



REPUBLIQUE DU BENIN

&&&&&

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA



RECHERCHE SCIENTIFIQUE (MESRS)

&&&&&&&&&&

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

&&&&&&&

Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG)

&&&&&&&&&&&&&

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

Option : Sciences de Gestion

Filière : Comptabilité Audit et Contrôle de  
Gestion (CACG)

## THEME

**ANALYSE DE LA GESTION DU PRODUIT DE  
TRANSFERT D'ARGENT IMT (Instant Money  
Transfert) A LA FECECAM-BENIN**

Réalisé et Présenté par :

Maxime M. KPANIDJA & Jérémy S. TADJIEKPON

Sous la Direction de :

Maître de Stage :

Mme Charlotte ATTY

Gérante de la CLCAM Godomey

Maître de Mémoire :

Dr Aimé AZON TOGODO

Enseignant Chercheur à la

FASEG/UAC

*Mai : 2015*

### Introduction

Depuis une décennie, le marché des transferts d'argent dans le monde entier et particulièrement au Bénin connaît un développement qui s'explique par la multiplicité des acteurs et la quantité d'argent qui circule sur le marché. On note de plus en plus l'arrivée de plusieurs acteurs sur le marché. Ces acteurs sont essentiellement les banques classiques. Et puisqu'au Bénin comme partout d'ailleurs dans les pays en voie de développement, les zones rurales démunies des zones périphériques, n'ont pas accès aux services financiers offerts par les banques pour faute de garanties fiables. La FECECAM-BENIN s'est assignée comme objectif de remédier à ce problème qu'ont les commerçants, les opérateurs économiques, les populations des villages et des zones rurales à envoyer de l'argent à leurs enfants, parents proches ou amis qui vivent dans les zones éloignées de leurs villages d'origine. C'est dans cette optique qu'est donc créé le produit de transfert d'argent Instant Money Transfer (IMT) adapté aux réalités endogènes du BENIN. Nous notons une évolution rapide des montants envoyés par le biais de IMT qui est passé de 1.7 milliards environ en 2009 à 6.3 milliards en 2010 ; ce qui témoigne la nécessité d'un moyen de transfert local. Il nous semble alors pertinent de réfléchir sur le produit IMT.

Le Transfert d'Argent Instantané (IMT) est un service national de transfert d'argent fourni par la FECECAM-BENIN en partenariat avec « SKY CONSULT GHANA Ltd », une entreprise privée ghanéenne. Sa vocation est d'offrir le service de transfert d'argent le plus rapide, le plus simple, le plus sûr et le plus fiable aux clients désireux d'envoyer de l'argent n'importe où sur le territoire national du Bénin. Par ce biais, la FECECAM-BENIN cherche à fournir le meilleur service local de transfert d'argent du pays, avec les technologies les plus appropriées. L'IMT offre aux populations trois grands types de services à savoir : les services normaux, les écoles et les services spéciaux.

Dans le souci d'apporter notre contribution à l'amélioration de la distribution du produit IMT de la FECECAM-BENIN, nous nous sommes proposés d'attirer l'attention des dirigeants de la FECECAM-BENIN sur l'appréciation que les clients ont sur le produit IMT et les difficultés qu'ils rencontrent dans l'utilisation de ce produit. Pour ce faire, le thème suivant est retenu : « ANALYSE DE LA GESTION DU PRODUIT DE TRANSFERT D'ARGENT IMT A LA FECECAM-BENIN ».

Le présent mémoire est subdivisé en trois chapitres : le premier chapitre intitulé présentation du cadre institutionnel de l'étude c'est-à-dire la présentation de la structure et l'expérience de stage et constat (inventaire). Par la suite, le deuxième chapitre expose le cadre théorique et méthodologique de l'étude et en fin le troisième chapitre intitulés cadre empirique de l'étude.

## **Chapitre 1 : Présentation générale de la FECECAM-BENIN et déroulement de stage**

### **Section 1 : Présentation générale de la FECECAM-BENIN**

Dans ce paragraphe nous parlerons de l'historique et les activités de la FECECAM puis de sa structure organisationnelle et de son fonctionnement.

#### **A- Historique du réseau FECECAM-BENIN**

Le réseau des caisses d'épargne et de crédit agricole mutuel du BENIN est une institution de micro finance dont le but essentiel est d'œuvrer pour la promotion du monde rural, péri urbain et urbain à travers l'amélioration des conditions de vie des populations à la base et la lutte contre la pauvreté par la mobilisation de l'épargne et l'octroi de crédits à ses membres.

La genèse du réseau est caractérisée par un certains nombre de mutations profondes dans son évolution à travers les quatre (04) grandes phases ci-après :

#### **Phase de tutelle de l'ex-CNCA de 1977 à 1987**

L'ex-CNCA, organe de tutelle des Caisses Locales de Crédit Agricole Mutuel (CLCAM) et des caisses régionales de crédit agricole mutuelle (CRCAM) est une société bancaire d'économie mixte créée par l'ordonnance n°75-59 du 22 Aout 1975 modifiée successivement par les ordonnances n°76-31 du 11 Juin 1976 et n°77-37 du 26 septembre 1977. Elle a été marquée par forte ingérence de l'état dans la gestion des CLCAM/CRCAM, coopérative d'épargne et de crédit par le décret n°77-37 du 25 février 1977 et n'avait donc pas connu une réelle gestion coopérative.

#### **Phase de réhabilitation de 1990 à 1992**

La réhabilitation a commencé avec une phase de pré-projet d'un an (1989-1990), caractérisée par le désengagement de l'Etat, la réaffirmation, du caractère mutualisme autonome du réseau CLCAM/CRCAM et la reconstitution des dépôts de la clientèle à travers le pilotage d'un projet suite à une phase transitoire de 1988 à 1989. En effet, après la crise du système bancaire béninois et de la CNCA en particulier toutes les banques de la place ont été liquidées. Mais les nombreux rapports d'audit et de mission d'experts qui avaient précédé la liquidation de la CNCA, avaient déjà constaté que dans les villages, les CLCAM jouissaient d'un important capital de confiance et méritaient d'être réhabilitées compte tenu de l'engagement dont ont fait preuve les populations à la base. Dans ce cadre, l'Etat avec l'aide

de certains partenaires au développement (Banque Mondiale, Agence Française de développement, République Fédérale d'Allemagne, Mission Française de coopération et d'action culturelle), a décidé de réhabiliter le réseau CLCAM/CRCAM dans la période allant du premier janvier 1990 au 31 décembre 1992.

A la fin du projet de réhabilitation est née en Juillet 1993, la Fédération des Caisses d'Epargne et de Crédit Agricole Mutuelle du Bénin (FECECAM-BENIN). La particularité est que désormais les sociétaires ; agriculteurs, éleveurs, pêcheurs, artisans, petits commerçants, associations et groupements etc. sont devenus les véritables propriétaires des autorités monétaires ouest africaines (BCEAO) à réglementer les activités de ce secteur sensible de l'économie. Dans le cadre de redressement, la loi PARMEC a vu le jour ; il s'agit de la loi n°97-027 du 08 Août 1997 portant réglementation des institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit. Dans le cadre du redressement du réseau, certaines mesures ont été prises à la Fédération des Caisses d'Epargne et de Crédit Agricole Mutuel du Bénin (FECECAM-BENIN) au nombre desquelles on peut citer :

- la création d'une entité spéciale de recouvrement (Unité de cantonnement) ;
- la catégorisation des caisses du réseau ;
- l'assainissement du portefeuille de crédit ;
- la professionnalisation des activités ;
- la diversification des produits (Crédit- Virage marché ; crédit épargne avec éducation etc.).

Ces mesures ont permis un accroissement des dépôts et de volume des crédits. Mais les fonds propres ont été sérieusement érodés à cause de la montée en flèche des impayés.

Au nombre des causes de cette situation on peut citer :

- la non maîtrise de la croissance des activités ;
- les outils d'analyses inappropriés ;
- Le laxisme et le manque de professionnalisme des acteurs ;
- Le manque de suivi des crédits mis en place ;
- Les détournements d'objets de crédit ;
- Les crédits par personnes interposées (CPPI) ;
- L'instabilité des acteurs au poste (mobilité trop fréquente).

## **Présentation du réseau après la mise en œuvre du plan de redressement**

La dégradation de la situation financière qui perdurait de 1998 à 2006 a conduit le ministre de tutelle à prendre ses responsabilités en suspendant tous les organes fédéraux de gestion et de contrôle par arrêté Ministériel n°163/MDCMFPPME-MDEF/DC/CTJ/CTPMF/DSSMF du 25 janvier 2007 et à les remplacer par un comité de suivi de redressement de la FECECAM-BENIN.

A partir de 2008, année de démarrage de l'exécution du plan de redressement, des mesures adéquates et des réformes ont été entreprises sur plusieurs plans. Ainsi, la tendance du résultat est positive et constitue une bonne base pour asseoir une meilleure gestion du réseau.

### **Phase de consolidation**

Elle consiste au regroupement des cent six (106) CLCAM en trente-quatre (34) grand CLCAM avec des agences.

## **B- Structure organisationnelle de la CLCAM-Abomey-Calavi, Agence Godomey**

La CLCAM est une coopération d'épargne et de crédit qui est dotée d'une personnalité morale, à lucratif. Sa mission est de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des populations rurales, urbaines et de promouvoir le développement local. Son rôle est de collecter l'épargne et de consentir de crédit à ses membres.

### **1- Les organes de gestion de la CLCAM**

Conformément aux statuts et aux règlements intérieurs, les entités doivent mettre en place une structure de direction afin de positionner les responsabilités et les tâches à chaque niveau. Ainsi, elles disposent en leur sein des organes de gestion et de contrôle qui se présente comme suit :

➤ **L'Assemblée Générale(AG)**

L'AG est l'instance suprême de la CLCAM. Elle est organisée de tous les secrétaires. Elle élit les organes de gestion et de contrôle de la structure.

➤ **Conseil d'Administration (CA)**

Il est composé de sept(07) à neuf(09) membres élus à l'AG et est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom de la structure. Il veille au bon fonctionnement et à la bonne gestion de la CLCAM.

➤ **Conseil de Surveillance (CS)**

Il est chargé de surveiller la régularité des opérations de la CLCAM et du contrôle de la gestion. Il est composé de cinq(05) à sept(07) membres élus par l'AG parmi les sociétaires de la CLCAM.

➤ **Comité de Crédit (CC)**

Il compose de cinq(05) personnes élus par l'AG, et a la responsabilité de gérer le crédit aux membres conformément aux procédures définies en la matière.

**2- Les organes d'exécution**

✓ **Chef d'Agence (CA)**

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

Il a pour mission d'œuvrer afin que la caisse atteigne ses objectifs de la croissance.

✓ **Le Comptable**

Il s'occupe de la supervision et du contrôle de l'orthodoxie et de la gestion comptable. Les principales actions de ce service sont :

- traitement des opérations
- suivi du budget
- contrôle interne

✓ **Les Agents de Crédit (AC) :**

Ils sont au nombre de deux(02) et placés sous l'autorité du CA. Ils exécutent la politique de crédit de la CLCAM en veillant au respect des procédures d'octroi de crédit. Ils mettent en oeuvre les stratégies de suivi pour garantir un bon taux de respect des échéances et de remboursement et fait à la gérance des suggestions pour le perfectionnement des conditions de crédit et les procédures d'octroi et suivi de crédit.

✓ **Les promoteurs**

Elles assurent la collecte journalière des fonds dans des zones limitées ; à chaque fin de journée, le promoteur doit verser les fonds collectés. Ils suivent également les bénéficiaires de crédit d'épargne planifiée tout en faisant la promotion de ce produit.

✓ **Les caissiers**

Elles assurent les encaisses et les décaisses des fonds, à chaque fin de journée, elles présentent le brouillard et l'affiche de billettage mis à la disposition de l'Adjoint du Directeur de Caisse (ADC) pour un premier contrôle. Ce service est composé de deux agents et placés sous l'autorité du chef d'agence.

✓ **Le superviseur épargne planifiée**

Placé sous l'autorité du chef d'agence, il veille au respect des procédures en matière de l'épargne planifiée par les promoteurs. Il supervise et coordonne les activités des promoteurs.

✓ **Les animatrices**

Placées sous l'autorité du chef d'agence. Elles s'occupent du Crédit Épargne avec Éducation et ont pour mission l'octroi de crédit aux associations des femmes. En plus de cela, elles leurs permettent d'obtenir une éducation en matière de santé, en nutrition, en planning familial et en gestion d'entreprise.

✓ **La guichetière**

Placée sous l'autorité des caissières, elle s'occupe des opérations courantes, de transfert d'argent. Elle a pour mission d'accueillir et de recevoir les clients avec la plus grande courtoisie, de leur donner satisfaction ou de les orienter pour la suite des opérations et assiste les caissières dans les vérifications nécessaires.

✓ **Le gardien**

Il est chargé de la sécurité de l'institution. Il a pour rôle de faire régner l'ordre dans le rang des clients pour permettre aux guichets de l'institution de mener bien leurs missions.

**C- Les activités de la FECECAM –BENIN**

La FECECAM-BENIN, dans le souci de collecter l'épargne la plus petite et de consentir des crédits à toutes les couches, met à la disposition de sa clientèle (membres et usagers) une gamme variée de produits.

Sur le plan d'épargne on a :

- **Les Comptes Sur Livret (CSL) :** l'ouverture de ces comptes donne droit au titulaire à l'obtention d'un livret d'épargne dans lequel sont enregistrés les versements et les retraits. Ils produisent des intérêts aux taux varie entre 0 à 2% par an sur un montant minimum d'épargne de 200.000 francs et sont assujettis au frais de tenue de compte de 500 francs par mois. Toute personne physique ou morale peut ouvrir ce type de compte.

- **Les Comptes Courants :** ils fonctionnent comme les CSL à la seule différence qu'ils ne sont pas soutenus par un livret et sont destinés aux sociétés commerciales, aux associations et aux entreprises. Les frais de tenue de compte dépendent de la fréquence des opérations. Seules les personnes morales sont autorisées à ouvrir ces comptes.

- **Les Dépôts Divers à Vue :** ce sont des comptes de déblocage et de remboursement des crédits. Les personnes physiques et morales peuvent être des titulaires de ces comptes.

- **Les Dépôts à Terme Patriote :** ce sont des comptes bloqués sur une durée d'au moins trois mois. Leur rémunération est fonction de leur durée et de leur montant. Ils font l'objet d'un contrat entre le souscripteur et la caisse. Toutes personnes physiques et morales surtout celle de la diaspora peuvent ouvrir ce type de compte.

- **L'Épargne Planifiée (EP) :** ce produit d'épargne est expérimenté par le réseau depuis Mai 2007. C'est un système de tontine améliorée et journalière. Les mises sont collectées sur les lieux d'exercices des activités de la clientèle. La rémunération de la FECECAM-BENIN est d'une mise par mois et les retraits ne sont possibles qu'en fin du mois sauf cas de force majeure.

Sur le plan du crédit on distingue :

- **le Tout Petit Crédit aux Femmes (TPCF)**

Il s'agit des petits crédits accordés aux femmes démunies ne pouvant satisfaire aux conditions générales d'obtention de crédit. Ces femmes doivent exercer des activités génératrices de revenus ;

- **le Crédit Épargne avec Éducation (CEE)**

C'est un service destiné aux femmes démunies en milieu rural et périurbain, en particulier aux femmes âgées d'au moins 18 ans qui ont des enfants en bas âge. En plus du crédit que la femme peut obtenir, elle bénéficie d'une éducation, en santé, en nutrition, en planning familial et en gestion d'entreprise ;

- **les crédits à l'agriculture, à l'élevage et à la pêche**

Ce sont les crédits accordés aux agriculteurs, éleveurs et pêcheur pour financer le cycle d'exploitation de leurs activités. Ces types de crédits financent non seulement leurs besoins en financement de court terme mais aussi l'acquisition d'outils et autres équipements ;

- **les crédits d'achat de produits et leur stockage**

Ce sont des crédits destinés à l'achat des produits agricoles et leur stockage avant la mise en marché ;

- **les crédits de préfinancement de marché**

Ce sont des crédits accordés aux personnes physiques ou morales qui détiennent des bons de commande donnés par des sociétés autonomes crédibles ou par l'Etat ;

- **les crédits aux micros entrepreneurs**

Ces crédits sont consentis à des individus ou à des sociétés qui produisent, transforment, opèrent dans les secteurs de services ou sont commerçants. Ce sont des crédits aux affaires.

- **Les crédits aux salariés**

Ce sont des crédits accordés aux salariés des entreprises autonomes et viables, aux fonctionnaires et aux agents des forces armées béninoises pour l'achat d'équipement ménagers, de moyens de déplacement, de construction et autres ;

- **Le crédit aux personnels du réseau**

Il est spécialement offert au personnel du réseau. Ce crédit permet au personnel d'acquérir des équipements ménagers, des moyens de transport et autres biens ;

- **Les crédits sociaux**

Ce sont les crédits qu'obtiennent les sociétaires lorsqu'ils sont victimes d'événements malheureux ou heureux pour couvrir les dépenses inhérentes ;

- **Les crédits aux groupes**

Ce sont des crédits accordés aux membres de groupes de caution solidaire constitués par les micros entrepreneurs. Un groupe de caution solidaire est composé de trois(03) à dix(10) personnes. Les membres du groupe doivent provenir de la même couche socio-économique.

Ils se choisissent eux-même et s'entendent pour désigner leurs responsables. Chaque membre du groupe possède sa propre entreprise et reçoit le même montant de crédit que les autres. Dans le groupe chacun est étroitement lié au succès de l'entreprise de l'autre car, en cas de cessation de paiement de l'un, les autres prennent sur eux l'engagement de rembourser son crédit. Le montant du crédit qu'un membre de groupe peut obtenir varie entre 20.000 francs CFA et 500.000 francs CFA. En dehors de la caution solidaire que les membres du groupe s'offrent les uns les autres, aucune autre garantie n'est demandée au groupe ;

**Les crédits aux groupements :** un groupement est constitué de 10 personnes au moins qui exercent ensemble ou individuellement des activités génératrices de revenus.

Les membres du groupement doivent provenir de la même couche socio-économique. Ils se choisissent eux-mêmes et s'entendent pour désigner leurs responsables.

Dans ce système, le crédit est accordé au groupement mais chaque membre est étroitement lié au succès de l'entreprise de l'autre ou des activités de regroupement.

En cas de cessation de paiement du groupement, chaque membre est solidairement responsable.

Le montant du crédit qu'un groupement peut obtenir ne doit dépasser 100.000 francs CFA par membre. En dehors de la caution solidaire que les groupements s'offrent les uns les autres, aucune autre garantie matérielle n'est demandée.

#### **D- Autres activités**

Ont distingué :

- **Les transferts de fonds :**

Cette opération permet d'envoyer de l'argent à une autre personne qui est dans une localité où il existe une agence CLCAM. L'expéditeur remplit un formulaire d'envoi d'argent en mettant son nom, prénom, numéro de téléphone et son adresse ainsi que celle de son bénéficiaire. Il précise la somme à envoyer et la CLCAM lui prélève une commission définie par tranches. L'expéditeur appelle le bénéficiaire pour lui annoncer son mot de passe écrit sur le formulaire d'envoi d'argent.

Le bénéficiaire se présente à l'agence CLCAM muni de sa carte d'identité pour retirer l'argent qui lui a été envoyé en remplissant le formulaire de paiement qui comporte des rubriques telles que son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone ainsi que celui de son expéditeur. Il doit mettre également le mot de passe que l'expéditeur lui a communiqué et le code (TIN) reçu par un message envoyé par la CLCAM et la somme attendue.

- **La domiciliation des salaires et pension de retraite**

Afin de mieux servir les agents permanents ou contractuels et les agents admis à faire valoir leur droit à la retraite, le trésor public leur permet de se faire payer leur salaire ou pension par les agences CLCAM sur demande de l'employé. Cette disposition fonctionne également avec le secteur privé sur demande de l'employeur. Ainsi la CLCAM leur prélève à la fin du mois des frais de tenue de compte qui alimentent sa caisse.

- **La réception de paiement des frais de lotissement, recasement et viabilisation**

Il s'agit de recevoir dans des comptes bien indiqués pour ceci, des sommes qui sont des frais engagés par des clients dans le cadre de lotissement et de mutation de leurs parcelles se situant sur le territoire que couvre Godomey.

- **La Part Sociale d'Investissement (PSI-CIF) ou Part B**

L'objectif visé par cette souscription est de proposer aux membres, une plus grande diversité de produit et services à de meilleures conditions par le renforcement des Fonds propres des réseaux.

## **Section 2 : expérience de stage et inventaire**

### **Paragraphe 1 : expérience de stage**

✓ **Au niveau de guichet**

A ce niveau nous avons exécuté certaines tâches. Il s'agit de :

- accueillir les clients ;

- faire le positionnement. Ce dernier consiste à matérialiser la demande du client en chiffre en lettre avec déduction du solde dans le livret d'épargne précédé de la date et de l'écriture VES/numéro de pièce pour les dépôts et de l'écriture CES/numéro de pièce pour les retraits et ensuite faire signer les clients ;

- procéder à l'ouverture de compte pour les clients ;

- faire le changement de livret ;

- faire le remplissage des fiches de transfert IMT ;

- saisir les données pour les transferts IMT

✓ **Au service crédit**

Pour ce service nous avons exécuté comme tâches :

- le montage des dossiers de crédit ;

- le remplissage de la fiche de suivi. Pour un bon remplissage de la fiche de suivi, il faut mentionner la dernière date du mois dans lequel ce prélèvement est fait, le remboursement, l'état du mois concerné, le nominal, la traite, le taux d'intérêt et le résultat de la soustraction du nominal au total du crédit à rembourser au mois précédent.

### ✓ **Difficultés rencontrées**

Au regard de ces activités qui nous ont permis d'acquérir quelques expériences, nous avons rencontré comme difficulté au niveau du guichet le manque de place pour s'asseoir. De plus certains clients déversent des insultes du fait qu'on leur demande d'enlever les casques, les vers fumées. En suite lors de l'entretien avec les clients pour le montage des dossiers de crédit, certains refusent de donner les informations nécessaires. En fin, nous n'avons pas accès au service comptable.

## **Paragraphe 2 : Inventaire des forces et faiblesses**

### **A- Les forces de la structure**

Comme forces de la FECECAM nous pouvons citer :

- la présence d'esprit d'innovation ;
- une large couverture du territoire national ;
- le développement spectaculaire des consommateurs du produit IMT ;
- l'existence d'un manuel de procédures administratives, comptables et financières ;
- la présence de service de contrôle de gestion dans l'organigramme ;
- la validation des états financiers par l'audit interne et externe ;
- la notoriété dans le secteur de micro finance ;
- le dévouement de certains agents malgré les difficiles conditions de travail ;
- la visite et contre visite de terrain pour la validation de dossier ;
- assiduité au travail et exactitude du personnel.

### **B- les problèmes de la FECECAM**

La FECECAM rencontre des difficultés comme :

- la longue file d'attente des clients dans les agences au sujet des IMT ;
- les plaintes des clients au sujet des IMT ;
- panne répété de l'IMT qui est en phase de l'accroissement ;

- les difficultés d'utilisation du logiciel de gestion SAF ;
- le taux élevé du risque de défaillance ;
- le manque de personnel ;
- la structure financière non équilibrée ;
- le fonctionnel d'un seul guichet ;
- le faible suivi des crédits accordé par la CLCAM aux agents économiques.

## **Chapitre 2 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude**

### **Section 1 : Cadre théorique de l'étude**

#### **Paragraphe 1 : Problématique**

Le transfert d'argent fait généralement référence à l'un des modes de paiement scripturaux ou à l'un des systèmes de paiement suivants : le virement bancaire, le transfert de fonds entre deux comptes bancaires, dans la même banque ou entre deux banques différentes ; le transfert électronique de fonds, un terme générique utilisé principalement pour désigner les paiements par carte bancaire.

Le transfert d'argent peut également se référer aux types de virements basés sur de l'argent en espèces: transfert d'espèces par l'intermédiaire d'agences agréées : Western Union, MoneyGram, MoneyTrans, MoneyGlobe, LCC Money Transfer et le transfert d'espèces sans agences (via les réseaux Visa ou MasterCard): Transcash, Flouss, Nobanco, Veritas.

On constate qu'au Bénin comme partout ailleurs dans les pays en voie de développement, les zones rurales n'ont pas accès aux services financiers offerts par les banques pour faute de garanties fiables. La FECECAM-BENIN s'est assignée comme objectif de remédier à ce problème qu'ont les commerçants, les opérateurs économiques, les populations des villages et zones rurales à envoyer de l'argent à leurs enfants, parents proches ou amis qui vivent dans les zones éloignées de leurs villages d'origine.

Dans le souci de faire profiter à tous, même à l'habitant le plus reculé géographiquement les bienfaits sociaux du service de transfert d'argent d'une part, et en se basant aussi sur l'avantage de l'implantation à proximité sur le territoire national des Caisses Locales de Crédit Agricoles et Mutuels de la FECECAM d'autre part, le produit Instant Money Transfer (IMT) a été créé.

Le produit IMT offre comme service : les services normaux pour les besoins urgents d'ordre familial, social et commercial; des services spéciaux pour ceux qui sont dans l'impossibilité de joindre les guichets pour le retrait de l'argent et les Écoles pour faciliter aux parents le paiement des frais de scolarité et de l'argent de poche de leurs protégés. Mais selon un rapport d'évaluation (Rapport Social Évaluation SPIFECECAM) de la FECECAM-BENIN, ce produit est toujours en cours de vulgarisation et n'est pas donc connu de tous.

Au cours de notre stage dans un démembrement de la FECECAM-BENIN, la CLCAM ABOMEY CALAVI Agence Godomey, nous nous sommes intéressés, au regard du service social de développement que peut offrir l'IMT, à l'analyse de produit IMT à travers le thème : « Analyse de la gestion du produit de transfert d'argent IMT à la FECECAM-BENIN ». Eu égard à tout ceci, certaines interrogations méritent d'être posées. Parmi ces interrogations, la question principale est la suivante :

- Quelle est l'efficacité du produit IMT ?

Cette question principale a été opérationnalisée en questions spécifiques. En effet, la maîtrise de l'efficacité des produits IMT suppose une connaissance préalable du fonctionnement de ce produit. Alors la première question spécifique est de savoir :

- Comment fonctionne le produit IMT ?

La satisfaction du client dans un contexte de service est un élément important de l'efficacité et de la qualité perçue de ce service. Il est donc important de savoir si les clients sont satisfaits des produits IMT. Alors la deuxième question spécifique est :

- Les clients sont-ils satisfaits ?

### **Paragraphe 2 : Intérêt de l'étude**

L'accès du financement est un facteur important pour le développement de toute activité. Les activités économiques au Bénin sont pour la plupart menées par les Très Petites Entreprises (TPE) qui n'ont pas accès facile aux services de financement classique. Dans un tel contexte le présent mémoire présente plusieurs intérêts : le produit IMT aide à améliorer les conditions de vie de la population béninoise ; il permet la création d'emplois, ce qui contribue à la réduction de la pauvreté. Le produit de transfert d'argent IMT est un système plus avantageux par le fait même qu'il permet d'éviter tout risque de vol, de perte et de destruction de billets. Pour des raisons commerciales (exemple : éviter de circuler avec l'argent sur soi), le système de transfert local donne plus de sécurité en diminuant des risques entre les contractants nationaux (ordre de virement). C'est dans ce sens que ce produit de transfert d'argent IMT a une grande importance pour la société en général.

### **Paragraphe 3 : Fixation des objectifs**

La fixation de nos objectifs se fera en termes d'objectif général par rapport au problème général et d'objectifs spécifiques par rapport aux problèmes spécifiques.

#### **A- Objectif général**

L'objectif général poursuivi est : d'analyser l'efficacité du produit IMT offert par la FECECAM-BENIN

#### **B- Objectifs spécifiques**

Spécifiquement les objectifs à atteindre dans le cadre de la présente étude sont :

- ✓ décrire le fonctionnement du produit IMT ;
- ✓ évaluer la satisfaction de la clientèle au regard de ce produit.

### **Section 2 : La revue de littérature et la méthodologie de recherche**

#### **I - La revue de littérature**

##### **A- Définition de transfert et transfert électronique de fonds**

Selon le dictionnaire Encarta 2009 :

- le transfert est une opération ou manœuvre qui consiste à déplacer ou à transporter d'un lieu dans un autre (quelqu'un ou quelque chose) ;

-le transfert électronique de fonds est un mouvement ou virement de fonds effectués d'un compte à un autre par un système électronique.

Il existe plusieurs sortes de transferts de fonds : transferts bancaires, transferts individuels, etc.

##### **B- Types de transfert d'argent**

Outre les transferts « individuels » (de personne à personne), il existe d'autres types de transferts d'argent, comme les transactions entre entreprises (par exemple : paiement de factures), les flux d'entreprises à individus (par exemple : versement de salaires) ou les transferts de gouvernement à individu (par exemple : prestations sociales).

Bien qu'ils ne présentent qu'une infime part des transferts d'argent dans le monde, les transferts individuels représentent souvent la catégorie de transfert la plus importante pour la majorité des pauvres dans les pays en développement. C'est pourquoi notre travail de recherche se base sur le traitement des transferts individuels.

Bien que les études s'attachent aujourd'hui surtout au transfert depuis les pays développés vers les pays en développement et vice versa, les migrations et flux financiers associés s'effectuent aussi souvent à l'intérieur d'un même continent. Près de la moitié des migrants déclarés vivent dans les pays en développement. Les transferts entre pays en développement représentent une réelle opportunité de marché, bien qu'ils nécessitent souvent l'évolution ou le développement d'une infrastructure de transfert appropriée. Les transferts à l'intérieur d'un même pays en développement représentent une opportunité et des contraintes similaires. Le montant des transferts domestiques tend à être inférieurs à celui des transferts internationaux, mais les transferts domestiques sont plus nombreux et touchent davantage de ménage (Barlet K, 2005). Des mécanismes des transferts sûrs et abordables sont essentiels pour le traitement des transferts à la fois domestiques et internationaux. Les services de transfert domestiques sont le canal ultime, la «dernière ligne droite», du processus de transfert international. Les marchés domestiques doivent donc fonctionner de manière efficiente pour que les transferts internationaux puissent toucher leurs destinataires. Cependant, les réseaux de transfert d'argent dans les pays en développement sont souvent plus limités que les réseaux internationaux du fait de manque d'infrastructure. Il y a donc là une opportunité pour les prestataires de services financiers pour les pauvres, notamment dans les zones rurales ou reculées (Karin BARLET, BIM n° -20 septembre 2005).

### **C- L'impact des transferts de fonds sur les économies en développement dans la littérature économique**

La littérature relative aux effets des transferts de fonds sur certaines variables Macroéconomiques, notamment l'investissement et la croissance à long terme, a conduit à différents résultats. Mais ces derniers ne permettent pas de dégager un consensus. Le cas des Philippines en est un exemple patent. Deux études menées sur ce pays sont parvenues à deux conclusions différentes. D'un côté, Burgess et Haksar (2005) ont montré que les transferts de fonds des travailleurs affectent négativement la croissance mesurée par le taux de croissance du revenu par tête. Et de l'autre, Ang (2006) est parvenu à un résultat contraire en identifiant une relation positive et significative entre croissance et transferts des travailleurs vers les Philippines. Les résultats relatifs à l'impact des transferts de fonds sur la croissance semblent être mitigés. Au-delà de sa complexité, cette hétérogénéité de résultats permet de classer en trois groupes toute la littérature sur le sujet. On distingue premièrement les auteurs qui concluent à un effet positif entre transferts et croissance, deuxièmement les défenseurs d'une

relation négative voire inexistante entre les deux variables, et enfin troisièmement, ceux pour qui les transferts n'impactent la croissance que selon le niveau de développement financier du pays d'accueil.

### **1- Effets positifs des transferts**

Pour les auteurs du premier groupe, les transferts parce qu'ils font partie intégrante du capital physique ne peuvent affecter que positivement la croissance. Selon Rocher et Pelletier (2008), une part significative des fonds transférés est généralement dépensée en biens de consommation courante alors qu'une fraction plus réduite est épargnée ou investie. Quel que soit donc le mode de dépense, ils peuvent contribuer à la croissance. Des études économiques récentes ont montré que les fonds transférés peuvent exercer un effet multiplicateur élevé quand bien même ils ne sont pas investis. En effet, un dollar provenant d'un transfert qui est dépensé pour satisfaire des besoins essentiels stimule le commerce de détail, ce qui dynamise la demande de biens et de services, et celle-ci incite à son tour la production (Lowell et de la Garza, 2000). Dans le même ordre d'idées, Ratha (2003) pousse plus loin l'analyse en chiffrant non seulement l'effet sur la production mais aussi en le décomposant par zone de résidence. Ratha (2003) a montré que chaque « migradollar » dépensé au Mexique fait augmenter le Produit National Brut de 2,69 dollar US si les bénéficiaires des transferts sont des ménages urbains, et de 3,17 dollar si les bénéficiaires sont des ruraux. Ce qui traduit que plus ces ressources s'accroissent, plus ils contribuent à la production nationale et ce d'autant plus dans les zones où les besoins en ressources étaient plus importants. Pour parvenir à la même conclusion, certains auteurs ont plutôt utilisé le canal indirect de l'investissement. L'idée est que les transferts permettent d'accroître l'investissement qui à son tour impacte la croissance. A partir d'une étude réalisée sur des données de panel provenant de 11 pays d'Europe centrale et orientale, Léon-Ledesma et Piracha (2001) ont ainsi observé que les transferts contribuent fortement à l'accroissement du niveau d'investissement de ces pays. Drinkwater et al. (2003) sont parvenus à des résultats analogues pour une étude portant sur 20 pays en développement. Sur la base de l'hypothèse de Buch et al. (2002) selon laquelle les transferts de fonds peuvent influencer directement ou indirectement sur la croissance, Diaz (2007) analyse deux canaux par lesquels les transferts affectent la croissance : un canal direct et un autre indirect par l'investissement. En se basant sur le canal indirect et en utilisant l'échantillon de Giuliano et Ruiz-Arranz (2005), Diaz (2007) montre que les transferts

affectent positivement la croissance par le canal de l'investissement même si l'ampleur est faible.

## **2- Effets négatifs des transferts**

Mais pour d'autres auteurs tels Azam et Gubert (2002), les transferts n'ont pas que des effets positifs sur l'économie des pays en développement. Selon les tenants de ce courant de pensées, les effets des transferts sur la croissance seraient plutôt négatifs à cause des effets pervers qu'ils engendrent et dont les coûts sont plus importants que les bénéfices qu'ils peuvent engendrer. Leurs arguments se résument en quatre points. Premièrement, si les transferts produisent une demande supérieure à la capacité de production de l'économie considérée, cela pourrait avoir un effet inflationniste dans le cas où la demande concerne des biens non marchands (OCDE, 2006), à l'image des terrains agricoles en Egypte dont les prix ont augmenté de 600% entre 1980 et 1986 à cause des transferts (Adams, 1991). Deuxièmement, les transferts peuvent favoriser l'accroissement de la demande de produits importés aussi bien de la part des ménages ruraux qu'urbains, réduisant ainsi la demande de biens locaux avec pour effet une hausse du coût de la vie et une baisse du pouvoir d'achat des populations (Ahouré, 2008). Troisièmement, les transferts pourraient influencer les taux de change en favorisant l'appréciation des monnaies des pays receveurs ou le ralentissement des dépréciations (le syndrome hollandais) avec les effets néfastes sur les exportations, l'emploi (Banque Mondiale, 2006) et la croissance (Chami et al. 2005). Et quatrièmement, ils favorisent une dépendance vis à vis des transferts de la part des bénéficiaires dans les pays en développement (Lipton 1980 ; Binford, 2003 ; Chami et al. 2003), encouragent l'émigration des personnes en âge de travailler, donc une sortie massive de la main-d'œuvre, entraînant à terme la réduction de l'offre de travail. Loin de se limiter à la théorie, cette approche a été validée par des analyses économétriques. Utilisant les données de panel sur un large échantillon de pays (113), Chami et al. (2003) ont constaté une relation négative entre transferts et croissance économique. Ce résultat serait dû, selon les auteurs eux-mêmes, au problème de hasard moral généré par les transferts de fonds. En effet, selon Chami et al. (2003), les transferts détournent l'offre de travail en rendant les récipiendaires dépendants des fonds au lieu de travailler. Quant à Karagöz (2009), il aboutit à une conclusion similaire pour la Turquie bien que les transferts aient un impact significatif sur la croissance.

### **3- Effets nuls des transferts**

Dans cette même catégorie, d'autres études ont montré que les transferts n'ont aucun impact sur la croissance ou sur l'investissement. Une étude du FMI (2005), sur 101 pays, n'a trouvé aucune relation entre les transferts et la croissance de même que d'autres variables comme l'investissement. Aussi en déduit-on qu'à l'instar de l'aide au développement, l'environnement économique pourrait jouer un rôle important dans l'efficacité des transferts de fonds sur la croissance. Un bon climat d'investissement et un système financier développé peuvent contribuer à accroître l'impact des transferts sur la croissance et l'investissement. Cette tendance est défendue par un nombre de plus en plus important de chercheurs qui constituent le troisième groupe (De Soto, 2000 ; Eckstein, 2004 ; Kireyev, 2006). Selon les partisans de ce dernier groupe, l'état du système financier servirait de catalyseur qui permet aux transferts de fonds d'agir sur la production à travers l'épargne, la masse monétaire, etc. Selon Ziesemer (2007), les transferts impactent positivement la croissance à cause de sa capacité à accroître le taux d'épargne dans les pays ayant un revenu par habitant inférieur à mille deux cent (1200) dollars US. Sur un échantillon de 73 pays en développement, Giuliano et Ruiz-Arranz (2005) introduisent une variable d'interaction entre les transferts et plusieurs indicateurs de l'approfondissement financier (crédit, masse monétaire, etc.) et ils trouvent un effet négatif sur la croissance. Ils suggèrent alors que l'impact des transferts sur la croissance diminue avec un niveau élevé du développement financier. En d'autres termes, les transferts ont contribué à favoriser la croissance seulement des pays qui ont des systèmes financiers peu profonds. Mais, les auteurs ne mentionnent pas le niveau optimal de développement financier à partir duquel les transferts ont un impact décroissant sur la croissance.

#### **D- Impacts des transferts monétaires dans les pays et régions d'origine des migrants**

Les envois de fonds, conséquence de la migration entre un pays d'origine et plusieurs pays de destination, comportent de multiples impacts sur le pays d'origine des migrants, et ce à plusieurs échelles. Il est possible d'étudier les effets de transferts monétaires sur l'économie nationale, sur l'économie d'une région, sur le revenu des ménages, sur la consommation des ménages ; etc. De plus, les envois de fonds peuvent avoir des effets directs (autant au niveau national, régional que familial) et indirects. La plupart des études sur les transferts monétaires traitent de cet aspect du phénomène. Nous en ferons dans cette partie un bref résumé.

### **1- Au niveau théorique**

Il existe en général deux grandes écoles de pensée dans le domaine des impacts des transferts monétaires. Certains, en majorité des économistes de la perspective néoclassique (Itzigsohn, 1995), voient dans les envois de fonds un aspect positif au développement des pays d'émigration, car ils contribueraient à une hausse des revenus des habitants et auraient ainsi un effet multiplicateur sur la consommation, le niveau de l'emploi, la productivité, les échanges avec l'étranger et l'investissement (Taylor, 1999 ; Massey et al., 1998a ; Durand et al., 1996a-b Keel et Tran, 1989 ; Russell, 1986). D'autres, par contre, y constatent de nombreux effets négatifs. Les transferts monétaires comportent un aspect plutôt volatile et certains pays peuvent créer une dépendance faceaux transferts. Par exemple, des pays moins avancés dont une grande part du PIB est reliée aux transferts peuvent être grandement affectés par une diminution des transferts, aussi minime soit-elle. En somme, les pays en développement qui reçoivent d'importants transferts sont en quelque sorte dépendants des performances économiques des pays développés qui accueillent les migrants (La chaud, 1999 ; Russell, 1992). Cette dépendance, parfois marquée, peut mener à l'instabilité pour certains pays. Quelques auteurs affirment également que les transferts créent des inégalités économiques et sociales dans les pays d'émigration à cause de la sélectivité des migrants. Exception faite des réfugiés et demandeurs d'asile, ceux qui migrent sont souvent les plus riches. Les migrants en mesure d'envoyer de l'argent ne sont donc pas ceux qui sont le plus dans le besoin et l'impact des transferts sur la population plus démunie pourrait donc être négligeable (Ratha, 2003 ; Russell, 1992). Toujours d'un point de vue négatif, certains voient les transferts monétaires comme un frein au développement. Des observations montrent que les transferts monétaires sont généralement utilisés à des fins de consommation plutôt que d'investissement (Cordell et al, 1996 ; Russell, 1992 ; Diaz Briquets et Weintraub, 1991 ; Martin, 1990 ; Keely et Tran, 1989 ; Pastor et Rogers, 1985). Ainsi, dans bien des cas, plutôt que d'investir et d'augmenter la création d'emplois et d'activités économiques, les transferts monétaires servent plutôt à la consommation de biens à haut niveau d'importation. Même lorsque des biens locaux sont consommés, cette pratique hausse la demande locale.

Subséquentement, les salaires augmentent et entraînent une hausse du niveau d'inflation (Itzigsohn, 1995 ; Martin, 1990 ; Keely et Tran, 1989 ; Russell, 1986). De plus, les envois de fonds importants dans certains pays peuvent encourager la population en âge de travailler à migrer (Wucker, 2004). Les hypothèses que nous avons décrites traitent des effets des transferts monétaires au niveau local. En observant les impacts des transferts monétaires à plus petite échelle, ce sont toujours deux écoles de pensée divergentes qui ressortent. Premièrement, les optimistes mettent l'accent sur le fait que les ménages de toute une génération, dont les membres ont participé à un courant migratoire, bénéficient d'une meilleure qualité de vie et que les transferts monétaires leur donnent accès à une panoplie de possibilités que toute autre action dans le domaine du développement économique n'aurait pu leur fournir (Keely et Tran ; 1989). De plus, selon Itzigsohn (1995), les ménages les plus démunis peuvent espérer une accumulation de leur capital social lorsqu'ils reçoivent des transferts monétaires des migrants. Les transferts monétaires peuvent également constituer pour les familles « une source de revenu, qui est l'équivalent fonctionnel d'une assurance contre la maladie, permet de financer l'éducation des enfants, de se prémunir contre les conséquences des aléas climatiques pour les familles vivant en milieu rural (...) » (Petitet Hamelin, 2004, p.1). Deuxièmement, d'un point de vue négatif, l'argument de la dépendance économique des ménages envers l'argent envoyé par les migrants est souvent cité (Semyonov et Gorodzeisky, 2005). Selon Durand et al. (1996b), les envois de fonds tendent à accroître les aspirations matérielles des ménages, sans toutefois les satisfaire. Certaines familles peuvent atteindre des niveaux de vie plus élevés, mais les communautés n'obtiennent qu'un faible niveau d'autonomie dans le cadre de leur développement économique.

Les effets des transferts peuvent être mesurés en illustrant la façon dont cette source de revenu est dépensée par les ménages. En Amérique latine, les femmes portent souvent le titre de chef de famille. En ce sens, dans bien des cas, ce sont elles qui prennent les décisions en lien avec les dépenses du ménage (Durand, 1980). Selon Meyers (1998), les ménages qui reçoivent des transferts monétaires ont fréquemment à leur tête des femmes qui décident comment sera utilisé l'argent reçu. Ainsi, le maintien du rôle traditionnel des femmes à titre d'administratrice du ménage pourrait fournir une explication au fait que les transferts soient en majorité utilisés à des fins de consommation de biens primaires. Certains auteurs ont démontré que les effets variaient selon le capital social, les réseaux des migrants et les réseaux de ceux qui restent au pays (Guarnizo, 1992 et Massey et al, 1987 cités dans Itzigsohn, 1995).

Les transferts acheminés aux ménages les plus pauvres auraient un impact plutôt défavorable ; ils constitueraient un revenu d'appoint qui amortirait les chocs économiques, sans pour autant les éviter. Par contre, si les principaux bénéficiaires sont des familles aisées, les transferts peuvent mener l'économie sur le chemin de la croissance, car ces familles utiliseront ce surplus de richesse dans des activités productives (Drapier et al, 1997).

### **2- Au niveau empirique**

Dans cette deuxième section traitant des effets des transferts monétaires, nous passons en revue certains exemples d'études dont les conclusions mettent l'accent sur les impacts directs ou indirects des envois de fonds.

#### **2.1- Effets directs**

Nous avons ici retenu les deux principaux effets directs des transferts monétaires sur les ménages et les individus : les effets sur le revenu et les effets sur le marché du travail.

##### **2.1.1- Effets sur le revenu**

A l'aide d'une enquête réalisée dans certains pays d'émigration de la région des Caraïbes, Itzigsohn (1995) démontre qu'en Haïti et en République dominicaine, les transferts monétaires composaient entre 25% et 40% du revenu total des ménages. De plus, les ménages qui reçoivent des fonds de migrants ont un revenu plus élevé que ceux qui n'en reçoivent pas. Ainsi, les transferts auraient, pour ceux ayant accès, un effet positif sur le niveau de vie. Toujours selon Itzigsohn (1995), en Haïti, contrairement à la République dominicaine, les ménages qui reçoivent le plus de transferts ne sont pas les plus pauvres. L'éducation et, dans une moindre mesure, le revenu, pourraient prédire le fait de recevoir des transferts pour un ménage. L'étude de Semyonov et Gorodzeisky (2005) réalisée aux Philippines montre que pour les ménages ayant un de ses membres à l'étranger, les transferts monétaires représentent la principale source de revenu. Ainsi, de plus en plus de ménages contractent une dépendance économique et sociale aux flux migratoires entre les philippines et le reste du monde.

Il apparaît également pertinent de se demander si les transferts monétaires influencent la croissance de l'égalité ou de l'inégalité entre les revenus des ménages. Selon les études d'Adams et Alderman (1992) et Adam et He (1995) réalisées à partir d'une enquête longitudinale (1986-1989) au Pakistan et en Egypte, les transferts monétaires provenant des migrants internationaux entraîneraient la hausse des inégalités entre les revenus des ménages

tandis que les transferts provenant des migrations internes auraient l'effet contraire. Malgré le fait que les envois de fonds auraient des impacts positifs sur la pauvreté, ils contribueraient à une hausse des inégalités de revenu. Les auteurs expliquent cette observation en affirmant que les migrants internes proviendraient de ménages moins favorisés tandis que les migrants internationaux seraient de ménages plus fortunés. L'étude de Stark, Taylor et Yitzhaki (1986), réalisée au Mexique parvient aux mêmes conclusions.

### **2.1.2- Les effets sur le marché de travail**

La principale activité rémunératrice est le travail indépendant caractérisé par l'instabilité des conditions de travail et une vulnérabilité de l'emploi. Le marché de travail informel va habituellement de paire avec de faibles salaires, des revenus peu productifs, des activités temporaires, un emploi parfois clandestin, des conditions de travail peu sûres et l'absence de protection au titre de la législation du travail.

Le transfert monétaire assure le financement du secteur de travail et permet l'augmentation de l'offre et de la demande sur le marché de l'emploi. Le transfert monétaire est un instrument de la politique économique consistant à fournir les liquidités nécessaires au bon fonctionnement du marché de travail. Le transfert d'argent par ses transactions de fonds favorise les libertés contractuelles lors de la conclusion du contrat de travail. Il assure également la création et le développement de petites et moyennes entreprises qui génèrent à leur tour des offres d'emploi.

### **2.2-Effets indirects**

Les tenants de la vision défaitiste face aux impacts des transferts monétaires sur le pays d'origine des immigrants soutiennent, entre autres, qu'étant donnée l'importante proportion des transferts dépensée à des fins de consommation immédiate et la faible proportion investie dans des activités productives, les transferts pourraient difficilement être totalement attribuables à une amélioration du développement économique. Cependant, selon un certain nombre d'auteurs, le fait de consommer à plus grande échelle entraîne des effets multiplicateurs sur les communautés, surtout celles où le chômage reste élevé (Ratha, 2003). Il convient cependant de mentionner que le plus grand pouvoir d'achat des ménages recevant des transferts monétaires d'immigrants peut se traduire par une plus grande consommation de

produits importés et non de produits locaux. Ainsi, l'effet multiplicateur a des impacts relatifs sur les activités productives locales et donc sur le développement économique et social.

Dans une étude réalisée au Mexique, Durand et al. (1996b) affirment que, malgré le fait que l'argent des transferts monétaires soit en grande partie dépensé en consommation de biens primaires, cette consommation accentue la demande et ainsi la production de biens au Mexique. Cette hausse mènerait selon eux à une augmentation de la production, de l'emploi et, incidemment, du revenu national. L'effet multiplicateur des transferts monétaires sur les communautés et le pays d'émigration pourrait égaler ou même surpasser les effets directs. Utilisant une enquête menée par Massey et Parrado (1994) auprès de 22 communautés mexicaines réparties dans quatre régions, Durand et al. (1996) affirment que certains villages ruraux ont pu compter sur une arrivée de transferts monétaires de l'ordre d'un demi-million de dollars. Cet argent devrait engendrer une hausse dans la production et des effets significatifs sur certains secteurs tels que le commerce, l'agriculture et l'élevage. Une partie de l'argent reçu par les transferts a aussi été investie dans les actifs de la communauté. Finalement, c'est le revenu total de la communauté qui s'en est trouvé accru, dépassant même le demi-million original en transferts monétaires. De part leur nature, les effets des transferts sont souvent d'ordre économique, mais nous pouvons également leur attribuer des impacts au niveau social et politique. Les transferts monétaires peuvent agir sur certains indicateurs sociaux dont l'évolution du statut de la femme, la cohésion familiale, les patterns sociaux traditionnels, la stabilité matrimoniale, la santé des populations, l'environnement et l'accès à l'éducation (Robinson, 2004 ; Arnold, 1992). De nombreuses études sur les transferts monétaires ont mis en lumière le fait que, exception faite de la consommation de produits alimentaires, les dépenses en santé et en éducation sont les principales priorités en termes de dépenses des ménages à partir des envois de fonds provenant des migrants (Robinson, 2004). D'un point de vue plus pessimiste, certains auteurs avancent que les transferts mèneraient à des changements sociaux, lesquels interviendraient sans que les institutions n'aient le temps de composer avec ces transformations, donc sans leur support. En termes politiques, certains perçoivent les transferts monétaires comme des précurseurs de l'instabilité politique. D'autre part, par la vision optimiste qu'elles peuvent engendrer, les migrations et leurs effets peuvent contribuer au maintien de la stabilité politique (Arnold, 1992 ; Keely et tran, 1989).

Les effets des transferts monétaires sur les pays d'émigration ainsi que sur les ménages sont variables et dépendent de plusieurs facteurs. Les interprétations à ce sujet sont

très partagées. Malgré tout, exception faite des études de Durand et al. (1996a-b) et de Massey et Parrado (1994) réalisée au Mexique et mettant l'accent sur l'effet multiplicateur, une importante majorité de la littérature fait état des impacts négatifs des transferts. Néanmoins, des études de cas réalisées dans divers pays ont trouvé des résultats pouvant être liés à l'une ou l'autre des visions des effets des envois de fonds (Meyers, 1998). Les données sur les transferts monétaires étant souvent sous-estimées par les limites de leur mesure, il est difficile d'en saisir les véritables effets. Au lieu de poursuivre le débat sur les impacts des transferts et de tenter d'interpréter des données imprécises, ne faudrait-il par mettre l'accent sur des enquêtes à petite échelle menées directement auprès des ménages dans les pays et région d'émigration ? De telles enquêtes permettraient de proposer des pistes de solutions pour l'amélioration des données ainsi que pour faciliter les transferts par voies formelles. Cette dernière solution est reconnue comme étant le meilleur moyen menant au développement socio-économique.

### E- **Étude de satisfaction**

#### 1- **Notion de la satisfaction**

Le concept de satisfaction est devenu aujourd'hui, une condition de survie des entreprises. Et sa mesure est devenue un point fondamental de la politique de fidélisation des clients. Reflet de cette préoccupation, la dernière version des normes ISO 9000 (Daniel Ray, 2001) est centrée autour la satisfaction durable du client : cette nouvelle norme oblige notamment les entreprises qui veulent être certifiées à mesurer la satisfaction de leurs clients.

Selon Kano (1984), le concept de satisfaction client se définit comme une technique de gestion de la qualité et du marketing qui peut être employé pour mesurer le sentiment de bonheur du client.

Kano, après avoir proposé une telle définition de conception de satisfaction client, énumère une catégorie de trois attributs de qualité qui peuvent influencer réellement la satisfaction d'un client. Il s'agit :

- ✓ **des facteurs de base** : l'auteur affirme que ces facteurs constituent en quelques sortes les exigences minima qui causeront le mécontentement au niveau des clients si elles ne sont pas réalisées, mais qui ne causent pas la satisfaction des clients si elles sont réalisées (ou sont excédées). Le client considère ces derniers comme les pré-requis et

les considère comme acquis. Les facteurs de base établissent donc une entrée « seuil » du marché ;

- ✓ **des facteurs d'enthousiasme** : ils constituent selon l'auteur, les facteurs qui accroissent la satisfaction client s'ils sont livrés ; mais ne causent pas le mécontentement s'ils ne sont pas fournis. Ces facteurs étonnent le client et génèrent le « plaisir ». Donc, une entreprise qui se tacherait à employer ces facteurs se distinguera vraiment de ses concurrents d'une manière positive ;
- ✓ **des facteurs de performance** : ces facteurs causent la satisfaction si la performance est élevée, et le mécontentement si la performance est faible. Ici, l'attribut de la satisfaction de la performance globale est linéaire et symétrique. Typiquement, ces facteurs sont directement connectés aux besoins et désirs explicites des clients et une entreprise devrait essayer d'être concurrentielle sur ce point.

Selon Westbrook et Olivier (1991), la satisfaction est la caractéristique d'une réponse évaluative (cognition) qui provoque différents sentiments et émotions (affects) et qui finalement influence ou déclenche un certain comportement (conation). Elle est le sentiment d'un client qui résulte de la comparaison entre les valeurs d'un produit et ses attentes.

Le concept de la satisfaction selon Lendrevie et Lindon (1997), est défini comme étant : « un état psychologique qui résulte après l'achat et la consommation d'un produit/service et se traduit par un sentiment fugace découlant de la différence entre les attentes du client et les valeurs perçues. Elle est un élément indispensable pour l'atteinte des objectifs d'une entreprise.

Vanhamme (2002), distingue trois niveaux de satisfaction que sont :

- **l'insatisfaction** : il apparaît lorsque l'attente du client dépasse la valeur qu'il perçoit de l'utilisation du produit /service (**qualité perçue < qualité attendue**). A ce niveau le client est déçu ;
- **la satisfaction** : c'est un bon résultat que le client trouve dans l'utilisation du produit ; c'est-à-dire que le produit répond à ses attentes. Ce résultat apparaît si la **qualité perçue = qualité attendue** ;
- **la forte satisfaction** : à ce niveau les performances du produit/service dépasse largement les attentes du client. C'est-à-dire que **la qualité perçue > qualité attendue**.

## 2- Les causes de satisfaction ou d'insatisfaction

La satisfaction résulte de la comparaison entre les performances du produit/service et des attentes du client. A cet effet, trois auteurs Parasuraman , Zeithmal et Berry ont conçu dans le cadre de leur étude sur les déterminants qui influencent les concepts de satisfaction ou d'insatisfaction .

Pour eux, les causes de ces concepts peuvent ne pas être les même mais on peut les classer en trois catégories :

- **les attentes minimales** : lorsqu'elles ne sont pas réalisées, il apparaît une insatisfaction chez les clients ;
- **les attentes effectives** : leur réalisation entraîne une satisfaction des clients ;
- **les attentes non exprimées** : leur non réalisation n'entraîne aucune insatisfaction chez les clients car ils ne s'y attendent pas.

Selon ces mêmes auteurs, nous pouvons distinguer quatre (04) déterminants des attentes des clients à savoir :

- le bouche à oreille positif ou négatif ;
- les besoins dont les clients cherchent la satisfaction ;
- l'expérience passée de l'offre ;
- la communication de l'entreprise vers les clients.

## 3- Pourquoi piloter la satisfaction

La satisfaction n'est pas une fin en soi. Pour Kotler et Dubois (2009), elle est avant tout un moyen de favoriser la fidélité. Un client satisfait reste en général plus fidèle à son fournisseur, lui achète davantage de produits, est moins sensible au prix, accorde moins d'attention aux concurrents, suggère des idées d'innovation, et diffuse un bouche à oreille positif sur l'entreprise.

Cependant, la relation entre satisfaction et fidélité n'est pas linéaire. En cas de mécontentement, il est probable que le client abandonne l'entreprise et en dise du mal à son entourage. En cas de satisfaction moyenne, il peut être fidèle pas habitude, mais une offre plus

intéressante faite par un concurrent peut le conduire à changer de fournisseur ou d'entreprise. En revanche, un client très satisfait est moins enclin par la concurrence.

En réalité pour ces auteurs, la satisfaction est à la fois un objectif et un outil marketing. Parce qu'internet permet aux clients insatisfaits de diffuser très massivement un bouche à oreille sur l'entreprise, tout comme il permet de diffuser massivement des opinions positives lorsque le bouche à oreille est laudatif, la satisfaction des clients est devenue un outil de communication.

#### 4- Mesurer la satisfaction

La mesure de la satisfaction des clients est très importante pour les entreprises car elle leur permet de corriger et d'améliorer les erreurs liées aux prestations à l'endroit de ceux qui n'en sont pas encore. Pour cela, Kotler et Dubois (2009) ont mis en place plusieurs méthodes de mesure et suivie des la satisfaction. Ainsi, on peut noter :

- **les boîtes de suggestion** : une entreprise orientée vers le client doit inviter sa clientèle à formuler des suggestions et des critiques ;
- **les enquêtes de satisfaction** : elles permettent à l'entreprise de suivre le niveau général de satisfaction de sa clientèle au moyen des enquêtes périodiques auprès d'un échantillon représentatif ;
- **le client mystère** : elle consiste à faire appel à quelqu'un pour jouer, incognito le rôle d'un client en lui demandant de noter toutes ses impressions positives et négatives ;
- **l'analyse des clients perdus** : elle consiste à contacter systématiquement tous les clients qui ont changé de fournisseur ou d'entreprise afin d'en connaître les raisons.

Ces techniques citées ci-dessus permettent d'étudier le niveau de satisfaction dans l'entreprise afin d'y apporter les solutions convenables.

#### 5- Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction

Le mode d'évaluation qu'a un client vis-à-vis d'un produit et ou de service repose sur un ensemble de critères : la subjectivité, la relativité et l'évolutivité.

➤ **La satisfaction est subjective**

La satisfaction des clients dépend de leur perception des produits et services, et non de la réalité évaluative portant sur une expérience résultant de processus cognitifs, et intégrant des éléments affectifs.

➤ **La satisfaction est relative**

Comme la perception du client est subjective, la satisfaction varie aussi entre l'expérience vécue par le consommateur, et une base de référence antérieure à l'achat.

➤ **La satisfaction est évolutive**

La satisfaction évolue avec le temps en fonction des attentes et des standards, et du cycle d'utilisation des produits.

## **6- Importance de la satisfaction**

La satisfaction est l'élément indispensable pour l'atteinte des objectifs d'une entreprise. Elle est la source du concept marketing. Pour Duffer et Moulins (1989), la satisfaction du client vis-à-vis d'un produit le conduit à faire des achats répétés, à accepter les autres produits de la même ligne et à faire une publicité de bouche à oreille favorable.

Afin donc de pouvoir conserver durablement ses clients et par suite augmenter son chiffre d'affaires, la FACECAM-BENIN serait obligée d'améliorer le niveau de satisfaction de ses clients tout en agissant sur certains facteurs clés de ses produits et de ses services. Les domaines sur lesquels elle doit pouvoir apporter une amélioration sont entre autre :

- les frais prélevés dans le cadre de la gestion des comptes ;
- les conditions d'accès aux crédits ;
- le niveau des taux d'intérêts ;
- la durée de remboursement des crédits ;
- la durée des opérations et l'accueil réservé au guichet (ce qui est très important) ;
- la durée des opérations courantes.

L'étude de satisfaction consiste également à mesurer l'appréciation des clients vis-à-vis de la firme, des produits et de la force de vente. Elle permet de connaître le possible écart entre les attentes des clients et la réponse à leurs besoins par l'achat plus régulier.

## **F- Notion d'efficacité, quelques facteurs et conditions de transfert d'argent**

### **1- Notion de l'efficacité**

Selon Amara et Romain, 2000 : l'efficacité en anglais « effectiveness » décrit la capacité d'un individu, d'un groupe ou d'un système à atteindre les objectifs qui lui sont attribués avec les ressources prévues. Être efficace serait donc produire les résultats escomptés et réaliser les objectifs fixés. Au-delà de ce concept, l'efficience « efficiency » traduit la qualité d'un rendement qui permet de réaliser les objectifs avec le minimum de moyens engagés : la délimitation entre efficacité et efficience se fait par les notions de non oisiveté des ressources (plein emploi) et de non gaspillage (utilisation de la juste quantité nécessaire, pas plus) (Guerrien, 2002). En d'autres termes, l'efficacité requiert l'atteindre des objectifs, tandis que l'efficience introduit la minimisation des ressources employées.

Avant les années 1950, les économistes considéraient que les firmes exploitaient toujours leurs ressources de manière efficace et efficience, en vertu de leur mission qui est de faire des profits. L'efficacité économique « economic efficiency » est une notion qui apparaît après les années 1950 (Amara et Romain, 2000). Elle désigne alors l'utilisation des ressources de manière à maximiser la production.

### **2- Quelques facteurs qui influencent le transfert**

Selon Devos et al. (2006), il la disponibilité des ressources nécessaires pour faciliter le transfert.

Module d' « autogestion » visant à favoriser le transfert (identification des obstacles et manière de les surmonter). Le behavior modeling training (BMT) ;

Selon Cloquitt et al. (2000), il faut motiver les clients à transférer.

Sentiment d'efficacité personnelle concernant le transfert. Chiaburu & Marinova (2005).

Cependant, dans l'analyse... ;

### **1- Les conditions de transfert d'argent**

Changement notoire dans les transferts d'argent : La société Flouss permet de « dématérialiser » le transfert d'argent.

En effet c'est grâce à l'internet que les gens peuvent désormais transférer des sommes en créant un compte sur le site et en le créditant.

Principal avantage : les pourcentages de prélèvement sont beaucoup plus faibles et fixe.

Il faut également noter que vous pouvez bénéficier de points de retrait partout sur le territoire national du Bénin. Ce système est plus économique que les systèmes traditionnels, et parfaitement sécurisé.

L'argent peut être acheminé rapidement, même vers les régions les plus reculées. Il suffit que le destinataire ait accès à un portable ou puisse se rendre dans un centre de paiement et puisse se munir de sa carte nationale d'identité ou soit la LEPI etc. Ce marché devrait être très rentable, estime Pieter Verkade, cadre de la société de télécommunication MTN. La technologie commence à s'implanter, en particulier dans les pays où les sociétés de transfert de fonds prélèvent des commissions élevées. L'opérateur kenyan Safaricom et le Britannique Vodafone ont ouvert la voie en 2007 en lançant M-Pesa (M pour « mobile » et pesa signifiant « argent » en kiswahili).

La croissance rapide de transfert d'argent par téléphone est d'autant plus surprenante que ce service a, au départ, été « ignoré par les établissements financiers », se souvient Bernard Matthewman, directeur général de Paynet, qui a développé pour M-Pesa un logiciel permettant d'utiliser les guichets automatiques sans carte. L'une des premières difficultés a consisté à convaincre les banques que les populations rurales constituaient une clientèle potentielle. « Et surtout, explique M. Matthewman, en lançant le service sans carte, il a fallu mener une campagne d'information. » Du côté des utilisateurs, peu de personnes s'étaient déjà servi d'un distributeur de billets de banque, et encore moins sans carte. Pourtant, une transaction sans carte n'a rien de compliqué. Il suffit d'envoyer par SMS au destinataire un code secret, qui reste actif pendant quelques heures. Cette facilité d'emploi explique sans doute le succès immédiat du service M-Pesa.

## **II- Méthodologie de recherche**

Pour réaliser ce travail, il est nécessaire de suivre une méthodologie.

Dans cette section, nous allons présenter les techniques et outils de collecte des données, celles de traitement et d'analyse et le cadre opératoire de vérification des hypothèses.

### **Paragraphe 1 : Techniques et outils de collecte des données**

Les techniques sont des procédés opératoires, rigoureux, bien définis, susceptibles d'être appliquées à nouveau dans les mêmes conditions adaptées au gens des problèmes ou des phénomènes en cause.

En ce qui concerne ce travail, nous avons utilisé les techniques telles que l'observation directe et l'interview libre, l'entretien et la recherche documentaire.

#### **A- L'observation directe**

L'interview a été l'outil choisi pour réaliser l'enquête directe. Elle nous a permis non seulement d'aller en contact avec les interlocuteurs, de prendre en compte ses commentaires, ses réactions mais aussi et surtout de clarifier les questions non comprises et donner quelques explications pendant notre recherche.

#### **B- Les entretiens directs**

Ce sont des entrevues qui nous ont permis d'entrer en communication avec la gérante et certains personnels de la CLCAM et les clients.

Ces entretiens nous ont permis également de présenter l'agence et de collecter des informations nécessaires.

#### **C- La recherche documentaire**

Source par excellence du savoir dans la démarche scientifique, cette recherche documentaire a été un outil précieux dans la rédaction de la revue de littérature et nous a conduis à quelques ouvrages disponibles dans les bibliothèques de la FECECAM-BENIN et les recherches sur web.

### **Paragraphe 2 : L'échantillonnage**

La vérification de nos hypothèses nous amènera à effectuer deux types d'enquête. L'une à l'endroit de la clientèle de la CLCAM et l'autre à l'endroit du personnel de l'institution.

Pour les deux types d'enquêtes, nous avons retenu d'interroger quarante-huit (48) personnes notamment les clients, le personnel de la FECECAM ainsi que le personnel de notre agence, pour l'analyse des données qualitatives.

### **Paragraphe 3 : Techniques de traitement et d'analyse**

Le but poursuivi dans cette rubrique est de mettre sous forme exploitable les données recueillies, de faire la synthèse des informations par le biais des tableaux et des graphiques. Pour ce faire, nous avons utilisé les techniques telles que : le dépouillement, l'échantillonnage, le questionnaire et les données à mobiliser.

#### **A- Technique de dépouillement**

Les informations recueillies par questionnaire auprès des clients et du personnel ont été réalisées manuellement, compte tenu des moyens dont nous disposons. Le traitement des données qualitatives se fera au moyen des tableaux.

#### **B- Conception du questionnaire**

Pour permettre une bonne compréhension des questions, le questionnaire a été conçu par rapport aux problèmes spécifiques. Nous travaillerons avec les questions fondamentales qui nous permettront de manière directe à vérifier les hypothèses.

#### **C- Spécification des données à mobiliser**

Nos enquêtes, observations et recherches documentaires nous a permis de collecter les informations susceptibles de nous aider à analyser l'efficacité du produit IMT offert par la FECECAM-BENIN, d'évaluer la satisfaction de la clientèle au regard de ce produit, d'analyser le fonctionnement de l'IMT et d'évaluer les difficultés liées à l'utilisation de l'IMT par le personnel et les clients.

## CHAPITRE 3 : Cadre empirique de l'étude

### Section 1 : Les mécanismes de transfert des fonds par IMT

#### I- Procédure de transfert des fonds par IMT

A ce niveau nous présenterons la procédure de transfert d'argent par l'IMT :

➤ Transferts (Envoi) :

- le client se présente à un guichet IMT ;
- Le client remplit un formulaire ayant trait au transfert et paie en espèces les frais y afférents ;
- Un reçu est délivré au client comprenant un numéro d'identification du transfert (IMT) et un mot de passe
- Le client communique le TIN et le mot de passe aux bénéficiaires du transfert

➤ Paiements (réception) :

- Le bénéficiaire du transfert se présente à un guichet IMT et remplit le formulaire de paiement ;
- Le formulaire de paiement dûment rempli est remis à l'agent IMT au guichet ;
- la transaction est vérifiée et le bénéficiaire valide son identité avant qu'un quelconque paiement ne soit effectué ;
- les fonds peuvent aussi être envoyés aux bénéficiaires sur requête d'une adresse correcte (services, écoles et services spéciaux).

#### II-Les contrôles d'opération IMT

Les points de services (transfert et réception) délivrent un reçu aux clients à partir des informations données sur le formulaire. Ce reçu est soit manuel soit délivré par machine.

Au point de paiement l'agent IMT entre le TIN et le mot de passe, et si ces deux informations sont validées toutes les données de la transaction s'affichent à l'écran. S'en suit une comparaison par l'agent des informations à l'écran et de celles fournies par le client avant que le paiement ne soit effectuée. Si les machines pour effectuer le processus précités ne sont

pas fonctionnelles, les paiements peuvent être effectués manuellement en se référant au TIN pourvu par le client ; lequel TIN donne des informations sur l'endroit où l'émission a été faite.

Au départ la transaction, l'agent IMT approuve le paiement en faisant référence au numéro du reçu délivré à l'envoyeur en citant les détails de la transaction.

A noter :

- les agents IMT au point de réception (point de paiement) ne peuvent payer sans approbation préalable ;
- les agents IMT au point de réception demandent des informations sur le formulaire de transfert (point d'envoi) pour vérification ;
- aucun compte n'est ouvert pour aucun client, le reçu du client lui sert de preuve de transaction ;
- les opérations sont très développées et difficiles à frauder ;
- les trois principales fraudes envisageables sont :

-un fraudeur qui se fait payer l'argent de transaction en lieu et place du vrai bénéficiaire. Ceci peut arriver si une personne autre que le vrai bénéficiaire a connaissance du mot de passe et du TIN et se fait sans payer sans document d'identification ;

-un fraudeur qui se fait payer la somme d'une transaction qui n'a pas été envoyée ; cela ne peut arriver qu'avec la complicité d'un opérateur IMT ;

-un opérateur qui reçoit la somme d'une transaction donnée sans en fait cas.

- Les systèmes de contrôle se sont occupés de ses possibilités en fraude. Tout agent IMT qui effectue un paiement à une personne impropre est tenu responsable de la perte. Cette disposition est pour encourager les agents à proprement identifier les clients de même qu'à les empêcher de frauder.

**Ce qui suit est pour guider les transactions de manière à les rendre libres de toute irrégularité provenant d'une erreur ou d'une fraude.**

- Les informations sur les transactions sont simultanément et automatiquement envoyées à la Direction Générale, au bureau de coordination, au bureau local et au bureau de poste.

- Quatre rapports journaliers sont fournis aux superviseurs/directeurs :
  - reçus journaliers ou rapport local des sommes reçus ;
  - paiements journaliers ou rapport total des sommes reçues ;
  - sommaire des liquidités journalier ou rapport des liquidités ;
  - rapport total des commissions.

Sur les rapports, doivent figurer toute somme reçue et toute payée ce jour, de même que l'argent que devrait garder l'opérateur ou payer à la banque. Ces rapports donnent une vue complète des activités journalières de chaque agence. Ils sont vérifiés et approuvés par les directeurs et les superviseurs chaque jour.

- Il y aura deux rapports hebdomadaires produits chaque semaine à savoir :
  - les reçus hebdomadaires en cours de règlement ;
  - les reçus hebdomadaires non expliqués ;
  - le rapport des statuts de transaction.

Ceci est pour identifier toute somme reçue en cours de règlement qui n'a pas encore été collectée durant la semaine, toute somme qui a été payée mais qui ne correspond à aucune somme reçue. Ces rapports exceptionnels sont soumis à investigation chaque semaine. Le directeur de chaque point de service devra envoyer le formulaire de Direction Générale et au bureau de coordination chaque jour. Dans le système automatisé est vu à la clôture de la journée.

**Toute liquidité reçue doit être versée à la banque chaque jour. Tout fonds de roulement non versé à la banque sera gardé dans les coffres forts.**

### **III- Réception d'argent à des fins de transfert :**

La réception d'argent à des fins de transfert par l'agent de la FECECAM lui impose certaines formalités d'usage pour l'accomplissement de l'opération :

- faire procurer le formulaire et aider le client à remplir ;
- délivrer un reçu à partir du formulaire au client ou à partir d'une machine sur la base des informations fournies par le client ;

- sur le formulaire, stipule un TIN et un mot de passe avant de l'utiliser comme reçu, si la machine est en cours d'utilisation, ceci sera fait automatiquement ;

- ajouter le TIN au verso du reçu généré ; demander au client de faire suivre le TIN et le mot de passe au bénéficiaire ;

- si le transfert est une requête spéciale, envoyer les informations immédiatement au point de destination, ceci sera automatiquement effectué par la machine.

#### **IV-Paiement de l'argent aux bénéficiaires :**

- faire remplir le formulaire de paiement IMT par le client ;

- après réception du formulaire rempli, utiliser l'information fournie comme données par la machine afin de valider le paiement ;

- la validation vient avec toute information concernant la transaction ;

- avant tout paiement, obtenir l'identité du bénéficiaire.

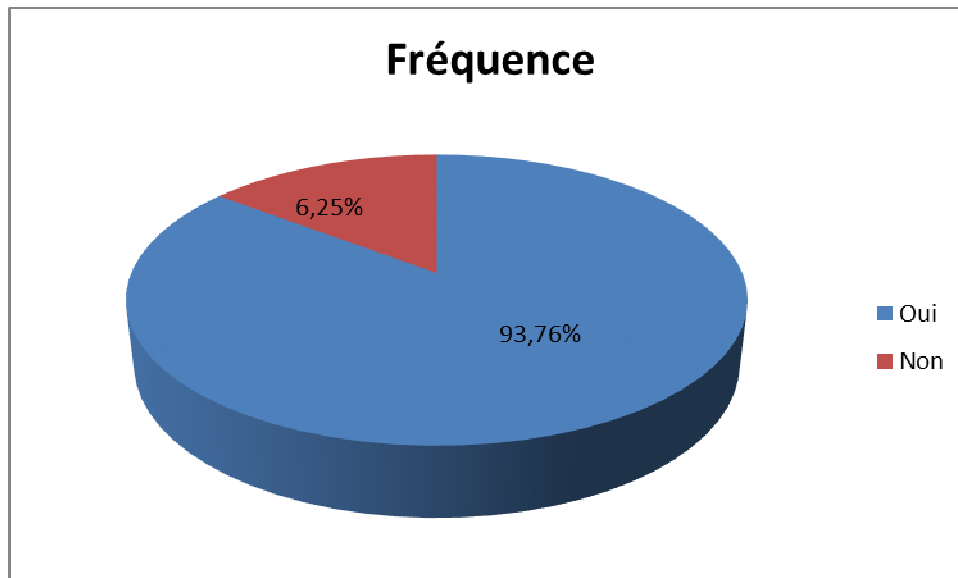
### **Section 2 : Présentation et analyse des résultats des enquêtes et recommandations**

Cette section est composée de deux paragraphes. Le premier aborde la présentation et l'analyse des données tandis que la deuxième se consacre à la validation des hypothèses.

#### **Paragraphe 1 : Présentation et analyse des données**

#### **Tableau n°1 : La notoriété du produit IMT (annexe 2)**

Figure 1 : Relatif à la notoriété du produit IMT

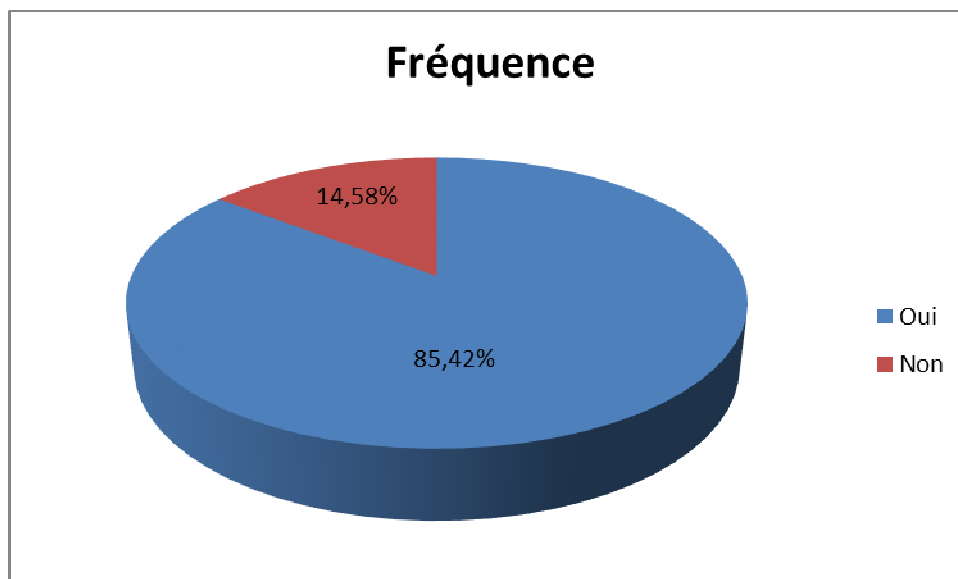


Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

Sur l'échantillon des clients interrogés, on observe à travers le tableau numéro 1 que 93,75% des clients connaissent l'existence du produit IMT, ce qui témoigne donc que ce produit fait déjà ses beaux jours à la CLCAM compte de son originalité. Toutefois 6,25 des clients de la CLCAM interrogés déclarent ne pas connaître le produit IMT, quand bien même ils sont clients de la CLCAM depuis plus d'un an.

**Tableau n°2 : Ceux qui ont déjà expérimenté le produit (annexe 2)**

**Figure 2 : Relatif à ceux qui ont déjà expérimenté le produit**

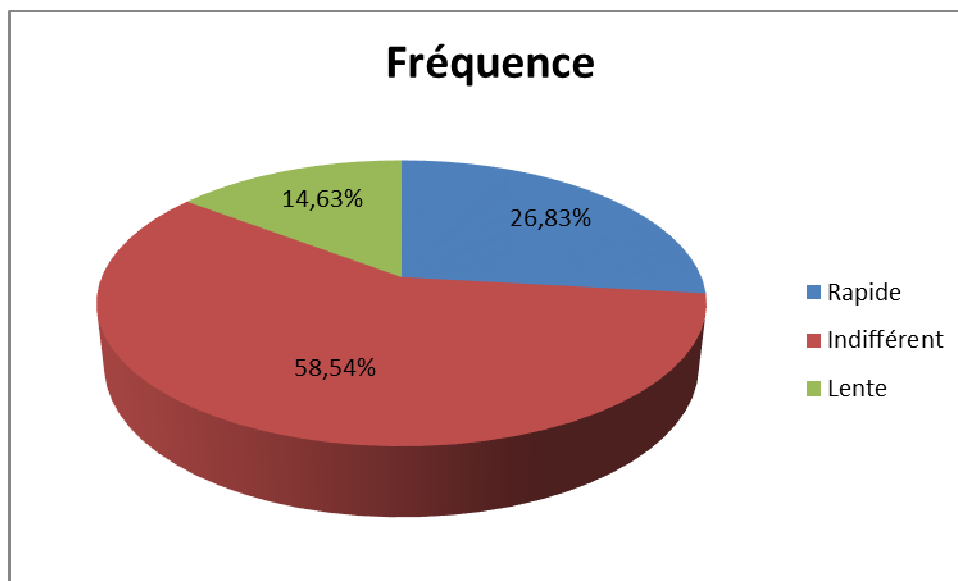
Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

A la question « Avez-vous expérimenté le produit IMT ? » Plus des trois quart soit 85,42% des clients de la CLCAM ont répondu oui. Une fois encore, nous percevons l'originalité du produit IMT qui satisfait un besoin du peuple béninois laissé pour compte et qui est resté des années durant sans solutions idoines à une phase d'expérimentation. Nous devons insister sur le fait que 85,42% des 93,75% de clients ont déjà résolu un problème grâce à ce moyen de transfert. Nous pouvons donc déduire que le produit IMT est un produit qui vient à point nommé pour satisfaire un besoin spécifique de la population béninoise.

**Tableau n°3 : Degré d'appréciation de la qualité de la connexion (annexe 2)**

Figure 3 : Relatif à l'appréciation de la connexion



Source : données de terrain février-Mars 2015

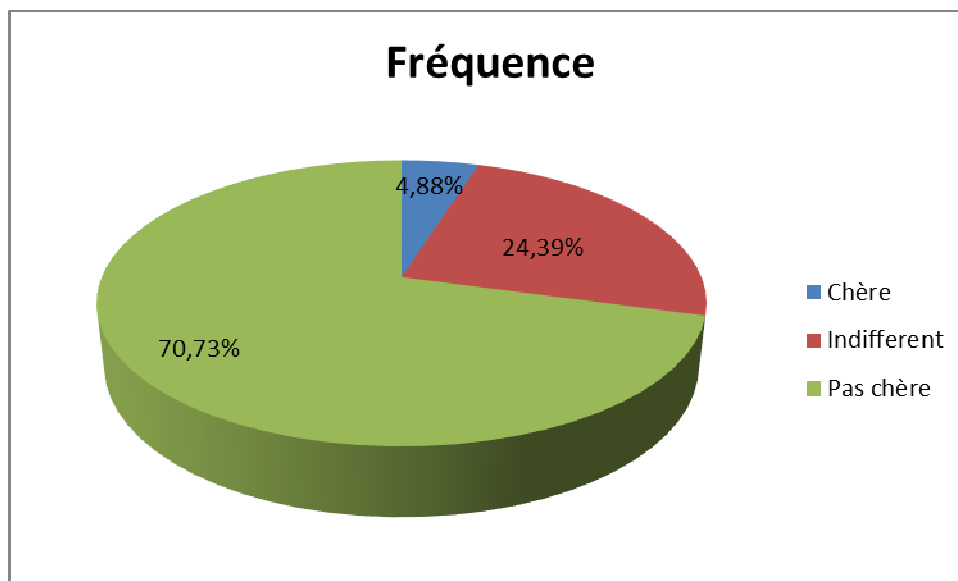
**Commentaire :**

D'après les analyses du graphique, on peut conclure qu'environ 26,83% des enquêtés affirment que la connexion est rapide tandis que 14,63% affirment le contraire (lente) et 58,54% sont indifférents.

Ainsi, il est à noter que le produit IMT assure la satisfaction de sa clientèle au point de vue rapidité.

**Tableau n°4 : Degré d'appréciation du tarif (annexe 2)**

Figure n°4 : Relatif à l'appréciation du tarif



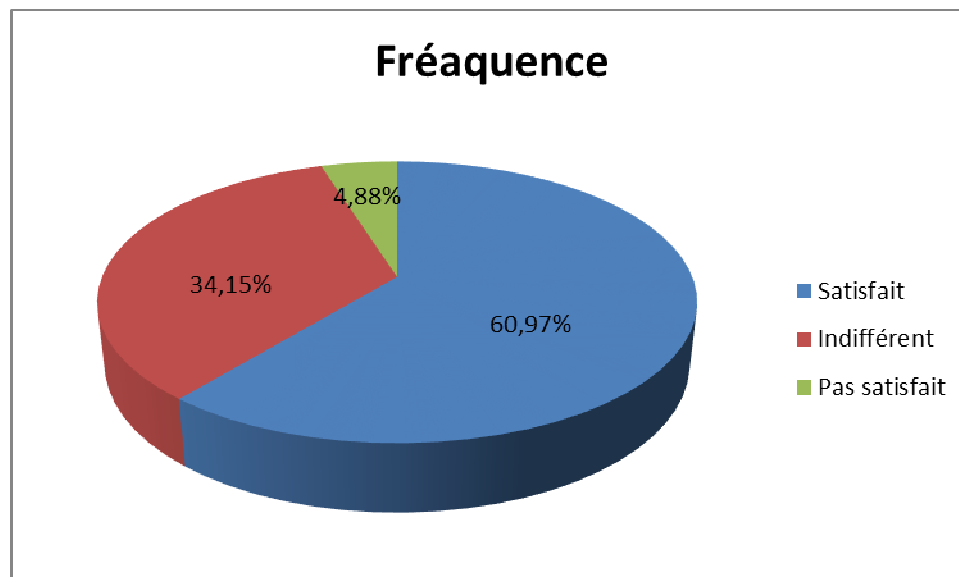
Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

Suite aux analyses de la figure, nous pouvons conclure qu'environ 04,88% des personnes interrogées prouvent que la tarification du produit IMT est chère tandis que 70,73% d'eux déclarent le contraire et 24,39% des enquêtés sont indifférents.

**Tableau n°5 : Niveau de satisfaction des clients ayant expérimenté le produit IMT (annexe 2)**

Figure n°5 : Relatif à la satisfaction des clients



Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

Suite aux analyses du tableau, nous pouvons conclure qu'environ 60,97% des personnes interrogées sont satisfaites tandis que 04,88% des personnes ne sont pas satisfaites et 34,15% des enquêtés sont indifférents.

De tout ce qui précède, il est à noter que le produit de transfert d'argent IMT assure en partie la satisfaction de ses clients.

**Tableau n°6 : Difficultés liées à l'utilisation du produit IMT**

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ce produit ?	Nombre de réponses	Fréquences en %
Pannes répétées du produit	27	56,25
Éloignement de la machine des lieux que vous fréquentez	15	31,25
L'utilisation frauduleuse de votre code	0	0
L'oubli du mot de passe	0	0
La mauvaise manipulation du terminal	02	04,17
Le coût élevé de chaque opération	04	08,33

Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

A travers ce tableau plus de 50% des enquêtés clients de la CLCAM et consommateurs du produit IMT ont dénoncé les pannes répétées du produit IMT. Cet obstacle est criard par rapport au problème de l'éloignement de la machine des lieux que fréquentent la majorité des clients. Ce problème est dénoncé par les clients.

En effet, l'appareil que la CLCAM utilise pour effectuer l'opération ne répond pas toujours de façon favorable aux attentes des clients et par ricochet bloque la CLCAM dans son désir de satisfaire en un temps record sa clientèle IMT. Pour pouvoir faire un transfert, certains clients de la CLCAM quittent très loin parce qu'il y a 31,25% des clients de la

CLCAM qui ont soulevé le problème d'éloignement des machines des lieux qu'ils fréquentent.

Cependant, aucun des clients n'a soulevé le problème d'oubli du mot de passe et de l'utilisation frauduleuse de leurs codes. Cela souligne l'arsenal de sécurité qui entoure le produit IMT. En outre, 04,17% des enquêtés soulèvent le problème de la mauvaise manipulation du terminal et le coût élevé de chaque opération s'identifie par 08,33% des clients enquêtés.

Ainsi, nous pouvons dire que le produit IMT est un produit qui est confronté dans sa distribution à des pannes répétés du produit. Les produits se trouvent dans des milieux un peu loin du lieu de fréquentation de certains clients. En dehors donc de ces deux problèmes majeurs, les statistiques de notre étude prouvent c'est un produit sécurisé auquel on peut se fier.

**Tableau n°7 : Autres difficultés soulignées par les clients**

Autres difficultés	Nombre de réponses	Fréquences en %
Lenteur du guichetier	18	37,50
Perte de temps	32	66,67
Insuffisance du terminal	10	20,83
Défaillance du réseau GSM	46	95,83
Le coût élevé de la commission	02	04,16
Difficulté dans le remplissage des fiches	06	12,50

Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

Ici, les enquêtes exposent leur reproche personnel sur le produit IMT de la FECECAM-BENIN étudié. Ces résultats nous permettent de dire qu'au nombre des enquêtés,

95,83% reprochent la perturbation du réseau de distribution du produit IMT, la perte de temps dans la réalisation d'une opération OMT est soulignée par 66,67% des personnes ayant expérimenté le produit ; ceci est dû à la lenteur du guichetier selon les 37,50% des clients ayant expérimenté le produit. Toutefois pour 20,83% des clients l'insuffisance du terminal explique la longue file d'attente dans les locaux de la CLCAM ; 04,16% des clients ayant expérimenté le produit IMT dénoncent le coût élevé de la commission appliquée sur le transfert d'argent et le remplissage des fiches de retrait est décliné par 12,50% des clients ; ce qui se rapproche aux clients n'ayant aucun niveau d'étude.

**Tableau n°8 : Les avantages de ce service**

Les avantages de l'IMT	Nombre de réponses	Fréquences en %
La rapidité de l'opération à la caisse pour le bénéficiaire	45	93,75
Gain du temps	48	100
La consommation d un produit local africain	10	20,83
La fierté de participer au développement de la CLCAM	48	100
Faible coût du transfert	46	95,83
Réduire le coût de déplacement	48	100
Très bon	09	18,75
Bon	40	83,33
Mauvais	05	10,42

Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

Ce tableau retrace tous les avantages de l'IMT. Dans un premier temps au nombre de ces avantages, nous avons : le gain du temps, le faible coût de transfert, la réduction du coût de transfert. Ces avantages sont à un pourcentage supérieur à 95,83%.

Deuxièmement, nous constatons à travers nos statistiques que très peu de clients consommateurs de l'IMT ont eu à faire usage d'un produit de transfert local africain. Cependant, un nombre négligeable de clients affirme que l'IMT est un mauvais produit. En outre, la totalité des clients est fière de participer au développement de la CLCAM.

En somme, les avantages que l'IMT offre sont nombreux puisque 83,33% des clients estiment qu'il est un bon produit sinon un très bon produit.

**Tableau n°9 : Ce que doit faire la FECECAM-BENIN pour améliorer ce produit**

Que doit faire la CLCAM pour améliorer ce produit dans l'avenir ?	Nombre de réponses	Fréquences en
Résoudre le problème de défaillance du réseau	48	100
Mettre sur place un service de dépannage rapide	18	37,5
Augmenter le nombre de guichets	45	93,75
La CLCAM doit rester méfiance	3	6,25
La CLCAM doit réduire ses	5	10,42

tarifs de commission par département		
Réserver un accueil chaleureux à la clientèle	46	95,83
Ne plus laisser les clients poiroter dans les murs de la CLCAM	44	91,67
Rendre compétents les agents de la CLCAM pour mieux manipuler le terminal	25	52,08
Perfectionner le terminal	10	20,83
Augmenter le nombre de caisse	21	43,75

Source : données de terrain février-Mars 2015

#### Commentaire :

A la question, que doit faire la CLCAM pour améliorer l'IMT ? Des clients ont à 100% suggérer que le problème de réseau soit résolu. Certains trouvent qu'il faut augmenter considérablement le nombre de guichets disponibles. Ce qui, au dire de certains clients leur éviteraient de poiroter dans les murs de la CLCAM. D'autres encore proposent qu'il faut donner une formation adéquate aux guichetiers pour leur permettre de bien manipuler le terminal. De plus, l'augmentation de nombre de caisses, le bon accueil des guichetiers ainsi que la tarification par département, zone de villes ou villages amélioreraient sans doute ce produit.

**Tableau n°10 : Nécessité de séparer les guichets de la CLCAM de ceux des autres produits**

Faut-il séparer le guichet du produit Instant Money Transfer des autres produits ?	Nombre de réponses	Fréquences en pourcentage (%)
Oui	45	93,75
Non	3	6,26
Total	48	100

Source : données de terrain février-Mars 2015

**Commentaire :**

Le présent tableau montre que 93,75% des clients sont favorables à notre opinion de séparation des guichets IMT.

**Section 2 : Recommandations et conditions de mise en œuvre**

**Paragraphe 1 : Recommandations**

Au terme de notre enquête et après commentaire des données collectées, nous avons constaté que le problème de connectivité du réseau GSM est effectif bien que ce soit IMT le seul opérateur GSM ayant couvert jusqu'ici tout le territoire national. A ce problème, nous formulons les suggestions suivantes :

- s'abonner à d'autres GSM de la place dans l'immédiat et à la longue, prendre directement une ligne au niveau de BENIN-TELECOM S.A. afin de mieux accompagner le développement du produit pour éviter d'éventuelles pertes de clients et par ricochet une baisse considérable du produit net de la FECECAM-BENIN ;

- essayer de prendre à l'avenir un serveur dont la mémoire serait en mesure d'enregistrer par sauvegarde instantanée des données. Ce faisant la FECECAM-BENIN éviterait au maximum les mélanges de plusieurs opérations ;
- former dans l'immédiat un certain nombre de techniciens sur la maintenance du terminal et pouvant remplacer valablement les techniciens ghanéens souvent sollicités à chaque panne du terminal IMT ;
- doter chaque agent IMT d'une caisse IMT autonome de celle des opérations courantes de la CLCAM pour satisfaire en un laps de temps les besoins des consommateurs du produit IMT ;
- faire le nécessaire pour doter toutes les CLCAM des zones rurales de puissants groupes électrogènes afin d'assurer la continuité du service en cas de coupure d'électricité ;
- constituer des provisions pour faire face aux éventuelles opérations restées en attente au cours d'une période puisque, certains envois peuvent être pris en compte par erreur dans la comptabilisation des envois réellement effectués ;
- faire de l'accueil de la clientèle un crédo de la CLCAM.

### **Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre**

Les solutions proposées ne seraient mise en œuvre que si certaines conditions sont remplies. Il s'agit de :

- Créer des partenaires avec des opérateurs GSM du BENIN pour pallier définitivement le problème de réseau. Par cette mesure les opérateurs de GSM seraient amenés, dans un environnement de concurrence à investir pour couvrir l'ensemble du territoire national. Ce faisant, les opérations IMT seraient facilement réalisées sur tout l'étendue du territoire national ;
- la CLCAM doit réaliser de gros investissements pour acquérir des matériels ultra modernes tels que les serveurs, les terminaux, les groupes électrogènes et certains matériels informatiques. C'est en fait un moyen pour la CLCAM de répondre favorablement à l'attente d'une clientèle très exigeante ;

- réorganiser le fonctionnement des guichets IMT. En effet, il serait préférable d'alimenter une caisse spéciale pour chaque agent IMT pour faire gagner du temps au client dans la réalisation de son opération de transfert ; l'intérêt étant de réduire les longues files d'attente ;
- prévoir un fonds de réserve sur les commissions mensuelles (2% à 3% de la commission mensuelle) pour faire face aux éventuels risques qui proviendraient des erreurs de comptabilisation des envois réels ; ce qui pourrait affecter la répartition des commissions avec le partenaire qui soustrait la FECECAM-BENIN ;
- inculquer aux agents guichetiers à travers des ateliers de formation, les aptitudes managériales susceptibles de mettre en confiance un client grâce à un accueil chaleureux.

### Conclusion

Toute Institution de Micro Finance(IMF) demeure un véritable instrument de financement de l'économie à l'instar des banques classiques et des autres intermédiaires financiers. Leurs rôles dans une économie est de favoriser l'éclosion de l'activité économique grâce à des services financiers que les banques classiques offrent à une clientèle cible en excluant les populations des zones de la périphérie.

A ce titre le réseau FECECAM-BENIN, après son entrée dans la phase active a réalisé que le système de transfert d'argent est de nos jours un instrument de transaction indispensable dans une économie qui se veut émergente. Dans le souci de remédier à ce problème de manière efficace il a choisi d'offrir un produit de transfert d'argent local qu'est IMT à sa clientèle très diversifiée. Par cette innovation, la FECECAM a ravi la vedette en matière de transfert d'argent sur le plan national. Et dans notre volonté de contribuer à une meilleure distribution de ce produit, nous avons analysé la satisfaction de la clientèle et les difficultés qu'elle rencontre dans la consommation de ce produit.

Par notre minutieuse étude, nous avons constaté que malgré l'existence préalable de : money gram, western union, money express etc. ; l'IMT s'est imposé sur l'échiquier national en matière de transfert d'argent après seulement trois(03) ans d'exercice. Après nos enquêtes et analyses des données, la majorité des clients ayant consommé ce produit ont apprécié ce dernier à sa juste valeur. Ce qui prouve que la population béninoise a adhéré à ce produit et a permis à la CLCAM et par ricochet la FECECAM-BENIN d'avoir une image de notoriété.

Outre les avantages ci-dessus cités, et vu le système de codage, la sécurité, la fiabilité du produit ne sont plus à démontrer. Aussi, devons nous rappeler que la canalisation des fonds par ce système de transfert contribue énormément au dynamisme de l'économie nationale. De surcroit, c'est un moyen pour la FECECAM d'aider la banque centrale à lutter efficacement contre le blanchiment d'argent.

Cependant, nous avons constaté dans notre étude que l'octroi de ce produit à sa clientèle est confronté à certains problèmes comme les pannes cycliques notoires qui occasionnent l'insatisfaction des clients du réseau FECECAM-BENIN. En conséquence, nous avons formulé des suggestions qui pourraient influencer sur l'amélioration de ce produit si la FECECAM-BENIN les prenait en compte. D'ailleurs, nous sommes convaincus qu'aucune

œuvre n'est parfaite et que, le temps évoluant peut infirmer nos résultats scientifiques d'alors sur ce thème.

Considérant l'importance de l'IMT pour la FECECAM-BENIN via les CLCAM, la FECECAM-BENIN ne risquerait pas une éventuelle faillite en investissant lourdement pour parfaire ce produit qui utilise la technologie de pointe.

En offrant ce produit aussi rentable qu'il soit, la FECECAM-BENIN ne s'écartera t'elle pas de la mission première de toute institution de micro finance pour priver à nouveau les petits commerçants et populations déshérités de bénéficier de leurs services.

## Références bibliographiques

**Adams, R.H., Jr. 1991.** “The Effects of International Remittances on Poverty, Inequality and Development in Rural Egypt”, Research Report No. 96, International Food Policy Research Institute.

**Ahouré. 2008.** « Migrations, transferts, gouvernance et croissance dans les pays de l’UEMOA : Une analyse à partir de données de panel », Papier préparé pour l’Université Ouverte sur les Migrations : Migrations, Liberté de Circuler et Développement, Dakar, 2-5 juin 2008.

**Ang, Alvin P. 2006.** “Workers’ Remittances and Economic Growth in the Philippines”, mimeo, University of Santo Tomas, Manila, Philippines.

**Arnold, Fred (1992),** “the contribution of Remittances to Economic and Social Development”, in M. kritz, L. Lim et H. Zlotnik (eds), International Migration Systems. A Global Approach, Oxford, Clarendon Press et IUSSP, pp.205-220.

**Azam, Jean-Paul & Gubert, Flore. 2005.** "Migrant Remittances and Economic Development in Africa: A Review of Evidence," IDEI Working Papers 354, Institut d'Économie Industrielle (IDEI), Toulouse.

**Barlet K. (2005)** « Evolution du rôle d’une petite IMF ougandaise dans le domaine des services de transfert d’argent » In IMF et service de transfert : le cas de UMU en ouganda ( BIM ). Nombre de pages 3. Disponible sur [www.capaf.org/tenech:CGAP/CGAPES10.pdf](http://www.capaf.org/tenech:CGAP/CGAPES10.pdf)

**Binford L. 2003.** “Migrant remittances and (under) development in Mexico”. Critique of Anthropology 23:305–336.

**Buch, Claudia M., Anja Kuckulenz, and Marie-Helene Le Manchec. 2002.** “Worker Remittances and Capital Flows”, Working Paper No. 1130, Kiel Institute for World Economics, Kiel.

**Burgess, R. and H. Haksar. 2005.** “Migration and Foreign Remittances in the Philippines.” IMF Working Paper WP/05/111.

**Chami, R., C. Fullenkamp et S. Jahjah. 2003.** “Are Immigrant Remittance Flows a Source of Capital for Development?”, International Monetary Fund, Working Paper 03/189.

**Chiaburu D. S., Marinova S. M. (2005).** « What predicts skill transfer ? An exploratory study of goal orientation, training self-efficacy and organizational supports ». International Journal of Training and Development, 9(2), 110-123.

**Colquitt J. A., LePine J. A., Noe R. A. (2000).** « Toward an integrative theory of training motivation: A meta-analytic path analysis of 20 years of research », Journal of Applied Psychology, 85(5), 678-707.

**Cordell, Dennis D., Joel W. Gregory et Victotr Piche (1996),** Hoe and Wage : A Social History of a circular Migration System in West Africa, Boulder Colorado, Westview press, 301 p.

**Daniel RAY (2001),** “ Mésurer et Développer sa sactisfaction”’, collection IQM.

**Devos C., Dumay X., Bonami M. (2006).** Le transfert des acquis de formation : Une dynamique motivationnelle. Communication présentée au 14<sup>e</sup> Congrès de l’Association Internationale de Psychologie du Travail de Langue Française (AIPTLF), Hammamet, Tunisie.

**Diaz Violeta. 2007.** “Analysis of the effect of remittances on economic growth using path analysis”, University of Texas-Pan American.

**Drinkwater, S., P. Levine et E. Lotti. 2003.** “The Labour Market Effects of Remittances”, FLOWENLA Discussion Paper no 6, Hamburg Institute of International Economics, Hamburg.

**Durand Jean Yves (1980).** « Structure Familiales en Haiti », Ethnopsychologie, vol.35, pp.47-51.

**Durand, Jorge, Emilo PARRADO et Douglas MASSEY (1996a),** ‘‘Megadollar’s and Developement in Mexican Case’’, International Migration Review, vol.30, n°2, pp.438-445.

**Durand, Jorge, William KANDEL, Emilo PARRADO et Douglas MASSEY (1996b),** ‘‘International Migration and Developement in Mexican Communities’’, Demography, vol.33, n°2 pp.249-264.

**Eckstein, S. 2004.** « Dollarization and its Discontents : Remittances et the Remaking of Cuba in the Post-Soviet Era ». *Comparative Politics* 36 (3) : 313-330.

**Giuliano, P. et M. Ruiz-Arranz. 2005.** “Remittances, Financial Development, and Growth”, International Monetary Fund, Working Paper 05/234.

**Kano (1984),** “Qualité, le journal de la société japonaise pour le contrôle de la qualité”, 14, pp 39-48.

**Karagöz Kadir. 2009.** “Workers’ remittances and economic growth: evidence from turkey” *Journal of Yasar University.*

**Kireyev, Alexei. 2006.** “The Macroeconomics of Remittances: The Case of Tajikistan”. Working Paper 06/02. International Monetary Fund, Washington, DC.

**León-Ledesma, Miguel and Matloob Piracha. 2001.** “ International Migration and the Role of Remittances in Eastern Europe”. University of Kent, Department of Economics. Discussion Paper 01,13.

**Lipton, M.. 1980.** “Migration from Rural Areas of Poor Countries: The Impact of Rural Productivity and Income Distribution,” *World Development*, Vol. 8. pp. 1–24.

**Lowell, B.L. et R.O. de la Garza .2000.** " The Developmental Role of Remittances in US Latino Communities and in Latin American Countries ”, A Final Project Report, Inter-American Dialogue.

**OCDE. 2006.** « Les transferts de fonds internationaux des émigrés et leur rôle dans le développement ». *Perspectives des migrations internationales: SOPEMI – Edition 2006*, pp 149-174.

**Ratha, D. 2003.** « Worker’s Remittances: An Important and Stable Source of External Development Finance », *Global Developing Finance 2003*, World Bank, pp. 157-175.

**Rocher Emmanuel et Adeline Pelletier. 2008.** « Les transferts de revenus des migrants :

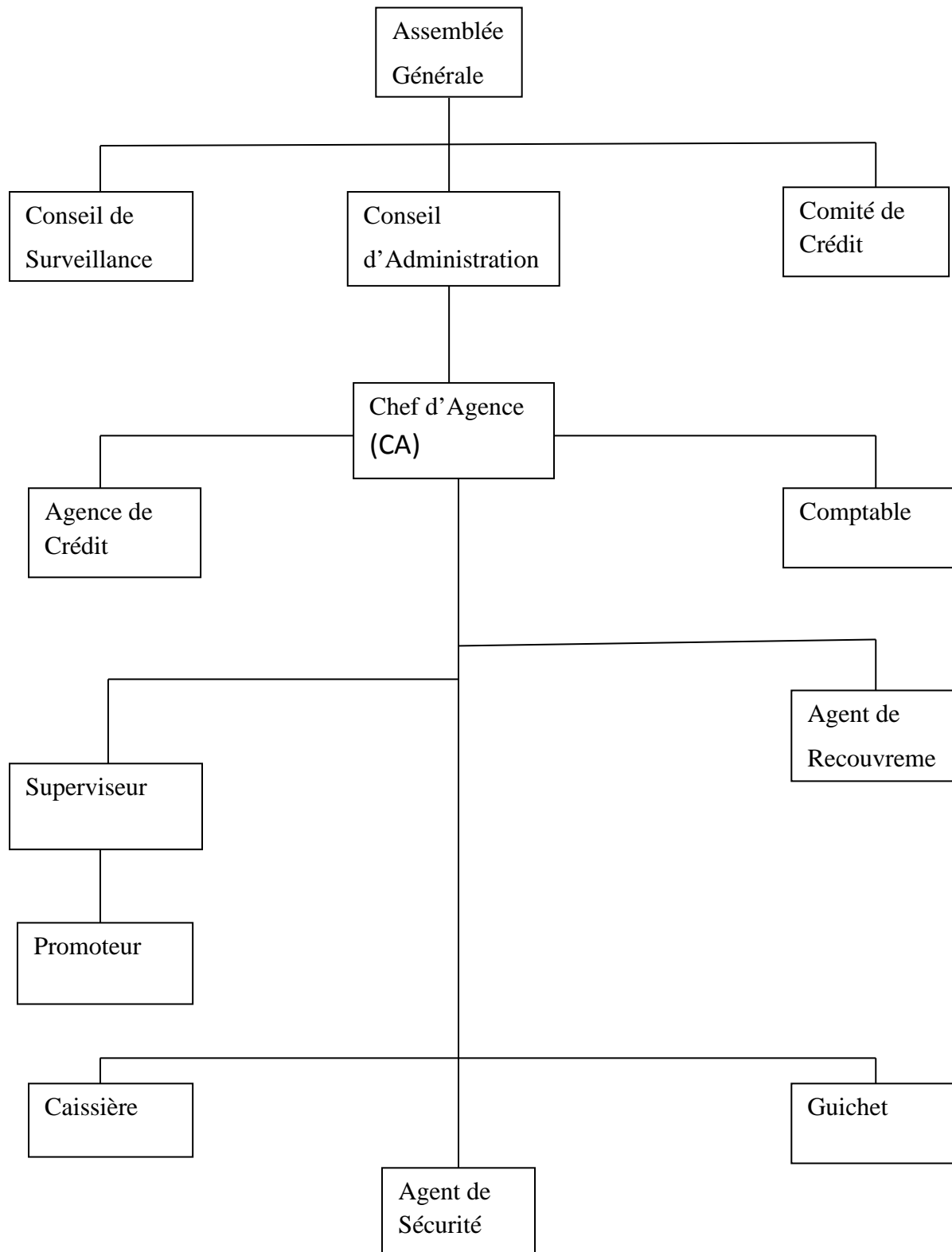
quels impact sur le développement économique et financier des pays d'Afrique subsaharienne ? » Bulletin de la Banque de France n°173, mai-juin, pp 27-36.

**Zieseimer, T. 2007.** « Worker Remittances and Growth: The Physical and Human Capital Channels ». UNU- MERIT Working Paper.



ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de la CLCAM Godomey



## Annexe 2

Tableau1 : Relatif à la notoriété

Connaissez-vous le produit Instant Money Transfert ?	Nombre de réponses	Fréquences en %
Oui	45	93,75
Non	03	6,26
Total	48	100

Source : données de terrain février-Mars 2015

Tableau2 : Relatif à ceux qui ont expérimenté le produit

Avez-vous expérimenté le produit Instant Money Transfert ?	Nombre de réponses	Fréquences en %
Oui	41	85,42
Non	07	14,58
Total	48	100

Source : données de terrain février-Mars 2015

Tableau 3 : Degré d'appréciation de la rapidité de la connexion

Selon vous la connexion est-elle de bonne ou de mauvaise qualité ?	Nombre de réponses	Fréquences en %
Rapide	11	26,83
Indifférent	24	58,54
Lente	06	14,63
Total	41	100

Source : données de terrain février-Mars 2015

Tableau4 : Degré d'appréciation du tarif

Comment trouvez-vous la tarification du produit IMT ?	Nombre de réponses	Fréquences en %
Chère	02	04,88
Indifférent	10	24,39
Pas chère	29	70,73
Total	41	100

Source : données de terrain février-Mars 2015

Tableau 5 : Niveau de satisfaction des clients ayant expérimenté le produit IMT

Le produit Instant Money Transfert permet-il de satisfaire vos besoins ?	Nombre de réponses	Fréquences en %
Satisfait	25	60,97
Indifférent	14	34,15
Pas satisfait	02	04,88
Total	41	100

Source : données de terrain février-Mars 2015

## Annexe 3 : Tarification du produit de transfert d'argent IMT

N° d'ordre	Montants	Commissions
1	00001 – 10.000	600
2	10.001 – 25.000	1.000
3	25.001 – 50.000	1.750
4	50.001 – 75.000	2.475
5	75.001 – 100.000	3.100
6	100.001 – 150.000	4.500
7	150.001 – 300.000	7.500
8	300.001 – 750.000	12.500
9	750.001 – 1.000.000	24.000
10	1.000.001 – 2.000.000	32.000
11	2.000.001 – 4.000.000	38.000

Annexe n° 4: Fiche d'envoi d'argent

Instant Money Transfer

The Fastest Convenient | Safest Most Reliable

**Domestic Money Transfer**

**IMT** FECECAM-BENIN

TRANSFERT D'ARGENT INSTANTANE

**FORMULAIRE D'ENVOI D'ARGENT**

(Veuillez remplir ce formulaire s'il vous plaît)

**A- Expéditeur**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénoms : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

**B- Bénéficiaire**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénoms : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

**C- INFORMATION SUR LA TRANSACTION**

Somme à envoyer / transférer : \_\_\_\_\_ Commission : \_\_\_\_\_

Destination : \_\_\_\_\_ Mot de passe : \_\_\_\_\_

TIN : \_\_\_\_\_ N° transfert : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

---

Reçu par : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Annexe n° 5 : Fiche de retrait d'argent

Instant Money Transfer

The Fastest Convient | Safest Most Reliable

**Domestic Money Tranfer**

**IMT** FECECAM-BENIN

TRANSFERT D'ARGENT INSTANTANE

**FORMULAIRE DE PAIEMENT**

(Veuillez remplir ce formulaire sur présentation d'une pièce d'identité)

**A- Bénéficiaire**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénoms : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

**B- Expéditeur**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénoms : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

**C- INFORMATION SUR LA TRANSACTION**

Somme Attendue : \_\_\_\_\_

Lieu d'envoi : \_\_\_\_\_ Région : \_\_\_\_\_

Mot de passe : \_\_\_\_\_ TIN : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

Reçu et versé par :

Approuvé :

Annexe n° 6 : Questionnaires

Question 1 : Connaissez-vous le produit Instant Money Transfert (IMT) ?

Oui

Non

Question 2 : Avez-vous déjà expérimenté le produit IMT ?

Oui

Non

Question 3 : Selon vous la connexion est-elle de bonne ou de mauvaise qualité ?

Rapide

Indifférent

Lente

Question 4 : Comment trouvez-vous la tarification du produit IMT ?

Chère

Indifférent

Pas chère

Question 5 : Etes-vous satisfaits de l'utilisation de l'IMT ?

Satisfait

Indifférent

Pas satisfai

Question 6 : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ce produit ?

Pannes répétés du produit   
fréquentez

Eloignement de la machine des lieux que vous

L'utilisation frauduleuse de votre code

L'oubli du mot de passe

La mauvaise manipulation du terminal

Le coût élevé de chaque opération

Autres difficultés

Question 7 : Quels sont les avantages de ce service ?

La rapidité de l'opération à la caisse pour le bénéficiaire

Gain de temps

Le faible coût du transfert

La consommation d'un produit africain

La fierté de participer au développement de la CLCAM

Question 8 : Que pensez-vous de l'IMT par rapport aux autres produits de transfert (western union, money gram) ?

Très bon  Bon  Mauvais

Question 9 : Que doit faire la CLCAM pour améliorer ce produit dans l'avenir ?

Question 10 : Selon vous, faut-il automatiser le produit IMT à travers un guichet automatique qui sera installé à côté de chaque CLCAM pour servir à tout moment ?

Question 11 : Pensez-vous que la CLCAM doit augmenter le nombre de guichets IMT afin de mieux vous servir ?

Question 12 : Pensez-vous que la CLCAM doit séparer les guichets IMT de ceux des autres produits ?

Question 13 : Veuillez-nous citer trois autres moyens de transfert de fonds au Bénin tout en précisant les banques qui les délivrent ?

Question 14 : Pensez-vous qu'il faut alléger la procédure de traitement des retraits IMT ?

## TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT .....	i
DEDICACE 1 .....	ii
DEDICACE 2.....	iii
REMERCIEMENTS.....	iv
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	v
LISTE DES TABLEAUX .....	vii
LISTE DES FIGURES .....	viii
SOMMAIRE .....	ix
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE1 : Présentation générale de la FECECAM-BENIN et déroulement de stage.....	3
Section 1 : Présentation générale de la FECECAM-BENIN.....	3
E- Historique du réseau FECECAM-BENIN.....	3
F- Structure organisationnelle de la CLCAM-Abomey-Calavi, Agence Godomey.....	5
1-Les organes de gestion de la CLCAM.....	5
2-Les organes d'exécution.....	6
G- Les activités de la FECECAM –BENIN.....	8
H- Autres activités.....	11
Section 2 : Expérience de stage et inventaire.....	12
Paragraphe 1 : Expérience de stage.....	12
Paragraphe 2 : Inventaire des forces et faiblesses.....	13
G- Les forces de la structure .....	13
H- les problèmes de la FECECAM.....	13

CHAPITRE 2 : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	15
Section 1 : Cadre théorique de l'étude.....	15
Paragraphe 1 : Problématique.....	15
Paragraphe 2 : Intérêt de l'étude.....	16
Paragraphe 3 : Fixation des objectifs.....	17
A-Objectif général.....	17
B-Objectifs spécifiques.....	17
Section 2 : Revue de littérature, hypothèses et méthodologie de recherche.....	17
I- La revue de littérature.....	17
C- Définition des concepts.....	17
2- Transfert et transfert électronique de fonds.....	17
3- IMT (Transfert d'Argent Instantané).....	18
D- Types de transfert d'argent.....	18
I- L'impact des transferts de fonds sur les économies en développement dans la littérature économique.....	19
1-Effets positifs des transferts.....	19
2- Effets négatifs des transferts.....	20
3- Effets nuls des transferts.....	21
J- Impacts des transferts monétaires dans les pays et régions d'origine des migrants.....	22
1- Au niveau théorique.....	22
2- Au niveau empirique.....	24
2.1- Effets directs.....	24
2.1.1- Effets sur le revenu.....	24
2.1.2- Les effets sur le marché de travail.....	25

2.2-Effets indirects.....	26
K- Étude de satisfaction.....	27
7- Notion de la satisfaction.....	27
8- Les causes de satisfaction ou d'insatisfaction.....	29
9- Pourquoi piloter la satisfaction.....	30
10- Mesurer la satisfaction.....	30
11- Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction.....	31
12- Importance de la satisfaction .....	31
L- Notion d'efficacité, quelques facteurs et conditions de transfert d'argent .....	32
3- Notion de l'efficacité .....	32
4- Quelques facteurs qui influencent le transfert.....	33.
5- Les conditions de transfert d'argent .....	33
II- Méthodologie de recherche.....	34
Paragraphe 1 : Techniques et outils de collecte des données.....	34
D- L'observation directe.....	34
E- L'interview libre.....	34
F- Les entretiens directs.....	35
G- La recherche documentaire.....	35
Paragraphe 2 : L'échantillonnage.....	35
Paragraphe 3 : Techniques de traitement et d'analyse.....	35
D- Technique de dépouillement.....	35
E- Conception du questionnaire.....	36
F- Spécification des données à mobiliser.....	36
CHAPITRE 3 : Cadre empirique de l'étude.....	37
Section 1 : Les mécanismes de transfert des fonds par IMT.....	37
I- Procédure de transfert des fonds par IMT.....	37
II- Les contrôles d'opération IMT.....	37
III- Réception d'argent à des fins de transfert .....	39
IV- Paiement de l'argent aux bénéficiaires .....	40

Section 2 : Présentation et analyse des résultats des enquêtes et recommandations .....	40
Paragraphe 1 : Présentation et analyse des données.....	40
Tableau n°1 : La notoriété du produit IMT (annexe 2).....	40
Figure 1 : Relatif à la notoriété du produit IMT.....	41
Tableau n°2 : Ceux qui ont déjà expérimenté le produit (annexe 2).....	41
Figure 2 : Relatif à ceux qui ont déjà expérimenté le produit.....	42
Tableau n°3 : Degré d'appréciation de la qualité de la connexion (annexe 2).....	42
Figure 3 : Relatif à l'appréciation de la connexion.....	43
Tableau n°4 : Degré d'appréciation du tarif (annexe 2).....	43
Figure n°4 : Relatif à l'appréciation du tarif.....	44
Tableau n°5 : Niveau de satisfaction des clients ayant expérimenté le produit IMT (annexe 2).....	44
Figure n°5 : Relatif à la satisfaction des clients.....	45
Tableau n°6 : Difficultés liées à l'utilisation du produit IMT.....	46
Tableau n°7 : Autres difficultés soulignées par les clients.....	47
Tableau n°8 : Les avantages de ce service.....	48
Tableau n°9 : Ce que doit faire la FECECAM-BENIN pour améliorer ce produit.....	49
Tableau n°10 : Nécessité de séparer les guichets de la CLCAM de ceux des autres produits.....	51
Section 2 : Recommandations et conditions de mise en œuvre.....	51
Paragraphe 1 : Recommandations.....	51
Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre.....	52
Conclusion.....	54

Références bibliographiques.....56

Annexes.....a

Table des matières.....i