre en place un bon système d'information, afin de permettre à toute la clientèle de pouvoir comprendre beaucoup plus aisément, les contours de la procédure d'octroi de crédit. Cette démarche permettra aux clients de ne plus se retrouver confus après la mise à disposition des fonds qui leur sont octroyés.
- ❖ Augmenter considérablement le nombre de personnel affecté au DPCA car ce nombre est jugé trop peu.
- ❖ Instaurer un service accueil qui s'occupera principalement des clients, afin de ne plus déranger à chaque fois les agents de crédits qui sont très souvent occupés. Ceci favoriserait les agents à être plus concentrés afin de procéder au mieux au traitement des dossiers de crédits.
- ❖ Installer un comité de suivi performant au sein du Département Poste Crédits et Assurances afin de pouvoir vérifier que le crédit a été utilisé conformément au besoin de financement exprimé sur la demande de crédit.

Conclusion

Les établissements financiers : les banques, les SFD ou encore les institutions de microfinance apparaissent aujourd'hui comme des acteurs incontournable dans l'essor de l'économie et de la création de richesse. Leurs différents services notamment le service de crédit, permettent aux différentes couches sociales, la possibilité d'une amélioration des conditions de vie, que ça soit au niveau des particuliers ou des entrepreneurs.

La Poste de Bénin SA, une entreprise à part entière à travers son Département Poste crédits et Assurances, s'est donnée comme objectif de financer l'éducation des enfants de ses clients à travers le crédit scolaire. En effet, dans un environnement concurrentiel, une entreprise n'est viable qu'à la seule condition qu'elle soit compétitive. Et cette compétitivité fait irréfutablement appel à un grand sens de la gestion, de l'application d'une meilleure procédure liée à l'octroi de crédit.

Ainsi, nos différentes études menées auprès du DPCA par rapport à la procédure d'octroi de crédit scolaire, nous ont révélées qu'une grande majorité des dispositions ont été prises pour une meilleure application de cette procédure. Néanmoins, il est à noter que malgré toutes ses dispositions prises, on constate qu'il existe quelques insuffisances liées à la procédure d'octroi de crédit scolaire, particulièrement :

-la mauvaise application de la procédure d'octroi de crédit ;

-le risque d'impayés. ;

A l'issue de l'analyse de chacun des problèmes, nous avons conclu que la réussite de la mission du DPCA ne peut être effective que par la mise en œuvre de certaines approches de solutions suggérées dans le présent mémoire. Toutefois, nous nous rendons compte que ces approches de solutions pour LPB SA ne peuvent résoudre totalement les problèmes qui minent cette institution.

Par conséquent, nous espérons que les recherches ultérieures se pencheront d'avantage sur d'autres aspects, afin de parfaire la procédure liée à l'octroi de crédit scolaire.

Cependant, il importe d'observer que dans la mise en œuvre de ces solutions, il pourrait apparaître des problèmes non perçus à l'étape actuelle dont la résolution améliorerait ce travail. Nous exhortons les responsables du DPCA à y veiller en vue de pérenniser leur rôle dans l'éducation béninoise.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

I- Ouvrages

- Ledgerwood (1999) « Manuel de microfinance, une perspective institutionnelle et financière » Washington, Banque Mondiale, pp 34-41
- Lucien Camara, 2006, « la gestion des risques en microfinance », 2^{ème} édition « Plantation »
- Petit Dutailis, 1981, « le risque du crédit bancaire », Editions « Clet Banque », Paris, 514 p
- Seàn Cleary et Thierry Malleret, 2006, « RISQUES : Perception, Evaluation, Gestion ; une approche positive des risque globaux auxquels sont confrontés les décideurs », Edition « Pari Maxima », 253 p
- Thierry Roncalli, 2009 « la gestion des risques financiers », 2^{ème} édition « Economica », Paris, 461 p

II- Reuves et autres documents

- Amoussouga Géro (2006) , cours de Microfinance et développement
- La Poste du Bénin SA : Plan d'affaire de Poste Finance

III- Mémoires

- Adomou Clarisse, Adjibodin Carine (2014), Problème de la gestion du crédit dans les SFD : cas de la CAMUFE, Institut CERCO, 46 p
- Ali Mouibatou Ekoundayo (2015), Analyse de la procédure d'octroi de crédit dans un SFD : cas de PADME Calavi , Mémoire de licence professionnelle, HECM, 67 p
- Amahowe Sylvain, Yaha Antoine (2010), Analyses des causes des impayés au niveau d'une institution de microfinance et apports de solutions : cas de la CLCAM de glazoué, Mémoire de licence professionnelle, FASEG-UAC, 67 p
- Marcellus Gardy L. (2012), Analyse du système de recouvrement des impayés au sein des institutions de microfinance: cas de l'Association PADME- Bénin, Mémoire de licence professionnelle, FASEG-UAC, 58 P
- Titanwato Marie M., Akonde Judicaëlle (2015), La gestion des crédits scolaires par le Centre des Chèques Postaux », Rapport de stage, ESEP le Berger, 38 p

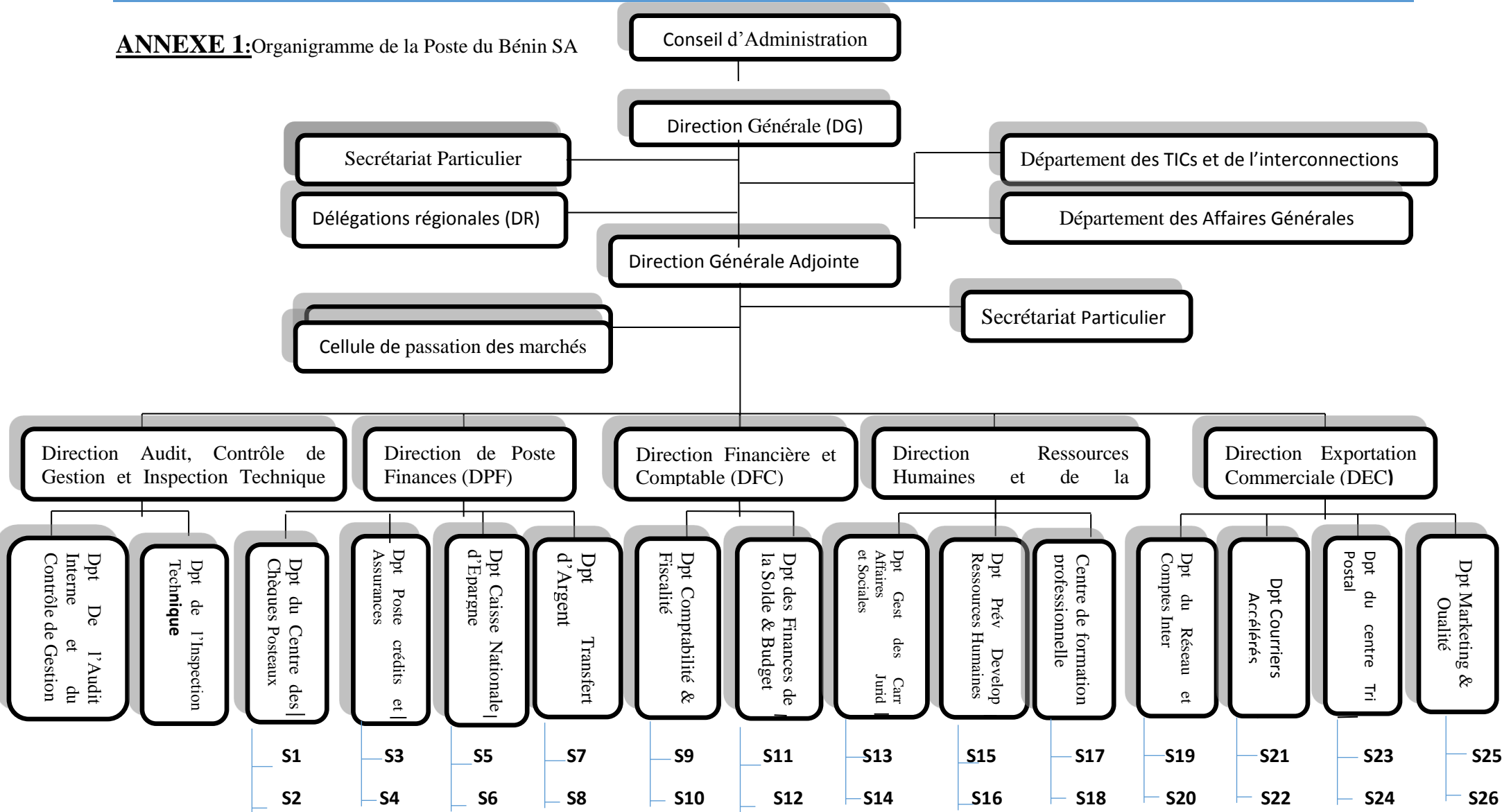
IV- Pages internet consultées

- www.lamicrofinance.org consulté le 25 juillet 2016 à 13h 50
- www.memoireonline.com consulté le 15 août 2016 à 15h 45
- <http://horizon-plus.cm/rubriques/mag-rubriques/dossier/144-credit-scolaire-mieux-le-comprendre.html> consulté le 07 septembre 2016 09h 13
- <https://savoirsurlabanque.wordpress.com/2012/12/26/le-credit-scolaire-au-cameroun> consulté le 07 septembre 2016 à 11h 10

ANNEXES

ANALYSE DE LA PROCEDURE D'OCTROI DE CREDIT SCOLAIRE A LA POSTE DU BENIN SA

ANNEXE 1: Organigramme de la Poste du Bénin SA



Questionnaire destinés aux clients

Bonjour, Madame/Monsieur,

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en licence professionnelle, nous réalisons une enquête sur la satisfaction de la clientèle de la Poste du Bénin SA. Dans le souci d'apporter une contribution à l'amélioration de la procédure d'octroi de crédit « scolaire », nous vous prions de bien vouloir répondre aux questions ci-après :

1- Identité de l'enquêté :

Age : ans

Sexe : Masculin ; Féminin

Profession :

Alphabétisé (e) : Oui Non

2- Connaissez-vous le Département Poste Crédit et Assurance?

Oui Non

3- Avez-vous déjà bénéficié une fois du crédit scolaire au DPCA?

Oui Non

4- Que pensez-vous des conditions d'accès à ce type de crédit?

Difficile Peu difficile Facile

5- Que pensez-vous du taux d'intérêt applicable à ce crédit?

Bas Raisonnable Elevé

6- Que pensez-vous du délai de remboursement?

Long Raisonnable Court

7- Le montant octroyé vous a-t-il permis d'assurer l'éducation de vos enfants ?

Oui Non

8- Si non, pourquoi?

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

9- Le produit crédit scolaire auquel vous vous souscrivez vous permet de répondre à quels types de besoin?

a- Scolarité : b- Autres :

10- Il y a-t-il un suivi de la part des agents de crédit qui s'applique à vous après la mise à disposition des fonds?

Oui : Non :

11- Dites-nous, quelles sont les difficultés que vous rencontrez avant d'entrer en possession du crédit scolaire?

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

12- Faites-nous part de vos suggestions

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

Guide d'entretien pour le personnel

Le présent questionnaire est conçu dans le but de contribuer à l'amélioration de la procédure d'octroi de crédit scolaire, et à la réduction d'éventuels risques liés à ce type de crédit. Il est administré dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en licence. Merci de bien vouloir nous aider en répondant en toute liberté aux questions suivantes :

1-Depuis quand LPB SA a commencé par octroyer de crédit scolaire?

.....

2-Quelles sont les principales raisons qui amènent LPB SA à commencer cette activité ?.....

.....

.....

3-Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors du montage du dossier de crédit scolaire ?.....

.....

.....

4-Quelle est la procédure standard d'octroi de crédit scolaire ?

.....

.....

.....

.....

5-Cette procédure limite -t-elle les risques ?

Oui Non

6- Si non, que préconisez-vous pour mieux gérer le risque ?

.....

.....

.....

7- Rencontrez-vous des difficultés de recouvrement des crédits scolaires ?

Oui Non

Lesquelles :

.....

.....

.....

8- Es-ce qu'il arrive que des clients tombent en impayés ?

Oui Non

9- Si oui, quelles peuvent être selon-vous les causes de ces impayés ?

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

10- Que préconisez-vous pour avoir une meilleure application de la procédure d'octroi de crédit scolaire ?

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



Département CCP

Service Crédit

TEL : 21318172 / 21318190

Demande de CREDIT SCOLAIRE

TOUTS LES ENFANTS A L'ECOLE



Durée : 10 mois

Taux : 8%

Nom et Prénoms : _____

N° de compte CCP : _____

Profession : _____

N° Matricule : _____

Adresse : _____

N° de téléphone : _____

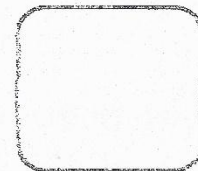
Montant sollicité : _____

Personne à contacter : _____

en cas de besoin (nom, prénoms et téléphone)

Signature du souscripteur

TAD du Bureau



Les frais de dossier d'un montant de 5000 F et une assurance de 1% du montant accordé seront prélevés dès la mise en place du crédit.

----- **RESERVE AU COMITE** -----

Montant accordé



Visa du Chef Section

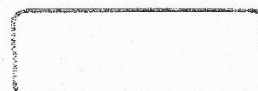


Table des matières

Avertissement	I
Dédicaces	II
Remerciements	IV
Résumé :	V
Liste des sigles et abréviations	VI
Liste des tableaux	VII
Liste des graphiques et figure	VIII
Sommaire	IX
Introduction	1
Chapitre 1 : La Poste de Bénin SA: une entreprise a part entière	4
Section 1 : Présentation générale de La Poste du Bénin SA et de la direction poste finance	5
Paragraphe 1 : Présentation de LPB SA	5
I-Historique, mission et activités de LPB SA.....	5
A- Historique de LPB SA	5
B- Statut juridique	6
C- Mission.....	7
D- Vision	7
E- Services	7
1. Secteur postal.....	7
2. Secteur financier.....	8
3. Services liés aux chèques postaux	8
4. Services liés à l'épargne.....	8
5. Le Département Poste Crédits et Assurances (DPCA).....	8
F- Moyens et ressources de La Poste du Bénin SA	8
1. Moyens	9
2. Ressources	9
a. Ressources financières.....	9
b. Ressources humaines.....	10
c. Ressources matérielles.....	10
II- Structure organisationnelle de LPB SA	11
A. Organes de décisions	11
1. Conseil d'administration.....	11
2. Comité de direction (CoDir)	11
B. Organes d'exécutions	11
1. La Direction Générale (DG)	11
2. Direction Générale Adjointe (DGA)	12
3. Direction de l'Audit Interne, du Contrôle de Gestion et de l'Inspection Technique (DAICGIT)	12
4. Direction Poste Finance (DPF)	12
5. Direction Financière Comptable (DFC)	13
6. Direction des Ressources Humaines (DRH)	13
7. Direction de l'Exploitation Commerciale (DEC).....	13
Paragraphe 2 : Présentation de la Direction Poste Finance (DPF).....	14
I- Objet, mission et objectif	14
A-Objet	14
B-Mission.....	14

C- Objectifs.....	14
Section 2 : Déroulement du stage	15
Paragraphe 1 : Présentation des travaux effectués et les difficultés rencontrées lors du stage	15
I- Travaux effectués.....	15
A- La salle de groupe (Département CCP).....	15
B- Accueil (Département CCP)	17
C- Le département Poste Crédits et Assurances (service crédit)	17
II- Difficultés rencontrées	18
A- Au Département CCP	18
1. La salle de groupe	18
2. A l'accueil	18
B- Département Poste Crédit et Assurance.....	18
Paragraphe 2 : Expériences acquises, Observations	19
I- Expériences acquises et observations	19
A- Expériences acquises	19
B- Observations.....	19
Chapitre 2: La Poste du Bénin sa : face aux problèmes lies à la procédure d'octroi de crédit scolaire	21
Section 1 : Cadre théorique de l'étude	22
Paragraphe 1 : Problématique, intérêt, objectifs et hypothèses.....	22
I- Problématique.....	22
II-Intérêt de l'étude	23
III- Objectifs de l'étude	24
A- Objectif général.....	24
B- Objectifs spécifiques.....	24
IV-Hypothèses	24
Paragraphe 2 : Revue de littérature.....	25
I-Clarification des concepts clés	26
A- Système Financier Décentralisé (SFD).....	26
B- Institution de Microfinance (IMF).....	26
C- Le credit.....	26
D- Le risque	28
E- Notion de risque de crédit	29
1. Le risque de taux	29
2. Le risque d'immobilisation	30
3. Le risque de crédit.....	30
II-Contributions antérieures des auteurs aux risques de crédit.....	30
Section 2 : Cadre méthodologique de l'étude	32
Paragraphe 1 : Outils de collecte de données	32
I- La recherche documentaire	32
II-La collecte de données sur le terrain	32
III- Population et échantillonnage	32
A- Choix de la population	32
B- L'échantillonnage	32
IV-Les techniques de collecte de données sur le terrain	33

A- L'entrevue	33
B- L' enquête par questionnaire	33
V- Les outils de collecte de données	33
VI-Outils de traitement des données et stratégie de vérification des hypothèses.	33
A- Outils de traitement des données	33
B-Stratégie de vérification des hypothèses	33
1-Identification des variables par hypothèse	33
2- Cadre opératoire de validation des hypothèses	34
Chapitre 3: Diagnostic et propositions de solutions.....	36
Section 1 : Généralités, différents types de crédits et conditions d'octroi	37
Paragraphe 1: Généralités et différents types de crédits	37
I- Généralités.....	37
II-Différents types de crédits	37
Paragraphe 2: Les conditions d'octroi de crédit.....	39
I- La clientèle bénéficiaire des crédits et la procédure d'octroi	39
A- La clientèle bénéficiaire	39
B- Procédure d'octroi de crédit scolaire.....	41
Section 2 : analyses des données, validation des hypothèses, propositions et suggestions	44
Paragraphe 1 : Présentation, analyses des données et validation des hypothèses	44
I- Présentation, analyses des données et validation de l'hypothèse 1	44
A- Présentation et analyses des données relatives à l'hypothèse n°1.....	44
B-Validation des données relatives à l'hypothèse n°1	47
II-Présentation, analyses des données et validation de l'hypothèse 2	48
A- Présentation et analyses des données relatives à l'hypothèse n°2.....	48
B-Validation des données relatives à l'hypothèse n°2	50
Paragraphe 2 : Propositions et suggestions	50
I-Propositions.....	50
A-Propositions liées à l'hypothèse n° 1	50
B-Propositions liées à l'hypothèse n° 2	51
II-SUGGESTIONS	52
Conclusion.....	53
Références bibliographiques	i
Annexes	iii