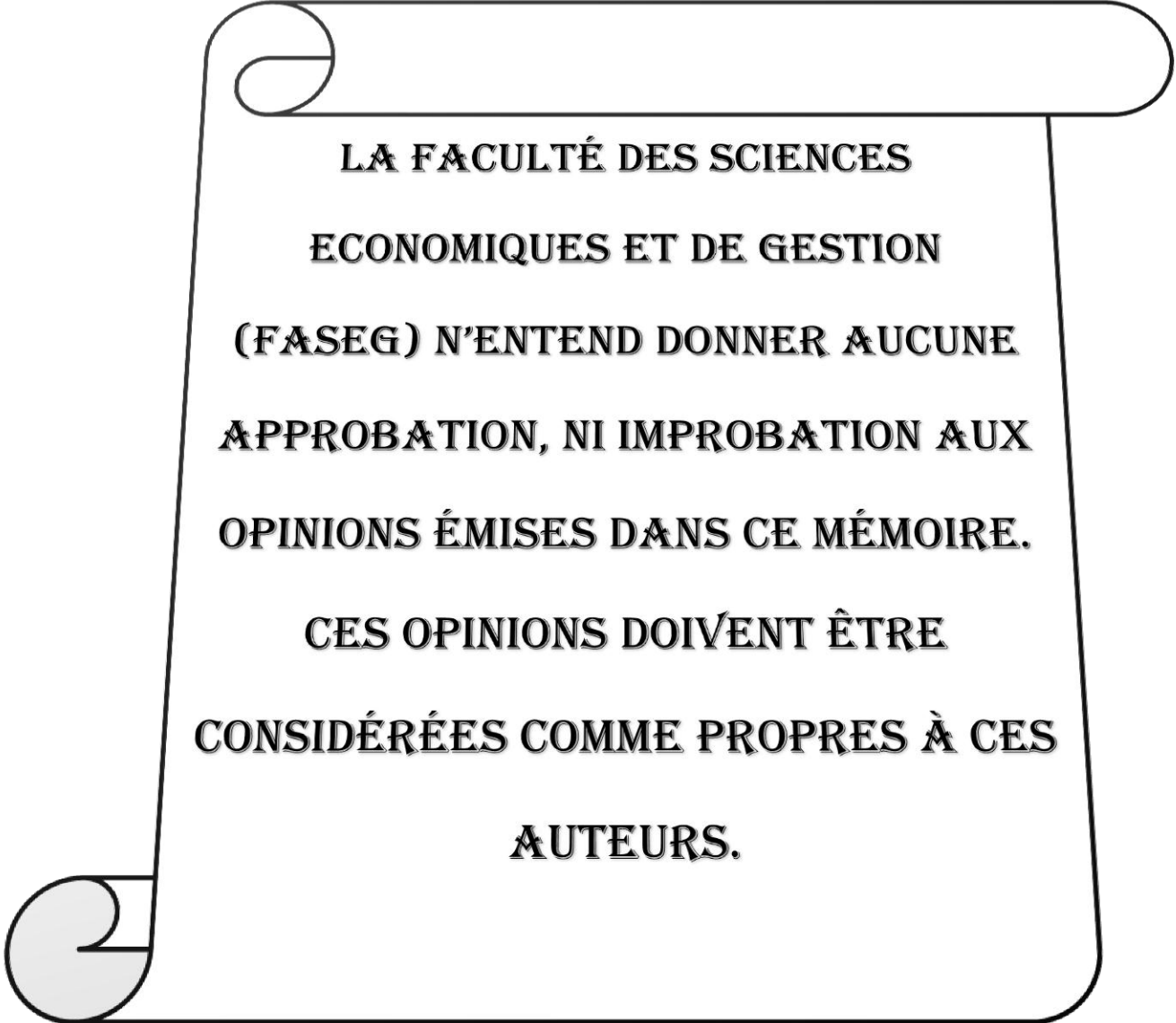


AVERTISSEMENT



**LA FACULTÉ DES SCIENCES
ECONOMIQUES ET DE GESTION
(FASEG) N'ENTEND DONNER AUCUNE
APPROBATION, NI IMPROBATION AUX
OPINIONS ÉMISES DANS CE MÉMOIRE.
CES OPINIONS DOIVENT ÊTRE
CONSIDÉRÉES COMME PROPRES À CES
AUTEURS.**

DEDICACE

Je dédie cette œuvre :

❖ *A mon très cher père AHOUANDJINOU D. Paul*

Toi qui t'es investi totalement pour mon éducation et mon instruction. Veille trouver à travers cette œuvre, le début de couronnement de tes efforts consentis.

❖ *A ma très chère maman DANSI Ablavi*

Toi qui ne cesses de me conseiller et de me soutenir en toute circonstance. Reçois ici, le fruit de tes soucis

❖ *A mon frère et mes sœurs*

Par cette œuvre, je vous invite à suivre le bon chemin afin qu'ensemble nous puissions relever le défi. Que DIEU nous comble de la fraternité.

Marc Hendrik AHOUANDJINOU

DEDICACE

Je dédie cette œuvre :

❖ *A mon très cher père HOUNZA Sossinou Albert*

Toi qui ne cesses de me montrer le chemin, de me soutenir moralement et financièrement, reçois par cette œuvre mes profondes gratitude. Que Dieu t'accorde longévité et santé.

❖ *A ma très chère maman TCHIMAVO Avodessi,*

Toi qui m'as conçu et qui m'as éduqué, c'est à toi que je dois mes premiers sentiments. Reçois par cette œuvre mes remerciements pour tout ce que tu ne cesses de faire pour moi. Que Dieu t'accorde longévité et santé.

❖ *A mes frères et sœurs*

Vous qui me soutenez moralement et financièrement pour l'amour fraternel dont vous faites preuve à mon égard. Recevez le fruit de vos soucis. Vous ne serez point déçus.

Coffi Jacques HOUNZA

REMERCIEMENTS

La présente étude ne saurait connaître un achèvement heureux sans les contributions et soutiens de plusieurs personnes. Nous saisissons cette occasion pour adresser nos remerciements et toute notre gratitude :

- Au professeur **IGUE B. Charlemagne**, le doyen de la FASEG ;
- Au Docteur **Liamidi A. YESSOUFOU** qui malgré ses occupations personnelles et professionnelles a pu diriger ce travail avec rigueur ;
- A tout le corps professoral et toute l'administration de la FASEG. Que ce travail soit pour vous la preuve du sacrifice que vous ne cessez de consentir en vous consacrant à la formation de vos cadets n'est une peine perdue ;
- A **Messieurs les membres du jury** pour avoir accepté de consacrer leur précieux temps pour juger ce mémoire;
- A tout le personnel d'APHEDD-FINANCE, spécialement à notre maître de stage **Aimé AGBANNAHIN** pour l'accueil chaleureux que vous nous avez réservé et pour la franche collaboration que vous avez développé avec nous lors de notre stage ;
- A tous ceux qui ont bien voulu répondre à nos questionnaires, sans lesquels nous n'aurions pas eu les données que nous avons traitées ;
- A tous ceux qui d'une manière ou d'une autre ont contribué à la réalisation de ce travail.

LISTE DES GRAPHIQUES

<u>Graphique n°1</u> : Appréciation des bénéficiaires de crédit individuel sur le taux débiteur.....	41
<u>Graphique n°2</u> : Répartition des bénéficiaires selon leurs appréciations par rapport aux visites des chargés de crédit.....	43
<u>Graphique n°3</u> : Répartition des chargés de crédit suivant qu'ils respectent strictement les procédures d'octroi.....	44

LISTE DES TABLEAUX

<u>Tableau n°1</u> : Synthèse des caractéristiques des produits d'épargne d'APHEDD FINANCE.....	12
<u>Tableau n°2</u> : Synthèse des caractéristiques des produits de crédits d'APHEDD FINANCE.....	13
<u>Tableau n°3</u> : Synthèse des caractéristiques des produits de crédits partenaires.....	14
<u>Tableau n°4</u> : Effectif des personnels d'APHEDD FINANCE CALAVI et des bénéficiaires par catégorie.....	36
<u>Tableau n°5</u> : Effectifs des unités d'enquête par catégorie.....	36
<u>Tableau n°6</u> : Les indicateurs de performance financière du portefeuille.....	39
<u>Tableau n°7</u> : Appréciation des bénéficiaires de crédit individuel sur le taux débiteur.....	40
<u>Tableau n°8</u> : Appréciation des bénéficiaires selon le délai de remboursement de crédits.....	41
<u>Tableau n°9</u> : Les causes de difficultés de remboursements des bénéficiaires.....	42
<u>Tableau n°10</u> : Répartition des bénéficiaires selon la catégorie de remboursement.....	42
<u>Tableau n°11</u> : Répartition des bénéficiaires selon leurs appréciations par rapport aux visites des chargés de crédits.....	43
<u>Tableau n°12</u> : Répartition des chargés de crédits suivant qu'ils respectent strictement les procédures d'octroi.....	44
<u>Tableau n°13</u> : Répartition des bénéficiaires selon la satisfaction du montant obtenu.....	45
<u>Tableau n°14</u> : Accueil et comportement des agents responsables de la mise en place des prêts.....	45
<u>Tableau n°15</u> : Le temps qui sépare la demande et l'octroi de crédit.....	46

SIGLES ET ABREVIATIONS

AGR : Activité Génératrice de Revenu.

APHEDD-FINANCE : Association pour la Promotion de l'Homme, la protection de l'Environnement pour un développement Durable FINANCE.

BAVEC : Base villageoise d'Epargne et de Crédit Autogéré.

BCEAO : Banque Centrale de l'Afrique de l'Ouest.

BOAD : Banque Ouest Africaine de Développement.

CGAP : Consultative Group of Assist the Poor.

CRDI : Centre de Recherche pour le Développement International.

DAT : Dépôt à Terme.

DAV : Dépôt à Vue.

FCFA : Francs de la Communauté Francophone d'Afrique.

FMI : Fonds Monétaire International.

FNM : Fonds National de Micro finance.

IMF : Institution de Micro Finance.

MCPP : Microcrédit aux Plus Pauvres.

ONG : Organisation Non Gouvernementale.

PACGeB : Programme d'Appui à la Création et à la Gestion des Bavec.

PAR : Portefeuille à Risque.

PARMEC : Projet d'Appui à la Règlementation des Mutuelles d'Epargne et de Crédit.

PME : Petite et Moyenne Entreprise.

PSF : Prestataire de Service Financier.

PVD : Pays en Voie de Développement.

SA : Société Anonyme.

SARL : Société à Responsabilité Limitée.

SFD : Système Financier Décentralisé.

TR : Taux de Rendement.

SOMMAIRE

Introduction	1
<u>Chapitre I</u> CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE.....	3
Section I la présentation d'APHEDD-FINANCE.....	3
Section II Produits offerts, procédure d'octroi de suivi des et de recouvrement et les observations de stages.....	11
<u>Chapitre II</u> - CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.....	20
Section I - Problématique, intérêt, objectifs et hypothèses de recherches....	20
Section II -Revue de littérature.....	23
Section III – Méthodologie de recherche.....	35
<u>Chapitre- III</u> CADRE EMPIRIQUE DE LA RECHERCHE.....	39
Section I - Présentation et analyse des données.....	39
Section II - Vérification des hypothèses, suggestions et conditions de mises en œuvres des suggestions.....	50
Conclusion	54
Références bibliographiques	55
Annexes	a
Table des matières	e

INTRODUCTION

Au Bénin comme dans beaucoup d'autres pays la réflexion sur la microfinance est née de celle menée sur le financement de l'agriculture paysanne. Elle a pendant longtemps porté sur le seul crédit à la production agricole (campagne, équipements et commercialisation). Cette réflexion a progressivement abordé les autres demandes de services financiers des populations rurales (épargne et financement des activités non agricoles).

Au fil des années, la microfinance a été reconnue comme un outil efficace permettant de réduire les effets de la pauvreté en milieu rural et en milieu urbain. Ainsi dans l'optique de l'amélioration de sa gestion, l'actuel gouvernement a institué un Fonds National de la Microfinance dénommé FNM créé par *n°2006-301 du 27 juin 2006* qui ayant pour mission de renforcer les capacités financières et opérationnelles des institutions de microfinances afin de rendre accessible aux populations, les services financiers nécessaires au développement d'activités porteuses de croissances. Il a pour attributions :

- ✓ Le refinancement et la mise en place de ligne de crédit au profit des institutions de microfinance intervenant en faveur des couches démunies ;
- ✓ La garantie de prêt et la bonification d'intérêt au profit des partenaires stratégiques et des populations cibles ;
- ✓ L'appui institutionnel et le renforcement des capacités des partenaires et des populations cibles.

Au regard de ces attributions, les systèmes financiers décentralisés ont connu un accroissement spectaculaire. Mais l'article 15 de la loi N° 2012-14 du 21 Mars 2012 portant réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés exige que les SFD soient constitués sous forme des Sociétés Anonymes, les Sociétés à Responsabilité Limité, les Sociétés Coopératives ou Mutualistes et les Associations.

Cette loi a aussi permis l'émergence de ces Systèmes Financiers Décentralisés parmi lesquelles y figure l'Association pour la Promotion de l'Homme, la Protection de l'Environnement pour un Développement Durable-FINANCE (APHEDD-FINANCE). Cette dernière offre ses services aux populations démunies n'ayant pas accès aux services de financement des banques classiques afin d'améliorer leurs conditions de vie tout en assurant la pérennité de l'association. Elle finance plusieurs secteurs d'activités dont les principaux sont : le commerce, l'agriculture, la transformation, la prestation de services et d'autres.

Cependant, l'activité de l'institution s'adresse à une clientèle à fort taux de risque. Ainsi les risques auxquels s'expose cette institution reposent sur les difficultés inhérentes à l'aboutissement des activités des bénéficiaires tout au long du processus de mise en œuvre de sa politique de distribution de microcrédit et de son système de contrôle pendant l'exécution des activités.

Ainsi, afin de se prémunir contre des risques qui peuvent entraver le bon fonctionnement de l'institution, nous nous sommes proposés à travers cette étude des stratégies adéquates de bonne gestion des microcrédits. C'est pour contribuer plus efficacement à cerner cet environnement que nous avons choisi de mener notre travail sur le thème « ***GESTION DE MICROCREDIT DANS LES SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES : CAS DE APHEDD-FINANCE*** ».

Nous présenterons ce travail suivant un plan tripartite. En effet, le premier chapitre aborde du cadre institutionnel de la recherche, le second s'intéresse au cadre théorique et la méthodologie et enfin le dernier au cadre empirique de la recherche.

CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Le présent chapitre aborde au prime abord la présentation d'APHEDD en second lieu les produits offerts et le manuel de procédure enfin les observations du stage.

SECTION I : LA PRESENTATION D'APHEDD-FINANCE

L'historique, la structure organisationnelle et l'environnement d'APHEDD FINANCE sont présentés dans cette section.

PARAGRAPHE I : HISTORIQUE ET STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

A- Historique, objectif, vision et mission.

1- Historique d'APHEDD-FINANCE

APHEDD FINANCE s'est donnée comme objectif d'assurer de façon durable l'offre de services financiers et non financiers aux communautés défavorisées pour leur autonomisation.

Les activités de microfinance ont été lancées en 1998 par APHEDD grâce à son Programme d'Appui à la Création et à la Gestion des Bases Villageoises d'Epargne et de Crédit Autogéré (PACGeB) et ont donné naissance à la création de onze (11) caisses d'épargne et de crédit (BAVEC) officiellement reconnues par le Ministère des Finances et de l'Economie le 22 juin 2001.

La nécessité de se conformer aux exigences de la « loi n° 2012-14 du 21 Mars 2012 portant règlementation des Systèmes Financiers Décentralisés en République du

Bénin » a amené APHEDD BAVEC à opérer une réorganisation interne afin d'arborer la forme et l'organisation exigée pour l'exercice des activités dans le domaine.

Ainsi, la recomposition institutionnelle a donné naissance à APHEDD FINANCE et a appuyé la création par zone d'intervention, des Agences avec des guichets rattachés. Ces agences sont constituées des Bases Villageoises d'Epargne et de Crédit Autogérées (BAVEC) existantes et des autres points de services qui sont rattachés à chaque BAVEC.

Ainsi les cinq (5) principales BAVEC à savoir WOMEY, GOLO-DJIGBE, DOGBO, CASSE AUTO et TANGBO sont transformées en quatre (04) Agences dénommées comme suit :

- Agence de WOMEY ;
- Agence d'ABOMEY CALAVI ;
- Agence de CASSE AUTO ; Agence de DOGBO.

Pour la période du plan, il est prévu une extension mesurée de APHEDD FINANCE dans les communes non couvertes et une représentativité accrue dans les communes déjà couvertes par l'installation des guichets afin de rapprocher les services financiers et non financiers de la population.

2- Objectifs

Conformément à son plan de développement, APHEDD-FINANCE à travers son programme de microfinance s'est fixé des objectifs à savoir :

a- Objectif global

APHEDD FINANCE s'est donné comme objectif principal d'assurer de façon durable l'offre de services financiers et non financiers aux communautés défavorisées pour leur autonomisation.

b- Objectifs spécifiques

Spécifiquement, il s'agit pour APHEDD FINANCE :

- d'atteindre les femmes pauvres et leur ménage, les entrepreneurs ou porteurs d'idées d'entreprise en milieu rural, péri-urbain et urbain ;
- de répondre à leurs besoins de financement par l'offre de produits financiers adaptés et de qualité;
- d'améliorer la vie des clients/membres et celle de leur famille, par l'offre des services non financiers.

3- Vision

La vision d'APHEDD FINANCE s'énonce comme suit :

« Devenir au Benin et dans la sous-région, un système financier décentralisé de référence capable de pourvoir aux besoins de financement des communautés défavorisées et de contribuer efficacement à leur autonomisation ».

4- Mission d'APHEDD FINANCE

La mission étant une déduction de la vision, il s'agirait pour les acteurs de APHEDD FINANCE d'envisager la mission au regard des défis futurs à relever. L'Association s'est donnée pour mission :

« Améliorer les conditions de vie des femmes pauvres et leur ménage, les entrepreneurs ou porteurs d'idées d'entreprise en milieu rural, péri-urbain et urbain, en leur fournissant de manière durable les services financiers et non financiers accessibles et de qualité ».

B- Structure organisationnelle d'APHEDD FINANCE

A l'instar de toute institutions de microfinance, APHEDD-FINANCE dispose d'une organisation ayant principalement pour objet de collecter l'épargne de ses actionnaires et clients et de leurs consentir des crédits. La direction exécutive d'APHEDD-FINANCE est l'organe de coordination, de centralisation et de compte rendu des activités des agences. APHEDD-FINANCE comprend des organes centraux et la direction.

1- Organes centraux

a- L'Assemblée Générale (AG)

L'Assemblée Générale est l'instance suprême de la décision et est constituée de l'ensemble des membres adhérents convoqués et réunis à cette fin.

- S'assurer de la sainte administration et du bon fonctionnement de APHEDD FINANCE ;
- Modifier les statuts et le règlement intérieur de APHEDD FINANCE ;
- Elire les membres des organes de APHEDD FINANCE ;
- Créer des réserves facultatives pour tout fonds spécifique notamment un fonds de garantie ;
- Approuver les comptes et statuer sur l'affectation des résultats ;
- Adopter le projet budget ;
- Définir la politique de crédits de APHEDD FINANCE ;
- Créer toute structure qu'elle juge utile ;
- Traiter de toute autre question relative à l'administration et au fonctionnement d'APHEDD FINANCE.

b- Le Conseil d'Administration (CA)

Outre l'assemblée Générale, l'organe statuaire d'APHEDD FINANCE est le Conseil d'Administration (CA). Le mandat des élus du CA est de cinq (05) ans renouvelable une seule fois.

Le Conseil d'Administration est composé de (05) cinq membres élus par l'Assemblée Générale parmi les membres fondateurs d'APHEDD FINANCE. La composition se présente comme suit :

- Un Président ;
- Un Vice –Président ;
- Un secrétaire Général ;
- Un Trésorier Général ;
- Un Responsable à l'information et à l'organisation ;

Le Conseil d'Administration veille au fonctionnement et à la bonne gestion d'APHEDD FINANCE. A cet effet, il est chargé notamment de:

- Assurer le respect des prescriptions légales, réglementaires et statutaires
- Définir la politique de gestion des ressources de APHEDD FINANCE et de rendre compte périodiquement de son mandat à l'Assemblée Générale dans les conditions fixées par les statuts et le règlement intérieur ;
- Veiller à ce que les taux d'intérêt applicables se constituent dans la limite des plafonds fixés par la législation ;
- de se prononcer, en appel, sur les décisions du Comité de Crédit formé des techniciens, à l'endroit d'un membre ;
- de favoriser une solution à l'amiable des différends que peuvent lui soumettre ses membres adhérents ;
- d'une manière générale, de mettre en application les décisions de l'Assemblée Générale.

c- Le Service Audit et Inspection

Il assure la conception, la mise en œuvre et le respect strict des procédures pour la sécurité des fonds, l'intégrité du patrimoine et la crédibilité de l'association. Il est chargé d'assurer la conception et la mise en œuvre des procédures comptables et financières. Il est également chargé d'assurer la validité des procédures et le contrôle du respect strict des procédures.

Le Service est habilité à entreprendre ou à initier toute vérification des comptes, des livres et opérations d'APHEDD FINANCE. Il peut demander la constitution de toutes provisions nécessaire sur les créances. Pour l'exercice de cette mission il a accès à toutes les pièces ou renseignements qu'il juge utiles et peut faire appel à un expert qui s'y connaît en la matière.

2- La direction

a- La Direction Exécutive

La Direction Exécutive est composée de l'ensemble des opérationnels, des chefs services sous l'autorité d'un chef dénommé Directeur exécutif. Celui-ci rend compte de sa gestion au Conseil d'Administration.

Le Directeur Exécutif exerce ses fonctions sous l'autorité du Conseil d'Administration. Ses pouvoirs et devoirs sont déterminés par le règlement intérieur d'APHEDD FINANCE.

Le Conseil d'Administration détermine la rémunération du Directeur Exécutif.

La Direction Exécutive a pour mission de coordonner les activités de toutes les entités qui constituent l'institution dans le but d'assurer la promotion et la pérennité des services financiers décentralisés dans un esprit associatif et participatif.

• Les Dirigeants

Les dirigeants d'APHEDD FINANCE sont les personnes exerçant des fonctions de direction, d'administration, de contrôle ou de gestion courante dans les agences. Ils sont les mandataires d'APHEDD FINANCE.

b- Service Opération

Placé sous l'autorité directe du Directeur Exécutif, le Chef Service Opérations est chargé du respect de l'application de la politique d'épargne et de crédit de l'institution. Il doit veiller à la réalisation des objectifs de croissance et de rentabilité du portefeuille de crédit, conformément aux textes organiques, politiques et procédures de l'institution et à la réglementation en vigueur dans le secteur.

c- Agences

Placé sous l'autorité directe du Chef Service Opérations, le Chef d'Agence a pour mission :

d'œuvrer en vue d'atteindre les objectifs de croissance et de rentabilité des activités de l'agence;

- de gérer quotidiennement l'agence et superviser tous les guichets opérant dans sa zone conformément aux dispositions des textes organiques et aux procédures en vigueur.

Trois services sont rattachés à l'agence à savoir :

- Secrétariat ;
- Caisse ;
- Division crédit.

d- Service Financier et Comptable

Le Chef Service Financier et Comptable a pour mission de gérer la trésorerie, de suivre la tenue à jour de la comptabilité de la direction et de toutes les agences de l'institution. Il est chargé de rentabiliser les excédents de trésorerie et rechercher les ressources externes nécessaires aux refinancements des entités à la base. Il est placé sous l'autorité directe du Directeur Exécutif.

e- Service Ressources Humaines et Contentieux

Placé sous l'autorité directe du Directeur Exécutif, le Chef Service Ressources Humaines et Contentieux a pour mission de gérer le personnel de APHEDD FINANCE, de s'occuper des différends entre personnels de APHEDD FINANCE et ceux qui lient cette dernière aux tiers.

PARAGRAPHE II : L'ENVIRONNEMENT D'APHEDD FINANCE

A- Le microenvironnement

Cet environnement est composé des partenaires, de la clientèle et des concurrents.

1- Les partenaires

Il s'agit du Fonds National de la Microfinance (FNM) auquel APHEDD-FINANCE est un partenaire stratégique dans le cadre de la mise en œuvre du programme du microcrédit aux plus pauvres.

2- Les clients

La clientèle est l'ensemble des personnes qui consomment le produit d'une entreprise. APHEDD-FINANCE dispose d'une clientèle diversifiée : petits commerçants, prestataires de services, artisans vendeurs de rue, etc. On les désigne généralement par le terme bénéficiaire et la plupart de ces bénéficiaires évoluent dans le secteur informel ou non structuré.

3- Les concurrents

Le Bénin connaît une multitude d'entreprises dynamiques en matière d'institutions financières non bancaires exerçant dans le même secteur d'activité qu'APHEDD-FINANCE. Au nombre de ces institutions, nous pouvons citer : PADME, PAPME, VITAL FINANCE, ASMAB, COMUBA etc.... Il urge pour APHEDD-FINANCE d'en prendre conscience et d'en tenir compte pour élaborer des stratégies adéquates pour faire face à cette concurrence.

B- Le macro-environnement

Le macro-environnement est l'ensemble des facteurs relativement lointains des réalités de l'institution mais ayant des influences sur le fonctionnement de l'entreprise. On peut citer :

1- L'environnement démographique

La population est la source de marchés de l'entreprise. Il est donc primordial pour APHEDD-FINANCE de s'intéresser aux caractéristiques de la population et de la zone géographique d'action sur laquelle elle porte ses efforts.

2- L'environnement économique

Le pouvoir d'achat est l'un des éléments fondamentaux de définition d'un marché. Les responsables doivent prendre en compte les composants de ces pouvoirs d'achat : le revenu, le prix, l'épargne et le crédit.

APHEDD-FINANCE, comme toute autre organisation, est sensible aux décisions de politique économique de son environnement. Notons que l'économie béninoise connaît une expansion en matière d'activité économique grâce l'esprit de créativité des agents économiques.

3- L'environnement politico-légal

Les réglementations des marchés et les politiques d'encadrement sont à prendre en compte lors de la définition d'une politique commerciale. APHEDD-FINANCE, comme toute institution de microfinance de la sous-région, est aussi régit par la loi 97-027 du 08 Août 1997 portant réglementation des institutions de la BCEAO.

SECTION II : PRODUITS OFFERTS, PROCEDURE D'OCTROI DE SUIVI DES CREDITS ET DE RECOUVREMENT ET LES OBSERVATIONS DE STAGE

APHEDD-FINANCE offre à sa clientèle constituée par les micro-entreprises béninoises et les particuliers des produits d'épargnes, produits de crédits et produits de réseaux. Elle dispose en son sein un manuel de procédure bien élaboré.

PARAGRAPHE I : PRESENTATION DES PRODUITS D'APHEDD

A- Les produits d'épargnes

Les produits d'épargnes sont constitués du dépôt à vue (DAV) non rémunéré et du dépôt à terme (DAT) rémunéré à 6% l'an, ainsi que de l'Epargne Investissement (EI), de l'Epargne ponctuelle/AGR (EP/AGR), de l'Epargne Education (EE), de l'Epargne Santé (ES) et de l'Epargne progressive pour ouverture de compte (EPOC).

Tableau n°1 : Synthèse des caractéristiques des produits d'épargne d'APHEDD FINANCE

Produits d'épargne	Durée maxi	Montant minimum	Montant maxi	Taux rémunération aux clients	Conditions
DAV	Non limitée	Selon la capacité du client	1 000 000	0%	Ouverture de compte à 5000 francs CFA
DAT	1 an	50.000	2 000 000	6% l'an	-ouverture de compte 5000 F CFA - accord sur dépôt à terme
Epargne investissement	12 mois	Selon la capacité du client	1 000 000	0%	-avoir un compte et un projet rentable
Epargne ponctuelle/AGR	12 mois	500 francs /jour	1 000.000	0%	-ouverture de compte 5000 F CFA
Epargne Education	09 mois	Selon la capacité du client	Selon la capacité du client	0%	-ouverture de compte 5000 F CFA
Epargne Santé	12 mois	Selon la capacité du client	Selon la capacité du client	0%	RAS

Source : Données fournies par APHEDD FINANCE

B- Les produits de crédits

Les produits de crédits offerts par l'institution se subdivisent en crédits d'APHEDD FINACE et en crédits partenaires et se présentent comme suit dans les tableaux ci-après

Tableau n°2 : Synthèse des caractéristiques des produits de crédits d'APHEDD FINANCE

Produits de crédit	Montant et durée	Taux d'intérêt	Frais d'accès
Crédit Marché	De 15.000 à 3 000 000 FCFA Sur 12 mois	13% l'an Dégressif	10 000 à 500 000FCFA : 2% 500 000 000 FCFA : 2,5 Supérieur à 1 000 000 FCFA : 3%
Crédit agricole	10 000 000FCFA Sur 24 mois	14% l'an Dégressif	1,5 % < ou = 1 000 000 FCFA 2 % > 1 000 000 FCFA
Crédit d'investissement	10.000.000 FCFA Sur 36 mois	12,5 % l'an Dégressif	500 000 à 1 000 000FCFA :2,5% + de 1 000 000 FCFA : 3%
Crédit à l'artisanat	2.000.000 FCFA Sur 24 mois	13% l'an Dégressif	2% du montant octroyé
Crédit de stockage et de commercialisation	10 000 000 Sur 12 mois	13% l'an Dégressif	2% pour 100 000 à 500 000 FCFA 2,5% de 500.001 à 1000 000
Crédit scolaire	500 000 Sur 9 mois	11,5% sur les 9 mois	2% du montant octroyé.
Financement de marché public	10.000.000 FCFA durée Variable	Partage du bénéfice selon la prise de décisions participatives et consensuelles, dans	2 % du montant octroyé

Source :Données fournies par APHEDD FINANCE

Tableau n°3: Synthèse des caractéristiques des produits de crédits partenaires

Produits de crédit	Durée maximum	Montant minimum	Montant maximum	Taux d'intérêt	Frais d'accès
MCPD	6 mois	50 000	100 000	1% à 1.5% le mois	1000
BOAD	6 mois	50 000	100 000	1% à 1.5% le mois	1000
PIAMF	6 mois	50 000	100 000	1% à 1.5% le mois	1000
BADEA	6 mois	50 000	100 000	1% à 1.5% le mois	1000
PIAD	12 mois	70 000	100 000	10% l'an	3000
Crédit » relais	12 mois	60 000	100 000	10% l'an	5000

Source : Données fournies par APHEDD FINANCE

C- Les produits de réseau offerts par APHEDD-FINANCE

En dehors des produits d'épargne et de crédits, APHEDD-FINANCE offre également les produits de réseau à savoir :

- FLOOZ
- WARI
- WESTERN UNION

PARAGRAPHE II : PROCEDURE D'OCTROI, DE SUIVI DES CREDITS ET DE RECOUVREMENT

A- Procédure d'octroi

1- Crédit d'APHEDD FINANCE

D'une manière générale la procédure d'octroi de crédit passe par l'ouverture d'un compte, le dépôt d'un fonds de garantie et d'une garantie réelle. Quant à APHEDD FINANCE, la demande de crédit se fait trois mois après ouverture de compte. Pour une demande de crédit d'un montant inférieur à 500000 francs CFA une garantie de fonds et un avaliseur sont exigés. Pour une demande supérieure à 500000 francs CFA, en dehors d'une garantie personnelle (un avaliseur), la garantie réelle exigée peut être une voiture, une parcelle, ou tout autre bien dont la valeur est supérieure ou égale au montant demandé. La procédure est la suivante :

- Condition générale d'éligibilité au crédit ;
- Les pièces à fournir ;
- Enregistrement du dossier de crédit et enquête socio-économique
- Réunion du comité technique du crédit ;

Un procès-verbal des réunions doit être rédigé, signé par tous les membres présents au comité, et conservé. Les membres de comité prennent la décision la plus consensuelle possible à propos du montant de prêt à octroyer. Au terme de l'étude, trois types de décisions sont prises :

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

Cette décision est basée sur l'étude des dossiers déposés par les clients. Le crédit est accordé à condition que le dossier soit accepté.

Ensuite on fait appel à l'emprunteur et l'avaliseur pour faire part du montant retenu. Une fois accepté on remplit les autres dossiers tels que la convention de crédit ; l'attestation d'aval et signé par l'avaliseur ; l'attestation de gage selon le cas ;

une fiche synthèse puis on ajoute la photocopie de la carte d'identité ou le certificat de possession d'Etat. Le dossier est validé par le chargé de prêt et le chef d'agence. Il s'en suit les deux dernières phases que sont :

- La formation des bénéficiaires ;
- Le décaissement.

2- Crédit de masse : MCPP

En dehors des crédits BAVEC, APHEDD FINANCE se charge des microcrédits aux plus pauvres dont une partie de notre travail s'est consacrée. Le microcrédit aux plus pauvres est composé de deux phases qui comprennent deux cycles de six mois chacun. La procédure d'octroi est la suivante :

- Sensibilisation, information et identification des bénéficiaires ;
- La formation des bénéficiaires ;
- Montage des dossiers ;
- Etudes des dossiers ;
- La mise en place des crédits

B- Suivi des crédits

Le travail de suivi est le plus important après le décaissement d'un prêt. Il se déroule comme ci-après :

- Une visite aux clients dans les jours qui suivent la mise en place d'un crédit dans le but de vérifier sa destination réelle ;
- Deux visites d'échange et de conseils avant chaque échéance

C- Recouvrement

Lorsque le crédit n'est pas remboursé à l'échéance, on parle d'impayé. Dans ce cas, le chargé de crédit en collaboration avec le chargé de programme prévoient les actions des recouvrements suivantes :

- Le recouvrement à l'amiable ;
- Le recouvrement contentieux.

1- Recouvrement à l'amiable

Cette procédure est privilégiée par APHEDD FINANCE afin d'éviter des procès interminables sans issue immédiate. Il se fait de la manière suivante :

- Relancer par tous les moyens (écrits, SMS, email, téléphone, etc...) tous les clients dont le compte présente un solde préoccupant. Un délai de soixante-douze (72) heures leur sera imparti pour régulariser leur situation ;
- Passé ce délai, rechercher par le soin des agents de recouvrement (unités mobiles) les domiciles des clients défaillants, avec l'aide des agents de crédit et les amener à s'exécuter. Une convocation devra être déposée à ces clients pour signaler leur passage et les inviter à se présenter à APHEDD où ils seront reçus ;
- Exceptionnellement, négocier avec les débiteurs en réelle difficulté un échéancier correct de leur dette sans exiger le versement préalable. L'avis de chef contentieux est requis.

Ainsi, selon le cas, il sera procédé à la consolidation du solde débiteur sous réserve de la prise effective de garantie en couverture du nouvel engagement. En général, ces mesures permettent d'aboutir à la reprise des paiements.

2- Recouvrement contentieux

En cas de non-respect par le client de l'accord de paiement ou si la situation réelle du client ne permet pas d'obtenir un accord, après maintes démarches :

- Procéder à l'arrêté du compte pour connaître la situation nette du client en capital, intérêts et agios ;
- Convoquer les débiteurs par les médias ; ce qui constituerait une pression sur eux ;
- Engager la procédure contentieuse ;

Confier les dossiers préoccupants aux avocats en vue d'obtenir la condamnation du client par le tribunal. Ce qui permet à APHEDD de poursuivre le recouvrement

de la créance pendant au moins dix (10) ans. Suivre l'évolution de la situation du client afin de transiger en cours de procès et obtenir le paiement des sommes dues.

PARAGRAPHE III : OBSERVATION DE STAGE

A- Travaux effectués

Durant nos trois (03) mois de stage à l'Agence de Calavi, dans de divers départements nous avons eu à effectuer de diverses tâches comme :

1- Au service des opérations

- Faire la saisie en Excel et surtout dans Perfecto, des opérations de crédit (listes des bénéficiaires, points des émargements des bénéficiaires, points des impayés et autres) ;
- Faire la prospection pour faire connaître à la population les divers produits de l'agence ;
- Et autres tâches comme l'élaboration des procès-verbaux et des rapports d'activités.

2- A la caisse

Au niveau de la caisse, nous avons aidé la caissière dans l'exécution des tâches ci-après :

- Remplissage des reçus d'espèces/ versement des chargés de crédit ;
- Vérification des feuilles de billettage et de l'espèce amenée par les chargés de prêt ;
- Billettage et arrangement des diverses fiches à la caisse ;
- Enregistrement des opérations de versement et de retrait.

3- Avec les chargés de crédit

Au cours de notre stage, nous avons accompagné les chargés de crédit sur le terrain pour :

- Le montage des dossiers ;
- La mise en place du crédit et le recouvrement ;
- Remplissage des carnets d'assurance et diverses fiches de montage de dossier ;

- Formation des bénéficiaires lors de montage des dossiers et la mise en place des crédits
- La sensibilisation.

B- Les difficultés rencontrées

Nous pouvons noter comme difficultés rencontrées :

- Insuffisance de détecteur de faux billets ;
- Réticence de certains agents et bénéficiaires à fournir des informations ;
- Non disponibilité des bénéficiaires ;
- L'impossibilité d'accéder à certains documents de haut niveau.

C- Suggestions

Compte tenu des difficultés rencontrées, nous recommandons à cette structure de :

- ✓ Créer une source d'information unique pour permettre aux stagiaires de s'informer sur les courants d'APHEDD-FINANCE ;
- ✓ Renforcer son équipement pour une meilleure gestion des opérations ;
- ✓ La formation du personnel et l'élaboration des outils performants de gestion ;
- ✓ Le développement de nouveau territoire ;
- ✓ La répartition des stagiaires dans leurs différents services le plus tôt possible afin que ces derniers puissent connaître leurs tâches ;
- ✓ L'allocation d'une prime au stagiaire afin de les aider pour leurs déplacements et également les motiver à bien exécuter les tâche qui leurs sont confiées.

CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Il sera question dans ce chapitre de présenter notre problématique d'étude, le point des connaissances sur le thème d'étude et la méthodologie adoptée dans notre recherche.

SECTION I : PROBLEMATIQUE, INTERET, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE RECHERCHE

Après avoir exposé la problématique de notre recherche, nous présenterons successivement l'intérêt, les objectifs et les hypothèses de recherche.

PARAGRAPHE I : PROBLEMATIQUE ET INTERET DE RECHERCHE

A- Problématique

Après la faillite de l'économie et la crise des systèmes de financement survenue au cours des années 80, la majorité de la population béninoise est confrontée aux problèmes liés aux sources de financement pour le démarrage ou la prospection de leurs activités. Ainsi donc, la libéralisation financière intervenue au cours des années 90 a amorcé plusieurs reformes au nombre desquelles nous pouvons citer :

- ✓ La contribution à une meilleure accessibilité des micros, petites, et moyennes entreprises aux services financiers ;
- ✓ Une prise en compte des besoins des populations pauvres et à faibles revenus par des institutions de microfinance.

Pour y parvenir, les partenaires de développement se sont convenus avec les pouvoirs publics pour orienter leurs politiques de financement vers les micros entreprises et le secteur informel afin d'améliorer la croissance économique, pour

réduire de façon significative la pauvreté et pour créer des emplois. Désormais on assiste à la prolifération des institutions de microfinance ; ce qui va permettre à ceux qui ont de faibles revenus et qui sont exclus des institutions bancaires classiques d'avoir accès aux crédits afin d'entreprendre et de développer leur activité. Ainsi donc, le gouvernement en place, dans sa stratégie de développement a prêté une attention particulière à la jeunesse et aux femmes à travers la création d'une source de financement adéquate nommée Fonds National de la Microfinance. Pour accomplir cette mission le FNM a délégué ses pouvoirs aux SFD dont APHEDD-FINANCE en fait partie.

Rester dans la même optique, celle de contribuer à l'amélioration durable des conditions de vie des familles, leur permettre de stabiliser leur autosuffisance alimentaire ; la prise en charge de l'éducation et santé de leurs membres ; de progresser sur la voie de l'autonomie et de la dignité, les dirigeants d'APHEDD-FINANCE ont apporté au sein de l'institution des réformes dans le processus d'octroi et de recouvrement des crédits. Malgré ces multiples réformes, la gestion de microcrédit reste confrontée à certaines difficultés telles que : mauvaise étude des dossiers à financer; l'incapacité du bénéficiaire à rembourser le crédit; insuffisance de formation aux agents de crédit; mauvaise foi de certains bénéficiaires; manque de rigueur dans le suivi de crédit; l'inefficacité des méthodes de recouvrement; le manque de motivation des agents de crédit; manque de projet de la part de certains bénéficiaires etc.

Ces problèmes constituent une préoccupation inquiétante pour les acteurs du secteur et vu l'importance du microcrédit dans la vie des bénéficiaires et des SFD nous nous sommes intéressés de savoir *comment rendre plus efficace sa gestion*.

Pour traiter cette question, plusieurs interrogations ont retenu notre attention notamment :

- ✓ Quelle appréciation les chargés de crédits et l'administration font de la pratique de la gestion de crédit de leur institution ?

- ✓ Quels sont les avis des bénéficiaires de crédit sur la conduite de la gestion des crédits à APHEDD-FINANCE ?

B- Intérêt de recherche

Ce travail de recherche permettra à d'autres chercheurs de s'en servir comme une piste car toute recherche dans un domaine donné a de traçabilité, objet de référence. Ainsi l'intérêt de cette étude est principalement destiné aux IMF et d'autres institutions financières. Il permet à ces dernières de savoir appliquer la procédure d'octroi, la procédure de remboursement et la procédure pénale en cas de défaillance et de savoir les précautions à prendre face à ces problèmes et d'en exploiter, car l'activité de financement est quasiment imprégnée de risque.

PARAGRAPHE II : OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE RECHERCHE

A- Objectifs de recherche

1- Objectif général

Le présent travail de recherche vise à analyser l'efficacité de la gestion de microcrédit aux plus pauvres pour assurer la pérennité des SFD.

2- Objectifs spécifiques

Conformément aux questions spécifiques évoquées ci-dessus, les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Apprécier la pratique de la gestion de crédit par les chargés de crédit et l'administration.
- Analyser les avis des bénéficiaires de crédit sur la conduite de la gestion des microcrédits.

B- Hypothèses de recherche

Pour mener à bien notre recherche, nous avons formulé trois hypothèses liées strictement aux trois objectifs spécifiques. Elles vont nous permettre de vérifier les objectifs.

Hypothèse n°1 : La pratique de la gestion de crédit par les chargés de crédit et la direction générale est inefficace.

Hypothèse n°2 : Les avis des bénéficiaires de crédit sont en grande partie négatifs sur la conduite de la gestion de crédit par APHEDD-FINANCE.

SECTION II : REVUE DE LITTERATURE

La présente section aborde quelques notions liées à la microfinance et expose quelques contributions antérieures.

PARAGRAPHE I : QUELQUES NOTIONS LIEES A LA MICROFINANCE

A- Généralité sur la microfinance

La microfinance est née dans les années 1980 en réponse aux interrogations et aux conclusions d'études concernant l'offre publique de crédit subventionné destiné aux paysans pauvres (**Joanna Ledgerwood, 1997**). Elle est un phénomène assez récent au plan historique si l'on se réfère à son expérience la plus médiatique, la Grameen Bank du professeur **MUHAMUD YUNUS** de l'université de **CHITTAGONG** du Bangladesh, créée en **1976** dans le but d'aider les pauvres en leur accordant des prestations financières compatibles avec leurs conditions de vie.

Par ailleurs, les premières organisations de microfinance, ayant fait la preuve de leur efficacité, ont progressivement soulevé un véritable enthousiasme dans de nombreuses institutions internationales ou nationales qui ont tenté de répliquer l'expérience. Cet engouement a été renforcé par l'impact que les organisations de microfinance ont eu sur les personnes qui y avaient recours. Une analyse de l'impact sur les emprunteurs de programmes de micro financement a confirmé que les bénéficiaires des microcrédits sont capables d'augmenter et de stabiliser leurs revenus. Les études de **Che (1992)**, **Schuler et Hashemi (1993)**, **Wahid (1993)**, **Kandakar et al (1994)**, **Khalily (1994)** ont expliqué l'impact de la Grameen Bank au Bangladesh sur la croissance des revenus des ménages, sur des dépenses des ménages pour satisfaire les besoins essentiels, les opportunités d'embauche et le régime

alimentaire. Au Bénin, ce secteur est très diversifié en nombre d'années d'expérience, en objectifs, en moyens, en tailles, en ressources humaines et financières mais aussi et surtout en fonction de la méthodologie d'intervention.

B- Clarification de quelques notions

1- La notion de la microfinance

a- Définition

La définition de la microfinance utilisée tient compte de la diversité dans ce secteur et s'appuie sur une compréhension élargie : « la microfinance est l'offre des services financiers et non financiers adaptés aux pauvres, à ceux qui n'ont pas accès aux services financiers formels » (**Jeulefack NGUIMGO 2003**). Il ressort de cette définition que la microfinance se distingue du secteur financier ordinaire, c'est-à-dire les banques, en particulier par son groupe de bénéficiaires. La microfinance vise les couches de population qui sont normalement exclues du secteur bancaire, en particulier les femmes, et à pour objectif principal de leur faciliter l'accès aux services financiers (**Seibel 2010 ; Welthungerhilfe 2011**).

Selon **Jennifer ISER** (CGAP), la microfinance est un moyen qui permet d'étendre la portée du secteur financier en l'ouvrant aux personnes qui n'ont pas accès aux services bancaires classiques. Elle permet d'accéder à des services financiers durables afin d'aider les personnes à stabiliser leurs consommations, à sécuriser leurs épargnes, à développer leurs activités rémunératrices et à prendre en main leurs affaires et leurs vies.

Au demeurant, la réalisation de l'ambition de la microfinance est tributaire de plusieurs conditions parmi lesquelles les trois suivantes nous paraissent fondamentales :

- Il faut pouvoir identifier clairement les pauvres et les plus pauvres.
 - Il faut pouvoir leur proposer les services adaptés qui répondent effectivement à leurs besoins et qui tiennent compte des contraintes qui sont les leurs.
- Autrement dit, les montants, conditions et modalités de remboursement de

crédit doivent être, suffisamment adaptés à la situation des pauvres pour leurs permettre d'en tirer le meilleur parti.

- Il faut que les initiatives financées génèrent suffisamment de valeur ajoutée pour permettre aux bénéficiaires non seulement de faire face aux remboursements mais également d'améliorer leur vie quotidienne et de réduire leur volume de vulnérabilité.

b- Buts de la microfinance

A partir des années **1990**, le concept de la microfinance s'est développé davantage comme un secteur de promotion du développement et non plus comme un instrument (**Seibel 2010 ; Welthungerhilfe 2011**). Ainsi, « la microfinance ne se limite plus aujourd'hui à l'octroi de microcrédit aux plus pauvres mais bien à la fourniture d'un ensemble de produits » (portail microfinance 2010 ; mise en évidence dans l'original). Ces produits ont pour objectifs de mettre davantage d'argent à la disposition des clients ainsi que de leur offrir une certaine sécurité. De cette manière ils peuvent faire face en cas d'urgence et prendre leurs propres décisions quant à leur développement socio-économique. Les produits de la microfinance les plus connus sont l'épargne et le microcrédit.

2- Notion d'Institution de Microfinance

a- Définition

Une institution de microfinance (IMF) est un Prestataire de Services Financiers (PSF) spécialisé en microfinance. Elle est une entreprise financière qui doit, à terme, couvrir ses dépenses et dégager une marge sans appui extérieur pour être viable et continuer à offrir ses services. En outre les clients des IMF ont besoin des services financiers pour, entre autres, sécuriser leurs disponibilités et mener principalement des activités économiques.

b- Les fonctions des Institutions de Microfinance

Ces IMF ont pour fonction de proposer des services financiers à des personnes du secteur informel et à des personnes exclues du secteur bancaire, en raison de la faiblesse de leurs revenus et de l'absence de garanties de paiement. L'activité des IMF dépasse la simple attribution de micro crédit.

Cependant, au-delà de leur fonction d'intermédiation financière, de nombreuses IMF jouent le rôle d'intermédiation sociale à travers notamment les modalités suivantes: groupes de solidarité, formation des clients, renforcement de la confiance en soi, participation à la gestion, etc.

c- Typologie des Institutions de Microfinance

Du point de vue typologique, l'Union Monétaire Ouest Africaine à laquelle est adhéree le Benin regroupe les IMF en trois catégories selon les activités. Ainsi nous avons :

- Les institutions d'épargne et de crédit regroupent les mutuelles et coopératives de même que les groupements d'épargne et de crédit ;
- Les institutions de crédit direct : celles qui octroient des crédits à partir de leurs ressources propres ou de ligne de crédits dont elles peuvent bénéficier auprès des partenaires financiers ou de développement locaux ou étrangers ;
- Les projets à volet micro finance : ils regroupent les ONG et les initiatives gouvernementales ayant un volet microfinance.

3- La notion de gestion

La gestion est la science des décisions tactiques et stratégiques dans les organisations. C'est aussi l'ensemble des procédures pratiques et politiques mise en œuvre dans les organisations et qui vise à assurer leur bon fonctionnement.

Pour **WIKIPEDIA**, l'encyclopédie libre (2006) l'acte fondamental de gestion vise à garantir la pérennité de l'entreprise par le recours à des moyens spécifiques permettant de concilier des exigences contradictoires de court terme et de long terme.

La gestion comprend un ensemble d'activités qui permet d'atteindre des objectifs d'une entreprise ou d'une organisation. Ces activités consistent à planifier, organiser, diriger, contrôler, inspirer, former, communiquer, récompenser, écouter, décoder, comprendre, guider, orienter, motiver, mobiliser, influencer, responsabiliser.

La durabilité d'une gestion est selon le Centre de Recherche pour le Développement International (**CRDI**), la capacité d'une organisation d'obtenir et de gérer des ressources suffisantes pour pouvoir s'acquitter de sa mission efficacement et de façon consistante à travers le temps sans dépendre de façon excessive d'une seule source de financement.

La gestion efficiente quant à elle permet de maximiser la production tout en minimisant les moyens mis en œuvre pour en arriver.

4- Gestion et suivi de crédit

a- Gestion de crédit

Le terme " crédit" vient de latin « **CREDITUM** » du verbe « **CREDERE** » qui veut dire croire, avoir confiance. Par extension cela devient le prêt consenti par le banquier qui accepte de prêter dans la mesure où il place en son client une certaine confiance. Le crédit est une somme mise à la disposition d'un individu ou d'un groupe d'individus pendant un temps donné appelé échéance, moyennant une promesse de remboursement et une rémunération appelé intérêt (**HOUÉSSON, 2005**).

La gestion de crédit fait allusion aux risques auxquels l'octroi de crédit s'expose. Alors le risque se définit comme un phénomène aléatoire correspondant à une situation où le futur n'est possible qu'avec des probabilités

En les rapprochant aux institutions financières, le risque peut être défini comme la probabilité que l'une des parties (personnes) ne respecte pas le contrat.

AMOUSSOUGA et LANHA (2008) ont montré que, le bénéficiaire du crédit, quel qu'il soit une entreprise, un particulier, un établissement de crédit, une collectivité territoriale ou un Etat, etc, n'est toujours pas en mesure de rembourser les crédits qui

lui sont consentis d'où le risque de non remboursement. Trois causes d'insolvabilité peuvent justifier ce risque : le risque général, le risque professionnel, et le risque propre à l'emprunteur.

Notons ainsi que les marchés de crédits sont toujours caractérisés par les problèmes d'asymétrie informationnelle entre le prêteur et l'emprunteur. On parle donc d'asymétrie d'informations lorsqu'un agent économique est mieux informé qu'un autre sur ses propres caractéristiques et actions qu'il va entreprendre. Le manque d'information fiable sur les emprunteurs et leurs projets est la cause essentielle des problèmes d'aléa moral et de sélection adverse. Une bonne information permet donc une bonne gestion des ressources **LEDGERWOOD (1999)**.

Ces approches de définition mettent en relief la notion de confiance en la solvabilité future du bénéficiaire de crédit (emprunteur) ainsi que la notion du risque car, qui dit confiance dit aussi incertitude dans la production ou l'obtention d'un résultat négatif. Elles tiennent compte aussi des problèmes d'asymétrie informationnelle qui cachent la vraie image des projets d'entreprises de l'emprunteur. Mais ces approches ignorent l'importance du financement par l'octroi de crédit dans la vie d'une nation.

b- Suivi de crédit

Le suivi de crédit est la mise en œuvre des moyens techniques pour contrôler l'utilisation qui est faite du crédit. Le suivi de crédit est aussi important que la gestion financière. En effet, un risque jugé faible au moment de l'octroi du prêt peut se révéler fort important ultérieurement. Ce sont les activités de suivi de crédit qui permettent de réévaluer le risque de crédit et de s'ajuster en conséquence (**PARMEC 1999**)

5- Système de gestion de crédit

Ce système n'est pas un système d'information, mais concerne plutôt l'ensemble des politiques et procédures, écrites ou non écrites qui régissent les opérations de crédit d'une institution.

6- Notion de remboursement et de recouvrement des crédits

a- Remboursement de crédit

Le remboursement des crédits est le paiement de la somme due à l'échéance contractuelle. C'est également le dénouement normal d'un bon crédit (qui fait partir de la catégorie des risques normaux).

Lorsque les phases précédentes de la gestion ont été bien accomplies, le remboursement de crédit intervient dans la plupart des cas. Les défaillances n'interviennent que dans de rares cas.

b- Recouvrement de crédit

Toutes règles doivent être déterminées avec rigueur et appliquées systématiquement. Il revêt donc deux significations au sens propre du mot, il désigne l'action tendant à récupérer les créances que l'on détient sur autrui.

Le recouvrement signifie également l'ensemble des voies et moyens de droit qu'une personne peut utiliser pour rentrer effectivement en possession de ses fonds (**J. VANHORNER, 1973**).

En **1985**, **J VANHORNER** trouva que la politique ainsi que les méthodes de recouvrement déterminent l'importance des valeurs réalisables à court terme.

Pour **Michel MATHIEU (1996)**, le recouvrement du crédit démarre à partir de l'instant où l'échéance du crédit et l'engagement n'ont pas été respectés. Selon le cas, le recouvrement peut être à l'amiable ou judiciaire. **D. GENTIL et Y. FOURNIER(1993)** affirmaient que le recouvrement constitue un outil de connaissances et de jugement qui permet de définir les orientations des systèmes de financement et doit donc concerner tous les agents impliqués. Il apporte des informations non seulement sur les activités d'épargne et de crédit mais aussi sur la gestion des caisses locales de l'ensemble du réseau qui peut être évalué par l'ensemble du compte d'exploitation et d'équilibre.

A. HAROUNA et al. (2002) écrivaient que la politique globale de recouvrement de l'entreprise est déterminée à partir de la combinaison des méthodes

de recouvrement qu'elle utilise (envoi de lettres, appels téléphoniques). Certaines entreprises le confient à des spécialistes ou à un avocat.

7- L'épargne

C'est la partie du revenu qui n'est pas utilisée immédiatement et qui est réservée pour les besoins futurs. Elle peut être destinée soit à des investissements, soit comme sécurité pour les besoins imprévus (**Bomda 1998**).

Normalement, les SFD n'offrent pas ou peu d'intérêt sur l'épargne et n'exigent pas de montant minimum à épargner. Pour les clients il s'agit plutôt de sécuriser leurs argents face aux risques tels que le vol et les incendies.

8- Financement

Dans le dictionnaire d'économie et de sciences sociales **d'ECHAUDEMAISON et al** (2008) le financement est l'action de fournir des ressources nécessaires à la réalisation d'une opération économique. Pour une entreprise il peut se faire à partir des bénéfices réalisés antérieurement (autofinancement). Si on fait appel aux marchés financiers (actions et obligation), on parle de financement direct et lorsqu'il s'agit des crédits bancaires, on parle de financement indirect ou par l'intermédiation.

C- Différentes formes de microcrédits

1- Microcrédit aux plus pauvres (MCPP)

Il se réfère à la microfinance qui est utilisé pour diriger les services financiers offerts aux petites et aux micro-entreprises de différents secteurs. Ce microcrédit ou micro prêt est un prêt de faible montant octroyé à des populations, vulnérables de par leurs revenus, afin qu'elles puissent :

- ✓ Développer leurs activités,
- ✓ Augmenter leurs revenus,
- ✓ Améliorer la gestion de leurs revenus,
- ✓ Equilibrer leurs dépenses de consommation,

- ✓ Améliorer leurs conditions de vie.

Le microcrédit constitue un puissant instrument de réduction de pauvreté.

2- Le microcrédit personnel

Le microcrédit personnel ou individuel est destiné à favoriser la création de micro-entreprises formelles, contrairement aux microcrédits solidaires qui s'adresse principalement à l'informel. Il se préoccupe d'une évolution des bénéficiaires du microcrédit vers le formel.

Cependant, il s'adresse à une population disposant de biens à mettre en gage. N'ayant par convocation à se substituer aux prêts à la consommation classique ou au dispositif d'aide sociale. Il ne peut servir qu'à combler des découverts, à racheter des dettes, ou à créer une entreprise.

3- Microcrédit personnel garanti par la banque

Le microcrédit personnel garanti par la banque est un nouvel outil au service de l'insertion économique des particuliers, exclus du crédit bancaire ; en appui des locales de développement. Le dispositif repose sur une méthode d'intermédiation qui met en relation des établissements bancaires, des travailleurs sociaux ou des bénévoles, membres de réseaux d'accompagnement. L'objectif est de renouer des liens entre la banque et les publics qui en ont été exclus.

4- Microcrédit PME

L'octroi de crédits rotatifs permet la mise en place d'activités génératrices de revenus favorisant par la suite l'autonomie des bénéficiaires. Le prêt est remboursé par le cercle des bénéficiaires de l'opération qui pourra s'élargir en une gamme variée d'activités en milieu rural pour se développer.

Au fur et à mesure de ses remboursements, l'emprunteur a accès à un deuxième ou troisième crédit, agissant comme un levier force jusqu'au stade d'autonomie.

D- Les avantages et inconvénients du microcrédit

1- Les avantages

D'un côté, le microcrédit connaît plusieurs avantages non négligeables qui lui ont permis de rayonner à travers le monde comme il l'a fait. Tout d'abord et à la différence d'un don, un prêt oblige l'emprunteur à instaurer une discipline budgétaire, à apprendre à mieux allouer ses ressources. Ensuite, il peut être souscrit librement, indépendamment de la générosité d'une tierce personne. Ce n'est plus de l'assistantat, l'emprunteur demande un accès aux capitaux et donc une opportunité de changer son mode de vie, mais à condition de rentabiliser son activité. A court terme, ces prêts peuvent permettre d'acheter des biens durables (réfrigérateur, etc.) qu'un foyer ne pourrait même pas envisager d'acheter en temps normal. D'un point de vue strictement fonctionnel, les institutions de la microfinance peuvent devenir rentables grâce à cette activité et donc, ne nécessiteront plus (à terme) de subventions. Cette réussite permettrait d'attribuer ces fonds ailleurs et donc, de ne pas canaliser l'aide. Finalement on peut remarquer une réelle motivation de la part de la communauté mondiale et de nombreuses ONG pour réguler le monde de microcrédit.

2- Inconvénients

D'un autre, de nombreuses critiques peuvent être émises à l'encontre du microcrédit. La première et la plus médiatisée est celle des taux d'intérêt qui, étant non régulés, peuvent atteindre des pourcentages scandaleux. Ajouter à cela, il existe toujours un risque de non remboursement. Même si la majorité des institutions affichent des taux de remboursement plus qu'honorables, la réalité est parfois différente selon la méthode de calcul utilisée pour calculer ce taux. A cela on peut rajouter une critique : l'accès au capital ne fait tout. S'il n'est pas accompagné d'une formation, d'une éducation ou d'une volonté de prise de risque, le prêt ne va pas révolutionner la vie de l'emprunteur.

PARAGRAPHE II : EXPOSE DES CONTRIBUTIONS ANTERIEURES

La gestion de microcrédit demeure au cœur des préoccupations des SFD, qu'ils soient ruraux ou urbains. Or les réflexions à ces sujets sont éparses, et les SFD ne disposent pas forcément de moyens financiers et humains, ni de pénal d'outils techniques pour y faire face. Elle implique selon (**C. CHURCHILL, 2001**), la prévention des problèmes potentiels et la détection anticipée des problèmes réels quand ceux-ci surviennent.

Selon **DIETSH et PETEY (2003)** le risque de crédit est présent dans tous les contrats financiers. Il constitue la principale source de perte pour les institutions financières. La réforme de la réglementation des fonds propres des établissements de crédits, le ratio de **Mc Donough** tant à remettre en cause les méthodes de gestion de risque de crédit. Tous les établissements ont en place des équipes chargées non seulement de préparer la reforme appelée communément **Bâle II** mais surtout de réfléchir d'une nouvelle organisation et de nouvelles procédures d'évaluation et de suivi des risques de crédit. Cet ouvrage présente de manière didactique ses nouveaux outils qu'ils s'agissent des instruments de mesure de risque au niveau individuel de tout emprunteur (outils de score, systèmes d'experts, outils spécifiques d'évaluation de risque de crédit des instruments de marchés en particulier)

Les problèmes de financement constatés, découlent aussi bien des difficultés d'exploitation que des difficultés de recouvrement des crédits ou des prêts accordés aux bénéficiaires.

C'est dans cet ordre que **WILLIAMSON (2002)** affirme que les contrats de dette sont des arrangements optimaux entre prêteurs et emprunteurs. Les décisions d'octroi de crédits sont alors subordonnées à la réalisation de certaines opérations financières à savoir : la mise en pratique de la notion de gestion comptable et financière, le contrôle de l'emploi des fonds octroyés, le respect des délais de remboursement. Ces arrangements contribuent non seulement à la réussite des activités mais aussi au suivi des bénéficiaires. Pour l'auteur, il pense que son modèle

correspond le mieux aux cas des pays en développement où il est fréquent que les emprunteurs n'honorent pas leurs engagements même si leur revenu est suffisant.

Cette approche est soutenue par **YARON (1997)** qui pense que « les problèmes de recouvrement lent des prêts sont l'une des causes majeures des difficultés financières pour les IFP. Pour lui, il faut accorder une attention particulière d'abord au suivi puis à l'entretien de la qualité des actifs ».

En outre, pour suivre de façon systématique la performance des prêts des IFP, elles doivent :

- Etablir un système d'information de gestion efficace en vue de suivre quotidiennement les règlements, les échéances et les arrivées ;
- Adopter une méthode transparente et efficace pour suivre la performance des prêts ;
- Appliquer des procédures comptables transparentes conformément aux principes comptables généralement acceptés en vue de tenir compte dans la détermination du revenu.

L'approche micro économique de la gestion pérenne des systèmes financiers décentralisés (SFD) a été utilisée par certains auteurs qui ont eu de mérite, même si leurs travaux ont porté sur une variable.

BIO TCHANE (1998) a prouvé les taux d'intérêt, le prix de l'argent est une fortune fondamentale propre au type de SFD mais tient également compte de la rentabilité de l'institution, de la variabilité et de la rentabilité financière du projet à financer.

HOUNLONKOU et al (2000) ont trouvé que les institutions de micro finance (IMF) révèlent leurs limites en matière de performance de remboursement et que les déterminants du taux de remboursement ont permis de conclure que les garanties matérielles ont plus d'influence positive sur le taux de remboursement. Ce qui ramène le débat au niveau sociologique et anthropologie.

SCIALOM (1999) affirme que le risque de non remboursement de crédit repose sur des paramètres non maîtrisables par l'emprunteur comme l'état de la

conjoncture présente et future mais également sur les qualités intrinsèques des projets qui souvent ne sont pas quantifiable et sur la solvabilité présente et à venir de l'emprunteur lui-même. Pour lui la collecte des informations sur l'ensemble de ses paramètres est coûteuse pour l'intermédiaire financier. Celui-ci dispose d'informations externes directement fournies par les demandeurs de fonds qui disposent toujours d'un avantage informationnel sur sa propre situation par rapport au prêteur.

Ainsi les théories modernes considèrent que la source de rationnement du crédit ressort plutôt du domaine de hasard moral et de la sélection adverse, dans un contexte d'asymétrie informationnelle. Il y a risque de hasard moral quand le taux d'intérêt ou le montant de prêt proposé par le prêteur affecte le comportement de l'emprunteur qui prend alors plus de risque. Il y a sélection adverse lorsque cela fausse les critères de choix, par exemple une hausse du taux d'intérêt fait fuir les emprunteurs de bonne qualité qui trouve le taux trop élevé par rapport aux risques qu'il représente, alors que les mauvais emprunteurs acceptent ces conditions. Ne pouvant pas augmenter le taux à cause de ces effets pervers, les IMF n'ont pas d'autres solutions que de rationner leur clientèle de manière indifférenciée en raison de l'asymétrie d'information à l'origine des disfonctionnement. (**STIGNITZ et WEISS, 1981**). L'émergence des institutions financières peut alors être présentée comme le fruit de leur capacité supérieure, celle du marché à réduire ses asymétries d'informations.

SECTION III : METHODOLOGIE DE RECHERCHE

La méthodologie est l'ensemble des démarches successives dont l'application permet d'obtenir des résultats cohérents et fiables. Nous allons aborder dans cette section des éléments suivants :

- Le choix de la population d'étude et l'échantillonnage ;
- La collecte des données ;
- Les techniques d'analyse des données recueillies et des difficultés rencontrées.

PARAGRAPHE I : COLLECTE DES DONNEES

A- Le choix de la population d'étude et l'échantillonnage

1- Le choix de la population d'étude

Les populations mères concernées par notre étude sont :

- L'ensemble des bénéficiaires des prêts d'APHEDD FINANCE CALAVI à savoir : les sociétaires de la caisse répartis en deux sous-groupes que sont les emprunteurs individuels et les groupements ;
- L'ensemble de personnel de la caisse et les élus.

Tableau n°4 : Effectif des personnels d'APHEDD FINANCE CALAVI et des bénéficiaires par catégorie

Catégories	Personnel					Bénéficiaires		Total
	Chef d'agence	Chef division crédit	Chef caisse	Chargé de crédits	Secrétaires	Individuels	Groupements	
Effectifs	01	01	02	18	02	154	1244	1420

Sources : Nos enquêtes

2- Echantillonnage

Il s'agit d'une stratification de la population à étudier. La taille de cette population de base et nos ressources limitées nous ont amené à procéder à un sondage exhaustif dont l'échantillon a été prélevé par tirage aléatoire. Cet échantillon à une taille de 85 individus dont 5 agents d'APHEDD 10 bénéficiaires individuels et 70 groupements. Il est réparti comme l'indique le tableau ci-dessous :

Tableau n°5 : Effectifs des unités d'enquête par catégorie

Catégories	Personnel					Bénéficiaires		Total
	Chef d'agence	Chef division crédit	Chef caisse	Chargé des affaires	Secrétaires	Individuels	Groupements	
Effectifs	01	01	02	15	-	50	105	85
Fréquence en %	100	100	100	83,33	-	32,47	8,44	-

Sources : Nos enquêtes

B- Outils de collecte des données

A ce niveau, nous avons la recherche documentaire grâce à laquelle nous pouvons avoir des informations complémentaires et des données secondaires

1- La recherche documentaire

Nous avons basé nos recherches sur certains auteurs ayant traité des questions de gestion de microcrédit dans les SFD. Les anciens mémoires qui ont abordés le problème gestion de crédit nous ont servi de support.

Notre stage à APHEDD FINANCE CALAVI nous a permis de prendre connaissance de certains documents à savoir le manuel de procédure d'APHEDD FINANCE, la synthèse des informations sur le portefeuille de crédits et d'épargne, les états financiers. Nous n'avons pas ignoré non plus l'atout incontournable que constitue le réseau internet.

2- L'enquête

a- L'observation directe sur le terrain

Elle nous a permis d'apprécier de façon effective les réalités tangibles que nous pourrions recueillir au moyen des questionnaires et des entretiens. Ainsi, nous avons pu observer que presque l'institution est confrontée au problème de manque de formation et de motivation du personnel, au problème de non-respect des procédures d'octroi de crédit et au problème de gestion des crédits.

b- Les entretiens

Ici, nous avons pu recevoir des informations précises auprès des personnes compétentes à savoir : le chef d'agence, le chef de division crédit, le chef caisse, les chargés des affaires et certains membres de quelques groupements. L'entretien s'est déroulé sous forme libre avec possibilité de sortir du sujet. Grâce à cette technique, nous avons recueilli des informations sur les activités de la caisse, les difficultés que rencontre le personnel quant au montage des dossiers de prêts, au suivi des crédits et à leurs remboursements.

c- L'enquête par questionnaire

Elle a été réalisée au niveau des clients. Elle a permis de recueillir leurs avis sur la satisfaction des produits offerts par la caisse, les modes de remboursement et les causes profondes de non remboursement des crédits.

PARAGRAPHE II : STRATEGIE DE VERIFICATION DES HYPOTHESES ET LES DIFFICULTES RENCONTREES

A- Outils d'analyse des données

Pour faciliter la lecture de l'analyse des données nous avons utilisé des tableaux et quelques graphiques grâce aux logiciels WORD et EXECEL. Ces tableaux et graphiques présentent davantage les données de façon synthétique et précise.

B-Stratégie de vérification des hypothèses

Hypothèse n°1 : Cette hypothèse sera vérifiée lorsque les indicateurs de performance financières ne respectent pas les normes exigés par la BCEAO et aussi lorsque plus de 50% des chargés de crédit respectent rare fois la procédure d'octroi.

Hypothèse n°2 : L'hypothèse sera vérifiée par une analyse qui repose sur les avis des bénéficiaires d'APHEDD-FINANCE sur la conduite de la gestion de crédit depuis la sollicitation jusqu'à l'étape finale de recouvrement de crédit. Elle sera validée si plus de 50% des enquêtés ne sont pas satisfaits des diverses prestations reçues et dans le cas contraire elle sera rejetée.

C- Les difficultés rencontrées

Les principales difficultés que nous avons rencontrées sont liées aux informations recueillies au niveau de l'institution que des bénéficiaires.

Par ailleurs lors de notre enquête les bénéficiaires disaient qu'ils n'ont pas de temps à cause de certaines contraintes et obligations qui les attendent dans l'accomplissement de leurs activités. En ce qui concerne l'entretien la réticence du personnel montre l'inquiétude et le manque de confiance quant à l'usage ou la destination réservée aux informations.

CHAPITRE III : CADRE EMPIRIQUE DE LA RECHERCHE

Après avoir présenté et analysé les données, nous procéderons aux vérifications des hypothèses et formulerons des suggestions et des conditions de mise en œuvre de suggestions.

SECTION I : PRESENTATION ET ANALYSE DES DONNEES

Il est question de présenter et d'analyser les données recueillies auprès des bénéficiaires, chargés de crédit et de l'administration.

PARAGRAPHE I : DONNEES RECUEILLIES SUR LA PERFORMANCE FINANCIERE DU PORTEFEUILLE D'APHEDD-FINANCE, AUPRES DES BENEFICIAIRES ET DES CHARGES DE CREDIT

A- Données recueillies sur la performance financière de APHEDD FINANCE

La collecte des données relative à la performance du portefeuille a été effectuée sur ces trois dernières années. Il ressort de ce tableau qui présente d'une part l'évolution du taux de remboursement, le portefeuille à risque de plus de 90jrs et d'autre part l'autosuffisance opérationnelle et le ratio de charge d'exploitation.

Tableau n°6 : Les indicateurs de performance financière du portefeuille

Ratios	Formule	Année			Normes de BCEAO
		2012	2013	2014	
Taux de remboursement	$\frac{\text{Montant remboursé}}{\text{Montant total dû}}$	92,29	89,25	92,10	Plus de 95%
Portefeuille à risque (PAR) plus de 90jrs	Solde des crédits ayant un remboursement en retard de plus de 90jrs/encours de crédit brut	6,35	10,21	9,62	Moins de 5%
Autosuffisance opérationnelle	$\frac{\text{Produits d'exploitation}}{\text{Charges d'exploitation}}$	119	121	124	Plus de 130%
Ratio de charges d'exploitation	$\frac{\text{Charges d'exploitation}}{\text{Encours brut de crédits}}$	23,63	22,07	25,18	Moins de 20%

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

A travers le tableau n°6, on constate que le taux de remboursement a connu une baisse en 2013 qui passe de 92,29% en 2012 à 89,25% en 2013 mais en 2014 ce taux est remonté jusqu'à 92,10%. On constate une dégradation du portefeuille ce qui se traduit par l'augmentation du taux de PAR de plus de 90jrs quittant de 6,35% en 2012 à 9,62% en 2014. De 119% en 2012 à 121% en 2013 et à 124% en 2014 ; on constate une amélioration de l'autosuffisance sur ces trois dernières années. Le ratio des charges d'exploitations a légèrement chuté de 23,63% en 2012 à 22,07% en 2013 mais remonte jusqu'à 25,18% en 2014.

B- Données recueillies auprès des bénéficiaires et des agents de crédit

Ces données relèvent des informations recueillies lors de nos enquêtes sur le terrain et au sein de l'institution. Elles sont présentées dans les tableaux ci-dessous.

Tableau n°7 : Appréciation des bénéficiaires de crédit individuel sur le taux débiteur

Eléments Fréquences	Trop élevé	Elevé	Moyen	Total
Fréquence absolue	26	16	8	50
Fréquence relative	52	32	16	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

De ce tableau n°7, on constate que 26 bénéficiaires jugent le taux débiteur de trop élevé ; 16 bénéficiaires le jugent d'élevé et 8 bénéficiaires qualifient le taux débiteur de moyen.

Graphique n°1 : Appréciation des bénéficiaires de crédit individuel sur le taux débiteur.

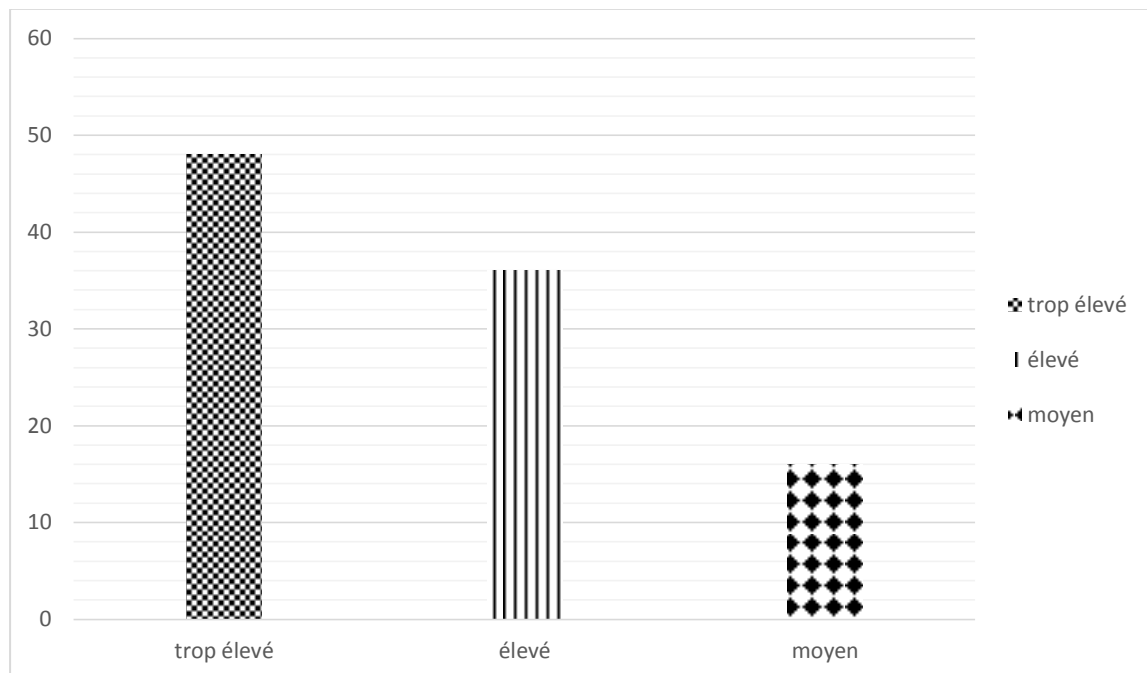


Tableau n°8 : Appréciation des bénéficiaires selon le délai de remboursement de crédits

	Crédit individuel		Groupement	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Non rapproché	8	16	00	00
Rapproché	27	54	15	14,3
Trop rapproché	15	30	90	85,7
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

Le tableau n°8 nous révèle que 16% de l'échantillon des bénéficiaires de crédit individuel qualifient le délai de remboursement de non rapproché ; 54% le qualifient de rapproché et 30% de trop rapproché. Du côté des groupements seulement 14,3% le qualifient de rapproché et tout le reste soit un pourcentage de 85,7% le qualifient de trop rapproché.

Tableau n°9 : Les causes de difficultés de remboursements des bénéficiaires

	Crédit individuel		Groupement	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Détournement de crédit	16	32	48	45,7
Difficultés de trésorerie	20	40	37	35,2
Autres	14	28	20	19,1
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

Le tableau n°9 nous révèle les causes de difficultés liées au remboursement de crédit par les bénéficiaires. Dans l'échantillon de crédit individuel 32% détournent le crédit pour autres activités, 40% connaissent des difficultés de trésorerie et 28% pour les autres causes. Dans la catégorie de crédit de groupement ; 45,7% détournent le crédit ; 35,2% ont des difficultés de trésorerie et 19,1% par les autres causes.

Tableau n°10 : Répartition des bénéficiaires selon la catégorie de remboursement

	Crédit individuel		Groupement	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Bon payeur	8	16	53	50,4
Moins bon payeur	11	22	21	20
Mauvais payeur	18	36	20	19,04
Débiteur	13	26	11	10,56
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

Le tableau n°10 nous montre qu'en ce qui concerne l'appréciation des bénéficiaires sur le remboursement 16% de l'échantillon de crédit individuel sont bons payeurs ; 22% sont moins bons payeurs ; 36% mauvais payeurs et 26% sont débiteurs. Du côté des groupements 50,4% sont bons payeurs ; 20% moins bons payeurs ; 19,04% mauvais payeurs et 10,56% sont débiteurs.

Tableau n°11 : Répartition des bénéficiaires selon leurs appréciations par rapport aux visites des chargés de crédits

	Crédit individuel		Groupement	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Fréquent	10	20	17	16,2
Acceptable	14	28	30	28,6
Rare	26	52	58	55,2
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

De tableau n°11, la majorité des bénéficiaires affirme que la visite des agents de crédit est rare.

Graphique n°2: Répartition des bénéficiaires selon leurs appréciations par rapport aux visites des chargés de crédits

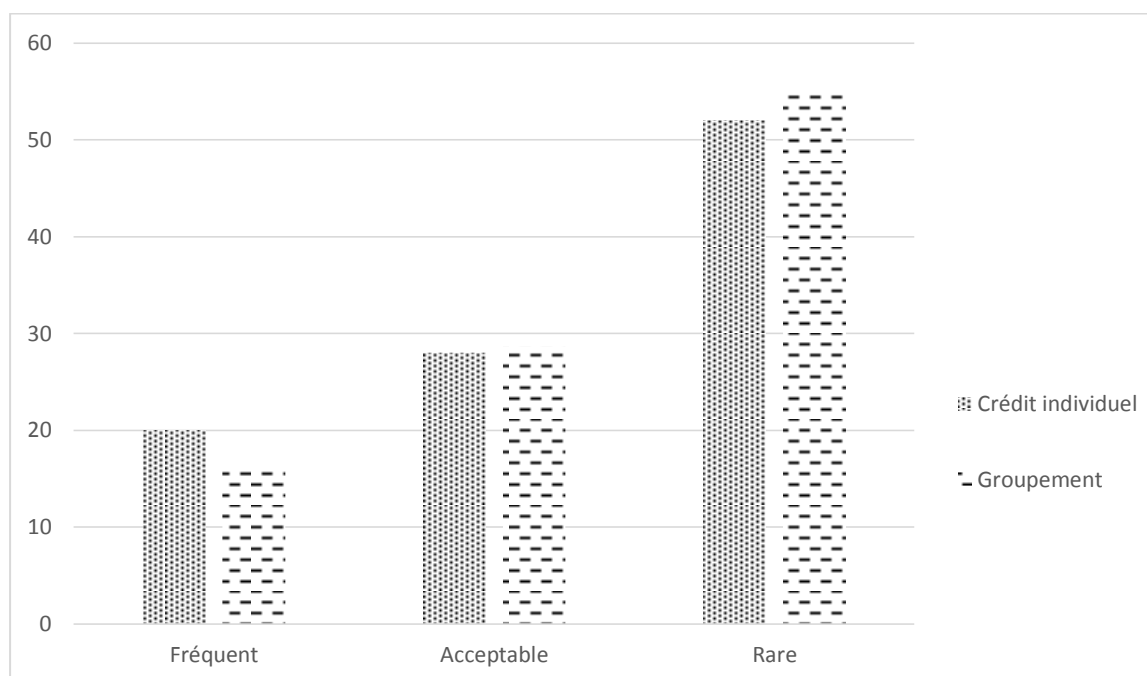


Tableau n°12 : Répartition des chargés de crédits suivant qu'ils respectent strictement les procédures d'octroi

	Quelques fois	Toutes les fois	Total
Fréquence absolue	11	4	15
Fréquence relative	73,33	26,67	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

De tableau n°12, il ressort que les agents de crédits sont pour la plupart soucieux de respecter les procédures prescrites par l'institution mais toutes fois certains agents de crédit transgressent cette procédure surtout dans le choix des bénéficiaires de différents crédits, les garanties matérielles exigibles et les activités financées.

Graphique n°3 : Répartition des chargés de crédits suivant qu'ils respectent strictement les procédures d'octroi

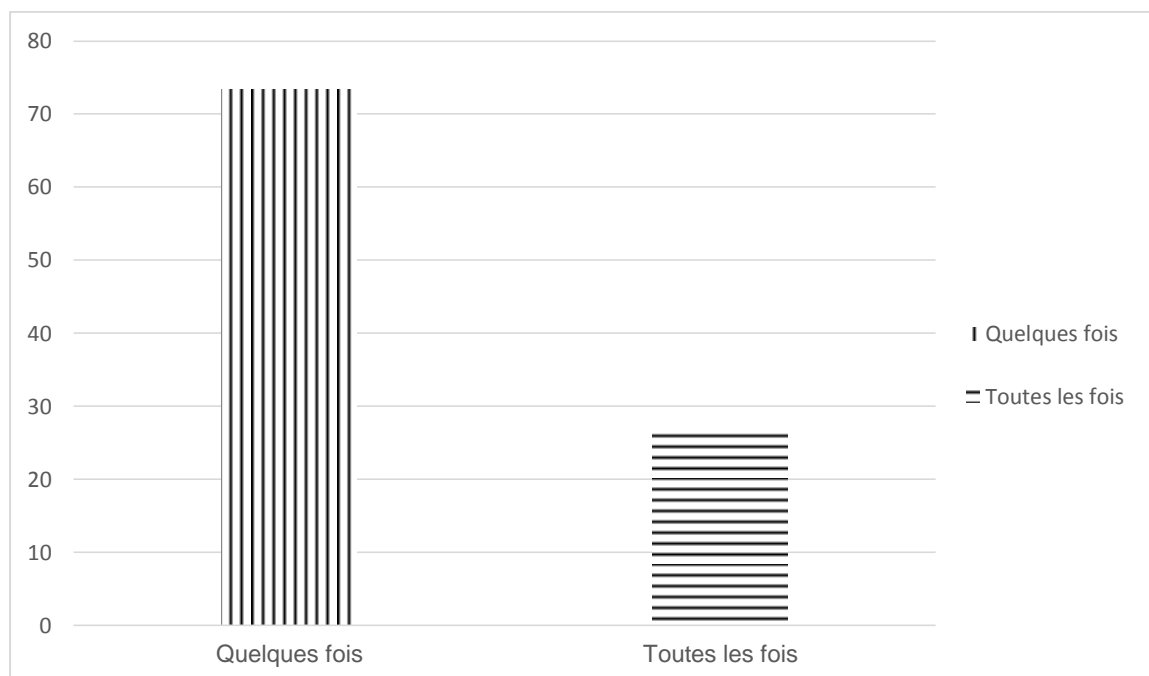


Tableau n°13 : Répartition des bénéficiaires selon la satisfaction du montant obtenu

Fréquence de satisfaction obtenue	Crédit individuel		Groupement	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Suffisant	20	40	20	19,05
Insuffisant	30	60	85	80,95
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

Le tableau n°13 met en exergue l'appréciation des bénéficiaires compte tenu de la satisfaction du montant obtenu. 20 bénéficiaires de crédit individuel et 20 groupements de crédits de masse jugent suffisant le montant obtenu tandis que 30 bénéficiaires de crédits individuels et 85 groupements de crédits de masse jugent le montant d'insuffisant.

Tableau n°14 : Accueil et comportement des agents responsables de la mise en place des prêts

	Crédit individuel		Groupements	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Satisfaisant	29	58	60	57,14
Peu satisfaisant	21	42	45	42,86
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

Du tableau n°14, il ressort qu'en ce qui concerne le crédit individuel 58% des bénéficiaires jugent satisfaisants l'accueil et le comportement des agents responsables. De même 57,14% des bénéficiaires des crédits de groupements le trouvent satisfaisants.

Tableau n°15 : Le temps qui sépare la demande et l'octroi de crédit

	Crédit individuel		Groupements	
	Fréquence absolue	Fréquence relative	Fréquence absolue	Fréquence relative
Long	28	56	65	61,9
Raisonnable	14	28	30	28,57
Court	8	16	10	9,53
Total	50	100	105	100

Source : Nos enquêtes de Février-Avril 2015

Le tableau n°15 nous montre que 56%, 28% et 16% des bénéficiaires de crédit individuel jugent la durée qui sépare la demande et l'octroi de crédit respectivement de longue, raisonnable et courte. Quant au crédit de groupements 61,9% ; 28,57% et 9,53% affirment respectivement que la durée est longue, raisonnable et courte.

PARAGRAPHE II : ANALYSE DES RESULTATS RELATIFS AUX HYPOTHESES

A- Analyse des résultats relatifs à la pratique de la gestion de crédit par les chargés de crédit et de l'administration

Le tableau n°6 illustre l'évolution de quelques indicateurs de performance du portefeuille de l'institution sur ces trois dernières années. En effet, on constate une diminution du taux de remboursement de 2012 à 2013 et une augmentation de ce taux en 2014 mais toujours inférieur à la norme de BCEAO. Il est à noter que le taux de remboursement n'est pas un indicateur efficace de performance bien qu'il soit souvent utilisé. D'une manière générale tout portefeuille à risque excédant 5% doit être préoccupant. Par rapport à la norme de BCEAO la situation est totalement préoccupante du fait que l'institution connaît en général un fort taux de portefeuille à risque. D'énormes efforts doivent être consentis pour le recouvrement de ces crédits. Partant de la comparaison à la norme de la BCEAO, qui veut que le ratio d'autosuffisance opérationnelle soit supérieur 130%, nous disons que l'équilibre est fragile. Sa faiblesse indique les produits générés par APHEDD FINANCE ne

permettent pas à celle-ci de couvrir totalement ses charges opérationnelles. Quant au ratio de charges d'exploitation, il mesure l'efficacité (il calcule combien coûte aux IMF d'octroyer un crédit). La comparaison de ce taux à la norme de BCEAO soit 20%, indique que l'institution est moins efficace.

Dans l'analyse du tableau n° 12, nous avons relevé des défaillances dans le respect des procédures. Les conséquences en sont multiples : dérives dans le traitement des opérations, difficultés dans le traitement des opérations et divergences de pratique au sein de l'institution. Il est aussi à constater que la politique de crédit n'est pas respectée et les impayés apparaissent avec la croissance du portefeuille de crédit. Toutefois, un équilibre doit être trouvé entre la nécessité de l'analyse du risque de crédit et celle de ne pas augmenter les coûts de translations pour l'emprunteur.

B- Analyse des résultats relatifs aux avis des bénéficiaires sur la conduite de la gestion de crédit par APHEDD-FINANCE

Le suivi de crédit constitue un facteur très important pour la pérennité des institutions financières. Les clients d'APHEDD FINANCE jugent le suivi dans le sens de l'accompagnement donné par le personnel à l'évolution de leurs activités. Ce suivi consiste à visiter le bénéficiaire, à lui prodiguer des conseils pour la gestion de leurs activités afin d'assurer la pérennité de son activité et par ricochet la bonne gestion de crédit. Ainsi à la lecture du tableau n° 11 on constate que seulement 20% des bénéficiaires de crédit individuel et 16,2% de crédit de groupement enquêtés affirment que les chargés de crédit les visitent fréquemment ; 28% des bénéficiaires de crédit individuel et 28,6% des bénéficiaires de crédit de groupement trouvent acceptable la visite des chargés de crédit. Par contre 52% et 55,2% respectivement de crédit individuel et de groupement jugent rare la visite des chargés de crédit. Certains ont clairement affirmés qu'ils n'ont jamais eu de conseils dans la gestion de leurs activités. Ainsi ils se sont retrouvés dans l'incapacité d'honorer leurs engagements vis-à-vis de l'institution.

A la lecture du tableau n°7, la majorité des bénéficiaires enquêtés affirme que le taux débiteur fixé par l'institution est élevé. Selon ces derniers, l'institution renonce à son objectif principal qui est la prise en compte des spécificités des besoins des populations cibles notamment l'accès au crédit bon marché. Certains bénéficiaires ont déclaré que la charge financière des emprunts pèse de façon directe sur le remboursement. Pour d'autres, ils prennent le crédit parce qu'ils sont contraints par le besoin de financement car ils n'ont pas accès aux systèmes bancaires.

Comme le suivi de crédit, le remboursement de crédit est aussi un facteur important pour la pérennité des institutions financières. Ainsi le délai de remboursement doit être élaboré de manière à permettre aux bénéficiaires d'exercer pour un moment donné leurs activités avant de procéder au remboursement. Mais à la lecture du tableau n°8 il ressort que la majorité des bénéficiaires interviewés a jugé le délai de remboursement des crédits rapproché et trop rapproché. Certains bénéficiaires affirment qu'ils sont obligés pour honorer au 1^{er} remboursement de soutirer dans le montant obtenu.

Les éléments qui entravent le bon respect des engagements de remboursement sont de plusieurs ordres. Ainsi le tableau n° 9 montre en premier lieu que 32% des bénéficiaires de crédit individuel et 45,7% de crédit de groupement détournent la somme empruntée pour autres fin tels que satisfaire les besoins de sa famille, rembourser d'autres dettes, etc. D'autres affirment que compte tenu de l'insuffisance du montant obtenu qu'ils l'investissent dans d'autres activités. En second lieu, le non remboursement est aussi causé par les difficultés de trésorerie qui se traduisent chez les bénéficiaires par la confusion du patrimoine personnel à celui de son entreprise. Pour finir, les autres causes tels que : le vol, l'inondation, maladie du bénéficiaire ou l'un des membres de son foyer, la mévente, la sécheresse, etc, freinent voir bloquent l'évolution des projets des bénéficiaires. Tout ceci concourt au non-respect des engagements de remboursement des bénéficiaires.

Du tableau n°10, on constate que seulement 16% des bénéficiaires de crédit individuel et 50,4% des bénéficiaires de crédit de groupement respectent leurs

engagements sans retard. 22% des bénéficiaires de crédit individuel et 20% des bénéficiaires de crédit de groupement affichent dans leurs échéanciers 1 ou 2 retards de paiements ; de même 36% et 19,04% respectivement de crédit individuel et de groupement affichent au moins 2 retards dans leurs échéanciers. Le reste soit un pourcentage de 26% et de 10,56% respectivement sont des débiteurs. de plus on constate que la majorité des bénéficiaires de crédit individuel affiche au moins un retard de paiement dans leurs échéanciers ceci due aux méventes, au mauvais choix de l'activité financée et la mauvaise gestion de leurs activités. Par contre plus de 50% des bénéficiaires de crédit de groupement honore correctement leurs engagements mais il est à noter que ce type de crédit n'assure pas la pérennité de l'institution.

Du tableau n° 13, il ressort que 60% des bénéficiaires de crédit individuel et 80,95% de crédit de groupement interviewés affirment insuffisant le montant de crédit. Pour les bénéficiaires de crédit individuel le montant demandé ne correspond pas au montant accordé et pour les bénéficiaires de crédit de groupement le montant ne permet d'élargir leur commerce. Ceci suppose que le bénéficiaire ne finance pas son activité comme il le désire et que la probabilité de détournement des objectifs des prêts est élevée du fait de la fongibilité du crédit.

A la lecture du tableau n° 14 nous pouvons retenir que 58% des bénéficiaires de crédit individuel contre 42% affirme qu'ils sont satisfaits de l'accueil et le comportement des agents responsables de la mise en place des crédits. Du côté des bénéficiaires de crédit de groupement 57,14% contre 42,86% affirme que l'accueil et le comportement des agents responsables de la mise en place des crédits est satisfait.

A partir du tableau n°15, on constate que 56% des bénéficiaires de crédit individuel et 61,9% des bénéficiaires de crédit de groupement ont affirmé long le processus contre 28% des crédits individuels et 28,57% des bénéficiaires de crédit de groupement le trouvent raisonnable. Seulement 16% des bénéficiaires de crédit individuel et 9,53% des bénéficiaires de crédit de groupement enquêtés le jugent court. Les bénéficiaires affirment que l'institution tarde à leur accorder les prêts à cause des formalités administratives qu'ils trouvent contraignantes. Certains ont

affirmés qu'ils ont attendu plus de 3 voire 4 mois avant d'avoir une suite à leur demande. Dans ce cas le crédit pourrait être octroyé à un moment où ils n'en manifesteraient plus le besoin réel.

SECTION II : VERIFICATION DES HYPOTHESES SUGGESTIONS ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SUGGESTIONS

Dans cette section, nous procéderons à la vérification des hypothèses préalablement formulées et nous formulerons quelques suggestions et les conditions de leur mise en œuvre.

PARAGRAPHE I : VERIFICATION DES HYPOTHESES

A- Vérification de l'hypothèse n° 1

De la première hypothèse, il ressort que :

En 2014 APHEDD FINANCE a connu :

- un taux de remboursement de 92,10% ;
- le portefeuille à risque de plus de 90jrs est de 9,62% ;
- l'autosuffisance opérationnelle est de 124% ;
- le ratio de charges d'exploitation est de 25,18% ;
- 73,33% des chargés de crédit ne respectent que quelques fois la politique et la procédure d'octroi.

De tout ce qui précède, la première hypothèse qui stipule que « La pratique de la gestion de crédit par les chargés de crédit et la Direction Générale est inefficace » est vérifiée.

B- Vérification de l'hypothèse n°2

De la seconde hypothèse, il ressort :

- 52% des bénéficiaires de crédit individuel et 55,2% des bénéficiaires de crédit de groupement jugent rare le suivi des agents de crédit.
- 52% des bénéficiaires ont jugé le taux débiteur de trop élevé ;

- 54% des bénéficiaires de crédit individuel ont qualifié le délai de remboursement de rapprocher et 85,7% des bénéficiaires de crédit de groupement le trouvent trop rapproché ;
- 60% des bénéficiaires de crédit individuel et 80,95% des bénéficiaires de crédit de groupement jugent le montant insuffisant ;
- 56% des bénéficiaires de crédit individuel et 61,9% des bénéficiaires de crédit de groupement affirment long le processus d'octroi de crédit ;

D'après tout ce qui précède, la deuxième hypothèse selon laquelle « Les avis des bénéficiaires de crédit sont en partie négatifs sur la conduite de la gestion de crédit par APHEDD-FINANCE » est vérifiée.

PARAGRAPHE II : SUGGESTIONS ET CONDITION DE MISE EN ŒUVRE DES SUGGESTIONS

A- Suggestions

1- Suggestions relatives au problème spécifique n°1

- Pour une gestion efficace des microcrédits, APHEDD FINANCE doit adapter ses instruments financiers aux besoins de la clientèle, recruter, renforcer la formation et motiver les chargés de crédits pour assurer une gestion performante de ses activités.
- S'assurer que le montant et les conditions des crédits ne rendent pas le remboursement difficile.
- Mettre en œuvre un système qui fournit aux agents de crédit des informations leur permettant de mener un suivi efficace et rapproché des crédits.
- Insérer dans les équipes de recouvrements les bénéficiaires les plus influents dans le milieu, procéder à une vérification de la véracité réelle des garanties déposées par les clients lors de la mise en place des crédits.
- Vérifier si le bénéficiaire mène réellement l'activité inscrite dans le dossier de prêt juste après l'octroi de crédit.
- Accorder le temps nécessaire aux bénéficiaires pour rembourser les crédits.

- Assurer la formation et la sensibilisation des bénéficiaires potentiels à travers des animations et les ateliers pour leur expliquer les conditions et les procédures d'obtention de crédit, la nécessité de tenir la comptabilité de leur activité c'est-à-dire de faire la différence entre la caisse de l'entreprise et la poche de l'emprunteur. Il faudra aussi instituer au cours de ces ateliers le témoignage des anciens bénéficiaires.

2- Suggestions relatives au problème spécifique n°2

- On suggère aux bénéficiaires de solliciter un spécialiste dans le domaine de leur activité, en dehors des agents de suivi, à venir constater l'état d'avancement des activités de leur entreprise afin de l'aider à planifier leur programme d'entrée et de sortie de produits.
- Les bénéficiaires doivent procéder à une bonne planification de l'ensemble de leurs activités et mener une gestion efficace et efficiente de leur temps afin d'honorer régulièrement les engagements de remboursement convenus avec l'institution.
- Fournir aux chargés de crédits lors des montages des dossiers des renseignements fiables, ce qui permettra une étude rapide de leur dossier.

B- Conditions de mise en œuvre des suggestions

1- Conditions de mise en œuvre des suggestions liées au problème spécifique n°1

Dans le cadre de la gestion de microcrédit dans les SFD et en particulier dans APHEDD-FINANCE Calvi qui a fait l'objet de notre étude, le délai de remboursement doit être revu afin de permettre aux bénéficiaires de crédits de pouvoir s'acquitter de leur engagement à bonne échéance. Pour redéfinir ce délai de remboursement il serait bénéfique à l'institution de repenser d'une part, au délai de mise à la disposition de crédit qui est dû particulièrement à la procédure d'octroi de crédit, ceci en limitant surtout les formalités de l'administration afin de satisfaire les clients et d'autre part le montant de chaque remboursement.

Elle doit développer un système qui fournit au personnel des informations rapides et fiables sur les situations de détournement des crédits et de non remboursement. Plus rapidement les agents de crédit ont l'information plus rapidement ils peuvent réagir. La formation continue et le renforcement des capacités des agents de crédits favoriseront d'une part l'acquisition des connaissances pour une meilleure efficacité et efficience dans leur fonction respective et d'autre part la motivation du personnel. Il s'agit donc de convaincre de large fichier d'institution, d'initiative et de bailleurs de fonds susceptible de prendre en charge totalement ou partiellement les coûts de formation.

2- Conditions de mise en œuvre des suggestions liées au problème spécifique n°2

L'enquête menée auprès des bénéficiaires, nous a révélé que ceux-ci ne savent pas faire la différence entre charges et produits, donc on leur recommande de se faire former ou d'engager un aide comptable pour la tenue de compte de l'entreprise ou de l'activité.

Le programme de microcrédit est une solution dans l'atteinte des personnes excluent du système financier bancaire. Toutefois, il faudra faire en sorte que les bénéficiaires acquièrent les bonnes pratiques en matière de crédit, c'est-à-dire rembourser le prêt contracté. Faciliter l'accès aux pauvres au microcrédit en finançant les personnes qui ont une idée, même s'il faut demander la caution des autorités locales. Procéder régulièrement à des audits opérationnels sous la direction des auditeurs pour relever à temps réel les failles procédurales.

CONCLUSION

Au terme de notre étude, il apparaît que les IMF constituent un remède efficace au problème de financement que connaissent les micros entrepreneurs. Aujourd'hui, APHEDD FINANCE joue un rôle très important dans la promotion des activités économiques à des fins de consommation et de production. Son action est alors à encourager et à soutenir afin de pérenniser sa volonté de venir en aide aux couches défavorisées de la société. Cependant, pour que l'institution continue de jouer ce rôle de façon pérenne, il va falloir résoudre les problèmes liés à la gestion de microcrédit. La mauvaise gestion des microcrédits trouve sa source tant au niveau interne qu'externe de l'institution c'est-à-dire qu'elle peut être liée aussi bien aux bénéficiaires qu'au personnel de l'institution.

En effet, la mauvaise gestion est due à la défaillance observée dans la politique d'octroi de crédit. De plus, les conclusions auxquelles nous sommes parvenus en ce qui concerne le manque de formation des agents de crédits, le manque de rigueur dans le suivi de crédits, l'inefficacité des méthodes de recouvrement et le manque de projet de la part de certains bénéficiaires, ne sont pas de nature à favoriser le remboursement de crédits. Elles doivent mettre en place une politique efficace de gestion de crédit.

Toutefois, nous avons noté au niveau de l'institution une ferme volonté de professionnalisme des dirigeants. Nous espérons que la mise en œuvre de nos recommandations permettra d'insuffler un nouveau dynamisme à cette institution qui œuvre pour la promotion du financement des activités des populations. La résolution de ces problèmes permettra aux SFD de jouer pleinement leur rôle de lutte contre la pauvreté en rendant le crédit moins coûteux aux pauvres. Les différents aspects non explicités au niveau de ce travail constituent des pistes pour des recherches ultérieures.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- **ABANTE N. & DOONOU G.** « Gestion de crédit dans les institutions de financement de projet : cas de FNPEEJ »
- **AGUEH S. Affolabi et KOTIN Yetongo** « contribution à la gestion des risques de recouvrement des crédits dans les IMF : cas de la CLCAM Saketé »
- **AMAHOWE Sylvain et YAHA Antoine** « Analyse des causes des impayés au niveau d'une institution de micro finance : cas de la CLCAM Glazoué »
- **AMOUSSOUGA G. et LANHA M. (2007)** « Manuel d'économie bancaire »
- **Ayi Ayayi & Christine Noël, 2007,** « Défis et perspectives de la recherche en microfinance » Audencia Nantes-Ecole de management, 8 route de la Jonelière, 44312 Nantes
- **BORGES Perdro Lopes (2007/2008),** « l'essentiel de la gestion des institutions de microfinance », maîtrise spécialisé (ingénierie, audit, contrôle de gestion).
- **BOUDINOT et FRABOT, 1978,** « technique et pratique bancaire » paris 4^{ème} édition SIREY.
- **CGAP(1996),** « le financement des micros entreprises ; principe directeur pour choisir et appuyer les institutions intermédiaires Washington, DC »
- **CGAP, 2003,** « la microfinance est-elle une stratégie pour atteindre les objectifs du millénaire pour le développement ? » Note Focus N° 24.
- **CHURCHILL et COSTER (2001)** « Manière de gestion de risques en microfinance », care international 2001
- **DJIDONOU V. Mathieu & GODONOU H. Apollinaire,** « Problématique de la performance financière des institutions de microfinance ».

- **ECHAUDEMAISON et Al (2008)** : Dictionnaire d'économie et de science sociale
- **Hildegard Schurings** et alliés, décembre 2011, « réduction de la pauvreté par la microfinance », série de publication du SLE-S 244.
- **Jeulefack NGUIMGO, Nadège Georgette** (2003) « Analyse du financement du monde rural : cas des mutuelles communautés de croissance (MCC) » Université d'Afrique centrale, Yaoundé.
- **Joanna LEDGERWOOD, 1999** « Sustainable banking with the poor. Manuel de micro finance (une perspective institutionnelle et financière) »
- **SOYEDJA Constant et OGNONKITON Roger** « Contribution de l'audit interne à l'amélioration de la performance des SFD : cas de APHEDD-FINANCE »
- **WILLIAMSON (1987)** « théories de l'efficacité dans les institutions publiques »

ANNEXES

Questionnaires

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de fin de formation en science économique, option gestion, nous vous prions de bien vouloir répondre objectivement aux questions ci-dessous.

Nous vous garantissons que les informations reçues de vous resteront strictement confidentielles et seront traitées avec la plus grande discrétion.

D'avance merci pour votre disponibilité et votre collaboration.

1- Comment trouvez-vous le taux débiteur pratiqué par APHEDD FINANCE ?

Trop élevé Elevé Moyen

2- Comment jugez-vous la durée de remboursement des crédits ?

Non rapproché Rapproché Trop rapproché

3- Quelle appréciation donnez-vous aux visites des chargés de crédit avant et après l'octroi de crédit ?

Fréquent Acceptable Rare

4- Selon vous quelles sont les causes de non-respect des engagements de remboursement ?

Détournement de crédit Difficultés de trésorerie Autres

5- Comment classez-vous les bénéficiaires selon leur fidélité aux remboursements ?

Bon payeur Moins bon payeur Mauvais payeur

Débiteur

6- Données relatives à l'activité de crédit (veuillez compléter le tableau suivant)

	2012	2013	2014
Nombre de bénéficiaires			
Taux de remboursement			
Taux d'impayés			
PAR 90jrs			

7- Respectez-vous strictement à tout moment la procédure d'octroi de crédit ?

Quelques fois Toutes les fois

8- Quelle appréciation donnez-vous au montant obtenu ?

Suffisant Insuffisant

9- Comment appréciez-vous l'accueil et le comportement des agents responsable lors de la mise en place des crédits ?

Satisfaisant Peu satisfaisant

10- Comment jugez-vous le temps qui sépare la demande et l'octroi de crédit ?

Long Raisonnable court

11- Combien de fois avez-vous obtenu de crédit à APHEDD FINANCE ?

1fois 2fois 3fois et plus

12- Avez-vous obtenu de crédit dans autres institutions de la place ?

Oui Non

GUIDE D'ENTRETIEN

- Entretien avec les charges de crédit et les membres de l'administration sur la pratique de la gestion de crédit.

Thème n°1: Présentation de la pratique de la gestion de crédit dans l'institution.

- Entretien avec les bénéficiaires de crédit sur la conduite de la gestion de crédit.

Thème n° 2: Présentation des avis des bénéficiaires sur la conduite de la gestion de crédit à APHEDD-FINANCE.

ORGANIGRAMME D'APHEDD-FINANCE

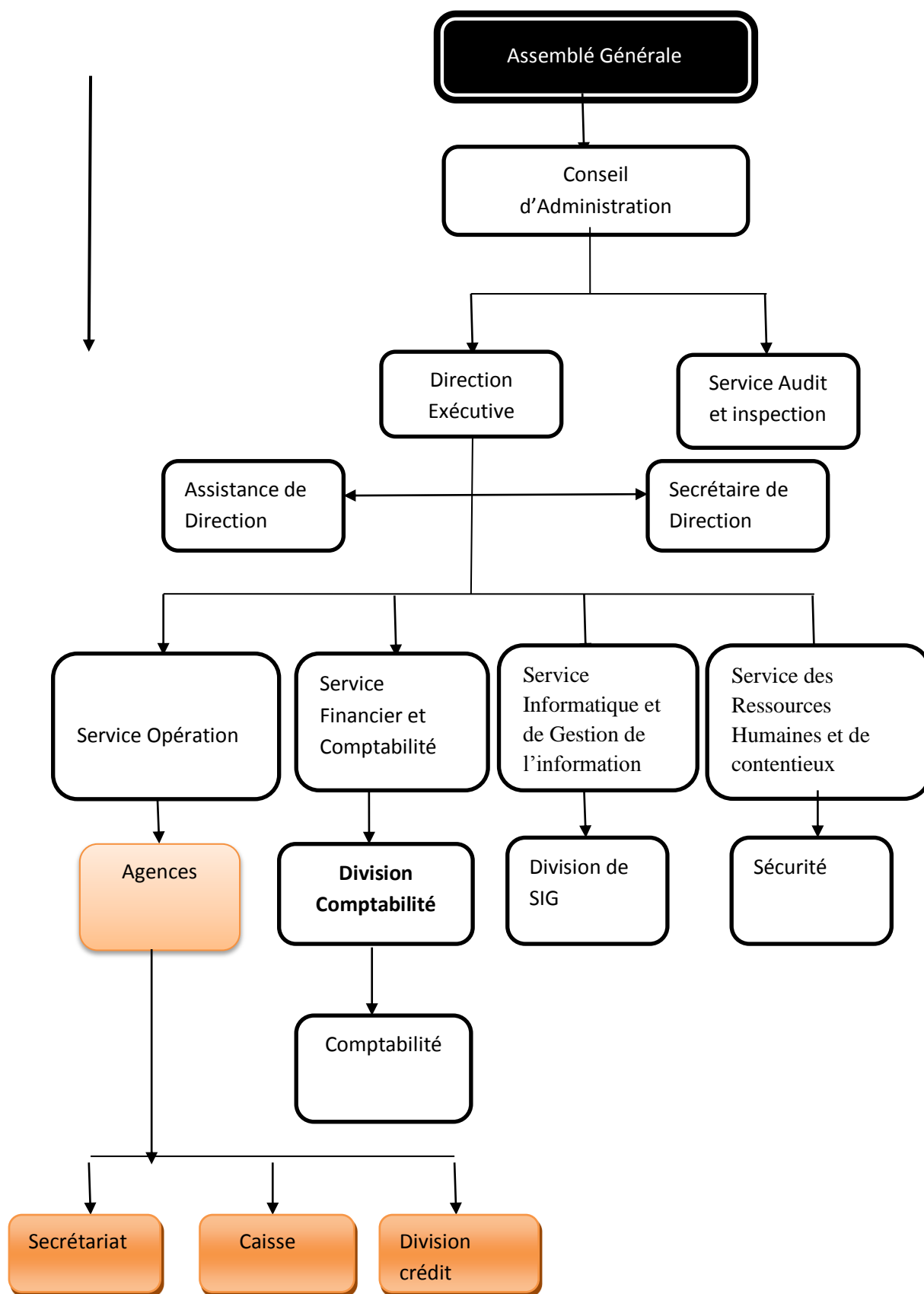


TABLE DES MATIERES

Avertissement	I
Dédicaces	II
Remerciements	IV
Liste des graphiques	V
Liste des tableaux	VI
Sigles et abréviations	VII
Sommaire	VIII
Introduction	1
Chapitre I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE.....	3
Section I : La présentation d'APHEDD-FINANCE.....	3
Paragraphe I : Historique et structure organisationnelle.....	3
A- Historique, objectifs, vision et mission.....	3
B- Structure organisationnelle d'APHEDD-FINANCE.....	5
Paragraphe II : Environnement d'APHEDD-FINANCE.....	9
A- Le microenvironnement.....	9
B- Le macro environnement.....	10
Section II : Produits offerts, procédure d'octroi de suivi des et de recouvrement et les observations de stages.....	11
Paragraphe I : présentation des produits d'APHEDD-FINANCE.....	11
A- Les produits d'épargnes.....	11
B- Les produits de crédits.....	12
C- Les produits de réseaux offerts par APHEDD-FINANCE.....	14
Paragraphe II : Procédure d'octroi de suivi des crédits et de recouvrements.....	15
A- Procédure d'octroi.....	15
B- Suivi des crédits.....	15

C- Recouvrement.....	15
Paragraphe III : Observation de stage.....	18
A- Travaux effectués.....	18
B- Difficultés rencontrées.....	19
C- Suggestions.....	19
Chapitre II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE.....	20
Section I : Problématique, intérêt, objectifs et hypothèses de recherches.....	20
Paragraphe I : Problématique et intérêt de recherche.....	20
A- Problématique.....	20
B- Intérêt de recherche.....	22
Paragraphe II : Objectifs et hypothèses de recherche.....	22
A- Objectifs de recherche.....	22
B- Hypothèses de recherche.....	22
Section II : Revue de littérature.....	23
Paragraphe I : Quelques notions liées à la microfinance.....	23
A- Généralité sur la microfinance.....	23
B- Clarification de quelques notions.....	24
C- Différentes formes de crédits.....	30
D- Les avantages et inconvénients du microcrédit.....	32
Paragraphe II : Exposé de contributions antérieures.....	33
Section III : Méthodologie de recherche.....	35
Paragraphe I : Collecte des données.....	36
A- Le choix de la population d'étude et l'échantillonnage.....	36
B- Outils de collecte des données.....	37
Paragraphe II : Stratégie de vérification des hypothèses et les difficultés rencontrées.....	38
A- Outils d'analyse des données.....	38
B- Stratégie de vérification des hypothèses.....	38

C- Les difficultés rencontrées.....	38
Chapitre III : CADRE EMPIRIQUE DE LA RECHERCHE.....	39
Section I : Présentation et analyse des données.....	39
Paragraphe I : Données recueillies sur la performance financière du portefeuille d'APHEDD-FINANCE et auprès des bénéficiaires.....	39
A- Données recueillies sur la performance financière d'APHEDD-FINANCE.....	39
B- Données recueillies auprès des bénéficiaires et des agents de crédit.....	40
Paragraphe II : Analyse des résultats relatifs aux hypothèses.....	46
A- Analyse des résultats relatifs à la pratique de la gestion de crédit par les chargés de crédit et l'administration.....	46
B- Analyse des résultats relatifs aux avis des bénéficiaires sur la conduite de la gestion de crédit par APHEDD-FINANCE.....	47
Section II : Vérification des hypothèses, suggestions et conditions de mises en œuvre des suggestions.....	50
Paragraphe I : Vérification des hypothèses.....	50
A- Vérification de l'hypothèse n°1.....	50
B- Vérification de l'hypothèse n°2.....	50
Paragraphe II : suggestions et conditions de mise en œuvre des suggestions.....	51
A- suggestions.....	51
B- Condition de mise en œuvre des suggestions.....	52
Conclusion	54
Références bibliographiques	55
Annexes	a
Table des matières	e