



REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION (FASEG)



MEMOIRE PRESENTE POUR L'OBTENTION DES CREDITS ASSOCIES AU DIPLOME DE LA LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTION

OPTION : Gestion

FILIERE : Comptabilité Audit
et Contrôle de Gestion (CACG)

THEME

**GESTION DES RISQUES DES IMPAYES DANS
LES SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES :
CAS DE P.E.B.Co-BETHESDA**

Réalisé et Présenté par :

Sèwèzon Carolle **TOTTIN** &

Missimawou Juliette **DOVOEDO**

Maître de stage

Mme Ginette FOSSOU
Chef d'Agence PEBCo-
BETHESDA de Fidjrossè

Maître de mémoire

Dr Liamidi YESSOUFOU
Enseignant à la FASEG /UAC

Année académique 2015-2016

DEDICACE

Cette œuvre qui représente les prémices de ma vie professionnelle est dédiée :

A

- ❖ mon père Monsieur **TOTTIN** Rigobert ;

- ❖ ma mère, Madame **TOTTIN** Henriette née **ZOUHOUÉ**.

Carolle TOTTIN

DEDICACE

Je dédie cette œuvre :

A

- ❖ à mon père **DOVOEDO** Moise et à ma mère **ADJATOUINDJI** Marie-Claire ;
- ❖ mes frères et sœurs pour leur soutien.

Juliette DOVOEDO

REMERCIEMENTS

Au terme d'une formation, il est souvent très délicat d'adresser des remerciements à ceux qui y ont apporté leur grain de sel. Cette exigence morale devient encore plus difficile lorsqu'il s'agit de remercier nommément toutes ces augustes personnes. C'est à juste titre que nous présentons d'ores et déjà toutes nos excuses à tous ceux qui se sentiront oubliés. Ainsi, voudrions-nous nommer :

- ✓ Pr Charlemagne IGUE, agrégé des Sciences Economique et Doyen à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG);
- ✓ Dr Liamidi YESSOUFOU, notre maître de mémoire, qui a le grand mérite d'accepter avec promptitude de diriger ce travail avec abnégation et perspicacité malgré ses multiples occupations. Nous vous en sommes infiniment reconnaissantes ;
- ✓ Monsieur Pascal TAMEGNON, Directeur de P.E.B.Co de nous avoir accordé le stage dans sa structure ;
- ✓ Notre maître de stage, Mme Ginette FOSSOU et toute son équipe dont la franche collaboration nous a permis de surmonter les difficultés pratiques de stage ;
- ✓ A tout le corps professoral de la FASEG pour la qualité de la formation reçue au cours de nos années d'étude ;
- ✓ A tous les membres du jury qui ont accepté juger ce travail.

Enfin, que tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire trouvent ici nos salutations de profonde gratitude.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AC	Agent de Crédit
AG	Assemblée Générale
AGR	Activité Génératrice de Revenu
BCEAO	Banque Centrale des Etats de l’Afrique de l’Ouest
CA	Conseil d’Administration
CACG	Comptabilité Audit et Contrôle de Gestion
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Déterminée
CODIR	Comité de Direction
COOPEC	Coopérative d’Epargne et Crédit
CP	Chargé de Prêt
DAT	Dépôt A Terme
DAV	Dépôt A Vue
DCAM	Département Communautaire et Assainissement du Milieu
DG	Direction Générale
EB	Epargne Bloquée
EL	Epargne sur Livré
FASEG	Faculté des Sciences Economiques de Gestion
IMF	Institution de Micro Finance
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAR	Portefeuille A Risque
PARMEC	Programme d’Appui à la Reforme des Mutuelles d’Epargne et de Crédit
PEBCO	Promotion de l’Epargne-crédit à Base Communautaire
PME	Petite et Moyenne Entreprise
PVD	Pays en Voie de Développement
SFD	Systèmes Financiers Décentralisés
TI	Tontine Individuelle

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Pénalité de l'épargne	8
Tableau 2 : Taux d'intérêt	9
Tableau 3 : Classification des crédits	10
Tableau 4 : Présentation des agents de P.E.B.Co-BETHESDA	17
Tableau 5 : Cas de détournement du crédit vers d'autres activités	37
Tableau 6 : Les causes du non remboursement des crédits à l'échéance.....	38
Tableau 7 : Incidence des impayés sur les résultats de la structure	39
Tableau 8 : Evolution du taux d'impayé et du taux de portefeuille	40
Tableau 9 : Les résultats obtenus par la structure	42
Tableau 10 : Activités effectuées par les clients	43
Tableau 11 : la durée mis par le chargé de prêt pour la première visite	43

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Evolution du taux des impayés et du portefeuille.....	41
Graphique 2 : Evolution des résultats des quatre dernières	42

SOMMAIRE

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	v
LISTE DES GRAPHIQUES	v
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE	4
SECTION 1 : GENERALITE SUR PEBCO-BETHESDA	5
SECTION 2 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE, FONCTIONNELLE ET DEROULEMENT DU STAGE	12
CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	21
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE	22
SECTION 2 : METHODOLOGIE DE L'ETUDE.....	30
CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE LA RECHERCHE	35
SECTION 1 : REALISATION DES ENQUETES, PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET VERIFICATION DES HYPOTHESES	36
SECTION 2 : DES SUGGESTIONS ET DES CONDITIONS DE MISES EN ŒUVRE.	45
CONCLUSION	48
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	52
ANNEXES.....	a
TABLE DES MATIERES	g

INTRODUCTION

Plusieurs pays du monde aspirent à la croissance économique car elle permet de lutter contre la pauvreté. Mais force est de noter que les années 1980 marquaient le début des crises économiques mondiales, plus particulièrement les crises de la dette des Pays en Voie de Développement (PVD). De part cette crise et la faillite des banques d'Etat, le Bénin, avec l'avènement des Programmes d'Ajustement (PAS), nos partenaires au développement (la banque mondiale et les fonds monétaires internationaux) en accord avec le gouvernement béninois ont créé des Systèmes Financiers décentralisés (SFD) encore appelées Institutions de Micro Finance (IMF).

Ces services de micro finance fournissent un ensemble de produits financier aux personnes exclues du système financier classique ou formel. Ils concernent en général les habitants pauvres des pays en développement.

Parmi ces multiples SFD au Bénin nous avons l'association pour la Promotion de l'Epargne-Crédit à Base Communautaire (P.E.B.Co-BETHESDA) qui occupe une place importante dans le processus de lutte contre la pauvreté. Elle s'est donnée pour mission d'octroyer des crédits aux populations rurales et urbaines et leur offre d'autres produits et services nécessaire au développement d'activités porteuses de revenu.

Comme toute structure de micro finance, elle est confrontée à un certain nombre de problèmes, lesquels freinent sa croissance, notamment les risques liés au non remboursement de crédit.

C'est pourquoi dans le cadre de notre stage pour l'obtention de la Licence Professionnelle, nous avons décidé de réfléchir sur le thème «**Gestion des risques des impayés dans les systèmes financiers décentralisés: cas de P.E.B.Co-BETHESDA** » ceci nous permet bien évidemment de mettre en exergue les difficultés rencontrées par l'institution dans l'élaboration d'un cadre

devant lui permettre de réduire les risques liés au non remboursement des crédits.

Ainsi, ce travail se fera en trois grands chapitres. Le premier est consacré au cadre institutionnel de la recherche, le deuxième au cadre théorique et méthodologique de la recherche et enfin le dernier au cadre empirique de la recherche.

**CHAPITRE 1 : PRESENTATION DU CADRE
INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE**

Dans ce premier chapitre, nous auront à aborder d'une part la généralité sur P.E.B.Co-BETHESDA et d'autre part les structures organisationnelles, fonctionnelles et déroulement du stage.

SECTION 1 : GENERALITE SUR PEBCO-BETHESDA

Cette section de l'étude présente d'une part l'historique, la vision, la fiche signalétique, la mission et les objectifs de l'association et d'autre part, ses ressources et ses activités.

PARAGRAPHE 1 : HISTORIQUE, VISION, MISSION, ET OBJECTIFS DE PEBCO-BETHESDA.

Le premier paragraphe met en exergue l'historique et la vision de PEBCo-BETHESDA, sa mission et ses objectifs.

A- Historique de PEBCO-BETHESDA

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 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 (06) 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-BETHESDA 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-BETHESDA est devenu Promotion d'Epargne Crédit à Base Communautaire. Toutefois, depuis fin 2004, elle 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 dotant d'une Direction Générale hiérarchiquement dépendante du CA de PEBCo BETHESDA et de nouveaux textes intitulés « règlement et statuts 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 numéro 2012-21 mars 2012 portant réglementation des SFD en république du Bénin ? Elle n'est plus un département de l'ONG et est une structure totalement indépendante dans le fonctionnement comme dans l'organisation.

B- Vision de P.E.B.Co-BETHESDA

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.

C- Mission de P.E.B.Co-BETHESDA

Améliorer les conditions de vie des populations pauvres en leur offrant des services financiers et non financiers solidaires de qualité.

D- Les objectifs statutaire de P.E.B.Co-BETHESDA

Selon ses statuts, PEBCO-BETHESDA a pour objectifs de :

- développer une solidarité communautaire à travers la collecte de l'épargne Locale et sa redistribution sous forme de crédit ;
- accorder des prêts à partir d'autres ressources et réaliser des Opérations d'engagement par signature ;
- assigner les populations en conseil de gestion et d'élaboration de microprojet ;
- organiser les communautés de base à s'autogérer et s'auto employer et les accompagner dans la croissance des activités génératrices de revenus.

PARAGRAPHE 2 : Activités de P.E.B.Co-BETHESDA

Les activités du P.E.B.Co-BETHESDA regroupent l'ensemble des produits qui font l'objet d'existence de l'institution et qui constituent l'essentiel de ses activités. Dans ce cadre, le portefeuille du P.E.B.Co-BETHESDA est assez diversifié et constamment enrichi des expériences acquises ou des besoins de la clientèle. Parmi la gamme variée des produits offerts par P.E.B.Co-BETHESDA, on distingue trois catégories : l'épargne, le crédit et la tontine.

1- Epargne

Pour éviter les problèmes de dépenses imprévues ou inutiles, de vol et de perte de l'argent, P.E.B.Co-BETHESDA a initié pour sa clientèle l'épargne qui est mise en réserve d'une partie de ses revenus non affectés à la dépense. P.E.B.Co-BETHESDA offre à ses clients quatre (04) types d'épargnes :

2- Le dépôt à vue (DAV)

Le DAV est un compte ouvert auprès de P.E.B.Co-BETHESDA par un ou plusieurs client(s). Ce compte est mouvementé par des dépôts et des retraits des clients. Le montant minimum de dépôt et de retrait est de 1000 F.CFA. Cependant, le solde de ce compte ne peut être inférieur au dépôt initial qui est de cinq mille (5000) francs. Le DAV supporte des frais de tenue de compte d'un montant mensuel de 250 FCFA variable.

3- Epargne sur livret (EL)

L'épargne sur livret est constituée de façon libre et ne dépend pas du montant de crédit sollicité.

C'est une épargne règlementée qui est constituée progressivement par le client et dont le montant moyen est bonifié d'un intérêt créditeur de 3% l'an. Le compte épargne sur livret ne supporte pas les frais de tenue de compte annuel, mais donne plutôt droit à un intérêt créditeur. Il doit avoir en tout temps un solde minimum de 5000 FCFA. Le montant minimum de dépôt et de retrait est de 1000 F.CFA. Pour ce compte, le retrait se fait 72 heures ouvrables après la dernière opération. Dans le cas contraire les pénalités sont fixées comme suit :

Tableau 1 : Pénalité de l'épargne

Montant décaissé	Pénalité en FCFA
[1.000 ; 100.000[1.000
[100.000 ; 300.000[1500
Plus de 300.000	3.000

Source: P.E.B.Co-BETHESDA 2015

4- L'épargne bloquée (E.B)

L'épargne bloquée est constituée de façon libre et ne dépend pas d'un montant éventuel de crédit sollicité. C'est une épargne qui est constituée progressivement par le client et dont les montants échus sont progressivement rémunérés d'un d'intérêt créditeur de 3,5% l'an. Il est mouvementé au crédit avec un délai de retrait égal au délai contractuel. Le débloqué avant terme implique des pénalités à payer par le client suivant les clauses du contrat. Il doit avoir en tout temps un solde minimum de 5.000 F.CFA avant l'échéance du contrat. Le montant minimum de dépôt est de 1.000 F.CFA.

5-Le dépôt à terme (D.A.T)

Le dépôt à terme est une épargne constituée d'un montant de dépôt unique par le client. Ce montant est frappé d'un taux d'intérêt créditeur variable selon la durée du dépôt. Le compte de DAT est également ouvert sur la base d'un contrat entre le client et l'association PEBCO BETHESDA. Le montant minimum de dépôt est de 20000 FCFA. Le débloqué avant terme entraîne pénalités. Le compte DAT auprès de PEBCO BETHESDA a un délai minimum de six (06) mois. Ce compte ne supporte pas de frais de tenu de compte annuel, mais donne droit à un intérêt créditeur. Le compte de dépôt à terme est rémunéré comme suit :

Tableau 2 : Taux d'intérêt

Durée (en mois)	Taux d'intérêt
06 ; 12[4%
[12 ; 24[5%
Plus de 24	6%

Source : PEBCO BETHESDA 2015

6- Crédit

Dans le but d'atteindre ses objectifs, PEBCO BETHESDA propose à sa clientèle six types de crédit à savoir :

- les petits crédits ;
- les crédits moyens ;
- les crédits substantiels ;
- les crédits à terme ;
- les crédits scolaires ;
- les crédits de pont.

Les caractéristiques spécifiques à chacun de ces crédits sont regroupées dans le tableau suivant :

Tableau 3 : Classification des crédits

Types de crédits	Montant	Durée	Taux d'intérêt (mensuel dégressif)
Les petits crédits	[30.000 ; 200.000[12mois	1,9%
Les crédits moyens	[200.000 ; 500.000[14 mois	1,9%
Les crédits substantiels	[500.000 ; 5.000.000[24 mois	1,9%
Les crédits à terme	Variable	12mois	1,9%
Les crédits de pont	Maximum 500.000	1 mois	03%
Les crédits scolaires	Maximum 300.000	8 mois	1,8%

Source : PEBCO BETHESDA

7- Tontine

La tontine dans son concept réel est considérée comme une forme d'épargne informelle basée sur les principes de contraintes et d'obligation. En effet, elle correspond à la thésaurisation d'une partie des revenus disponibles, pour faire face aux besoins de sécurité et de prévoyance en l'absence de toutes autres alternatives. Ainsi, PEBCO BETHESDA commercialise le produit « tontine » sous ces deux formes que sont : l'une individuelle et l'autre collective.

7-1- Tontine individuelle

La tontine individuelle correspond à la thésaurisation d'une partie de l'épargne d'un individu dans le but de faire face aux besoins de sécurité et de prévision en l'absence de toutes autres options. Pour participer à cette tontine, il

faut se présenter au guichet de chaque dépôt (le dépôt minimum est de 1000FCFA). A cet effet une carte est délivrée.

7-2- Tontine de groupe

Chaque groupe est composé de six (10) personnes et chacun des membres du groupe dépose à l'échéance sa part la date 10 du mois suivant. Au-delà de ce délai, vous êtes pénalisé de deux mille cinq cents francs (2500) FCFA par jour de retard. Le tout est rendu disponible dès la date 15. Au moment de retirer la somme épargnée, PEBCO BETHESDA prélève un montant correspondant à deux pour cent (2%) du total des cotisations à titre de commission sur tontine. PEBCO BETHESDA offre cinq (05) catégories de tontine de groupe à ses clients : 10000 ; 20000 ; 30000 ; 50000 et 100000F.CFA.

C- Conditions d'ouverture d'un compte épargne

La collecte d'épargne à PEBCO BETHESDA vise à la fois la sécurisation de l'épargne des petits déposants, l'intermédiation entre personne à capacité de financement et personne à besoin de financement, la mobilisation de ressources prêtable à travers l'épargne transformable en crédit. L'épargne est certes une des ressources financières bon marché. Par son intervention, PEBCO BETHESDA contribue à la réduction de l'insécurité financière due à la thésaurisation et à la circulation de la masse monétaire en finançant, grâce à une partie des dépôts, des activités génératrices de revenu. Ainsi, PEBCO BETHESDA facilite la « circulation » de l'argent. Cependant, pour avoir un compte épargne à PEBCO BETHESDA il faut remplir les conditions suivantes :

1- Personnes physiques

Pour l'ouverture d'un compte épargne par une personne physique, il est obligatoire de remplir les conditions suivantes :

- un montant minimum de cinq mille francs (5500) franc CFA dont 500Franc CFA pour les frais de dossiers et 5000 franc CFA pour le dépôt initial

- deux photos d'identité
- une pièce d'identité pour le remplissage des formalités.

2- Personnes morales

Pour l'ouverture d'un compte épargne par une personne morale, il est obligatoire de remplir les conditions suivantes :

- un montant minimum de cinq mille cinq cent franc CFA dont 500F pour les frais de dossiers et 5000F pour le dépôt initial ;
- deux photos d'identités de chacun des trois premiers responsables de l'organisation ;
- une pièce d'identité de chacun d'eux pour le remplissage des formalités.

SECTION 2 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE, FONCTIONNELLE ET DEROULEMENT DU STAGE

Cette section met en exergue la structure organisationnelle et fonctionnelle de PEBCo BETHESDA et les travaux effectués pendant le stage.

PARAGRAPHE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE P.E.B.Co-BETHESDA

Ce paragraphe expose la structure organisationnelle et fonctionnelle de PEBCo BETHESDA.

A- Structure organisationnelle de P.E.B.Co-BETHESDA

La structure organisationnelle est composée de l'Assemblée Générale, le Conseil d'Administration, la Direction Générale, le Comité de Crédit et le Commissaire au Compte.

1- L'Assemblée Générale (AG)

Au terme de l'article 8 de l'association P.E.B.Co-BETHESDA, l'AG est l'organe suprême de l'organisation. Elle est composée des responsables des dénominations et membres à raison de trois personnes par dénomination dont

deux cadres. Elle se réunit en séance ordinaire ou extraordinaire. L'A G procède au renouvellement des membres du Conseil d'Administration et délibère sur toutes les propositions qui ont rapport au développement de PEBCO BETHESDA et à la gestion de ses intérêts. Cependant des missions lui sont assignées :

- définir l'organisation et la politique générale de l'institution, en vue de la réalisation ;
- examiner et approuver les programmes d'activités présentés par le Conseil d'Administration ;
- examiner et voter le budget présenté par le conseil d'administration.

2- Le Conseil d'Administration (CA)

Le conseil d'administration est l'organe d'orientation de l'Association. Il est composé de onze (11) membres et a pour mission de veiller à la mise en place et à la mise à jour des politiques de procédure écrites de contrôle favorisant une saine et prudente gestion des activités de l'Association. Il est composé de :

➤ La Direction Générale (DG)

La Direction Générale a pour mission de planifier, de superviser, de diriger, et de contrôler toutes les activités du département. Elle est dirigée par un directeur nommé par le Conseil d'Administration. Il porte l'entière responsabilité de l'association.

➤ Le Comité de Direction (CODIR)

C'est une structure d'aide à la décision de la direction générale qui comprend en plus du directeur général, les responsables de l'association.

➤ Le Comité de Crédit (CC)

Ce comité a pour mission d'analyser les demandes de crédits qui lui sont présentées par les chargés de prêts et des chefs d'agence. Elle se réunit tous les jeudis.

➤ **Le commissaire au compte (CC)**

Il est chargé de la vérification et de la certification des comptes annuels de l'Association.

B- Structure fonctionnelle de PEBCO BETHESDA

La structure fonctionnelle regroupe les services techniques de la direction générale et les agences :

1- Les services techniques

Le service contrôle de gestion des projets et a pour mission de vérifier, d'évaluer la gestion des agences et des différents services de l'association. Il s'occupe aussi du suivi budgétaire, de l'analyse des écarts entre les prévisions et les réalisations, de l'élaboration du tableau de bord de l'association.

2- Le secrétariat

Il s'occupe de la réception et de la répartition des courriers au siège, assiste le DG dans les tâches administratives à PEBCO BETHESDA. De plus, le secrétariat est non seulement chargé d'accueillir et d'orienter tous les visiteurs mais aussi la vitrine, l'image de marque de l'institution.

3- Le service Ressources Humaines

Il s'occupe de la gestion de tout le personnel de l'institution et gère les opérations administratives et techniques d'embauche, de rémunération, de discipline et est en étroite collaboration avec l'Inspection Générale du Travail et la Main d'œuvre.

4- Le service Audit Interne

Le service audit interne veille à l'application rigoureuse des différents manuels et procédures qui régissent l'Institution.

5- Le service exploitation

Le service exploitation est composé de deux sections à savoir la section marketing et mobilisation et la section crédit Juridique et Contentieux.

5-1- La section marketing et mobilisation

Cette section est chargée de la clientèle, veille au mieux aux besoins de celle-ci et à pour mission de recueillir les attentes des clients, sensibiliser toute personne pouvant avoir un intérêt dans les opérations de PEBCO BETHESDA, de cibler et informer la clientèle disponible sur leurs lieux de travail, de satisfaire et de fidéliser les clients. Cette section a également pour rôle d'assurer une meilleure sécurité de crédit octroyé. En effet, il s'occupe de la formation et de l'animation des groupements en vue de les sensibiliser sur l'importance des remboursements et du cautionnement solidaire.

5-2- La section crédit Juridique et Contentieux

Principal conseiller de l'institution, le chef service juridique a pour mission de contrôler l'existence effective de toutes les pièces juridiques, de vérifier la conformité par rapport aux garanties retenues et d'apprécier la légalité des différents actes juridiques (contrats de prêts, conventions de prêt, garantie notariée). Le responsable de ce service est chargé de soumettre au Directeur de PEBCO-BETHESDA pour appréciation et contrôle de régularité des dossiers à faire étudier par les comités de crédit, de préparer à l'attention des membres de comité de crédit les fiche technique d'appréciation des dossiers et suivre les chargés de crédits dans l'évaluation des dossiers de projets des clients. Il règle aussi les différends entre l'Institution et les clients en cas de contentieux. Il s'occupe également du suivi du recouvrement des impayés et des promesses faites par les clients en impayé et du respect de leur engagements.

6- Service Informatique et Statistiques

Ce service est chargé de mettre à la disposition de l'institution un système informatique intégré répondant aux aspirations immédiates et futures arrêtées

dans le cadre du système informatique de PEBCO BETHESDA ainsi qu'aux objectifs et aux activités de développement.

7- Le service Comptabilité et Finance

Il a pour mission d'assurer les rapprochements comptables par rapport aux opérations de crédits et d'épargne, de faire le contrôle a priori et a posteriori des décaissements, de proposer suivant les exigences de chaque bailleur, les rapports des états certifiés des dépenses et des demandes de décaissement de fonds pour tous les autres états nécessaires, de tenir les journaux auxiliaires des banques, des caisses et de comptabilité.

8- Les agences de PEBCO BETHESDA

Une agence est composée des caissières, des chargés de prêts et du chef d'agence. Le chef d'agence a pour rôle :

- de coordonner toutes les activités de son agence ;
- de s'occuper de la gestion administrative et financière de son agence ;
- de recevoir les clients lorsqu'ils ont des problèmes par rapport aux crédits octroyés ;
- d'effectuer les contres visites sur les dossiers de prêts avant accord.

Afin de répondre aux besoins de sa clientèle PEBCo-BETHESDA a implanté trente-trois (33) agences dans différentes zones sur le territoire béninois. Ces agences sont présentées dans le tableau ci-après :

Tableau 4 : Présentation des agents de P.E.B.Co-BETHESDA

DEPARTEMENTS	AGENCES
Alibori	Kandi, Banikoara, Malanville
Atacora	Natitingou
Atlantique	Ouidah, Akassato, Godomey gare, tankpè
Borgou	Parakou1, N'dali, Tchaourou, Guema
Collines	Dassa, savè, Glazoué, Savalou
Couffo	Azovè
Donga	Djougou
Littoral	Agence centrale, Yénawa, Fidjrossè, Cococodji, Hèvié,
Mono	Comè, Lokossa
Ouémé	Porto-novo1, Porto-novo2, Djrègbé
Plateau	Pobè
Zou	Abomey, Bohicon, Covè

Source : PEBCo-BETHESDA

PARAGRAPHE 2 : DEROULEMENT DU STAGE

Dans ce paragraphe, nous essayerons de présenter l'agence PEBCo-BETHESDA de Fidjrossè et exposerons les travaux que nous avons effectués au cours de notre stage. Nous ferons aussi le point sur les difficultés que nous avons rencontrées durant notre stage

A- Présentation de l'agence de stage PEBCO-BETHESDA

La direction générale de PEBCo BETHESDA se situant à Sainte Rita a été notre premier centre d'accueil. La secrétaire a été chargée de nous faire parcourir les différents postes de travail administratif. Après cette présentation, nous avons été envoyés à l'agence de Fidjrossè qui a été notre lieu de stage. Cette agence est la 17è créée en 2012 se situant dans l'arrondissement de Fidjrossè au bord du pavé quittant carrefour Adjaha en allant vers Calvaire à gauche juste du centre de distribution ORYX.

L'agence PEBCo BETHESDA de Fidjrossè comporte quatre (04) services :

1- Le service accueil

Ce service est chargé de,

- renseigner les clients à propos des différents produits de P.E.B.Co ;
- Expliquer aux clients les procédures d'ouverture et de fermeture des comptes ;
- Assurer la gestion du stock.

2- Le service crédit

Il est géré par le chargé de crédit qui s'occupe du montage des dossiers de demande de crédit avant de les envoyer au comité. Le chargé de crédit assure également le suivi des bénéficiaires de crédit, de leur formation, de la prospection et de la sensibilisation des nouveaux clients.

3- Le service caisse

Ce service est chargé d'effectuer des :

- opérations de dépôt et de retrait d'argent ;
- décaissements de crédit aux bénéficiaires ;
- remboursements de crédit par bénéficiaire.

4- Le chef d'agence

Elle est chargée de :

- coordonner les activités de l'agence ;
- s'occuper de l'exécution des activités de l'agence ;
- organiser de façon optimale l'utilisation des moyens mis à la disposition de l'agence ;
- produire un rapport mensuel d'activité.

B- Travaux effectués

1- Service accueil

Le service accueil est le premier service qui nous a accueilli. Une fois dans ce service, nous avons eu à faire certains travaux que nous énumérons comme suit :

- fournir des renseignements aux clients sur les produits de l'institution ;
- aller à la prospection aux moins trois (03) fois par mois afin de renseigner les populations qui n'ont pas les informations concernant les produits de PEBCo ;
- ouverture de compte, changement de mandataire, transfert et rarement fermeture de compte ;
- effectuer des tâches pour les différents chefs de l'agence.

2- Service crédit

Après avoir vérifié si les conditions préalables à la demande de prêt sont remplies, nous aidons le chargé de crédit à remplir le formulaire de demande de crédit, qui est disponible au service accueil. Parmi ces conditions préalables à citer, nous pouvons citer :

- l'ancienneté d'au moins un (01) mois du compte du client ;
- le respect de la fraction : le cinquième (1/5) pour les personnes physiques et le dixième (1/10) pour les personnes morales.

A la fin de la journée, nous enregistrons les demandes dans le registre que nous transmettons au chargé de prêt qui s'occupe du montage.

3- Accord du crédit

Lorsque la décision du comité est favorable, nous aidons les chargés de prêt dans l'exécution des tâches suivantes :

- l'établissement du contrat de prêt ;
- la signature des fiches d'avaliseur aux personnes concernées ;
- le remplissage de la fiche de synthèse ;

- le remplissage de la fiche d'émargement, fiche de reconnaissance de dette et la fiche de formation pour les groupements.

**CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE ET
METHODOLOGIE DE RECHERCHE**

Ce deuxième chapitre organisé en deux sections retrace la problématique, les objectifs et les hypothèses de recherche avant de faire le point de la revue de littérature et la méthodologie de l'étude.

SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE

Cette section nous permet de mettre l'accent sur la problématique et l'intérêt de notre étude d'une part, et d'autre part de présenter les objectifs, les hypothèses et la revue de littérature.

PARAGRAPHE1 : PROBLEMATIQUE, L'INTERET, LES OBJECTIFS ET LES HYPOTHESES DE L'ETUDE.

La problématique, l'intérêt, les objectifs et les hypothèses de notre étude feront l'objet de ce paragraphe.

A-PROBLEMATIQUE

Les Institutions de Micro Finances ont pour mission de rendre l'accès facile et rapide aux services financiers de proximité pour les micro entrepreneurs et les personnes à faible revenu. Toutefois, si le fait de rendre ces services financiers permet d'atténuer les difficultés d'accès au crédit des individus, une bonne performance en matière de remboursement constitue un enjeu stratégique pour toute IMF qui veut assurer sa pérennité et sa viabilité financière.

L'une des difficultés à la quelles sont confrontées les IMF est celle du recouvrement des impayés aux échéances normales. En effet, selon une étude publiée en janvier 2002, par la BCEAO, les crédits en souffrances des SFD ont connu une progression inquiétante dont le montant s'est établi à plus de 12% de l'encours de crédit.

Le constat est plus pointu au niveau de l'une des institutions du secteur au Bénin : cas de l'association pour la Promotion de l'Epargne-crédit à Base Communautaire (PEBCO BETHESDA). Le taux de recouvrement de cette

institution est passé à 57% en 2012 à 48% en 2013 soit une baisse de 5 % et de 53% en 2014 qui est passé à 49 % en 2015 soit une baisse de 04 %.

Les autres problèmes auquel est confrontée l'association sont :

- la concurrence ;
- la satisfaction des besoins de la clientèle devenue de plus en plus exigeante ;
- les risques de fraudes liés au remboursement ;
- la diminution du résultat ;
- le non-respect des engagements vis-à-vis des banques.

Pour contribuer à la résolution de ces problèmes spécifiques, nous avons décidé de réfléchir sur la question centrale :

Comment améliorer la gestion des risques des impayés dans un système financier décentralisé ?

Pour répondre à cette question centrale, nous avons posé les questions spécifiques suivantes :

- Quelles sont les causes des impayés ?
- Quelle est l'incidence des impayés sur les résultats à P.E.B.Co-BETHESDA ?

C'est en vue de répondre à ces différentes questions que nous avons choisi de porter notre réflexion sur le thème : « **GESTION DES RISQUES DES IMPAYES DANS LES SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES: CAS DE P.E.B.Co-BETHESDA** ».

B- Intérêt de L'étude

La question de gestion des risques des impayés dans les SFD abordé dans cette étude est d'une importance capitale. Ainsi, l'intérêt de notre étude est adressé au personnel de PEBCo BETHESDA, aux lecteurs et à nous même :

*Pour PEBCo BETHESDA

Notre étude ambitionne d'identifier les causes des impayés et leur incidence sur les résultats afin de formuler des suggestions et recommandations pouvant améliorer la politique de gestion des impayés.

*pour tous ceux qui auront à consulter notre document pour guide de rédaction de mémoire ou d'éventuelles informations

Cette étude sera un outil d'aide à la compréhension de la politique de gestion des impayés dans les SFD.

*pour nous les rédactrices de ce mémoire

A notre niveau, ce thème nous permettra d'appliquer nos connaissances théoriques acquises durant notre formation, approfondir nos connaissances dans le domaine de micro finance et nous préparer davantage sur le plan professionnel.

C- Objectifs de l'étude

Les objectifs de l'étude ont été fixés par rapport aux problèmes à résoudre et se présentent comme suit :

1-Objectif général

L'objectif de notre étude est de contribuer à l'amélioration de la gestion des impayés à P.E.B.Co-BETHESDA.

2-Objectifs spécifiques

L'objectif général de notre étude ne serait atteint qu'à travers les objectifs spécifiques ci-après :

- ✓ Identifier les causes des impayés ;
- ✓ Montrer l'incidence des impayés sur les résultats obtenus par la structure.

D- Hypothèses de l'étude

Notre étude s'est basée sur certaines hypothèses qui sont des pistes d'orientation de nos recherches qui sont entre autres :

H1 : le non remboursement du crédit à leur échéance est dû aux détournements de crédits obtenus de leur objectif initial.

H2 : les impayés ont une incidence négative sur les résultats obtenus par la structure.

PARAGRAPHE 2 : REVUE DE LITTERATURE

L'intérêt d'une revue de littérature dans le cadre de toute recherche, est d'assurer au préalable de l'état des connaissances acquises à partir de la documentation mobilisée. Mais il serait difficile d'appréhender les contours de ce travail si aucune clarification de certains concepts n'est faite. Ainsi, dans ce paragraphe, nous aurons à clarifier quelques concepts et faire ressortir la contribution des études antérieures.

A- Clarification de quelques concepts

Pour mieux comprendre le fonctionnement des SFD, il est important de clarifier certaines notions ou expressions de notre étude.

→**Système Financier Décentralisé** : c'est une institution dont l'objet principal est d'offrir des services financiers à des personnes qui n'ont généralement pas accès aux opérations des banques et établissements financiers tels que définis par la loi portant réglementation bancaire et habilité aux termes de la loi portant réglementation des SFD à fournir ses prestations

→**Notion d'impayé** : On parle d'impayé lorsqu'à l'échéance le crédit n'est pas remboursé dans son intégralité (principal + intérêts) par l'emprunteur. Les impayés impliquent une situation d'insolvabilité de crédit. Les impayés sont catégorisés selon la durée du retard.

→**Notion de risque** : Le risque est un danger, un inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé. C'est aussi un préjudice, un sinistre éventuel que les compagnies d'assurances garantissent moyennant le paiement d'une prime.

Selon OKPEICHAN (1990) : « toute activité humaine comporte un risque dès lors qu'il y a un laps de temps qui sépare l'intention ou le démarrage de l'action

de la réalisation effective de l'objectif fixé. Des aléas peuvent toujours subvenir et mettre en cause l'intention exprimée ou démarrée ».

Selon AMOUSSOUGA GERO (2006), le fait d'engager des capitaux sur un projet dont les résultats sont aléatoires soumet l'institution de crédit au risque de faillite. Cette défaillance probable ou avérée des clients, qui se traduit par des charges spécifiques au niveau du compte de résultat doit pouvoir être estimée à priori et rigoureusement pilotée. Ainsi, le risque du non remboursement est le risque le plus encouru en matière d'octroi de crédit.

Le risque n'est pas une mauvaise chose en soi. Parfois, c'est important de prendre des risques pour atteindre des objectifs louables qui valent vraiment la peine. Ceci est particulièrement vrai dans les IMF où les chargés de prêt prennent chaque jour des risques en prêtant aux personnes sans historique en matière de crédit, ou qui ne tiennent aucune comptabilité de leurs activités commerciales ou qui n'ont pas de garantie à offrir. Mais il est très important de prendre des risques calculés car le risque est l'élément d'incertitude qui peut affecter l'activité d'un agent économique. Il est la caractéristique des opérations de crédit.

En somme, nous pouvons dire qu'aucun crédit n'est quitte de risque puisque l'octroi de crédit est l'une des principales activités bancaires et des IMF. Mais néanmoins le banquier ou le prêteur chargé de les distribuer doit pouvoir les identifier clairement afin de mieux apprécier des risques à courir.

✓ **Les crédits en souffrance**

Ils correspondent, selon la loi PARMEC, au montant total des crédits aux membres ou bénéficiaires (court, moyen, et longue terme) dont une échéance au moins est impayée depuis plus de trois mois. Leur montant total correspond toujours au montant figurant dans l'état des crédits en souffrance.

B- Contribution des études antérieures

Selon Joseph NZONGANG et al. (2006), ils attribuent le risque de non remboursement des micros crédits à l'asymétrie de l'information qui existe entre les prêteurs et les emprunteurs. D'après ce cadre théorique, il serait difficile d'évaluer la qualité du demandeur et de vérifier le respect des termes du contrat. Ce risque de défaut de remboursement auquel sont confrontées les IMF est d'autant plus préoccupant que la micro finance à la particularité de vouloir accomplir une mission sociale en restant autosuffisante financièrement. Ceci suppose la mise en place de mécanismes ayant pour objectif de réduire le risque de défaillance des emprunteurs.

Le risque de crédit est un risque majeur pour les SFD. Il influence largement leurs résultats et crée un risque potentiel de faillite pour ces dernières. Pour limiter au maximum les pertes dues au risque de crédit, les institutions se dotent de politique de gestion de risque bien circonscrite. Compte tenu de la complexité de la gestion de crédit nous allons nous contenter de présenter certaines bonnes pratiques en matière de gestion de risque de crédit.

Ainsi pour FEDERIC, GAYRAUD et ROUSSEAU (2006, p68) la gestion des risques suit quatre phases :

- L'identification des menaces permet d'identifier les menaces qui pèsent sur l'institution et qui sont à l'origine des risques ;
- La hiérarchisation des risques identifiés, compte tenu du fait qu'il soit impossible de supprimer tous risques des raisons de coûts et aussi parce que le risque est inhérent à la conduite des affaires. Les SFD doivent hiérarchiser les risques en fonction de leur gravité et de leur probabilité de réalisation ;
- Le traitement des risques qui nous permettrait de réduire le risque avec la probabilité de sa réalisation en mettant en place des actions de prévention, de diminuer l'impact du risque grâce à des mesures de protection, ou d'agir à la fois sur la probabilité et sur la gravité ;

→ La mise en adéquation de la gestion des risques avec l'échelle de responsabilité. Pour cela il s'agira de déterminer en fonction des responsabilités des personnes qui seront chargées de la gestion des risques.

Adapté par les auteurs d'après Mommartz (2006), cité MIKE GOLBERG & ERIC PALLADINI, la gestion des risques suit cinq étapes :

→ Identifier le profil de risque lié à la prestation de services financiers.

Identifier :

- Les objectifs, les besoins, les coûts et les rentabilités ;
- Les risques internes ;
- Les risques externes.

→ Définir les risques les plus importants (révisés annuellement par la direction),

Sélectionner :

- les 5 risques internes majeurs ;
- les 5 risques externes majeurs.

→ Fixer les limites ;

Etablir :

- des délais acceptables ;
- des coûts acceptables ;
- des niveaux de pertes acceptables ;
- des risques acceptables par secteur ;
- des niveaux de risque mesurés autrement.

→ Mettre en œuvre un système d'analyse et de contrôle prévoyant des contrôles et des bilans réguliers ;

- Mise en œuvre et supervision des processus, analyse et audits internes (en cas de dépassement des limites).

→ Gérer et contrôler les risques ;

- Etude sur la configuration des risques et réponses stratégique et opérationnelle adaptées.

Par contre pour CARE INTERNATIONAL (2001, p23), le manuel de gestion des risques en micro finance, le processus de gestion du risque de crédit doit comprendre trois (03) phases :

- Identifier les vulnérabilités avant de gérer les risques au sein d'une organisation, il est important d'identifier au préalable les faiblesses, les limites, les menaces actuelles et potentielles de l'organisation. Un aspect important de gestion des risques est de prévoir les risques probables de l'organisation à court, moyen et long terme ;
- Concevoir et mettre en œuvre des systèmes de contrôle, une fois que l'IMF a identifié les points vulnérables, elle peut concevoir et mettre en exécution des mesures de contrôle pour les amoindrir.
- Suivre l'efficacité des systèmes de contrôle mis en place, une fois le système de contrôle mis en œuvre, les IMF doivent pouvoir suivre et apprécier son degré de fonctionnalité et d'efficacité. Les outils de suivi consistent avant tout en un tableau de bord d'indicateurs de performance que les directeurs et administrateurs doivent établir et suivre afin de s'assurer de la gestion de l'IMF.

Pour Auréole BEWA et Félicia OYEKAN (2015), dans « La Gestion du risque de crédit dans une institution de micro finance », les suggestions pour atténuer un tant soit peu les causes du non remboursement du crédit obtenu par les bénéficiaires se résument comme suit :

- Recruter en son sein des économistes pour analyser les domaines financés et leur influence sur la rentabilité des activités des clients, parce que plus une activité est financée dans un domaine donné, plus le prix des produits baisse entraînant la baisse du profit des clients ;
- Avoir une attention soutenue sur les activités et les comportements des bénéficiaires pour détecter les évènements qui pourraient accroître le risque de non remboursement du crédit qui a été

consenti. De plus, les chargés de crédit 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 à ce dernier l'échéance mais également constater l'évolution du stock, écouter les clients et leur prodiguer des conseils au besoin ;

- Recruter de nouveaux agents pour se charger uniquement du suivi des crédits de P.E.B.Co ; ce qui diminuerait le taux d'activités des CP et par conséquent entrainerait un bon rendement des CP ;
Mettre en place une politique de motivation du personnel.
- La formation des CP serait un atout très important.

SECTION 2 : METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Pour comprendre un problème, il est nécessaire d'utiliser dans l'accomplissement de tout travail de recherche qu'il soit scientifique ou non, un outil de recherche. C'est ainsi que nous avons élaboré une démarche méthodologique pouvant nous permettre de recueillir les informations nécessaires à l'étude.

Notre démarche méthodologique est basée sur deux approches : approches empiriques et approches théoriques

PARAGRAPHE 1 : LES APPROCHES EMPIRIQUES ET THEORIQUE DE L'ETUDE

L'objectif de notre enquête est d'avoir des informations pouvant nous permettre de vérifier nos hypothèses.

A- Les approches théoriques

Cette partie regroupe les méthodes et les techniques de collecte de mobilisation de données. Afin d'atteindre les objectifs fixés, nous avons utilisées les méthodes et techniques de collecte que voici :

B- Les approches empiriques

Les approches empiriques mettent l'accent sur la méthode d'investigation envisagée. Les étapes suivantes doivent être suivies et expliquées :

- Outils de présentation des données ;
- Nature de la collecte des données ;
- Cadre de l'enquête, population ;
- Spécification des données à mobiliser ;
- Outils de mobilisation des données ;
- Conception du questionnaire ;
- Technique de dépouillement ;
- Outils de présentation des données ;
- Guide d'entretien.

1-Outils de présentation des données

Les résultats des enquêtes sont présentés sous forme de tableaux qui retracent les fréquences relatives et absolues des différentes variables afin de permettre une bonne analyse et une meilleure vérification des hypothèses.

2- Nature de la collecte des données

Dans le but d'avoir les données efficaces et réelles pour la validation ou le rejet des hypothèses de notre recherche, nous avons retenu comme méthode, l'enquête et le sondage accompagnés des supports tels que :

1- Recherche documentaire

Pour l'essentiel, la documentation a été notre principal outil de recherche. Ainsi, pour avoir des informations fiables, nous avons eu recours :

- Aux rapports d'activités de PEBCo BETHESDA pour les années 2012, 2013, 2014 et 2015 ;
- Aux rapports et mémoires liés à la problématique du thème ;

Aussi nous avons exploité quelques sites de recherches sur internet dans différents centres informatiques.

2- Observation directe

Elle se confond avec le déroulement du stage et est la base de l'identification des problèmes abordés dans ce travail.

3- Fiche Observation

C'est un support papier sur lequel nous avons mentionné quotidiennement les observations de stage. Ce qui nous a permis de faire une restitution fidèle des constats.

4- Enquête

Elle a été réalisée dans la période allant du vendredi 27 mai 2016 au vendredi 26 août 2016. Cette enquête est menée auprès des agents de PEBCo BETHESDA de Fidjrossè ainsi qu'au niveau de certains clients afin de procéder à la vérification des hypothèses de recherche.

5- Questionnaire et guide d'entretiens

Ces deux instruments ont été utilisés pour collecter les informations qui doivent ressortir de l'enquête. Un questionnaire a été conçu et administré à certains clients et d'autre distribué aux agents de notre lieu de stage. En ce qui concerne le guide d'entretien, il nous a permis d'échanger avec une partie de la clientèle et le personnel qualifié sur divers points du risque des impayés afin d'avoir certaines informations sur notre thème en vue de la validation des hypothèses.

Différentes approches théoriques ont été adoptés dans la résolution des problèmes spécifiques.

Approche théorique liée aux problèmes spécifiques

Il s'agira de définir les bases d'évaluation de nos différentes hypothèses.

Hypothèse 1 : Le non remboursement des crédits à l'échéance est dû au détournement des crédits obtenu de leur objectif initial. La cause du non remboursement qui sera retenue, sera le taux le plus élevé des avis des personnes enquêtés.

Hypothèse 2 : Les impayés ont une incidence négative sur le résultat obtenu par la structure selon les informations de la majorité des personnes enquêtées, soit le taux le plus élevé des avis des personnes.

B- Approche empirique

Inversement à l'approche théorique, elle s'intéresse à la phase opérationnelle de la méthodologie. Il est donc question de l'identification de la population.

1- Cadre de l'enquête, population

L'agence de Fidjrossè a été le cadre de réalisation de nos enquêtes. Notre population est composée de :

a- Population mère

La population mère sur laquelle ont porté nos enquêtes est composée de 08 agents de PEBCo Fidjrossè (02 chargés de prêt, 02 caissiers ,02 chargé d'épargne, du chargé d'accueil et du chef d'agence) et de 200 clients de PEBCo. Pour rendre l'étude opérationnelle, nous avons choisi de définir un échantillon.

b- Echantillon

Il se définit comme un ensemble d'individus choisis dans une population donnée, de manière à la représenter de façon aussi fidèle que possible. Notre échantillon est composé des 08 agents que nous avons choisis car nous estimons qu'ils vivent au quotidien la problématique, objet de réflexion. De plus, il prend en compte 100 clients de PEBCO de Fidjrossè à qui nous avons adressés notre questionnaire dans le but de connaître les appréciations qu'ils font des prestations de la structure. Ainsi, leurs appréciations témoignent de la fidélité des résultats obtenus.

Après dépouillement des réponses aux questions relatives aux hypothèses, les résultats sont chiffrés et comptabilisés en pourcentage. Ces résultats obtenus

nous ont aidées à apprécier l'opportunité de chaque question pour confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche.

PARAGRAPHE 2 : DIFFICULTES RENCONTREES ET LIMITES

Les difficultés et les limites rencontrées feront l'objet de ce paragraphe.

A- Difficultés rencontrées

Dans le cadre de notre stage, nous avons été confrontées à certaines difficultés notamment liées à :

- la collecte des informations nécessaire pour notre travail ;
- l'insuffisance des moyens financiers pour effectuer certaines taches ;
- l'indisponibilité des agents de PEBCo-BETHESDA à nous fournir les informations nécessaires ;
- l'indisponibilité de certains clients à pouvoir répondre aux questions à cause des exigences de leurs activités ;
- non accès à certaines données.

B- Limite de l'étude

Les informations recueillies lors de nos enquêtes sont limitées quant à leur qualité et leur fiabilité. Toutefois, elles nous ont permis d'atteindre nos objectifs dans le délai et le strict respect des normes et principes établis en la matière.

**CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE LA
RECHERCHE**

Ce dernier chapitre portera d'une part sur la réalisation des enquêtes, la présentation, l'analyse des résultats, vérification des hypothèses, et d'autre part nous aurons à formuler quelques suggestions et donner les conditions de leur mise en œuvre.

SECTION 1 : REALISATION DES ENQUETES, **PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET** **VERIFICATION DES HYPOTHESES**

Dans cette section nous aurons à aborder la réalisation des enquêtes, la présentation, analyse des résultats et la vérification des hypothèses.

PARAGRAPHE 1 : REALISATION DES ENQUETES

Ce paragraphe nous permet de faire la présentation, réalisation de l'enquête et le rappel de nos hypothèses.

A- Présentation et réalisation des enquêtes

1- Présentation de l'enquête

Avant de présenter les résultats, il faut souligner que sur les 100 questionnaires prévus, 85 ont été administrés aux clients soit un taux de 85% de réponses obtenues. En raison de leurs activités, nous n'avons pas pu enquêter les 15 clients restant. Quant à ceux adressés au personnel, la totalité a été récupérée. Les objectifs de nos recherches ne peuvent être atteints que par la collecte et l'obtention des données réelles. Pour cela, des questions ont été adressées au personnel en vue de la réalisation des enquêtes.

2- Réalisation de l'enquête

Dans le but d'avoir plus d'informations et d'explications dans la réalisation des enquêtes, nous avons eu à réaliser des entretiens avec le personnel afin d'identifier les causes du non remboursement des crédits octroyés et d'analyser les effets des impayés sur les résultats en fin d'exercice.

B- Rappel des hypothèses de recherche

1- Rappel de l'hypothèse n°1

Le non remboursement du crédit à leur échéance est dû aux détournements de crédits obtenus de leur objectif initial.

2- Rappel de l'hypothèse n°2

Les impayés ont une incidence négative sur les résultats de la structure.

PARAGRAPHE2 : PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET VERIFICATION DES HYPOTHESES

L'analyse des données qualitatives et quantitatives vont nous permettre ici de déceler les causes réelles des impayés et leur effet sur les résultats de la structure.

A- Présentation, analyse des résultats

1-Présentation, analyse des résultats liés au problème spécifique n°1

Les résultats obtenus sont consignés dans les tableaux suivants.

Résultats des questionnaires adressés aux agents de Fidjrossè

Tableau 5 : Cas de détournement du crédit vers d'autres activités non prévues.

Question	Réponses	Effectif	Fréquence (%)
Avez-vous déjà connu des cas de détournement des crédits obtenus de leur objectif initial ?	OUI	06	75
	NON	02	25
Total		08	100

Source : Résultat de nos enquêtes

Commentaire : Du tableau ci-dessus, il ressort que :

- 75 % des agents questionné affirment avoir enregistré des cas de détournement des crédits octroyés vers d'autres activités non préalablement prévues.
- 25 % des personnes enquêtées affirment le contraire.

Tableau 6 : Les causes du non remboursement des crédits à l'échéance.

Cause supposées	Effectif	Fréquence (%)
Le détournement des crédits obtenus de leur objectif initial	06	75
La mauvaise foi de certains bénéficiaires des crédits	01	12,5
La non-fiabilité des informations recueillies chez les clients	01	12,5
Total	08	100

Source : résultats de nos enquêtes

Commentaire : Du tableau ci-dessus il ressort que :

- 75 % estiment que le non remboursement des crédits à l'échéance est dû au détournement de certain crédit obtenu de leur objectif initial ;
- 12,5 % des enquêtés affirment que le non remboursement des crédits à l'échéance est liée à la mauvaise foi de certains bénéficiaires de crédit ;
- 12,5 % des enquêtés estiment que le non remboursement des crédits à l'échéance est lié à la non fiabilité des informations recueillies chez les clients.

De ces résultats, on constate que 75 % correspond à la réponse donnée par la majorité. Donc on n'en-déduit que le non remboursement du crédit à l'échéance s'explique par le détournement de certains crédits obtenus de leur objectif initial.

2- Analyse des résultats de l'enquête liée au problème spécifique 2

Les résultats obtenus de la question 03 du questionnaire relatif à l'incidence des impayés sur les résultats de la structure se présente comme suit :

3- Analyse des résultats de l'enquête liée au problème spécifique n°2

Les résultats obtenus de la question n°3 du questionnaire relatif à l'effet des impayés sur les résultats de la structure se présente comme suit :

Tableau 7 : Incidence des impayés sur les résultats de la structure

Réponse proposées	Effectifs	Fréquence
Positive	00	0%
Négative	8	100%
Aucune incidence	00	0%
Total	8	100%

Source : résultat de nos enquêtes

Commentaire :

Le tableau ci-dessus montre que 100% des personnes questionnées estiment que les impayés ont une incidence négative sur les résultats de la structure.

3- Analyse des indicateurs

Au cours de notre enquête nous avons eu des informations sur certains indicateurs de la période allant de 2012 à 2015.

a- Le taux d'impayé

Le taux d'impayé se calcule en divisant les encours de crédit à un jour de retard par tout l'encours de crédit. Il prend en compte tous les crédits accusant du retard, quand bien même celui-ci même est d'un jour. Le taux d'impayé surestime la qualité du portefeuille souvent examiné au regard des crédits accusant le retard de plus de 30jour. Selon la norme de la BCEAO, ce taux ne peut être supérieur à 5%.

$$\text{Taux d'impayé} = \frac{\text{Montant des impayés}}{\text{Total encours de crédit}}$$

b- Le taux du portefeuille à risque

Les crédits en souffrance sont des crédits dont au moins une échéance n'est pas respectée. Le taux de portefeuille à risque mesure le niveau des crédits en souffrance au regard de la totalité des crédits accordés. Selon la norme de la BCEAO, ce taux ne peut être supérieur à 3%. Sa formule est la suivante :

$$\text{Taux de portefeuille à risque} = \frac{\text{Crédit en souffrance}}{\text{Total encours de crédit}}$$

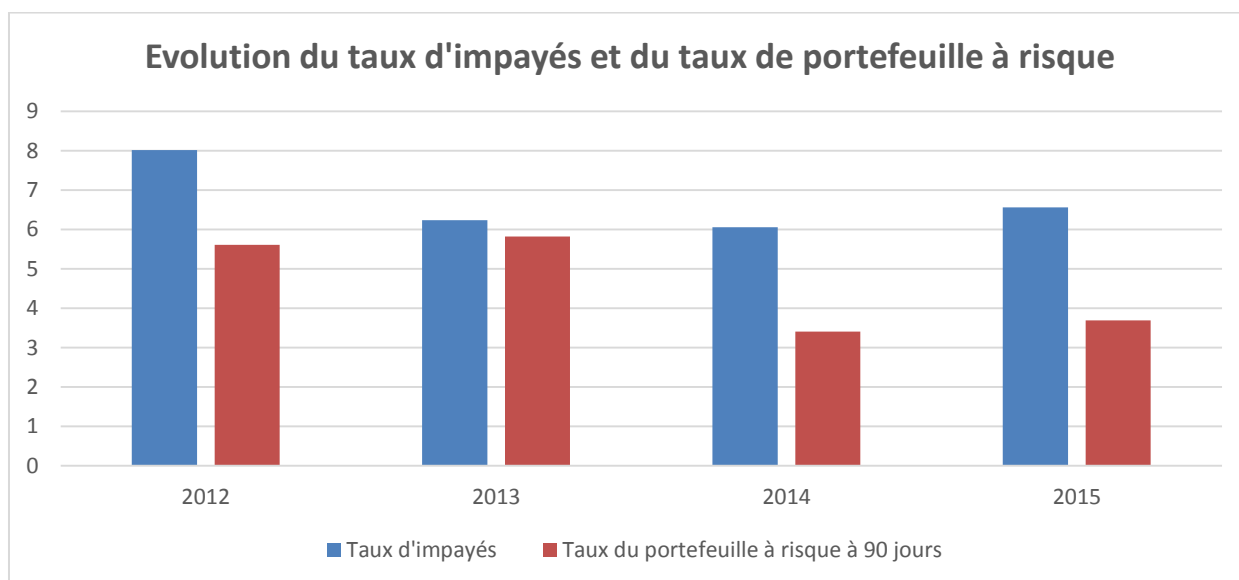
Tableau 8 : Evolution du taux d'impayé et du taux de portefeuille a risque de quatre exercices.

Années Eléments	2012	2013	2014	2015
Montant des impayés	274.833.061	261.200.202	262.076.849	299.150.461
Crédit en souffrance	192.246.069	243.619.419	147.472.286	168.272.134
Encours de crédit	3.426.846.144	4.185.900.673	4.324.700.471	4.560.220.437
Taux d'impayé	8,02%	6,24%	6,06%	6,56%
Taux du portefeuille à risque à 90 jours	5,61%	5,82%	3,41%	3,69%

Source : P.E.B.Co- BETHESDA

Le graphique ci-après illustre l'évolution des taux des impayés et les taux du portefeuille à risquer des quatre dernières années :

Graphique 1 : Evolution du taux des impayés et du portefeuille à risque



Source: P.E.B.Co – BETHESDA 201

Commentaire :

- Taux d'impayé :

Selon la norme de la BCEAO le taux d'impayé ne peut être supérieur à 5%. De 2013 à 2015, on constate que ce taux s'est amélioré par rapport à l'année 2012. Donc cela dénote qu'un effort considérable a été fourni pour amener ce taux à un niveau raisonnable. Mais, malgré cet effort ce taux ne respecte toujours pas la norme.

- Taux du portefeuille à risque :

Selon le tableau 13, on constate que le taux du portefeuille à risque de 2012 et 2013 dépasse largement la norme de la BCEAO. Par contre de 2014 à 2015, on constate que ce taux a connu une amélioration et s'est rapproché de la norme.

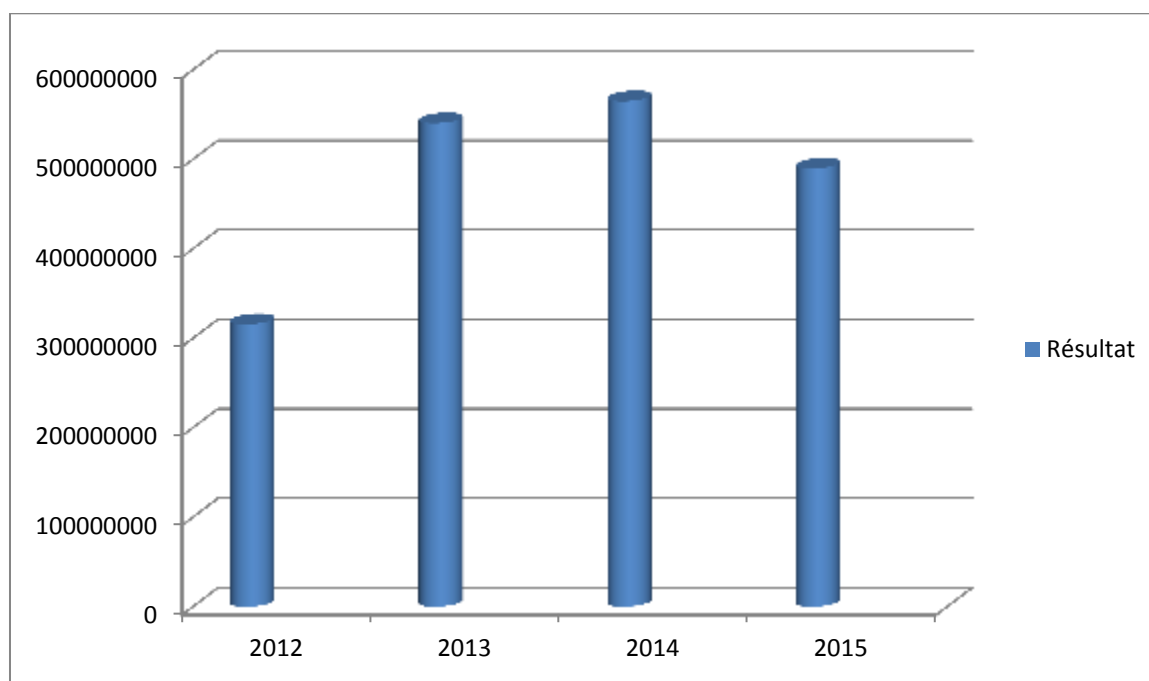
Tableau 9 : Les résultats obtenus par la structure

Années	2012	2013	2014	2015
Résultats en Francs CFA	315.721.035	540.317.736	564.920.223	489.725.560

Source : P.E.B.Co-BETHESDA 2015

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution des résultats des quatre dernières années.

Graphique 2 : Evolution des résultats des quatre dernières années (2012-2015)



Source ; PEBCo-BETHESDA 2015

Commentaire :

De l'analyse du graphique n°2, nous constatons que de 2013 à 2015 il y a une amélioration du résultat comparativement à l'année 2012. Ainsi, nous pouvons dire que l'évolution du résultat dépend en partie de celle du taux d'impayé (voir tableau 8).

B- Présentation des données recueillies chez les clients

Tableau 10 : Activités effectuées par les clients

Question	Fonction	Effectifs
Quelle est votre activité ?	Fonctionnaire	11,76
	Commerçant	67,06
	Enseignant	3,53
	Employé	17,65
Total	85	100

Source : nos enquêtes

Commentaire :

La lecture de ce tableau nous montre que la majorité de nos enquêtés est commerçant, chose bonne car ce sont ceux qui exercent les activités génératrices de revenus.

Tableau 11 : la durée mis par le chargé de prêt pour la première visite après le déboursement

La durée mis par le chargé de prêt pour la première visite après le déboursement

Question	Appréciation	Effectif	Fréquence (%)
Après le déboursement, quel a été le temps mis par le CP avant une visite ?	Deux semaines	00	00
	01 mois	23	2,06
	Pas du tout	62	72,94
Total		85	100

Source : nos enquêtes

Commentaire :

De la lecture de ce tableau, nous constatons que la majorité soit 72,94 a confirmé n'avoir reçu aucune visite après le déboursement, ce qui peut permettre une augmentation du taux des impayés.

C-Vérification des hypothèses

Sur la base de l'analyse des données recueillies au cours de l'enquête et des seuils de décision préalablement fixés, nous allons procéder à la vérification des hypothèses.

1- Vérification de l'hypothèse n°1

De l'analyse des résultats relatifs à cette hypothèse, il ressort que :

- 75 % des personnes enquêtées estiment que le non remboursement du crédit à l'échéance est dû au détournement des crédits obtenu de leur objectif initial ;
- 12,5 % des enquêtés affirment que le non remboursement des crédits à l'échéance est liée à la mauvaise foi de certains bénéficiaires de crédit ;
- 12,5 % des enquêtés estiment que le non remboursement des crédits à l'échéance est liée à la non fiabilité des informations recueillies chez les clients.

On constate que 75 % correspond à la réponse donnée par la majorité. Donc on n'en déduit que le non remboursement du crédit à l'échéance s'explique par le détournement de certains crédits obtenus de leur objectif initial.

De plus, 75 % des personnes enquêtées affirment avoir enregistré des cas de détournement des crédits octroyés vers d'autres activités non préalablement prévues et 25 % des personnes enquêtées désapprouvent. De ces résultats, on en déduit que certains crédits sont réellement détournés de leur objectif initial.

Conclusion : De tout ce qui précède, on retient que le non remboursement du crédit à l'échéance est dû au détournement des crédits obtenus de leur objectif initial. D'où l'hypothèse 1 est confirmée.

2- Vérification de l'hypothèse n°2

D'après les résultats relatifs à nos enquêtes, cette hypothèse, il ressort :
D'une part, de l'analyse du tableau 12, la fréquence relative à 100% est celle de la réponse donnée par la majorité, qui estime que les impayés ont une incidence

négative sur le résultat de la structure ; et d'autre part, le tableau 13 nous révèle que le résultat de 2012 est inférieur au résultat de 2013, or le taux d'impayé de 2012 est supérieur au taux d'impayé de 2013. Ainsi, une augmentation du taux d'impayé entraîne une diminution du résultat. Alors les impayés influencent négativement le résultat.

Conclusion : Les impayés ont une incidence négative sur les résultats de la structure. D'où l'hypothèse 2 est confirmée.

SECTION 2 : DES SUGGESTIONS ET DES CONDITIONS DE MISES EN ŒUVRE.

Cette section fera l'objet des suggestions et des conditions de mises en œuvre.

PARAGRAPHE 1 : SUGGESTIONS AUX DIVERS PROBLEMES.

Dans le souci de contribuer à l'amélioration de la gestion des risques des impayés, des suggestions ont été formulées à l'endroit de PEBCo-BBETHESDA et des clients :

➤ A l'endroit de PEBCo-BETHESDA

A- Suggestions liées au problème spécifique n°1

Nos recherches ont montrées que les impayés sont dus au détournement des crédits obtenus de leur objectif initial. Comme solution à ce problème nous proposons à PEBCo-BETHESDA :

- ✓ Renforcer le service de crédits en personnel compétent afin d'accentuer le suivi des bénéficiaires et d'examiner judicieusement les dossiers de prêt ;
- ✓ Mettre en œuvre un système de suivi qui va consister à contrôler les activités et le comportement des emprunteurs pour détecter les

évènements qui pourraient accroître le risque de non remboursement du crédit qui lui a été consenti. Différents types de suivi peuvent être effectués parmi lesquels nous pouvons citer :

- Le suivi post financement pour vérifier que le crédit a été utilisé conformément au besoin de financement exprimé sur la demande de crédit ; il doit intervenir au plus tard deux semaines après le déblocage ;
 - Veiller à ce que les échéances de remboursement soient conformes au cycle d'activité des clients. Il s'agit pour la caisse de respecter le mode de remboursement proposé par le client.
- ✓ Rendre responsable les agents de crédit et sanctionner avec rigueur tout dérapage violant la pratique de crédit qui la constitue car l'institution vit de l'épargne et du crédit.

B- Approche de solutions liées au problème spécifique n°2

Nos recherches ont montrées que les impayés affectent négativement les résultats obtenus par P.E.B.Co-BETHESDA. Comme solution à ce problème nous proposons à P.E.B.Co-BETHESDA :

- ✓ Prioriser les prêts de groupe ; car il est plus aisé de mettre la pression sur un groupe dans ce genre de système de financement que sur un individu. Au cas où l'un des membres ne se conformerait pas aux clauses du contrat, ces autres partenaires se constitueraient en un lobby de pressing l'amenant à solder ; ce qui abaisserait le taux d'impayé constaté dans la structure ;
- ✓ Disposer d'un contrat d'assurance qui couvrira une partie des impayés lorsque le taux d'impayé calculé en fin d'exercice dépasserait la norme définie par la BCEAO

➤ A l'endroit des clients

Afin de bien profiter des services des SFD, nous proposons aux bénéficiaires de faire preuve de sincérité vis-à-vis des SFD pour une franche collaboration. Autrement dit, les clients doivent répondre honnêtement aux questions des CP afin de les aider dans l'accomplissement de leurs tâches :

- La disponibilité d'informations fiables
- La bonne foi

Nous leur recommandons aussi de demander juste le montant dont ils ont besoin pour le renforcement de leurs activités et aussi d'utiliser ces crédits à l'objectif qu'ils ont défini dans la demande. Ainsi, ils conserveront leurs crédibilités.

PARAGRAPHE 2 : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SUGGESTIONS

Pour la mise en œuvre des suggestions proposées aux problèmes spécifiques, des conditions de mise en œuvre sont élaborées :

A- Conditions de mise en œuvre des suggestions liées au problème spécifique n1

- ✓ Réaliser un plan de formation pour le personnel ;
- ✓ Sensibiliser sur la prise de conscience dans le contrôle des activités et le comportement des emprunteurs ;
- ✓ Disposer des moyens pour la formation et pour la mise en place du système de suivi.

B. Les conditions de mise en œuvre des suggestions liées au problème spécifique n°2

- ✓ Organiser des formations pour les membres du groupe et leurs donner chaque fois des conseils dans la gestion de leurs activités ;

- ✓ Evaluer les conditions de contrat de plusieurs services d'assurance afin de choisir le mieux avantageux.

CONCLUSION

Cette étude a été réalisée à la suite d'un stage effectué à PEBCo BETHESDA de Fidjrossè. Ce stage a été un creuset d'application des enseignements théoriques reçus et surtout une opportunité pour la conduite du présent travail de recherche. Ainsi donc, notre étude portant sur << La gestion des risques des impayés dans les SFD : cas de PEBCo-BETHESDA >> nous a permis de dégager les maux dont souffre la structure. Nous retenons :

- Le détournement des crédits obtenus de leur objectif initial ;
- Les impayés qui ont une incidence négative sur les résultats de fin de la structure.

En effet, le diagnostic établi nous a permis de faire des propositions de solutions que nous jugeons appropriées à la résolution de chaque problème spécifique tant à l'endroit de l'institution qu'à l'endroit des bénéficiaires suite à leur mise en œuvre effective. Les problèmes liés à la gestion des risques des impayés sont très complexes et ne sauraient être réglés de façon définitive. Pour y parvenir, PEBCo-BETHESDA doit, renforcer le service de crédit en le dotant de personnel compétent afin d'accentuer le suivi des bénéficiaires et d'examiner judicieusement les dossiers de prêt ; sensibiliser ses clients sur la prise de conscience dans le contrôle des activités et leurs comportements. Il faut pour cela connaître et comprendre la personnalité de chaque client sans se laisser entraîner par la sympathie ou la haine. La décision d'octroi de crédit doit prendre en compte la personnalité du futur crédité, la valeur de son activité ainsi que la modalité du crédit. Pour notre part, un dossier de crédit bien étudié vaut mieux qu'une garantie.

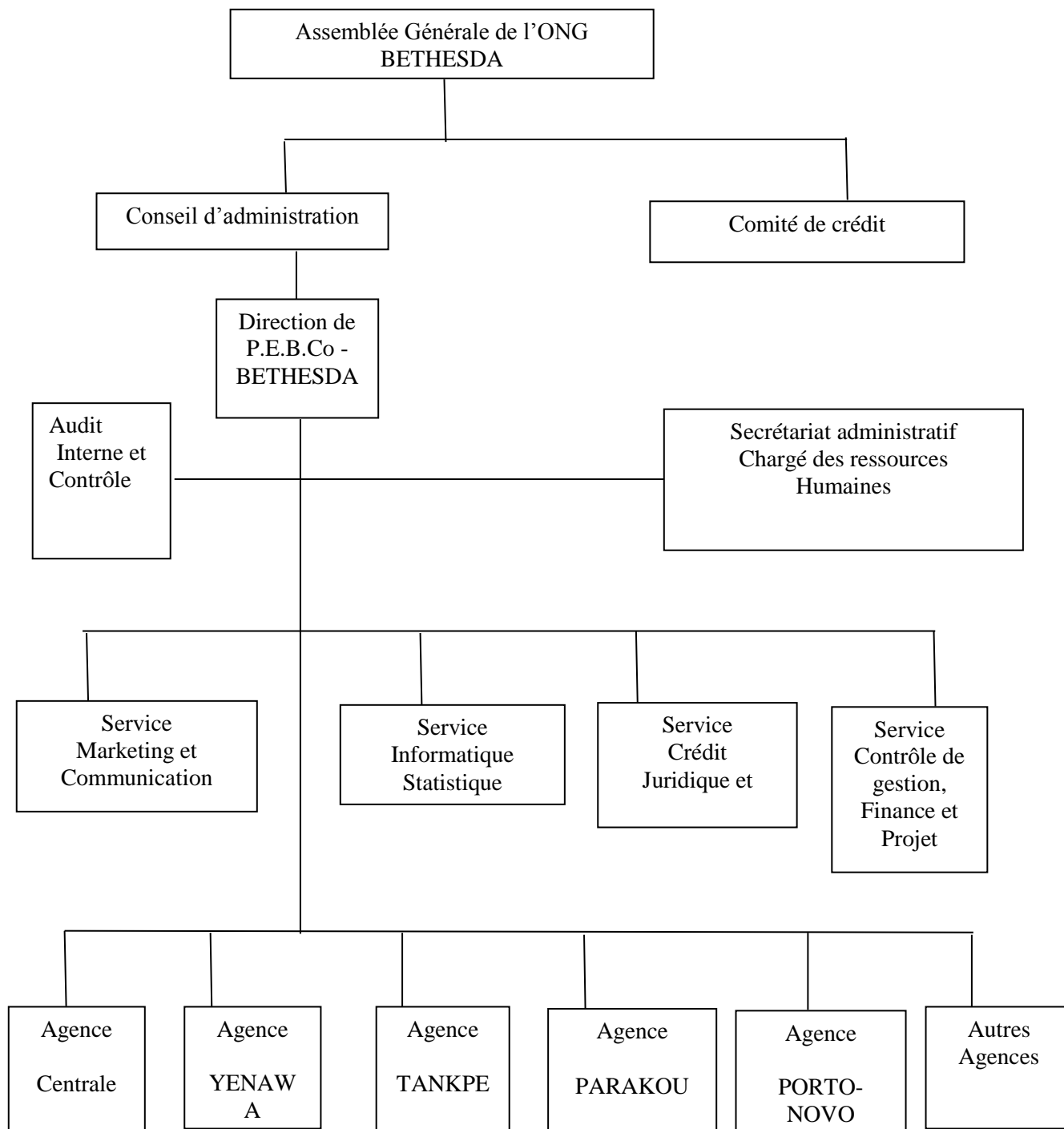
Malgré ce grand tour d'horizon, nous n'avons pas tout dit, néanmoins nous pensons avoir montré dans notre étude un peu de ce qui entoure l'opération de crédit avec pour principal objectif la réduction des risques d'impayés qui y sont, malgré tout, attachés, car il n'y a pas de crédit sans risque.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Joseph NZONGANG, Léopold DJOUSTA WAMBA et Alain TAKOUDJOU NIMPA (2006) Université de Dschang, Cameroun, « Les déterminants des impayés dans les Institutions de Micro Finance en zone urbaine : le cas du réseau MUFFA (Mutuelle Financière des Femmes Africaines) au Cameroun » ;
- FREDERIC Bernard, GAYRAUD Rémi et ROUSSEAU Laure t (2006), contrôle interne gestion des risques de fraude, 2è édition, Edition Maxima, Paris, p408 ;
- Mike GOLBERT et Eric PALLADINI « Gestion du risque et création de valeur avec la micro finance » Edition Eska, Paris, p16
- CARE INTERNATIONAL (2001, p236), le manuel de gestion des risques en micro finance ;
- BEWA Auréole et OYEKAN Félicia (2015) « Gestion du risque de crédit dans une Institution de micro-finance »
- Patricia KOUNNOU (2015) « Amélioration de la gestion des risques liés au non remboursement des crédits dans les Systèmes Financiers Décentralisés ;
- Ella KOFFI et Jean Paul HUNCANRIN (2015) « Analyse des causes des impayés dans les Système Financiers Décentralisés »
- www.memoireonline.com (dernière consultation 25 octobre2016 à 18h 11 minutes)
- www.bceao.int/FAO-Microfinance (dernière consultation : 25 octobre 2016 à 18 heure 32 minutes)

ANNEXES

ANNEXE 1: ORGANIGRAMME P.E.B.Co-BETHESDA



ANNEXE 2 : Questionnaire adressé au personnel

Bonjour Monsieur, Madame,

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en Comptabilité Audit et Contrôle de Gestion (CACG) à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) / UAC, nous avons choisi au cours de notre stage à P.E.B.Co-BETHESDA agence de Fidjrossè de réfléchir sur LA GESTION DES RISQUES D'IMPAYES DANS LES SYSTEMES FINANCIERS DECENTRALISES. Nous nous sommes spécifiquement intéressées aux difficultés que vous rencontrez dans votre service en vue d'y apporter quelques solutions.

Nous vous prions donc, de bien vouloir répondre aux questions ci-dessous et nous vous remercions pour le temps que vous voudrez bien consacrer.

1-Qu'est ce qui peut être selon vous, les causes du non remboursement du crédit à l'échéance par les clients ?

- Le détournement de certain du crédit obtenu de leur initial
- La mauvaise foi de certains bénéficiaires de crédit
- La non-fiabilité des informations recueillies chez les clients

Autres

.....

.....

.....

.....

.....

2- Avez-vous déjà enregistré des cas de détournement de la destination des crédits octroyés vers d'autres activités non préalablement prévues ?

OUI

NON

3- Quel est selon vous, l'incidence des impayés sur le résultat obtenu par la structure en fin d'exercice ?

- Positif

- Négatif

- Aucun effet

4- Quels sont, selon vous, les différents types de clients qui arrivent à honorer leur engagement vis-à-vis de la structure à l'échéance prévue par le contrat ?

- Les revendeuses de divers

- Les revendeuses de pagne, chaussures

- Les fonctionnaires

- Autres.....

ANNEXE 3 : Questionnaires administrés aux clients

Bonjour Monsieur Madame

Nous sommes étudiantes en fin de formation en CACG à l'UAC, stagiaire à PEBCO Fidjrossè. Nous vous soumettons le présent questionnaire dans le cadre de notre étude.

1- Quelle est votre activité ?

- Fonctionnaire
- Commerçant
- Enseignant
- Employé

2- Combien de fois en moyenne avez-vous reçus la visite d'un CP de la période allant de la demande de crédit au déboursement ?

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-
- Plus de 4

3- Après le déboursement, quel a été le temps mis par le CP avant une visite ?

- Deux semaines
- Un mois
- Pas du tout de visite

4- Quels sont les facteurs de blocage dans le paiement des crédits à l'échéance ?

- Aléas climatiques
- Autre à préciser

GUIDE D'ENTRETIEN

Guide d'entretien effectué avec le personnel de PEBCO BETESDA

1- Depuis combien de temps êtes-vous à PEBCO BETHESDA ?

2- Dès votre entrée à PEBCO, avez-vous eu des formations sur la gestion des prêts ?

*OUI

*NON

3- Avez-vous enregistré des cas d'impayé ? Si oui, pourquoi ?

4-Quelles sont les politiques adoptées pour apprécier l'effectivité des garanties ?

5- Avez-vous déjà montez des dossiers par complaisance ?

6-Dans vos actions de recouvrement des impayés, quelle appréciation faites-vous sur le comportement des impayés ?

7- Quel est le comportement le plus dominant ?

* BONNE FOI

*MAUVAISE FOI

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	v
LISTE DES GRAPHIQUES	v
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DU CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE	4
SECTION 1 : GENERALITE SUR PEBCO-BETHESDA	5
PARAGRAPHE 1 : HISTORIQUE, VISION, MISSION, ET OBJECTIFS DE PEBCO- BETHESDA.	5
A-Historique de PEBCO-BETHESDA	5
B-Vision de P.E.B.Co-BETHESDA	7
C-Mission de P.E.B.Co-BETHESDA	7
D-Les objectifs statutaire de P.E.B.Co-BETHESDA	7
PARAGRAPHE 2 : Activités de P.E.B.Co-BETHESDA.....	7
1- Epargne	8
2- Le dépôt à vue (DAV).....	8
3- Epargne sur livret (EL)	8
4- L'épargne bloquée (E.B).....	9
5-Le dépôt à terme (D.A.T).....	9
6- Crédit.....	9
7- Tontine	10
C- Conditions d'ouverture d'un compte épargne.....	11
1-Personnes physiques	11
2- Personnes morales.....	12

SECTION 2 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE, FONCTIONNELLE ET DEROULEMENT DU STAGE	12
PARAGRAPHE 1 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE P.E.B.Co- BETHESDA	12
A-Structure organisationnelle de P.E.B.Co-BETHESDA.....	12
1-L'Assemblée Générale (AG)	12
2-Le Conseil d'Administration (CA)	13
B- Structure fonctionnelle de PEBCO BETHESDA.....	14
1-Les services techniques.....	14
2-Le secrétariat.....	14
3-Le service Ressources Humaines.....	14
4-Le service Audit Interne.....	14
5-Le service exploitation.....	15
6-Service Informatique et Statistiques	15
7-Le service Comptabilité et Finance.....	16
8-Les agences de PEBCO BETHESDA.....	16
PARAGRAPHE 2 : DEROULEMENT DU STAGE	17
A-Présentation de l'agence de stage PEBCO-BETHESDA.....	17
1- Le service accueil.....	18
2- Le service crédit.....	18
3- Le service caisse	18
4- Le chef d'agence	18
B- Travaux effectués	19
1- Service accueil	19
2- Service crédit	19
3- Accord du crédit.....	19
CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....	21
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE	22

PARAGRAPHE1 : PROBLEMATIQUE, L'INTERET, LES OBJECTIFS ET LES HYPOTHESES DE L'ETUDE	22
A-PROBLEMATIQUE.....	22
B-Intérêt de L'étude	23
C-Objectifs de l'étude	24
1-Objectif général.....	24
2-Objectifs spécifiques	24
D-Hypothèses de l'étude	24
PARAGRAPHE 2 : REVUE DE LITTERATURE	25
A- Clarification de quelques concepts	25
B- Contribution des études antérieures	27
SECTION 2 : METHODOLOGIE DE L'ETUDE.....	30
PARAGRAPHE 1 : LES APPROCHES EMPIRIQUES ET THEORIQUE DE L'ETUDE	30
A- Les approches théoriques	30
B- Les approches empiriques	31
1-Outils de présentation des données	31
2- Nature de la collecte des données	31
B- Approche empirique	33
1- Cadre de l'enquête, population	33
PARAGRAPHE 2 : DIFFICULTES RENCONTREES ET LIMITES	34
A- Difficultés rencontrées	34
B- Limite de l'étude	34
CHAPITRE 3 : CADRE EMPIRIQUE DE LA RECHERCHE	35
SECTION 1 : REALISATION DES ENQUETES, PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET VERIFICATION DES HYPOTHESES	36
PARAGRAPHE 1 : REALISATION DES ENQUETES	36
A- Présentation et réalisation des enquêtes	36
1- Présentation de l'enquête	36

2- Réalisation de l'enquête	36
B- Rappel des hypothèses de recherche	37
1- Rappel de l'hypothèse n°1	37
2- Rappel de l'hypothèse n°2	37
PARAGRAPHE 2 : PRESENTATION, ANALYSE DES RESULTATS ET VERIFICATION DES HYPOTHESES	37
A- Présentation, analyse des résultats	37
1-Présentation, analyse des résultats liés au problème spécifique n°1.....	37
2- Analyse des résultats de l'enquête liée au problème spécifique 2	38
3-Analyse des résultats de l'enquête liée au problème spécifique n°2	39
4-Analyse des indicateurs.....	39
B- Présentation des données recueillies chez les clients	43
C-Vérification des hypothèses	44
1- Vérification de l'hypothèse n°1	44
2- Vérification de l'hypothèse n°2	44
SECTION 2 : DES SUGGESTIONS ET DES CONDITIONS DE MISES EN ŒUVRE.	45
PARAGRAPHE 1 : SUGGESTIONS AUX DIVERS PROBLEMES.	45
A- Suggestions liées au problème spécifique n°1	45
B- Approche de solutions liées au problème spécifique n°2.....	46
PARAGRAPHE 2 : CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES SUGGESTIONS	47
A-Conditions de mise en œuvre des suggestions liées au problème spécifique n1	47
B-Les conditions de mise en œuvre des suggestions liées au problème spécifique n°2	47
CONCLUSION	48
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	52
ANNEXES.....	a
TABLE DES MATIERESg