

Le crédit bancaire est longtemps considéré comme le moteur de la croissance et du développement économique et social d'une nation. Il ne peut être accordé par la banque que si le demandeur de crédit ne possède certaines conditions exigées par la structure. De même si les garanties nécessaires ne sont apportées. Ce qui empêche les banques d'atteindre toutes les couches sociales.

De plus, la crise financière de 1980 qui a frappé les Pays en Voie du Développement (PVD) a eu d'énormes répercussions sur tous les plans et particulièrement sur le plan financier. Ainsi, les établissements bancaires ont connu les offres de cette crise marquée par la banqueroute. S'il continue d'être considéré comme le moteur de la croissance économique, le crédit bancaire se trouve pourtant confronté à d'énormes difficultés parmi lesquelles on peut citer entre autres :

-L'incapacité de la population à fournir de garantie nécessaire

-La densité de pauvreté de nos populations dans les PVD.

A l'égard de ces situations, plusieurs institutions de Système Financier Décentralisé (SFD) ont été créées sur la recommandation de banque mondiale pour un redressement économique. Dès lors à côté des banques, on assiste à une floraison d'institution financière plus ou moins formelle. Regroupé sur le thème de SFD, leurs activités sont règlementées par la loi n° 2012-14 du 21 mars 2012 connu sous le nom de la loi par PARMEC. L'application de cette loi a été effectuée au Bénin avec le décret n° 2012-410 du 06 novembre 2012.

C'est dans cette optique de réduction de la pauvreté que l'ONG BETHESDA a introduit au sein de son organisation en 1995 la Promotion de l'Épargne-crédit à Base Communautaire (PEBCo) afin d'offrir ces services financiers à la population béninoise.

L'importance des SFD n'est plus à démontrer de nos jours. Ils viennent donc pour assister les banques dans leur mission de crédit et arrivent même à les surpasser avec leur capacité d'atteindre la plus grande partie de la population démunie. De ce fait, ils participent donc à la vie financière et économique de la nation en accompagnant les Activités Génératrices de Revenus (AGR).

Aujourd'hui un phénomène inquiétant s'observe et menace la viabilité des structures de financements décentralisés. Il s'agit du manque de rigueur dans la conduite des activités de crédit qui se traduit par un fort taux d'impayé au niveau des structures de financements décentralisés. Or il faut rappeler qu'aux nombres des problèmes ayant entraîné la faillite des anciennes banques d'Etat, il a eu de manque de rigueur dans la gestion des crédits octroyés. Ce qui a eu pour conséquence le non recouvrement des crédits octroyé. Pour prévenir la pérennité de cette situation, il convient de s'intéresser très tôt aux problèmes posés en dégagant les causes afin de ressortir les approches de solutions. Dans le but de contribuer à la réflexion en cours visant à la recherche des voies et moyens, nous avons orienté notre étude sur : « **Gestion de crédit dans le système financier décentralisé : cas de PEBCo-BETHESDA** ».

Ce travail, aborde dans le premier chapitre la présentation du cadre institutionnel de l'étude, dans le second chapitre le cadre théorique de l'étude et dans le dernier chapitre l'étude empirique

Ce chapitre est consacré à la présentation générale de PEBCo et pratique de la gestion financière de PEBCo.

Section1 : Présentation générale de PEBCo BETHESDA

PEBCo BETHESDA fait partie des institutions de micro finance opérant Au Bénin. Par sa vision, elle s'est assignée des missions afin d'atteindre ses objectifs.

PARAGRAPHE 1: Historique, Vision, Missions, et Objectifs de PEBCo

A-Historique

Afin de favoriser l'accès facile aux soins sanitaires, une trentaine d'église d'obédience protestante et évangélique se sont réunies pour créer en 1990 avec l'aide des missionnaires français, canadiens et américains, le centre de santé BETHESDA. Après quelques années de fonctionnement, il fut créé de ce centre en 1993 un département du Développement Communautaire et d'Assainissement du Milieu (DCAM) afin d'accompagner les prestations de l'hôpital par des activités de développement communautaire. Conformément aux statuts de l'ONG BETHESDA, le département DCAM devra mettre en œuvre six (6) programmes que sont :

- 1-Défense des droits de la personne humaine et de l'environnement
- 2-Recherche et développement
- 3-Information éducation et communication
- 4-Assistance sanitaire
- 5-Assainissement et protection de l'environnement
- 6-Epargne /Crédit à base communautaire

Le département DCAM dans ces activités fut l'initiative en 1995 sur demande de la population à la possibilité d'appui aux Activités Génératrices de Revenu(AGR). Le 20 Avril 1996, cela a été institué et officiellement installé par le Conseil d'Administration(CA) de l'ONG BETHESDA.

Ainsi PEBCo a connu sa phase expérimentale sous forme de projet financé et géré entièrement par DCAM jusqu'à la fin de décembre 1999. Dans

l'ensemble, les attentes escomptées par le CA et la direction de DCAM ont été atteintes. Son impact sur la vie des populations bénéficiaires de Sainte RITA, de Cotonou et de ses environs s'est fait fortement remarquer. Les bienfaits et les réalisations du projet dans les départements de l'Atlantique et du Littoral furent d'une réussite de telle sorte qu'il a été souhaité de pérenniser l'action. Le programme a donc été renforcé pour une bonne satisfaction de la clientèle potentielle. Signalons qu'initialement, ce projet était dénommé Promotion de l'Emploi et Banque à Base Communautaire. Mais sur recommandation des responsables de la cellule de micro finance, à cause du terme « Banque » PEBCo est devenu Promotion d'Epargne /Crédit à Base Communautaire. Toutefois, depuis fin 2004, PEBCo a été ôtée de DCAM et érigée en département de micro finance à part entière. Toujours dans le souci de se conformer aux réglementations en vigueur en ce qui concerne les systèmes financiers décentralisés, le Conseil d'Administration de l'ONG BETHESDA a concédé une autonomie de gestion au département de micro finance en le d'autant d'une direction Générale hiérarchiquement dépendante du CA de PEBCo-BETHESDA et de nouveaux textes intitulés « règlement et statut des SFD ». L'Association PEBCo-BETHESDA a en effet, acquis depuis son AG constitutive du 11 mai 2013, son statut juridique à part entière, se conformant ainsi à la nouvelle loi n°2012-14 du 21 mars 2012 portant réglementation des SFD en République du Bénin. Elle n'est plus un département de l'ONG BETHESDA et est une structure totalement indépendante dans le fonctionnement comme dans l'organisation.

B-Vision et Mission, philosophie, valeur et objectif de PEBCo

1-Vision

La vision de PEBCo BETHESDA est de devenir une institution de micro finance de référence sur le plan national œuvrant pour l'épanouissement spirituel, socio-économique et l'amélioration des conditions de vie des communautés.

2-Mission

Entant qu'institution financière, la mission de PEBCo est de promouvoir un développement et une solidarité à base communautaire en offrant des services financiers de proximité.

3-Philosophie de PEBCo

Les actions lui ont permis d'apprendre énormément sur les problèmes que vivent les populations et il en est arrivé à des conclusions dont deux sont ici évoqués :

-la pauvreté ou plus précisément le manque d'argent est bien souvent la cause des graves maux dont sont victimes les populations.

-pendant que certains membres de la communauté manquent de tout et n'ont que de très peu de chose (moyens financiers) pour changer radicalement leur situation, d'autres membres de cette communauté locale sont capable d'épargner des portions de leur revenu.

4- Valeurs fondamentales de PEBCo

L'esprit chrétien –les probités - l'équité- la solidarité- la loyauté à PEBCo- l'obligation de service-l 'obligation d'obéissance à hiérarchie – légalité de gens –la neutralité politique.

5-Objectifs de PEBCo

5- 1-Objectif statutaire.

- Assister les populations en Conseil de gestion et d'élaboration de micro-projet. Développer une solidarité communautaire à travers des collectes de l'épargne locale et sa redistribution sous forme de crédit.
- D'organiser les communautés à base à s'auto gérer et s'auto employer.
- Contribuer à la lutte contre la pauvreté.

5- 2- Objectif stratégique.

- Maitriser le développement de PEBCo.
- Accroître le niveau des ressources prêtables et les capacités de mobilisation de ressource financière.
- Assurer la qualité et la rapidité dans l'étude des dossiers de crédit et des autres services à la clientèle pour une meilleure performance.
- Renforcer les capacités techniques des membres des personnels : des organes et de la clientèle de PEBCo.
- Renforcer et bien administrer le système d'information de gestion en vue de le rendre plus rapide et fiable pour une meilleure satisfaction des partenaires et l'amélioration de la prise de décision.
- Mettre en place une politique de gestion des ressources humaines qui valorisent l'homme pour une productivité de PEBCo.
- Améliorer la politique de communication interne et externe et la rendre plus dynamique.
- Renforcer le dispositif d'audit et contrôle de gestion.
- Mettre en place des infrastructures plus sécurisantes et adaptés à l'exercice d'activité de micro-finance.
- Améliorer la rentabilité générale de PEBCo.

Paragraphe 2 : Structure organisationnelle et fonctionnement

A ce niveau, nous présentons en détails les différents services que composent PEBCo ainsi que les rôles et les tâches qui ont été assignés à chacun d'eux.

A-Organigramme de PEBCo

L'organigramme et la coordination de ses structures s'imposent à toute entreprise à partir du moment où elle atteint un certains seuils de complexité en vue de permettre à tous les acteurs de la vie de l'entreprise de comprendre les différentes fonctions, les relations existantes entre elles, ainsi que le niveau

d'autorité et de responsabilité, il est important de se référer à un organigramme celui de PEBCo /BETHESDA dans l'annexe.

B –Description de l'organigramme

PEBCo a connu des modifications notables au niveau de sa structure organisationnelle et ceci dans le but de promouvoir de la technicité et le professionnalisme, d'améliorer la qualité du service et de répondre aux exigences de la clientèle

1-Assemblée Générale (AG)

Au terme de l'article 8 des statuts de l'ONG BETHESDA « l'Assemblée Générale » est l'organe suprême de l'organisation. Elle est composée des responsables des dénominations et membres à raison de trois par dénomination dont deux cadres. Elle se réunit en séance ordinaire ou extraordinaire. Assemblée Générale procède au renouvellement des membres du conseil d'administration. Elle délibère sur toute autre proposition qui on rapport au développement de BETHESDA et à la gestion de ses intérêts ».Elle élit en son sein un président et un vice-président parmi les pour un mandat de quatre ans renouvelable une fois. Le président représente l'organisation lors de la manifestation et des cérémonies officielles. L'Assemblée Générale assure donc la scène administration et du bon fonctionnement de PEBCo. Elle peut modifier les statuts et les règlements intérieurs, élire les membres des organes de PEBCo, créer des réserves facultatives ou tout font spécifique notamment un fond de garantie.

2-Le Conseil d'Administration (CA).

Le CA est investi les pouvoir les plus étendus pour agir au nom des œuvres et faire ou autoriser tous les actes et opérations relatifs à leur objet. Il est composé de 11 membres dont 4 pasteurs de compétences prouvées et variées élus en AG. Il a à sa tête un président élu par ses pairs. Il a notamment les pouvoirs suivants dont l'énumération n'est pas limitative. Il s'agit :

- ✓ L'adoption du projet de budget et l'approbation des différents comptes sociaux des départements de l'ONG ;
- ✓ La conclusion et la signature des conventions de financement et d'autres accords avec les partenaires ;
- ✓ L'élaboration de la politique générale de l'institution.
- ✓ De la nomination des commissaires aux comptes.

3-Le comité de crédit

Le comité de crédit a la responsabilité de gérer le crédit conformément aux procédures et politiques définies en la matière. Il est composé du chef d'agence, des chefs de service, du comptable, des chargés de prêt et du contrôleur de gestion. Ces décisions sont prises à l'unanimité des membres. Dans le cas contraire, le dossier est renvoyé à la prochaine réunion, la majorité l'emporte. Le comité de crédit se réunit une fois par semaine sur l'initiative du directeur de PEBCo et du chef service crédit.

4-La direction de PEBCo BETHESDA

Les départements de l'ONG sont créés pour exécuter les activités de l'organisation. A l'instar des autres départements de l'ONG (le département de la santé et le département communautaire et assainissement du milieu), le département de la micro-finance dénommé PEBCo-BETHESDA jouit d'une liberté dans la conduite de ses projets. Dirigé par un directeur nommé par le Conseil d'Administration après un test de sélection. Le directeur de PEBCo rend compte de sa gestion dont il porte l'entière responsabilité au CA. Il a pour mission de planifier, de superviser, de diriger et de contrôler, toutes les activités de PEBCo. Il est assisté, dans sa mission par un comité de direction.

5-Le Service Contrôle de Gestion Finance et projet

Supervisé par la direction, le chef de ce service est en relation fonctionnelle avec l'ensemble des chefs de services. Il a pour mission de vérifier, de surveiller, dévaluer et de maîtriser la gestion des agences et des services de PEBCo. Il s'occupe de suivi budgétaire, de l'analyse des écarts entre

prévision et réalisation, d'élaborer le tableau de bord de gestion, de fournir des informations sur la gestion financière et les performances de l'institution. Il doit promouvoir le développement de l'association à travers la mise en place du nouveau projet et nouer des relations avec des partenaires au développement. Il dispose d'une large autonomie technique dans l'accomplissement du contrôle de gestion.

6-Le Secrétariat Administratif Chargé Des Ressources Humaines

Le chef service Administratif et ressources humaines de PEBCo a la charge de l'administration et de la gestion des ressources de l'institution. Il gère par délégation de pouvoir du Directeur des Ressources Humaines et est assuré par le contrôleur de gestion et le comptable. Si besoin il y en a, il doit :

- Promouvoir et réaliser une meilleure allocation des ressources.
- Mobiliser les potentialités de chaque salarié et fédérer les aspirations et les engagements individuels et collectifs autour du fonctionnement et de développement de l'association.
- Accomplir toutes autres tâches à lui confier par son supérieur hiérarchique.

7-Le Service d'Audit interne

Supervisé par le directeur, ce service est en relation fonctionnelle avec l'ensemble des autres services. L'Auditeur interne est chargé de veiller à l'application rigoureuse des différents manuels et procédures de gestion qui régissent l'institution. Ainsi, il a pour mission :

- De veiller à la bonne réalisation des opérations comptables, de caisses, de crédits, du système d'information de gestion et des ressources humaines.
- De veiller à la bonne application des procédures.
- D'effectuer des contrôles spécifiques, déontologiques ou sur instruction du directeur.

Il dispose d'une large autonomie technique dans l'accomplissement de la mission d'audit interne.

8-Le Service Marketing et Mobilisation des Ressources

Superviser par le directeur, le responsable de ce service est en relation fonctionnelle avec le service de crédit juridique et contentieux et a un rapport de travail avec la clientèle de PEBCo. Il permet la promotion des produits de PEBCo .Il réfléchit aux nouveaux produits à mettre sur le marché en tenant compte de l'environnement socio -économique, bancaire et des aspirations de la clientèle. Il sensibilise toutes les personnes pouvant avoir un intérêt pour les opérations de PEBCo.

Il jouit d'une autonomie technique et opérationnelle dans la limite des délégations de compétences qui lui sont confiées.

9-Le Service Informatique et Statistique

Les fonctions essentielles du chef service informatique et statistique consistent d'une part à gérer le Système Informatique de Gestion (SIG) c'est à dire les réseaux, les matériels et les logiciels et d'autre part de fournir de façon périodique les données statistiques de l'institution. Ses différentes tâches consiste à :

- Assurer les maintenances préventives, curatives, qualitatives et correctives, des équipements ainsi que du réseau informatique.
- Administrer le réseau informatique de différentes agences.
- Identifier le besoin informatique (matériels et logiciels) de l'ensemble des services
- Rendre les tâches d'impressions disponibles sur tous les postes des services.
- Veiller à la sauvegarde et à la restauration sur le service centrale des bases de différentes agences.
- Collecter périodiquement toutes les données des activités menées au sein de l'institution.
- Produire à la demande de PEBCo, de ses partenaires ou des structures de tutelle de l'état des statistiques spécifiques.

- Administrer les bases de données : PERFEC, GOMISE, TRADER ; IMMOS, SUPER TONTINE.

10-Le Service Crédit Juridique et Contentieux

Superviser par la direction, le responsable de ce poste est en relation fonctionnelle avec les autres services. Il a sous sa responsabilité les chargés de prêt de l'institution. Il coordonne les différentes activités de crédit et de remboursement avec les chargés de prêt et gère l'aspect juridique et contentieux des prêts. Il jouit de l'autonomie opérationnelle et technique dans la conduite des activités et suivant les limites définies au niveau de PEBCo. Il a pour mission :

- D'organiser avec les chargés de crédit les activités au niveau de l'Agence PEBCo où il est affecté.
- D'assurer la promotion des chargés de crédits lors des visites sur le terrain et des rapports mensuels.
- De veiller à ce que les chargés de crédit procèdent aux enquêtes et montages de dossier de crédit.
- De suivre rigoureusement les crédits mises en place.
- De surveiller les échéanciers des clients dont il est chargé.
- De veiller à ce que les activités de l'institution se déroulent dans le cadre juridique et règlementaire défini par les autorités de tutelles.
- De s'assurer que les documents contractuels (contrat du prêt, fiche d'avaliseur) sont juridiquement valables.

11-Le Service de la Comptabilité

Superviser par la direction, il est en relation fonctionnelle avec les autres services. Il a pour rôle de :

- Détenir les chèques ;
- Assurer la tenue journalière de la comptabilité après avoir vérifié la régularité des documents de base que lui transmettent les personnes compétentes à cet effet ;

- Etablir les ordres de dépenses ;
- Préparer les chèques pour délivrance ;
- Tenir les journaux auxiliaires des banques et de caisses et du brouillard de banque ;
- Tenir le journal général ;
- Etablir la balance et le bilan de fin d'exercice ; etc.....

Les zones de couvertures actuelles

Les zones actuellement couvertes par PEBCo sont :

Sainte Rita, Yénawa, Tankpè, Porto-Novu, Parakou, Godomey gare, cococodji, Bohicon, Azovè, Comè, Savalou, Dassa, Pobè, Akassato, Tchaourou, Fijdrossè, Abomey, covè, savè, Lokossa, Ouidah, Djougou, Natitingou, Kandi, N'dali, Glazoué, Menontin, Hevié, Djèrègbé, Malanville ,Banikoara, Tanguiéta, Bassila, Bantè, Saketé.

12-Service Appui Conseil et Renforcement de Capacité

Ce service est né pour assurer une meilleure sécurité des crédits octroyés. En effet il s'occupe de la formation et l'animation des groupements en vue de les sensibiliser entre autres sur l'importance des remboursements et du cautionnement solidaire. Il apporte également une aide aux chargés de prêt et vise les dossiers de demande de crédit. Il propose et adopte la stratégie de lutte contre les impayés.

SECTION 2 : Présentation et pratique de la gestion financière de PEBCo

Dans cette section, nous aborderons successivement la présentation et pratique de la gestion financière de PEBCo

PARAGRAPHE 1 : Présentation du portefeuille de PEBCo- BETHESDA

A – Portefeuille de produit de PEBCo

PEBCo offre à sa clientèle trois types de produits qui sont : l'épargne, le crédit et la tontine.

1-Les produits épargnes

Le Programme de l'Épargne Crédit à Base Communautaire PEBCo dispose pour sa clientèle de quatre types de produits épargnes : le dépôt à vue, l'épargne sur livret, l'épargne bloquée et le dépôt à terme.

- Le Dépôt à Vue (DAV) : comme l'indique son nom, il est laissé à la portée du client. Il s'agit d'un compte courant ouvert auprès de PEBCo par un client ou un groupe de client et non rémunéré servant de mouvement de fond entre les deux partenaires.
- L'épargne sur livret (EL) : l'épargne sur livret est une épargne règlementée constituée progressivement par les clients et dont le montant moyen est frappé d'un intérêt de 3%. Le compte d'épargne sur livret auprès de PEBCo est mouvementé au crédit avec un délai de retrait au moins trois jours (72heures).
- L'Épargne Bloquée (EB) : Comme l'indique son nom, l'épargne bloquée est un compte qui permet à son titulaire de ne disposer de ses fonds qu'après une durée minimale de six (06) mois. Le taux d'intérêt est de 3.5%.
- Le Dépôt à Terme : (DAT) est une épargne constituée d'un montant de dépôt fixé par le client. Le compte DAT auprès de PEBCo est mouvementé au crédit avec un délai minimum de 06 mois. Il se résume dans le tableau ci-après.

Tableau n°1 : Dépôt A Terme

Durée (mois)	Taux annuel
[06 ; 12]	4%
[12 ; 24]	5%
Plus de 24 mois	6%

Source : prospectus de PEBCo

Comment accéder aux produits de PEBCo-BETHESDA ?

Les comptes d'épargne

❖ Personne physique, il vous suffit de :

a-Deux photos d'identités

b-Une pièce d'identité pour le remplissage des formalités

c-Un minimum de 5.500 f dont 500 f pour les frais dossiers et 5000 f à mettre dans votre compte.

❖ Personne morale (Entreprise, Associations, Groupements)

a-Deux photos d'identité de chacun des trois premiers responsables de l'organisation

b-Une pièce d'identité de chacun d'eux

c-Un minimum de 5.500 f

NB : 1- Il est possible d'avoir plusieurs comptes

2- On peut faire inscrire dans son carnet une tierce personne de confiance (mandataire) qui est alors autorisée à effectuer des opérations de retrait sur le compte

3-Pour les comptes DAV (Dépôt à Vue) : Les frais de tenue de compte sont fixés selon les périodicités suivantes : (mensuelle, bimensuelle, trimestrielle, semestrielle et annuelle).

4-Pour les comptes Epargne sur Livret (EL), le retrait se fait 72 heures ouvrables après la dernière opération. Dans le cas contraire, les pénalités sont fixées comme suit

Tableau n°2 : Pénalité

TRANCHE	PENALITE
[1.000 ; 100.000]	1.000 F
[100.000 ; 300.000]	1.500 F
Plus de 300.000	3.000 F

Source : Prospectus de PEBCo

2-Les produits de crédits

Neuf types de crédits sont actuellement disponibles à PEBCo-BETHESDA.

Tableau n° 3 : Les produits de crédits

Types de crédits	Montant	Durée maxi	Taux (Mensuel dégressif)
Petits crédits	[30.000 ; 200.000]	12 mois	1.9%
Crédits moyens	[200.000 ; 500.000]	14 mois	1.9%
Crédits substantiels	[500.000 ;5.000.000]	24 mois	1.9%
Crédits à terme	[30.000 ; 5.000.000] variable	12 mois	1.9%
Crédits de pont	Maximum 500.000	1 mois	3%
Crédits scolaires	Maximum 300.000	8 mois	1.8%
Crédits au groupement	[30.000 ; 200.000]	12 mois	1.9%
Crédits de groupe	[200.000 ; 500.000]	14 mois	1.9%
Crédit sur tontine	Maximum 500.000	10 mois	1.9%

Source : Prospectus de PEBCo

De nouveaux produits de crédits sont à l'étude et seront bientôt à la disposition des partenaires de PEBCo-BETHESDA.

NB : Toute personne physique ou morale peut bénéficier d'un crédit à PEBCo-BETHESDA si elle remplit les conditions ci-après :

1-Avoir un compte DAV à PEBCo-BETHESDA depuis au moins un mois et faire régulièrement des opérations sur le compte.

2- Avoir dans le compte au moins 20% du montant de crédit demandé pour les premiers et deuxièmes crédits, 15% à partir du troisième crédit pour les personnes physiques et 10% pour les regroupements

3-Etre capable de présenter une garantie réelle et un avaliseur

4-Avoir participé aux séances de sensibilisation.

Paragraphe 2 : Politique de crédit, de recouvrement et déroulement de Stage

A-Politique de crédit

➤ Crédit classique individuel

D'une manière générale la procédure d'octroi de crédit passe par l'ouverture d'un compte, le dépôt d'un fond de garantie et d'une garantie réelle. Quant à PEBCo, la demande de crédit se fait un mois après l'ouverture de compte. En dehors de la garantie réelle qui peut être une moto, une voiture, une parcelle ou une fiche de paie (fonctionnaire d'Etat) ; PEBCo exige une garantie personnelle (un avaliseur). La procédure est la suivante :

-L'enregistrement de la demande de crédit : c'est consigné sur une fiche de demande de crédit les informations qui renseignent sur l'identité du client, le lieu d'exercice de l'entreprise du client et sa capacité de remboursement. Ceci permet aux chargés de crédit de connaître son client.

-La visite sur le terrain : le chargé de crédit complète les informations recueillies au bureau avant d'apprécier le fonctionnement des activités qui y menées au niveau de la demeure du client et celle de son avaliseur.

-La réunion du comité : le comité de prêt se réunit au moins une fois par semaine. Le chargé de prêt après l'analyse des dossiers de prêt, les présentent au comité de crédit pour approbation par les membres de comités de crédit.

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

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

Cette décision est fondée sur le calcul du ratio de capacité de remboursement qui n'est rien d'autre que le rapport entre la mensualité et le surplus net disponible. Il est accordé à condition que la capacité de remboursement soit inférieure ou égale à 60%. Ensuite on fait appel à l'emprunteur et l'avaliseur pour faire part du montant. Une fois accepté, on remplit les autres dossiers tel que la convention de crédit, celle-ci est photocopiée et légalisée à condition que le montant soit supérieur à 100.000 F CFA, l'attestation d'aval remplie et signée par l'avaliseur, l'attestation de gage selon le cas une fiche de synthèse puis on ajoute la photocopie de la carte d'identité ou LEPI ou le certificat de possession d'État . Le dossier est validé par le chargé et le chef d'Agence qui donnent leur accord par la formule « bon pour décaissement ».

➤ **Crédit classique collectif**

Ici, la caution solidaire des membres du groupement confère la garantie de PEBCo et fond de garantie exigé est de 1/10ème du montant sollicité.

La procédure est la même que le crédit classique individuel à la différence que l'enregistrement de la demande se fait avec les trois représentants : Président(e), Secrétaire et le trésorier(e).Après l'instruction de la demande sur la séance d'information et de sensibilisation. Elle se fait après la distribution d'une note d'invitation à un responsable de chaque groupement. A la date de la formation, la présence de tous les membres, dans un second temps il vérifie l'identité des membres de chaque groupement. C'est après tout ceci que commence la séance proprement dite. Le dirigeant de la séance au groupement la gestion et les moyens pouvant leur faciliter le remboursement sans payement de la pénalité. Après la sensibilisation le dossier passe au comité ; juste après le comité sur décaissement qui se fait soit à l'Agence soit au lieu de regroupement. Le décaissement nécessite la présence des trois responsables.

B-Politique de recouvrement

Le recouvrement se fait en plusieurs étapes :

✓ Le suivi

Le prêt est débloqué en faveur du bénéficiaire. Il ne reste que le suivi jusqu'au remboursement intégrale des échéances : c'est la phase la plus délicate de l'activité de crédit. Le suivi et recouvrement des prêts sont faits par le chargé de crédit et s'articule autour des tâches suivantes :

- Mise à jour des fiches de remboursements quotidiens, cette mise à jour suppose une attention particulière au plan de remboursement ;
- Visite périodique au domicile ou sur le lieu d'exercice des emprunteurs, pour éviter les détournements, souvent source d'impayé.

✓ Remboursements

Ainsi accordé, tous les crédits octroyés par PEBCo sont remboursé mensuellement à un taux unique de 1.9% dégressif et concernant tous les secteurs d'activités ; sauf celui de pont remboursé en totalité en 1 mois au plus

tard à 3% et destiné à compléter un fond de trésorerie insuffisant. Le remboursement se fait suivant les clauses du contrat de prêt et de la date du remboursement est déterminé à partir de la signature du contrat de prêt.

✓ **Recouvrement**

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

- Le recouvrement à l'amiable
- Les moyens dissuasifs
- Le recouvrement par voie judiciaire

1-Le recouvrement à l'amiable

Il s'agit des actions de recouvrement menées sans intervention des forces de l'ordre et de justice. On distingue :

- La lettre de relance
- La visite à domicile
- La mise en demeure

Lorsque à l'échéance, PEBCo ne reçoit pas des versements nécessaires pour le remboursement des prêts échus, le chargé de crédit consulte les comptes de dépôts des emprunteurs concernés et procède au recouvrement des échéances dans les comptes de dépôts. A cette occasion, il met des avis de remboursements de prêt pour débiter les comptes de dépôt à vue à concurrence des montants échus, tout en préservant le dépôt minimum exigé en compte. L'avis de remboursement établi à la date d'échéance est transmis au débiteur accompagné d'une première lettre de relance. Si le débiteur ne se manifeste pas dans les jours qui suivent la première lettre de relance, le chargé de crédit se fait accompagner d'un collègue pour une visite au client. Ceux-ci discutent avec le débiteur, s'intéressent à ses problèmes et examinent avec lui des mesures adéquates pour un remboursement rapide de la dette. Enfin, après tous ses discussions amiables, si le débiteur ne s'exécute pas le plus tôt, une lettre de mise en demeure lui sera

envoyer .Cette lettre tenant lieu de convocation, devra indiquer la date à laquelle le débiteur invité à rencontrer le chargé de crédit de programme de PEBCo.

2-Moyens dissuasifs

Il s'agit essentiellement de la publicité pression et de l'intervention des forces de l'ordre. Un délai raisonnable doit être observé avant la mise en œuvre de ces procédures. La publicité pression consiste à sensibiliser les débiteurs et les avaliseurs dans le hall du service ; si après l'envoi de la lettre de mise en demeure, aucun remboursement n'est reçu, on fait " un setting " au domicile du débiteur avec une délégation de PEBCo. Cette délégation s'installe très tôt le matin chez le débiteur, là on est sûr de le voir mais ceci sans l'avertir. Elle peut également menacer de saisir les biens du débiteur, de la mener à la gendarmerie. PEBCo peut publier les noms des débiteurs en les affichant au guichet avec leurs photos ou sur la place publique, elle publie etc. Enfin la brigade peut intervenir car elle est aussi une méthode dissuasive.

3-Recouvrement par voie judiciaire

Lorsqu'on se rend compte de toutes ces tentatives de recouvrement à l'amiable menée au cours des mois suivant la date d'échéance se sont révélés de même que les moyens dissuasifs de pression, l'institution peut décider de saisir la justice afin de rentrer en possession de ses fonds.

C-Déroulement du stage

1-Travaux effectués

Au cours de notre stage à PEBCo, nous avons parcouru tous les différents postes de travail administratif à la direction de PEBCo, avant d'être envoyé dans l'Agence de Fidjrossè. Nous avons effectué des travaux préliminaires comme service d'accueil pendant deux semaines puis envoyé vers le service crédit. Au service crédit, nous avons travaillé avec les Chargés de Prêts jusqu'à la fin ou nous avons majoritairement travaillé à l'interne comme sur le terrain, ce qui nous a permis de prendre connaissance de la gestion de crédit. Après tout ceci

nous avons procédé aux enquêtes avec les clients puis des entretiens avec les chargés de prêts, à base de nos différentes analyses.

2-Difficultés rencontrées

Au cours de notre stage à PEBCo, nous avons fait face à certaines difficultés notamment ;

- La longue distance entre le lieu de stage et notre domicile ;
- L'intégration moins rapide des pratiques professionnelles sur le terrain face aux cours théoriques académiques ;
- Difficultés de traitement des informations du fait de notre statut de stagiaire ;
- Difficulté d'accès à la documentation.
- Difficulté d'accès aux outils d'informatiques et à l'ordinateur

Dans ce chapitre, nous allons aborder successivement la problématique, l'intérêt de l'étude, les objectifs, la revue de littérature et la recherche méthodologique.

Section1 : Problématique, intérêt, objectifs et hypothèses

Cette section nous permettra d'exposer la problématique liée au thème, l'intérêt de l'étude ainsi que les objectifs et les hypothèses

Paragraphe1 : Problématique et intérêt de l'étude

A-Problématique

Le Crédit constitue un moyen capital pour la croissance économique de toute nation. Ainsi le développement d'une nation est basé sur l'accès facile au crédit par un grand nombre de personnes vivant en milieux ruraux ou urbains.

En effet, le Bénin, compte tenu de sa situation de Pays en Voie de Développement, enregistre un effectif pléthorique de citoyens vivant en dessous du seuil de la pauvreté. Au regard de cette réalité, les Institutions de Micro finance (IMF) offrent différents services financiers ou non pour satisfaire les besoins des agents à faibles revenus. La capacité de la micro finance à œuvrer efficacement, à l'inclusion financière, l'insertion professionnelle des couches défavorisées, à l'émancipation des femmes, au soulagement du fardeau quotidien de la misère et de la réduction de la pauvreté. De nos jours, les produits offerts par les IMF à sa clientèle dépassent largement le champ de micro crédit et de l'épargne pour atteindre celui de la micro-assurance, du crédit à la consommation, du crédit-bail, des virements de fonds du rapatriement des fonds des travailleurs migrants, des centrales d'achat pour les membres, de la forme à l'entrepreneuriat. Mais force est de constater que dans l'exercice de leurs activités, ces institutions sont soumises à des risques et difficultés liés à la nature même de l'activité du crédit et qui compromettent leurs existences. Pour assurer leur pérennité, les stratégies menées par ces institutions doivent être conduit à leur équilibre financier. Selon le report de **CONSORTIUM ALAFIA (2005)**, **45%** D'IMF du Bénin n'arrivent pas à rentabiliser leur fonds

d'exploitation. Les quelques-unes qui ont atteintes la pérennité financière connaissent actuellement une régression alarmante due, non pas à la baisse des produits mais à une augmentation des charges non décaissables que constituent les pertes sur créances et les dotations aux provisions, conséquences des impayés. Au Bénin, l'institution dénommée Promotion de l'Épargne-Crédit à Base Communautaire (**PEBCo**), a pour vocation la promotion et l'appui financier pour le développement des Activités Génératrices de Revenu. Malgré l'effort louable du gouvernement pour l'atteinte des objectifs de la grande masse de bénéficiaires, il est question de chercher à savoir si la pérennité de l'institution est assurée. Il ne servirait à rien que l'impact sur la situation socio-économique des cibles soit positif si les institutions pionnières n'arrivent pas à financer leur propres activités et que leurs survies soient dangereusement compromises.

En effet, de nombreuses difficultés jalonnent la viabilité financière voire la pérennité des IMF en République du Bénin. Il s'agit des problèmes de gestion de crédit, de la mobilisation de l'épargne, de l'organisation interne de l'institution et des problèmes externes liés au remboursement des crédits. Les problèmes de gestion de crédit concernant, l'insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit, et le non remboursement des crédits constituent une grande menace pour la rentabilité d'une institution et mérite qu'une attention particulière soit accordée à la croissance du taux et non remboursement pour sa gestion. Au nombre de ces difficultés que rencontrent les IMF au Bénin, et particulièrement l'institution PEBCo, une question suscite notre attention : la gestion de crédit est-elle performante à PEBCo ? C'est pour répondre à cette interrogation que notre thème de recherche est formulé comme suit : « **Gestion de crédit dans le SFD : cas de PEBCo BETHESD** »

De façon spécifique, deux questions s'imposent :

- Qu'est ce qui explique l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit ?
- Qu'est ce qui explique le non remboursement des crédits ?

B: Intérêt de l'étude

Notre étude a pour ambition de contribuer au renforcement du système de gestion de crédit dans les structures de financement décentralisé afin d'apporter quelques solutions adéquates et fiables pouvant favoriser une bonne gestion de crédit dans le SFD.

A cet effet, nous envisageons montrer aux responsables d'entreprise, l'importance du système de gestion de crédit au sein de l'entreprise et la nécessité de l'intégrer effectivement dans le processus du développement économique. Car, l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit, faiblesse de la politique de recouvrement de crédit et le non remboursement des crédits dénote de l'importance de problème auquel nous voulons apporter notre contribution. Ainsi cette étude servira d'orientation à tous ceux qui voudront aborder le domaine de gestion d'entreprise pour en faire un usage efficace.

PARAGRAPHE 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude

Avant d'énumérer les objectifs et hypothèses de l'étude, il convient de rappeler d'abord les problèmes auxquels nous voulons apporter de solutions. Il s'agit du problème général et les problèmes spécifiques.

- **Problème général**

- Gestion peu performante de crédit

- **Problèmes spécifiques**

- L'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit

- Le non remboursement des crédits

I- Les objectifs de l'étude

Cette étude part d'un objectif général dont découlent deux objectifs spécifiques.

A-Objectif général :

L'objectif général de notre étude est d'apprécier la gestion de crédit à PEBCo-BETHESDA

B- Les objectifs spécifiques

- Analyser le suivi de l'utilisation du crédit.
- Déterminer les causes liées au non remboursement des crédits.

C-Hypothèses de l'étude

Pour atteindre ses objectifs, nous avons formulé des hypothèses devant servir de base à la collecte des informations. Ces hypothèses au nombre de deux s'énoncent comme suit :

H1 : Le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit explique l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit.

H2 : Le non remboursement des crédits est dû au surendettement des clients

SECTION 2 : Revue de littérature et démarche méthodologique de l'étude.

Dans cette section nous aborderons successivement la revue de la littérature et la méthodologie de recherche.

Paragraphe 1 : Revue de littérature

La revue de littérature permet dans le cadre de toute recherche ou étude scientifique de s'assurer au préalable de l'état des connaissances acquises sur le sujet ou dans le domaine abordé. L'objectif est de présenter les thèmes et expressions utiles à la compréhension de notre travail ainsi que les travaux antérieurs relatifs à notre sujet.

A- Clarification de quelques concepts

1-Notion de gestion

Selon le petit Larousse **2008**, la gestion est l'action ou la manière de gérer, administrer, diriger, et d'organiser quelque chose. Gérer c'est donc prévoir, administrer, organiser, diriger et contrôler.

La gestion est l'ensemble des procédures, des pratiques et des politiques mises en œuvre dans les entreprises et qui vise à assurer un fonctionnement satisfaisant. A cet effet elle se fonde sur la comptabilité qui permet non

seulement de suivre le fonctionnement de l'entreprise par le biais du bilan et du compte de résultat, mais aussi d'étudier les coûts et les prix, d'établir des contrôles et des prévisions. L'objet de cette science appliquée est l'organisation. La démarche vers la recherche de l'efficacité n'est pas la même dans le secteur public que le secteur privé (**Dictionnaire Economique, 1998**).

2-Notion de crédit

Le crédit peut être défini dans le cas d'espèce comme la mise à la disposition de fonds par les SFD, au profit de leurs clients qui s'engagent à rembourser après l'utilisation avec intérêts. A l'origine le terme "crédit" vient du latin « CREDITUM », du verbe « CREDERE » qui signifie croire, faire confiance. « Faire crédit » à quelqu'un signifie donc lui faire confiance.

A.SILEM et J. M ALBETRINI (2002), le définit comme un acte de confiance se traduisant par un prêt en nature ou en espèce consenti en contrepartie d'une promesse de remboursement dans un délai généralement convenu à l'avance.

3-Notion des impayés

***Impayés** : c'est le non paiement d'un effet ou d'une traite. A PEBCo, on parle d'impayé, lorsque le client n'a pas versé le montant dû à l'échéance.

Les crédits impayés, douteux et litigieux constituent un groupe d'actif dénommés crédits en souffrance. La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (**BCEAO**) en donne les définitions suivantes :

- Les impayés sont des crédits non remboursés à l'échéance n'ayant pas l'objet d'une prolongation d'échéance ou de renouvellement.
- Les crédits litigieux se présentent comme des crédits faisant l'objet d'une contestation donnant lieu à une procédure judiciaire et arbitrale. « il y a donc impayé, lorsque à l'échéance le crédit n'est pas remboursé dans son intégralité (principale plus les intérêts). Selon la loi **PARMEC**, on en parlera d'impayé, que si le retard atteint trois (03) mois.

4-Echéance

C'est la date à laquelle le client a l'obligation de régler sa dette

5-Coopérative d'épargne et de crédit

C'est un groupement de personnes doté de la personnalité morale, son but lucratif et capital variable, fondé sur des principes d'Union de solidarité et d'entraide mutuelle et ayant principalement pour objet de collecter l'épargne de ses membres et de leur consentir du crédit.

6-Notion de microcrédit

Le microcrédit a vu le jour au Bangladesh, en Asie, au début des années 80. C'est donc un concept relativement nouveau qui a connu un succès tel qu'il s'est rapidement propagé dans le monde entier y compris les pays développés. Son histoire a commencé en 1974 lorsque Muhammad Yunus professeur de l'économie à l'université de Chittagong au Bangladesh, constata que quelques dollars supplémentaires pouvaient éviter le pire au plus démuné tenaillé par la famille de l'époque il prêta 27 dollars à des paysans très pauvres d'un village des environs de Jobra et arracha 42 familles des mains des usuriers. Les prêts furent remboursés à partir de l'année 1976 et le conseil de microcrédit était né.

7-Remboursement

C'est le paiement d'une somme due. C'est l'acte par lequel le client rend la somme empruntée.

8-Recouvrement

C'est un terme employé pour exprimer le retour des fonds, dans des caisses d'une entreprise. C'est l'encaissement d'une somme due par un client qui n'avait pas réglé sa dette à temps.

9-Gestion de crédit

C'est l'ensemble des crédits d'une institution financière. La gestion de crédit constitue généralement l'essentiel de l'actif de l'institution. La gestion de crédit est la principale source de risque d'exploitation pour une institution de micro

finance. La plupart des faillites des institutions de micro finance sont dues à la détérioration de qualité de gestion de crédit.

10-Crédit en souffrance

C'est un crédit d'une échéance au moins est impayé depuis trois mois. Dès lors, la totalité de l'encours de crédit échu ou non doit être considéré comme risqué.

11- Gestion à risque

Elle est la mesure la plus acceptée dans les SFD et permet aux gestionnaires de mesurer la partie de gestion de crédit contaminée par les impayés et présentant un risque de n'est pas être remboursé.

12 - Notion de créance

Pour **G. Jacoud (2001)**, les créances correspondent aux financements que des établissements de crédit consentent aux financiers résidents. Ces financements prennent la force de crédit ou d'acquisition de titre. Au niveau des établissements de crédit nous distinguons plusieurs types : les créances ordinaires, les créances en souffrances, les irrécouvrables.

13- Notion de risque

Le risque est un dommage dont la survenance est incertaine quant à sa réalisation ou la date de sa réalisation. Le risque crédit au niveau d'une institution financière est une notion très importance.

14-Gestion de microcrédit dans les IMF

La gestion est définit comme l'ensemble, des pratiques, et des politiques mises en œuvre dans l'organisation afin d'assurer son bon fonctionnement. Ainsi la gestion de microcrédit passe par l'évaluation des besoins de la clientèle, la mise en place de crédit, son suivi et son fonctionnement.

15 -La mise en place de crédit

Les fonds de crédit proviennent d'une part de l'épargne collectée auprès des membres et d'une part de l'épargne externe.

16- Epargne stratégique

Elle est constituée par une partie du montant des intérêts que paient les bénéficiaires sur leurs emprunts. Cette épargne a un caractère obligatoire et sera amoindrie aux bénéficiaires en fonction de leurs efforts de remboursement.

17-institution de micro finance

C'est une organisation qui offre des services financiers à des personnes à revenus modestes qui n'ont pas accès ou difficilement accès au service financier

18- Micro finance

C'est un système d'offre de services financiers de proximité aux populations pauvres et économiquement actives. Elle comprend toute une série de services et de produits financiers dont notamment le prêt, l'épargne, l'assurance et le transfert de fonds.

Le docteur Muhammad Yunus la définit comme étant « l'ensemble des activités qui offrent des services financiers (service d'épargne et crédit) aux populations pauvres des zones rurales et du secteur informel des milieux urbains et péri, exclues du secteur financier classique parce que peu solvables et ne constituant pas un secteur rentable et le plus souvent analphabètes

19-Notion de taux d'intérêt

D'après **CALKINS et Ai (2007)**, « l'intérêt sur un prêt est le montant d'un paiement (en espèce ou en nature) en supplément de la somme empruntée ou épargnée ».

De façon générale et aux yeux de tout le monde, l'intérêt est exprimé en pourcentage appelé taux d'intérêt. Ce taux d'intérêt permet de déterminer le montant additionnel à payer sur celui emprunter ou déposer.

GHATAK et INGERSENT(2003), ont soutenu l'idée que le taux d'intérêt permet de couvrir le taux d'opportunité, les coûts administratifs et de transaction, les risques de défaut de paiement. Il postule l'égalité suivante :

$I=a+b+y$ avec I = intérêt

a = couts d'administration et de transaction

b = prime de risque

y = couts d'opportunité

B-Point des connaissances antérieures

Selon **Roméo DJOSSOU et Maxime R. GUIDJIME (2011)**, dans l'étude de la contribution au renforcement de la gestion du portefeuille de crédit dans le système financier décentralisé : cas de PEBCo-BEETHESDA ont montré que les dirigeants doivent veiller à ne pas s'écarter de ces idéaux en répondant aux besoins de sa clientèle. ils devraient donc se donner comme objectif, la rentabilité de l'activité que mènent les bénéficiaires entraîne un bon remboursement des crédits et par conséquent la pérennité financière de l'institution, rendre disponible d'autres services financiers comme le microcrédit à la consommation, d'apporter des améliorations aux produits actuels et la mise en place d'un club d'échange des chargés de prêts pour accroître leurs capacités de culture générale en micro-finance, utile pour une bonne gestion du crédit.

Selon **ATALIGBO et LANMLINKPON (2012)**, dans l'étude de la contribution à l'amélioration de la gestion du portefeuille de crédit dans les **IMF** : cas du **PADME** ont montré que les dirigeants doivent motiver les chargés de prêts en leur accordant des primes et avantages pouvant les inciter à plus d'ardeur et de rigueur dans le suivi des clients.

Selon **ADITIGOTO et KONON (2012)**, ont montré dans contribution à la gestion et au recouvrement dans une IMF : cas **d'APHEDD-BAVEC** qu'un suivi efficace de crédit réduit les retards et les créances douteuses .Le suivi du remboursement des crédits décaissés est une onction très importance qui incombe à l'agent de crédit. A cet effet, l'agent de crédit vérifie et s'assure que l'emprunteur respecte normalement les conditions contractuelles liées aux crédits. Dans ce cadre, il doit faire les visites inopinées aux groupements, sachant que les heures de remboursement de ceux-ci sont consignées dans leur

dossier. Il doit s'assurer de l'utilisation rationnelle du crédit afin d'éviter les détournements d'objets. Il vérifie de même que le crédit accordé aux membres est réellement utilisé pour l'objectif déclaré lors de la constitution des dossiers. Si l'agent de crédit constate des cas de détournements, des visites de suivi, il convient de préciser que l'agent de crédit doit faire son suivi au bureau et un suivi sur le terrain pour que l'activité de suivi soit complète.

NGAE-MUNGA (2005), formateur en micro finance, le premier responsable des impayés est l'IMF elle-même, même si la cause est externe. Il stipule aussi que la situation des impayés est un monstre caché (dangereux pour l'IMF et il faut y prêter beaucoup d'attention). Il existe aussi des impayés volontaires, ce sont des cas où l'individu disposant des sommes dues, préfère en prolongeant ultérieures la durée de leur usage car, conscient qu'un remboursement immédiat n'offre pas automatiquement l'opportunité d'un renouvellement immédiat crédit. Contrairement à ceux qu'on pourrait penser, les remboursements retardés sont aussi dangereux que les créances irrécouvrables. Non seulement il est associé au retard de remboursement des coûts de recouvrement mais également, il fausse la programmation financière et peut entraîner la banque des déposants des **SFD** or, ces derniers contrairement aux banques classiques ne sont pas généralement reliés à un prêteur de dernier ressort qui pourrait les financer.

Le fondateur du microcrédit, **Muhammad Yunus (2007)**, pense que, « les **IMF** ne sont pas des organisations caritatives ou humanitaires : Elles visent **l'équilibre économique** de leurs activités. Pour autant, si leur objectif originel est la lutte contre la pauvreté, elles mettent en place des dispositifs assurant leur indépendance financière. Ce résultat est atteint grâce à un travail de terrain assidu, à une bonne connaissance de la population et des emprunteurs, à un suivi de proximité à la mise en place de modes de remboursement adaptés, souvent un rythme hebdomadaire »

FRANTZ Elysée(2007), pense que les objectifs poursuivis dans le cadre de la Formation des agents doit leur permettre de comprendre le rôle et les

Responsabilités des officiers de crédits ; acquérir les techniques de conduites de l'Interview du client et analyser la capacité de remboursement, comprendre l'importance de suivi auprès du client.

Il ressort de ces propos que la formation des agents des **IMF** en micro finance a toute son importance en ce qui concerne l'encadrement des bénéficiaires des microcrédits. En effet, elle a un impact significatif sur le développement des compétences des agents en ce qui concerne la mise en place des microcrédits et l'encadrement des bénéficiaires.

Selon **HOUNDJA** et **HOUNKANRIN(2009)**, dans l'étude de la contribution à une gestion efficace du portefeuille de crédit dans les **IMF** : cas de **PADME**, ont montré que, pour monter un dossier de crédit, les chargés de prêt doivent au-delà de la recherche des renseignements sur le promoteur, faire une analyse financière (calcul des ratios) adéquat pour réduire le risque d'insolvabilité du débiteur. Les **IMF** doivent donc introduire un cadre d'analyse systématique de projet dans leur évaluation des demandes de prêts sans mettre diligence dans l'analyse des dossiers et au décaissement des prêts. Ce serait également un moyen d'évaluer l'expertise de l'emprunt dans l'activité à financer. Ainsi, cette évaluation se révélera un déterminant important de la régularité de remboursement de crédit.

En effet, les chargés de prêts doivent se rendre sur les lieux d'activités des clients une semaine après le déboursement du crédit pour s'assurer l'efficacité de l'investissement. De plus les chargés de prêts doivent à l'aide de leur fiche de suivi se rendre sur les lieux d'exercice des activités des clients suivant une périodicité prédéfinie pour non seulement rappeler aux clients l'échéance mais également constater l'évolution du stock, écouter les clients et leur prodiguer des conseils aux besoins .Suivre efficacement le portefeuille de crédit pour garantir un bon dénouement des crédits. La maîtrise du volume des impayés est un impératif de suivre pour une institution de micro finance. Pour ce faire, **PADME** doit mettre en œuvre des moyens pour minimiser les conséquences de défaillances (impayés) qui peuvent survenir malgré tout. Ainsi, ils ont suggéré à

l'agence **PADME** de renforcer d'avantage les formations des promoteurs pour permettre une grande adhésion des clients. Ces formations faciliteraient une bonne maîtrise des techniques comptable par les promoteurs et par conséquent le respect de leurs engagements vis-à-vis de **PADME**.

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

HOUNLONKOU et AI (2000), ont prouvé que les institutions de micro finance (**IMF**) relèvent leurs limites en matière de performance de remboursement et que les déterminants de taux de remboursement ont permis de conclure que les garanties matérielles ont plus d'influence positive sur le taux de remboursement que celles des matérielles. Ce qui ramené le débat au niveau sociologie et anthropologique.

SCIALOM (1999), affirme que le risque de non remboursement de crédit repose sur les paramètres non maîtrisables par l'emprunteur comme l'état de la conjoncture présente et future mais également sur les qualités intrinsèques des projets qui souvent ne sont pas qualifiables et sur la solvabilité présente et à venir de l'emprunteur lui-même. Pour, la collecte des informations sur l'ensemble de ces paramètres, est couteuse par l'intermédiaire financier. Celui-ci dispose d'information externe directement fourni par les demandeurs de fonds qui dispose toujours d'un avantage informationnelle sur sa propre situation par rapport au prêteur. L'émergence des institutions financière peut alors être présentée comme le flux de leur capacité supérieur, celle du marché à réduire ses asymétries d'information. Alors ces risques peuvent découlés de l'inexpérience des promoteurs de leurs activités par exemple : N'avoir jamais été formé ou un quelconque travail ; l'inexpérience des dirigeants dans la gestion des entreprises ou des crédits octroyés. Ainsi les dirigeants d'entreprises industrielles surtout des **PMI** (Petite et Moyenne Industrielle) ont le plus souvent un déficit de

formation et d'expérience dans la gestion d'une entreprise. Ces éléments peuvent avoir selon des institutions financières un effet sur la compétitivité et un incident sur la décision d'octroyé ou non de crédit.

Dans ce contexte, le colloque par « Haut conseil de la Coopération International » (HCCI) et " l'Agence Française de Développement " (AFD). Le 13 novembre à Paris sur le thème « la formation professionnelle et formation » : Mobiliser tous les acteurs a été l'occasion pour les experts internationaux de souligner la place de la formation professionnelle dans le programme de développement. Le constat est claire, la formation professionnelle joue un rôle important dans le passe d'une économie de subsistance (ou l'économie formelle) à une économie moderne.

PARAGRAPHE 2 : Méthodologie de la recherche

En vue d'atteindre les objectifs fixés et vérifier les hypothèses émises, nous allons procéder à la détermination des outils de collectes des données, les outils d'analyse, de traitements et stratégie de vérification des hypothèses.

A-Détermination des outils de collectes des données

1-Outils de collectes

Les méthodes d'investigations utilisées lors de la recherche sont essentiellement : les fiches d'enquête (par questionnaire auprès des bénéficiaires et des Chargés de Prêt, des entrevues, la recherche documentaire, les observations faites sur le lieu de stage).

2-La recherche documentaire

La documentation est l'outil indispensable utilisé tout au long de notre travail de recherche. Cette recherche documentaire nous a permis de compléter les informations recueillies à travers le questionnaire et les entretiens. Elle est apportée sur les documents, des prospectus et guide de **PEBCo**, et les recherches sur internet. Cela nous a permis de recueillir des informations sur les travaux antérieurs réalisés par d'autres chercheurs dans notre domaine d'étude de

recherche. Notre recherche permettra donc d'apporter un plus à la gestion de crédit et plus particulièrement à PEBC

3-Les observations faites sur le lieu de stage

La méthodologie de recherche est un outil indispensable puisqu'elle nous permet d'exposer les différentes étapes suivies pour aboutir aux résultats attendus. A cet effet, elle doit suffisamment être précise pour permettre à tout chercheur de rétorquer la mesure.

3-1- Préparation de l'enquête

Cette étape de la recherche permet de déterminer l'échantillon de la population interrogée et d'élaborer le questionnaire et l'entrevue

3-1-1 Echantillonnage

Un échantillon est une portion ou une partie prélevée sur une population appelée population mère ou population de base. Notre population mère est constituée des bénéficiaires de crédit et des CP. L'effectif de la population étudiée est de 300, (source : PEBCo). Compte tenu de l'importance qualitative que revêt l'étude sur la gestion de crédit, l'échantillon de 100 bénéficiaires de crédit et 10 CP opérant à l'agence de Cotonou Fidjrossè, soit 36.67% environ de la population de l'étude nous paraît suffisant pour globaliser le résultat obtenu au niveau de la population mère. Nous considérons comme exhaustive cet échantillon dans la mesure où on dit du sondage qu'il est exhaustif lorsque l'échantillon est supérieur à 1/7 de la population de base.

3-1-2- Le questionnaire (voir annexe)

Le questionnaire représente dans cette étude un outil important de collecte des données. Il a été réalisé en tenant compte des recommandations des personnes ressources consultées dans l'optique d'avoir des informations fiables auprès d'un échantillon considéré.

3-1-3- Les entrevues

Ce sont des entretiens que nous avons eu avec les personnes ressources intervenant directement ou indirectement dans les **IMF**. Il s'agit essentiellement des chargés de prêt, des chefs bureaux et du chef d'Agence de **PEBCo de Fidjrossè**. Ces enquêtes ont permis d'avoir des informations sur la gestion de crédit.

3-2-Realisation de l'étude sur le terrain

La réalisation de l'étude sur le terrain passe par le déroulement et le suivi de l'enquête

3-2-1 Déroulement de l'enquête

Le travail s'est déroulé une phase bipartite ;

-La première phase a permis de nous familiariser avec le personnel de PEBCo ou nous avons effectué notre stage. Les entretiens individuels avec les membres de l'Administration et quelques personnels ont permis de finaliser la fiche d'enquête basée sur leurs réelles préoccupations.

-La deuxième phase a servi à distribuer le questionnaire dans un intervalle de deux jours.

3-2-2 Distribution du questionnaire

L'approche quantitative utilisée pour la réalisation de ce travail, nous a conduits à la distribution du questionnaire à l'ensemble de l'échantillon fixé. Malgré que le choix des enquêtés a été fait au hasard, toutes les catégories socioprofessionnelles de la population étudiée ont été pris en compte afin de nous assurer de l'exhaustivité des informations recueillies. Nous avons procédé à l'Administration de certains questionnaires pour avoir à échanger avec certains responsables, afin de s'imprégner de la réalité de l'entreprise et de déceler au besoin des incorrections.

B-Traitements des données et outils d'analyses

1-Traitements des données

Les données ont été saisies et traités dans Excel. Après le dépouillement des questionnaires, nous avons comptabilisés les résultats chiffrés de chaque question en pourcentage et ensuite nous les avons analysés.

2-Les outils d'analyse

Les outils d'analyses sont essentiellement constitués de tableau synthétique et de graphe. Ses outils nous ont permis d'avoir une bonne appréciation des résultats et nous ont donné la capacité de fournir un maximum d'information d'exploitable.

C-Stratégies et vérification des hypothèses

1- Stratégies de vérification d'hypothèse n° 1

Nous rappelons que la population cible de notre enquête est constituée des bénéficiaires ayant obtenus au moins une fois de crédit à PEBCo, des CP de PEBCo. Pour notre première hypothèse suivant laquelle le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit explique l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit, nous avons utilisé les données collectées à partir des questions de recherches adressées aux clients et aux CP. Pour vérifier cette hypothèse, nous sommes basés sur le seuil de décision à prendre en compte les données collectées à partir des questions de recherches adressées aux acteurs. Cette hypothèse sera vérifiée si la cause retenue est celle qui a recueilli le pourcentage le plus élevé des avis des enquêtés, mais dans le cas contraire, l'hypothèse ne sera pas vérifiée.

2-Stratégie de vérification de l'hypothèse n° 2

Pour notre deuxième hypothèse suivant laquelle le non remboursement des crédits, est dû au surendettement, nous avons utilisé les données collectées à partir des questions de recherches adressées aux clients défaillants. Cette hypothèse sera vérifiée si la cause retenue est celle qui a recueilli le pourcentage

le plus élevé des avis des enquêtés, mais dans le cas contraire, l'hypothèse ne sera pas vérifiée.

D-Collecte des données

1-Condition de réalisation des enquêtes et difficultés rencontrées

L'enquête a été réalisée par des questionnaires adressés aux clients rencontrés à PEBCo Fidjrossè, par les entrevues et les entretiens avec les CP. Au cours de cet exercice, les difficultés rencontrées ont été de deux ordres, l'une par rapport aux clients et l'autre par rapport aux CP.

2-Difficultés rencontrées auprès des clients enquêtés :

Elles se rapportent :

- Au faible niveau d'instruction de certains clients, ce qui nous avons souvent obligé à remplir nous même les fiches sur la base des données reçues ;
- Au manque de disponibilité des clients à répondre aux questions à cause des exigences de leurs activités ;
- Au manque de sincérité aux réponses de leur part ;
- Au manque de confiance aux réponses de leur part.

3-Difficultés rencontrées auprès des CP PEBCo

Concernant les CP nous avons été confronté aux difficultés d'accès à certaines données, tout simplement parce qu'elles sont jugées confidentielles par l'institution PEBCo et à leur indisponibilité. Néanmoins, nous avons pu réaliser nos enquêtes et sommes en mesure de présenter les résultats

Ce dernier chapitre nous permettra de présenter les données recueillies à PEBCo, de les analyser pour la vérification des hypothèses retenues, de faire ressortir nos critiques puis de formuler des suggestions pour une bonne gestion et un bon recouvrement de crédit.

SECTION 1 : Présentation et Analyse des données, Vérification des Hypothèses.

Dans cette section, nous aborderons successivement la présentation et analyse des données ainsi que la vérification des hypothèses

PARAGRAPHE 1 : Présentation et analyse des données

Les résultats seront présentés parallèlement à certaines questions du questionnaire.

I-Données de l'enquête relatives aux Chargés de Prêts (CP) et aux clients.

A-Présentation et analyse des résultats d'enquêtes relatifs au problème d'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit.

Tableau N°4 : avis des clients relatifs au suivi de l'utilisation du crédit.

Données	Nombre de clients	Pourcentage
Avis		
Non	65	65%
Oui	35	35%
Total	100	100%

Source : résultats de nos enquêtes au niveau des clients.

L'analyse des résultats de l'enquête au niveau des clients (tableau n°4) montre que la majorité des clients n'ont pas été visités après la mise en place du crédit.

Selon notre échantillon, la majorité des clients ont déclarées n'avoir pas été visitée soit 65%.

Tableau n°5 L'évolution du nombre de bénéficiaires de crédit au cours des trois années précédente

Années Elément	2013	2014	2015
Nombre de bénéficiaires de crédit	18014	22781	25675

Source : PEBCo

Tableau N° 6 : Avis des CP relatifs sur l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit

La question qui retiendra notre attention dans le questionnaire est celle-ci :

Selon vous à quoi est due l'insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit ?

Les résultats découlant de cette question sont consignés dans le tableau suivant.

Donnée	Nombre de CP	Pourcentage
Avis		
L'indisponibilité du client	3	30%
manque des CP pour faire face à l'accroissement du nombre de bénéficiaire de crédit	6	60%
Autres	1	10%
Total	10	100%

Source : Résultats de nos enquêtes au niveau des Chargés de Prêts (CP)

L'analyse des résultats de nos enquêtes auprès des CP, montre que 30% des CP déclarent que l'insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit est due à l'indisponibilité des clients, tandis que d'autres, soit 10% aussi affirment que l'origine de cette insuffisance est le caractère ambulant de leurs activités. Plus de la moitié des CP soit 60% déclarent que l'insuffisance du suivi de

l'utilisation de crédit est due par manque des CP pour faire face à l'accroissement du nombre de bénéficiaires de crédit.

De tout ce qui précède, on peut affirmer que c'est le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit octroyé qui est à l'origine de l'insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit.

B-Analyse des résultats d'enquêtes relatifs au problème du non remboursement de crédit.

La question qui retiendra notre attention dans le questionnaire est celle-ci :

Selon vous qu'est ce qui explique le non remboursement des crédits ?

Les résultats découlant de cette question sont consignés dans le tableau suivant :

Tableau n°7 : résultats de la question liée au problème spécifique n°2

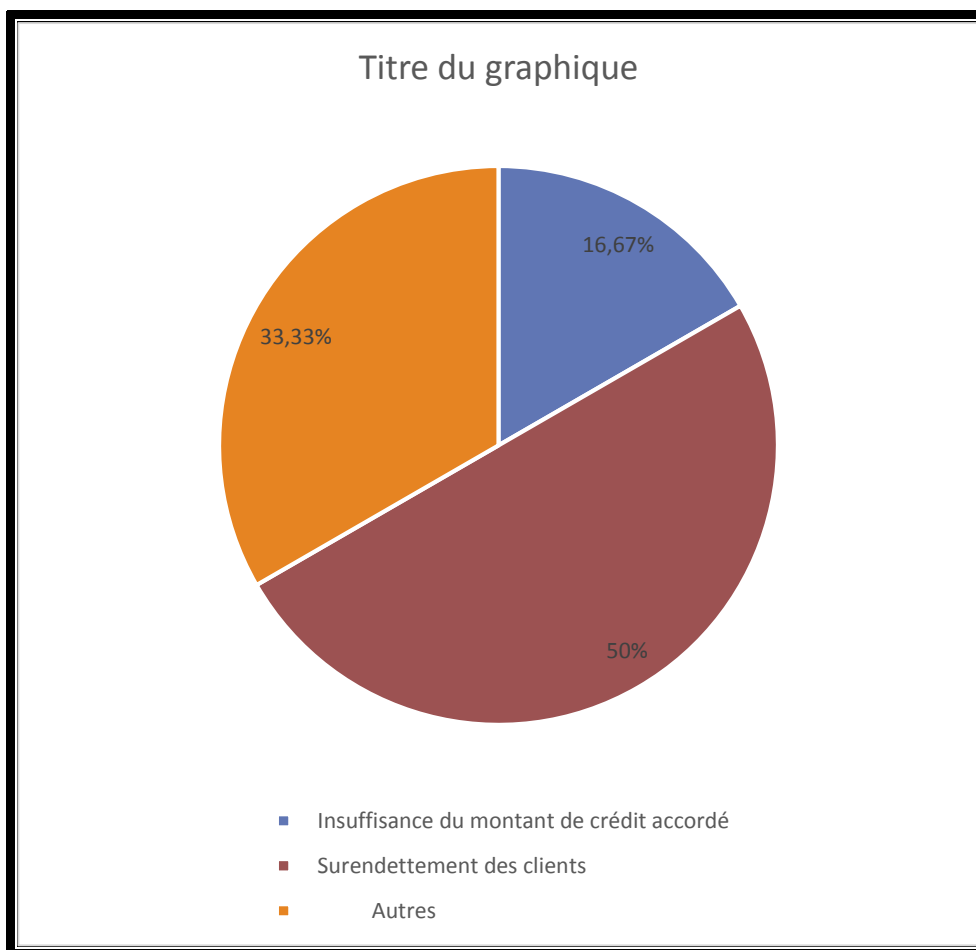
Eléments	Nombre d'observation	Pourcentage
Insuffisance du montant de crédit accordé	2	16,67%
Surendettement	6	50%
Autres	4	33,33%
Total	12	100%

Source : Résultats de nos enquêtes au niveau des clients défailants

L'analyse des résultats de cette enquête, montre que 16,67% des clients affirment que le non remboursement du crédit est dû à l'insuffisance du montant de crédit accordé, 50% pour cause de surendettement ; et 33,33% pour divers raisons. Le surendettement semble être la cause la plus probante parce qu'elle emporte le poids le plus élevé.

De tout ce qui précède, on peut donc affirmer que c'est le surendettement des clients qui est à l'origine du non remboursement de crédit.

Figure n°1: Représentation des observations liées au problème spécifique n°2



Source : Résultats de l'enquête réalisée auprès des bénéficiaires de crédit

Paragraphe2 : Vérification des hypothèses et discussions

A-Vérification des hypothèses

1-Degré de validité de l'hypothèse N°1

Pour déterminer les causes qui sont à la base du problème de l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit, nous nous sommes fixés comme seuil de décision le critère qui a le pourcentage le plus élevé. Or il ressort de l'analyse des résultats issus de l'enquête que le critère ayant le pourcentage élevé est : le manque des Chargés de Prêts (CP) pour faire face au nombre croissant de

bénéficiaires de crédit octroyé (60%), on peut donc conclure au regard du seuil de décision que la cause liée au problème de l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit est le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaire de crédit octroyé.

D'où l'hypothèse n°1 selon laquelle le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit explique l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit est confirmée.

2-degré de validation de l'hypothèse N°2

Pour déterminer les causes qui sont à la base du problème du non remboursement de crédits, nous nous sommes fixés comme seuil de décision, le Pourcentage le plus élevé. Or, il ressort de l'analyse des résultats issus de l'enquête que le critère ayant le pourcentage le plus élevé est : Le surendettement (50%), on peut donc conclure que la cause liée au problème du non remboursement de crédit est due au surendettement des clients.

D'où l'hypothèse n°2 selon laquelle le non remboursement du crédit est dû au surendettement est confirmée.

B-Discussion

1-Discussion liée au problème spécifique N°1

Suite à la vérification de l'hypothèse n°1, nous retenons définitivement que le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaire de crédit octroyé est la cause réelle de l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit.

2-Discussion liée au problème spécifique N°2

La vérification de l'hypothèse n°2 permet de retenir définitivement que le surendettement des clients comme la cause réelle du non remboursement de crédit.

Section 2 : Approches des solutions et conditions de leur mise en œuvre.

Une fois les hypothèses testées à la suite de l'analyse des résultats de l'enquête, nous allons proposer des solutions ainsi que leurs conditions de mise en œuvre.

Paragraphe 1 : Approches de solutions

A-Approches des solutions liées à l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit.

A partir des résultats obtenus des enquêtes, nous avons retenu le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit comme étant à la base de l'insuffisance du suivi de l'utilisation du crédit. Ainsi, pour trouver une solution à ce problème à PEBCo, nous leur proposons de définir le nombre de dossiers à étudier par chaque chargé de prêt par mois. De plus nous suggérons à PEBCo d'augmenter le nombre de CP en prévision d'une éventuelle augmentation du nombre de bénéficiaires. Ce qui leur permettra même d'avoir le temps de faire la prospection vers d'autres clients. Ceci pourrait engendrer des frais supplémentaires à PEBCo, mais en réalité, PEBCo n'y perd pas grande chose car il pourra récupérer son patrimoine.

B-Approches des solutions liées au non remboursement de crédit.

A partir des résultats obtenus des enquêtes, nous avons retenu le surendettement des clients comme étant la base du non remboursement de crédit. Ainsi pour trouver une solution à ce problème qu'à PEBCo, nous proposons :

- De contraindre les clients à fournir des informations nécessaires qui peuvent permettre de bien analyser leur situation patrimoine.
- De rendre plus accessible et efficace la coordination et l'échange d'information entre IMF (centrale des risques)
- D'adapter le montant du crédit aux besoins réels des bénéficiaires et à leur capacité de remboursement

Paragraphe 2 : Condition de mise en œuvre des solutions préconisées aux problèmes spécifiques n°1 et n°2

Les approches de solutions relatives aux problèmes spécifiques identifiés donneraient des résultats fiables et efficaces lorsque certaines conditions de mise en œuvre appropriées soient émises.

A-Condition de mise en œuvre des solutions au problème spécifique n°1

- Prévoir un budget de recrutement et de formation des Chargés de Prêts en nombre suffisant pour le suivi
- Renforcer le budget de suivi

B-Condition de mise en œuvre des solutions au problème spécifique n°2

- Mettre en place un système d'analyse permettant de bien analyser et de définir la situation patrimoine du client
- Adapter le montant du crédit aux besoins réels des bénéficiaires et à leur capacité de remboursement

Tableau N°8 : Tableau de synthèse de l'étude

Niveau d'analyse	Problématique	Objectifs	Causes supposées	Hypothèses	Approches de solutions
Niveau général	Problème générale : Gestion peu performance de crédit	<u>Objectif général</u> suggérer les modalités de renforcement du système de gestion de crédit			
Niveaux spécifiques n°1	Problème spécifique : Insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit	Objectif spécifique: analyser le suivi de l'utilisation de crédit	Cause spécifique : manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit	Hypothèse spécifique : le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaires de crédit explique l'insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit	-Définir le nombre de dossiers à étudier par chaque CP par mois -Augmentation de l'effectif des CP -Augmentation du délai prévu par le service d'audit pour le contrôle de la fiche de suivi
Niveau spécifique n°2	Problème spécifique: Non remboursement de crédit	Objectif spécifique : Déterminer les causes liées au non remboursement de crédit	Cause spécifique : surendettement des clients	Hypothèse spécifique :le non remboursement de crédit est dû au surendettement des clients	-De contrainte les clients à fournir des informations nécessaires qui peuvent permettre de bien analyser leur situation patrimoine -Rendre plus accessible et efficace la coordination et l'échange d'information entre

					IMF - Adapter le montant du crédit aux besoins réels des bénéficiaires et à leur capacité de remboursement
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) constituent un instrument important de financement de l'économie aux côtés des autres intermédiaires financiers. Ils participent à la réduction de la pauvreté en favorisant le développement des activités économiques, source de création de richesse et d'emploi.

La viabilité et l'essor des entreprises sont des facteurs non négligeables dans le développement économique et social d'un pays. PEBCo-BETHESDA joue un rôle important, à cet effet, en permettant aux micro-entreprises, quelques peu négligées par le système bancaire classique, de bénéficier des financements pour le développement de leurs activités.

PEBCo-BETHESDA est une institution de micro finance dans laquelle nous avons effectué notre stage. Ce stage nous a permis de faire notre formation pratique et d'avoir une idée sur la vie en entreprise.

En effet, notre séjour dans cette institution nous a permis de constater que PEBCo rencontre des difficultés spécifiques dans la gestion du crédit qui ne sont pas réellement dues à une mauvaise gestion de PEBCo.

Ces difficultés ont trait essentiellement à l'insuffisance du suivi de l'utilisation de crédit, et au non remboursement des crédits.

Face à cette situation, quelques hypothèses ont été formulées à la base de ces problèmes : Le manque des CP pour faire face au nombre croissant de bénéficiaire de crédit, et le surendettement des clients. Ainsi PEBCo a mis en place des mesures bien définies lui permettant de jouer pleinement son rôle dans le cadre de la réduction de la pauvreté tout en garantissant sa pérennité. Mais cela ne l'exempte pas d'autres problèmes. Il est impératif pour cette structure d'attirer l'attention des CP sur l'importance de renforcer le système de gestion de crédit afin de sauvegarder son patrimoine. Ce travail, loin d'avoir la prétention d'être une œuvre parfaite qui apporte toutes les solutions à l'amélioration du système de gestion de crédit à PEBCo veut simplement être une modeste analyse de sa politique en la matière, c'est pourquoi nous appelons d'autres chercheurs à plus l'approfondir.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

A –Ouvrages

- **AMOUSSOUGA F. G. (2006)**, micro finance et développement
- **GENEVIEVE NGUYEN (février 2000)**, article publié sur l'endettement des ménages.
- **NICOLAS PIROTTE (février 2000)**, effet de l'endettement des ménages sur la croissance. Page 11
- **SOKADJO J. L. (2009)**, « Economie Générale Bac-BTS » édition 2009
- **THIERRY OKRY (2005)**, rapport sur le risque du recouvrement page 11
- **YVES B. et COLLIS J.** « Dictionnaire économique et financier » édition 1975

B-Mémoires

ADITIGOTO & KONON (2012), mémoire de fin de formation en licence professionnelle sur le thème, gestion de recouvrement dans une IMF : cas de d'APHEDD-BAVEC

ATALIGBO & LANMLINKPO (2012), Mémoire de fin de formation en licence professionnelle sur le thème, Gestion du portefeuille de crédit dans les IMF : cas de PADME

Romeo DJOSSOU & Maxime R. GUIDJIME (2012), Mémoire de fin de formation en licence professionnelle sur le thème, Gestion du portefeuille de crédit dans un SFD : cas de PEBCo BETHESDA

C-Autres documents

- Manuel ou guide de PEBCo
- Prospectus de PEBCo

