REPUBLIQUE DU BENIN

--*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE(MESRS)

--*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

--*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTIONS (FASEG)

ANALYSE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS PAR RAPPORT AU TAUX D'INTERET DANS LES SFD : CAS DE PEBCO-BETHESDA

MEMOIRE DE LICENCE PROFESSIONNELLE

OPTION : Sciences de Gestions **FILIERE : Marketing et Stratégie**

Réalisé et présenté par :

ANAGO AKOUTA D.ALIOU & ASSOUDE David Samaël

Maitre de mémoire :

Dr Maxime J . C. HOUNYOVI

Année académique : 2015-2016

AVERTISSEMENT

La Faculté des sciences Economiques et de Gestions (FASEG) de l'Université d'Abomey-Calavi n'entend donner aucune approbation, ou improbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE 1

Je dédie cette œuvre à :

- *Ma mère KOHONOU Christiane et mon père ASSOUDE Pathène*
- *Mon tuteur GBEDEDO Julien*
- *Ma grand-mère ATCHOUKPE Jeanne*

David S. ASSOUDE

DEDICACE 2

Je dédie cette œuvre à :

- *Ma mère GOVOEYI Helegbe*
- *Mon frère KOUTON Germain G.*

D.Aliou ANAGO AKOUTA

REMERCIEMENTS

Nos sincères remerciements vont à l'endroit :

- *Du **Président** et des **membres de jury** pour avoir consacré leur temps pour apprécier ce travail ;*
- *Du Professeur **HOUNYOVI Maxime** qui, malgré son agenda très chargé, n'a ménagé aucun effort pour la réalisation de ce travail ;*
- *L'administration et le corps professoral de la **FASEG** qui ont contribué à notre formation ;*
- *A tout le personnel de la **PEBCo-BETHESDA** pour tout leur soutien ;*
- *A nos familles respectives pour leur soutien ;*
- *A Rachidath KIDE-MOKAFO ;*
- *A Béatrice KOHONOU ;*
- *A tous ceux qui d'une manière ou d'une autre, ont contribué à la réalisation de ce travail, trouvez ici l'expression de nos profondes gratitudes.*

RESUME

La micro finance est un secteur qui, de plus en plus occupe une place prépondérante dans la lutte contre la pauvreté et dans le développement. Il permet d'améliorer les conditions de vie des citoyens qui cherchent à développer leurs activités. Dans le but de comprendre comment le taux d'intérêt proposé peut agir sur la motivation des clients à contracter un prêt à PEBCo-BETHESDA, nous avons décidé de baser notre travail sur le thème « Analyse de la

satisfaction des clients par rapport au taux d'intérêt dans les SFD : cas de PEBCo-BETHESDA ». En nous basant sur la revue documentaire, l'entretien semi-directif et le questionnaire, nous avons utilisé plusieurs variables notamment la collaboration ‘’chargé de crédit-client’’, le nombre de crédits contractés, l'appréciation de la durée de mise en place du prêt, l'appréciation du montant du prêt contracté et la perception du taux d'intérêt.
De l'analyse des données collectées, il ressort que le facteur déterminant pour contracter un prêt à PeBCo-BETHESDA n'est pas une bonne collaboration avec son chargé de crédit mais plutôt comment le client perçoit le taux d'intérêt appliqué par la structure. La perception du taux d'intérêt est donc un facteur de motivation pour le client de contracter ou non le crédit.
Mots clés : micro finance, taux d'intérêt, motivation, crédit, perception

SUMMARY

Microfinance is an increasingly prominent sector in the fight against poverty and development. It improves the living conditions of citizens seeking to develop their activities. In order to understand how the proposed interest rate can affect the motivation of clients to take out loans to PEBCo-BETHESDA, we decided to base our work on the theme "Analysis of client satisfaction Interest in MFIs: cases of PEBCo-BETHESDA ". Based on the document review, the semi-structured interview and the questionnaire, we used several variables, notably the collaboration "charge-client", the number of credits contracted, the assessment of the duration of the placement In place of the loan, the appreciation of the amount of the loan contracted and the collection of the interest rate.

From the analysis of the data collected, it appears that the determining factor for contracting a loan to PeBCo-BETHESDA is not good collaboration with its credit officer but rather how the customer perceives the rate of interest applied by the structure. The perception of the interest rate is therefore a motivating factor for the customer to contract or not the credit.

Keywords: microfinance, interest rate, motivation, crédit, perception

SIGLES ET ACRONYMES

AG : Assemblée Générale.

AGR : Activités Génératrices de Revenus.

CA : Conseil d'Administration.

CEPEB : Conseil des Eglises Protestants Evangéliques du Bénin.

COOPEC : Coopérative d'Epargne et de Crédit.

DAT : Dépôt A Terme.

DAV : Dépôt A Vue.

DCAM : Développement Communautaire et Assainissement du Milieu.

EB : Epargne Bloquée.

EL : Epargne sur Livret.

ET : Epargne Tontine

IMF : Institution de Microfinance.

OCDC : Organisation Chrétienne pour le Développement Communautaire.

ONG : Organisation Non Gouvernementale.

PARMEC : Projet d'Appui à la Réglementation des Mutuels d'Epargne et de Crédit.

PEBCo : Promotion de l'Epargne-crédit à Base Communautaire.

SFD : Système Financier Décentralisé.

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 : Pénalité forfaitaire de prématuré du compte EL.....12

Tableau n° 2 : **Taux d'intérêt** sur DAT 13

Tableau n° 3 : Classification des crédits classiques 14

Tableau n° 4 : Différents types de compte et leurs conditions d'adhésion.....15
Tableau n° 5 : Relation chargé de compte et Nombre de crédit Obtenu.....36
Tableau n° 6 : Analyse croisée de l'appréciation du délai de crédit et acceptance du taux d'intérêt......37
Tableau n° 7 : Relation montant du crédit et taux d'intérêt 38

SOMMAIRE

INTRODUCTION 1
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE 4
SECTION 1 : PRESENTATION DE LA PEBCO-BETHESDA 5
Paragraphe 1 : Historique, vision, mission, objectifs et cadre institutionnel et juridique 5
Paragraphe 2 : Structure organisationnel 7
SECTION 2 : LES ACTIVITES DE PEBCO-BETHESDA 11
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 18
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE 19
Paragraphe 1 : Problématique, objectifs et hypothèses 19
Paragraphe 2 : Revue de la littérature 20
SECTION 2 : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 30
Paragraphe 1 : Techniques de la recherche 30
Paragraphe 2 : **Cadre opératoire** 32
CHAPITRE III : ANALYSE DES RESULTATS ET RECOMMANDATIONS 33
SECTION 1 : ANALYSE DES DONNEES RELATIVES AU TAUX D'INTERET 34
SECTION 2 : **SUGGESTIONS ET CONDITION DE MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS** 41
CONCLUSION 41
REFERENCES BIBLIOGRPHIQUES 42

INTRODUCTION

La défaillance du système financier à atteindre toute les couches sociales de la société a fait naitre l'apparition d'une nouvelle forme de financement dans le monde : La microfinance. La microfinance dans le monde représentait selon la CFA society en 2013 un capital cumulé de 50 milliard de dollars US.

Le manque d'accès au financement est plus prononcé dans les pays en voie de développement que dans les pays développés. Ce fait n'est pas étranger au Benin. Néanmoins, la libéralisation du système financier et les différents programmes d'accès au financement au Benin, ont favorisés l'émergence de la microfinance dans l'économie béninoise au travers des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD). Dans les pays de l'UEMOA , les SFD sont régies par la loi en vigueur n°2012-14 du 21 mars 2012 portant

programme d'appui à la règlementation des institutions de mutualistes Coopératives d'Epargne et de crédit (PARMEC) qui fixe les conditions d'exercice de ces institutions.

De nos jours le secteur de la microfinance est varié et très actif au regard du nombre d'institutions créées. Au nombre de ces SFD qui opèrent sur le marché du financement béninois, nous pouvons citer PEBCo-Bethesda qui est spécialisée dans l'octroi du crédit direct. L'espoir suscité par les SFD au sein des faibles couches sociales est grand tant dans le monde rural qu'urbain. Cet espoir est dû au fait de pouvoir accéder au service financier, ce qui pourra leur permettre de démarrer une activité génératrice de revenus et les faire sortir de la précarité. Cependant, de plus en plus de voix à travers le monde et même au plan national s'élèvent pour décrier des taux usuriers pratiqués par les SFD.

PEBCo-Bethesda étant une structure avec une assez grande importance dans la sphère des SFD, nous avons décidé d'étudier la satisfaction de ses clients. Cette étude de satisfaction aura la particularité de s'appesantir sur des facteurs financiers. C'est dans cette optique que le thème de notre mémoire« **ANALYSE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS PAR RAPPORT AU TAUX D'INTERET DANS LES IMF : CAS DE PEBCo-BETHESDA**» a retenu notre attention.

Cette étude vise à analyser le degré de satisfaction de la clientèle de PEBCo-Bethesda vis-à-vis du taux d'intérêt afin de proposer des approches permettant aux clients d'obtenir du crédit à partir d'un taux d'intérêt jugé acceptable par ces derniers.

Le développement de ce thème s'articule autour de (03) trois chapitres :

- Le premier chapitre abordera le cadre institutionnel de l'étude.
- Le second chapitre établira le cadre théorique et méthodologique de notre approche de recherche.
- La dernière partie présentera les résultats d'analyse, la vérification des hypothèses et des tentatives d'approche de solutions

CHAPITRE I :CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Etudier de façon fiable une structure implique nécessairement une connaissance théorique de celle-ci. On ne saurait connaitre une entreprise si l'on ne remonte pas à ses racines à travers son historique, sa structure organisationnelle, ses activités et ses organes de décision.

SECTION 1 : PRESENTATION DE LA PEBCo-BETHESDA

Cette section présente la PEBCo-BETHESDA à travers son historique, ses objectifs et sa structure organisationnelle.

Paragraphe 1: Historique, vision, mission, objectifs et cadre institutionnel et juridique

A- Historique, vision, mission et objectifs

1- Historique

Le Bénin a connu dans les années 80 de graves crises politiques et socio-économiques qui ont mis les populations dans des situations de précarité extrême. C'est donc pour venir en aide à ces populations qu'une trentaine d'églises évangéliques avec l'aide de quelques missionnaires français ; canadiens et américains se sont réunis pour créer en 1990 l'ONG-BETHESDA. Celle-ci avait pour principale vocation de fournir des soins de santé aux populations par le truchement de l'hôpital BETHESDA. Trois ans après et suite à une évaluation des activités dudit hôpital, l'on créa le département du Développement Communautaire et Assainissement du Milieu (DCAM).

Le DCAM avait pour mission d'accompagner les activités de l'hôpital à travers des actions de développement communautaire et de santé préventive. L'accomplissement de cette mission passait par la mise en œuvre de six (06) programmes que sont : défendre les droits de la personne humaine et de l'environnement, recherche et développement, information, Education et Communication, assistance sanitaire, assainissement et protection de l'environnement, épargne / crédit à base communautaire.

En octobre 1995, suite à des besoins exprimés par les populations, DCAM a démarré des actions d'appui aux activités génératrices de revenus (AGR). En mai 1996, cela a été institué officiellement et installé par le conseil d'administration (CA) de l'ONG BETHESDA.
Ainsi, le programme Promotion d'Emploi et Banque Communautaire qui est devenu actuellement Programme d'Epargne-Crédit à base Communautaire (PEBCo) a connu une phase expérimentale sous forme de projet financé et géré entièrement par DCAM jusqu'à fin

décembre 1999.Elle est entièrement bâtie sur la solidarité communautaire où l'épargne de la communauté est collectée et redistribuée sous forme de crédit.
Dans l'ensemble, les attentes escomptées par le conseil d'Administration et la direction du DCAM du projet ont été comblées. Son impact sur la vie des populations de la commune de Sainte Rita d'entre temps et actuellement étendu à tout le 8e arrondissement et de ses environs est certain. Les bienfaits et les réalisations du projet dans les communautés de l'Atlantique et du Littoral sont palpables de telle sorte qu'il a été souhaité de pérenniser l'action. Le programme a donc été renforcé pour un meilleur impact.

2- Vision

L'association PEBCo-BETHESDAest le recours privilégié des populations à faible revenu. Devenir une institution de microfinance de référence sur le plan national œuvrant pour l'épanouissement spirituel, socio-économique et l'amélioration des conditions de vie des communautés est la vision de PEBCo.

3- Mission

Promouvoir un développement et une solidarité à base communautaire en offrant des services financiers de proximité.

4- Objectifs

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

- Assister les populations en conseils de gestion et d'évaluation de microprojets ;
- Développer une solidarité communautaire à travers la collecte de l'épargne locale et sa redistribution sous forme de crédit ;
- Organiser les communautés de base à s'auto gérer et s'auto employer ;
- Contribuer à la lutte contre la pauvreté.

B- Cadre institutionnel et juridique

Il faut remarquer qu'initialement, le programme était dénommé « Promotion de l'Emploi et Banque Communautaire ». Mais sur recommandation des responsables de la cellule de Microfinance, à cause du terme (banque), PEBCo-BETHESDA est devenu Programme d'Epargne / crédit à Base Communautaire.

Toutefois, depuis fin 2004, PEBCo-BETHESDA s'est détaché du DCAM et érigé 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 microfinance de l'ONG BETHESDA en le dotant d'une direction exécutive hiérarchiquement dépendante du Conseil d'Administration de l'ONG BETHESDA et de nouveaux textes intitulés « Règlement de la Microfinance ».

À la faveur de la loi 2012-14 du 21 mars 2012 portant règlementation des SFD en république du Bénin, le département de Microfinance de l'ONG BETHESDA devient désormais l'Association PEBCo-BETHESDA, dotée d'une personnalité juridique.

Paragraphe 2 : Structure organisationnel

Pour atteindre ses objectifs, PEBCo-BETHESDA s'est dotée d'une organisation structurée, modernisée et hiérarchisée. Du point de vue organisationnel, les différents structures et services sont ci-dessous développés :

Ø L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale est l'organe suprême de l'Association PEBCo-BETHESDA. Elle est composée de deux (02) délégués de chaque dénomination d'Eglises membres de l'Association PEBCo-BETHESDA et de six (06) représentants de l'ONG BETHESDA. Elle se réunit en séance ordinaire ou extraordinaire. L'Assemblée Générale ordinaire se réunit au plus tard dans le mois de juin alors que l'Assemblée Générale extraordinaire se réunit à la demande de la majorité des membres d'un organe d'administration et de gestion ou d'un organe de contrôle. Elle peut également se réunir à la demande des membres de l'institution dans les conditions fixées par les statuts. L'Assemblée Générale pourvoit au renouvellement des membres du Conseil d'Administration. Elle adopte la politique générale de l'organisation et délibère sur toutes autres propositions qui ont rapport au développement de PEBCo-BETHESDA et à la gestion de ses intérêts.

Ø Le Conseild'Administration

L'Assemblée Générale désigne en son sein les membres du Conseil d'Administration. Leur mandat est de quatre (04) ans renouvelable une fois. Ils sont élus par les fédérations OCDC, CEPEB et l'ONG BETHESDA.

Il a pour principale mission :

- De veiller à la mise en exécution des orientations définies et des décisions prises par l'ONG ;
- De se prononcer sur le programme d'activités et les budgets présentés par les dirigeants ;
- D'approuver les manuels de procédures ;
- De proposer à l'AG un commissaire aux comptes ;
- D'arrêter les comptes et d'établir les rapports annuels qui seront présentés à l'AG.

Ø Le DirecteurGénéral

Nommé par le CA après un test de recrutement, il a pour mission de planifier, de superviser, de diriger et de contrôler toutes les activités du département de la micro finance afin de garantir l'exécution optimale des activités planifiées ainsi qu'une sécurité satisfaisante du patrimoine et des acquis de PEBCo-BETHESDA. Il:

- Aide le Conseil d'administration à la définition de l'orientation et de la politique de PEBCo-BETHESDA en vue de la réalisation de la mission ;
- Planifie l'ensemble des activités de l'institution ;
- Coordonne l'ensemble des activités de la Direction ;
- Supervise toutes les activités de l'institution.

Ø Le Contrôleur de gestion

Le contrôleur de gestion a pour mission de :

- Conseiller le DirecteurGénéral;
- Assurer le pilotage et le développement de performance globale de l'institution.

Ø L'Auditeur interne

L'auditeur interne:

- Veille à la conformité des opérations réalisées dans l'institution au regard des dispositions législatives, réglementaires et prudentielles en vigueur, des normes et usages professionnels et déontologiques, des orientations et décisions des organes dirigeants ;
- Surveille la qualité de l'information comptable et financière ;
- Veille à la bonne application des procédures ;
- Veille à la protection du patrimoine de l'institution, des ressources humaines et de la clientèle ;
- Effectue des contrôles spécifiques déontologiques sur sa propre initiative ou sur instruction du Directeur Général ou du Conseil d'Administration.

Ø Le Secrétaire administratif chargé des ressources humaines :

Sous la responsabilité du Directeur de l'institution, le secrétaire assure la gestion administrative et des ressources humaines de PEBCo-BETHESDA. A ceteffet, il:

- Assure la gestion de l'administration de l'institution et la gestion des ressources humaines avec l'assistance du Contrôleur de Gestion et le comptable en cas de besoin, par délégation de pouvoir du Directeur Général ;
- Promeut et réalise une meilleure allocation des ressources humaines (adéquation compétences – emplois) ;
- Mobilise les potentiels de chaque salarié et fédère les aspirations et les engagements individuels et collectifs autour du fonctionnement et du développement de PEBCo-BETHESDA.

Ø Le service Crédit, Recouvrement, Juridique et Contentieux :

Le Chef Service Crédit, Juridique et Contentieux a pour mission de :

- Veiller à l'exécution de toutes les opérations d'octroi de crédits et de leur recouvrement avec les chargés de prêts.
- Coordonner les différentes activités de crédits et de remboursements avec les Chargés de prêts.
- Gérer l'aspect juridique et contentieux des prêts.

Ø Le Service Informatique et Statistique

Il est responsable de la gestion du système d'information et de gestion de l'institution et a pour mission de :

- Assurer la production ou la centralisation ;
- Produire et conserver toutes les données statistiques de l'institution.

Ø Le Service Comptable et Finances

Il a pour mission:

- L'exécution des dépenses;
- La tenue des journaux auxiliaires des banques et de caisse et de brouillard de banque ;
- L'établissement des états financiers en fin d'exercice.

Ø Le Service Marketing et communication

Il a pour mission de :

- Faire connaître PEBCo-BETHESDA à l'extérieur
- Veiller au mieux aux besoins de la clientèle
- Faire la promotion des produits de PEBCo-BETHESDA
- Travailler pour la mobilisation de l'épargne.

Ø Le service Appui conseil et renforcement des capacités

Il a la charge d'assurer l'appui-conseil en gestion et le renforcement des capacités nécessaire aux demandeurs de crédit en particulier, les groupements.

Ø Le service de la gestion des immobilisations, des marchés et des archives

Le chef de Service de la Gestion des Immobilisations, des Approvisionnements, des Marchés et des Archives a pour rôle non seulement de :

- Fournir des services d'approvisionnement professionnels mais aussi ;
- D'assurer la gestion des marchés, des immobilisations et des archives au niveau de l'institution.

Ø Le déléguérégional

Le Délégué Régional d'Appui est chargé de :

- Coordonner les activités au niveau régional

- Veiller à la réalisation des objectifs de croissance et de rentabilité des entités de production de sa zone notamment à travers la gestion opérationnelle des activités,conformément aux textes organiques, politiques et procédures de l'institution et à la réglementation en vigueur dans le secteur.

Ø Les agences

PEBCo-BETHESDA rend des services à la communauté à travers un réseau de quarante (40) agences qui sont réparties dans presque tous les départements à savoir : l'Atlantique, le Littoral, le Borgou, l'Ouémé, le Plateau, le Zou, les Collines, le Mono et le Couffo. D'autres nouvelles agences sont envisagées pour l'année 2016.

SECTION 2 : LES ACTIVITES DE PEBCo-BETHESDA

Comme la plupart des institutions financières, PEBCo-BETHESDA a pour activités principales la collecte de l'épargne et sa transformation en crédit puis les tontines.

A- Les activités financières

1- Les produits d'épargne

L'épargne est définie comme la mise en réserve des revenus non affecté immédiatement à la consommation. Il s'agit donc pour PEBCo-BETHESDA de collecter et de sécuriser ces revenus afin de protéger ses clients des risques liés à la thésaurisation. Cette collecte d'épargne se fait sous cinq différentes formes que sont :

Ø Le Dépôt À Vue (DAV)

Le DAV est un compte courant (le seul donnant accès au crédit) ouvert auprès de PEBCo-BETHESDA par un client ou un groupe de clients et non rémunéré. Il sert de mouvements de fonds entre son propriétaire (le client) et son partenaire financier (PEBCo-BETHESDA). Il est mouvementé des dépôts et retraits du client et doit avoir en tout temps un solde minimum de 5.000 FCFA. Le montant minimum de dépôt et de retrait est de 1 000 FCFA. Le DAV supporte des frais de tenue de compte d'un montant mensuel de 250 FCFA. Les opérations possibles au niveau du DAV sont : l'ouverture de compte, les versements, les retraits, les frais calculés et débités ou bloqués sur le compte, les transferts de compte et la clôture du compte.

Ø L'Épargne sur Livret (EL)

L'Épargne sur Livret rémunérée est une épargne réglementée progressivement constituée par le client et dont le montant moyen est bonifié d'un d'intérêt créditeur de 3% l'an.

Le compte épargne sur livret auprès de PEBCo-BETHESDA est mouvementé au crédit avec un délai de retrait d'au moins trois jours ouvrables (72 heures) de la dernière opération (retrait ou versement).

L'épargne sur livret est constituée de façon libre et ne dépend pas du montant de crédit sollicité. Il doit avoir en tout temps un solde minimum de 5.000 FCFA. Le montant minimum de dépôt et de retrait est de 1 000 FCFA. Le compte d'EL ne supporte pas de frais de tenue de compte annuels, mais donne droit à un intérêt créditeur. Par contre, les retraits opérés sans respect du délai de retrait sont frappés de pénalité forfaitaire fixée par tranche de montant de retrait. Les opérations possibles au niveau du compte, les versements, les retraits, le calcul, l'application de la rémunération et clôture du compte.

Le tableau suivant présente les pénalités relatives au défaut de respect des obligations du compte EL.

Tableau n° 1: Pénalité forfaitaire de prématuré du compte EL

Montant de retrait (FCFA)	De 1 000 à 100 000	De 100 001 à 300 000	Plus de 300 000
Pénalité forfaitaire (FCFA)	1000	1500	3000

Source : Manuel de procédure de PEBCo 2015

- L'Épargne Bloquée (EB)

L'Épargne Bloquée est une épargne constituée progressivement par le client et dont les montants échus sont progressivement rémunérés d'un d'intérêt créditeur de 3,5% l'an. Le compte épargne bloquée auprès de PEBCo-BETHESDA est mouvementé au crédit avec un délai de retrait égal au délai contractuel. L'épargne bloquée est constituée de façon libre et ne dépend pas d'un montant éventuel de crédit sollicité. Le déblocage 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 FCFA avant l'échéance du contrat. Le montant minimum de dépôt est de 1 000 FCFA.

- Le Dépôt À Terme (DAT)

Le DAT est une épargne constituée d'un montant de dépôt unique par le client.

Ce montant est frappé 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 son partenaire PEBCo-BETHESDA. Le montant minimum de dépôt est de 20 000 FCFA. Le compte de DAT ne supporte pas de frais de tenue de compte annuels, mais donne droit à un intérêt créditeur contractuel. Le déblocage avant terme entraine des pénalités. Le compte DAT auprès de PEBCo-BETHESDA a un délai minimum de six (06) mois.

Le tableau ci-après présente les différents taux d'intérêt sur DAT.

Tableau n° 2: **Taux d'intérêt** sur DAT

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

Source : fiche de renseignement de PEBCo-BETHESDA 2016

- L'Épargne Tontine (ET).

Inspirée du système de la tontine traditionnelle, l'épargne tontine est une forme de collecte de l'épargne progressive constituée par les populations généralement en vue de l'obtention d'un prêt avant le terme de la tontine. L'ET s'adresse prioritairement aux personnes physiques (femmes et hommes) ou morales exerçant une activité génératrice de revenus, donc à des personnes économiquement actives en milieu urbain et périurbain. Il permet de renforcer les

ressources propres de l'entrepreneur et de lui permettre de s'épanouir par son travail. La principale caractéristique de l'ET et qui la particularise est que, contrairement aux autres types de dépôts, l'ET peut être collectée, sur le site du client. Les collecteurs dénommés « agent d'épargne » qui ont la charge de gérer ce produit, ont une connaissance précise de l'environnement dans lequel la clientèle évolue pour mieux travailler avec eux.

L'ouverture de compte est soumise aux mêmes conditions et pièces à fournir pour tous les types de comptes sous réserves de quelques particularités pour certains. Pour ouvrir un compte d'épargne à PEBCo-BETHESDA, il faut donc :

- Être une personne physique ou morale ;
- 02 photos d'identité;
- Une copie de pièce d'identité (passeport, carte nationale d'identité, permis de conduire, certificat de possession d'état carte LEPI) en cours de validité ;
- Un minimum de 5500 FCFA dont 5000 FCFA à mettre dans votre compte.
- Les personnes morales doivent fournir : 2 photos d'identité avec une copie de la pièce d'identité de chacun des signataires.

2- Les types de crédit

Pour satisfaire les besoins de la population, **PEBCo-BETHESDA**met actuellement neuf (09) types de crédit à la disposition de ces clients. Ces crédits sont regroupés dans le tableau ci-dessous :

Tableau n° 3: Classification des crédits classiques

Types de crédits	Montants	Durée maximale	Taux d'intérêt mensuel
Petits crédits	[25.000 ; 100.000[	07 mois	1,9% dégressif

Crédits moyens	[100.000 ; 500.000[	14 mois	1,9% dégressif
Crédits substantiels	[500.000 ; 10.000.000]	24 mois	1,9% dégressif
Crédits à terme	Variable	Variable	1,9% dégressif
Crédits de pont	Maximum500.000FCFA	01 mois	3% linéaire
Crédits scolaires	Maximum300.000FCFA	08 mois	1,8% dégressif
Crédit au groupement	30.000 ; 200.000	12 mois	1,9% dégressif
Crédit de groupe	200.000 ; 500.000	14 mois	1,9% dégressif
Crédit sur tontine	Maximum 500.000	10 mois	1,9% dégressif

Source : Fiche de renseignement de PEBCo-BETHESDA 2016

Le tableau 4 ci-après résume les conditions d'accès à l'ouverture des différents comptes à PEBCo. Un montant minimum de 5500F dont 500f pour les frais de dossier et 5000f à mettre dans votre compte.

Tableau n° 4: Différents types de compte et leurs conditions d'adhésion

Produits	Personnes physiques	Personnes morales

-Dépôt à vue (DAV) -Epargne sur livret (EL) -Epargne bloqué (EB)	Deux photos d'identité. Une pièce d'identité en cours de validité Un minimum de 5500FCFA	Deux (02) photos d'identité de chacun des trois premiers responsables de l'organisation Une pièce d'identité de chacun d'eux Un minimum de 5500FCFA

Source : fiche de renseignement de PEBCo-BETHESDA 2016

3- Les tontines

Afin de permettre à sa clientèle de réaliser leur projet, l'association **PEBCo-BETHESDA** leur offre deux types de tontines :

Ø **Tontines individuelles**

Pour faire cette tontine, il suffit de se présenter au guichet de **PEBCo**et indiquer le montant de chaque dépôt et la fréquence de cotisation. Pour cela, le client est appelé à indiquer le montant de chaque mise (minimum 500FCFA) et une carte lui est délivrée à cet effet.

Condition à remplir:

- ü Se présenter au guichet de l'association **PEBCo** et expliquer le désir ;
- ü Une fiche sera remplie pour vous et votre compte de tontine sera ouvert immédiatement et vous pouvez continuer à cotiser.

Ø **Tontine en groupe**

Pour participer à cette tontine, il n'est pas nécessaire d'avoir son groupe à l'avance, bien que **PEBCo**peut être utile dans cela aussi. Chaque groupe est composé de 10 personnes et chacune des personnes dépose sa mise au plus le 10 du mois suivant. Passé ce délai, les pénalités sont encourues de deux mille cinq cent francs (2500f) CFA par jour de retard et le tout n'est rendu possible qu'à partir du 15 du mois. Il y a cinq catégories de tontine de groupe : l0000fcfa ; 20000fcfa ; 30000fcfa ; 50000fcfa et l00000fcfa.

B- Les activités non financières

Ce sont des activités menées par la PEBCo-BETHESDA pour accompagner ces clients dans la gestion des crédits qui leurs sont octroyés et renforcer surtout le lien de solidarité et d'entraide existant entre les membres des groupements. Actuellement ces activités non financières s'articulentautour de:

- La sensibilisation et la formation des clients actuels et potentiels ;
- L'appui à l'élaboration des dossiers de microprojets ;
- La promotion et l'appui institutionnel au groupement de femmes ;
- L'analyse des dossiers de projet de création ou d'extension d'entreprise ;
- Le suivi et l'Assistance technique dans la mise en place de projet.

CHAPITRE II :CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre est consacré à la problématique, aux objectifs et aux hypothèses de recherche ; il est aussi question de faire le point de la revue de littérature.

SECTION 1 : CADRE THEORIQUE

Cette section aborde la problématique, les objectifs, les hypothèses et la revue de littérature.

Paragraphe 1 : Problématique, objectifs et hypothèses

A- Problématique de l'étude

Après la faillite des banques et autres institutions de finance béninoises dans les années 80, le nouveau système bancaire des années 90 dans le souci de minimiser les risques, exige des clients désireux d'emprunter, un certain nombre de garanties conformément aux dispositions légales ; garanties que ne peuvent satisfaire toutes les couches de la population. Les limites du financement bancaire et le désir de suppléer aux échecs sociaux des programmes d'ajustement structurel ont conduit à la mise en place des premiers programmes de micro finance en 1993. Ainsi a vu le jour la mutuelle de PEBCo-Bethesda.

Depuis lors, les institutions de microfinance se sont considérablement développées. D'une vingtaine à leur début, les institutions de microfinance sont passées à 343 légalement reconnues par l'Etat en 2008. Le taux moyen de croissance de la clientèle sur la période 2001-2008 est de 21,5% par an.

La plupart des programmes et structures de micro finance mis en place particulièrement la mutuelle de PEBCo-Bethesda se sont assignés pour but final la réduction de la pauvreté grâce au développement des Activités Génératrices de Revenus (AGR) par l'octroi de crédit aux personnes et groupements économiquement faible qui seront alloué sur un taux donné ; et en rendant l'accès facile et rapide aux services financiers pour les micros entrepris et toutes les personnes de faible revenu.

Ainsi PEBCo-Bethesda outre qu'elle se veut un outil d'inclusion des exclus du système bancaire classique, se veut également être un outil de lutte contre la pauvreté en octroyant des micro-crédits et des services financiers aux populations démunies. Mais qu'en est-il réellement ?PEBCo-BETHESDA atteint-elle ses objectifs par le taux d'intérêt appliqué ? La satisfaction des clients est-elle atteinte par ces taux appliqués ?

B- Intérêt de L'Etude

L'intérêt de cette étude est de permettre à la PEBCO-Bethesda d'améliorer la satisfaction de sa clientèle et de donc de la fidéliser.

C- Objectifs

L'objectif général de ce mémoire est d'étudier le degré de satisfaction de la clientèle de PEBCo-BETHESDA vis -à- vis du taux d'intérêt.

De façon spécifique il s'agit de :

- Evaluer la facilité d'accès au crédit et le rapprochement des clients de leur chargé de crédit ;
- Apprécier la perception du taux d'intérêt appliqué.

Paragraphe 2 : Revue de la littérature

Toute recherche scientifique exige la compréhension de quelques notions clés concernant le champ d'étude de notre thématique. Nous procèderons ici donc à la définition des concepts de base afin de faciliter la compréhension de la lecture de ce document et ferons un récapitulatif des études relatives à notre sujet.

A- Clarification des concepts clés du thème

- **La Microfinance**

La microfinance désigne l'ensemble des services financiers para-bancaires de faible montant destiné à des exclus du système bancaire traditionnel (chômeurs, inactif, travailleurs pauvres, ...). La microfinance vise l'accès au financement de petits projets, portés par des personnes marginalisées qui aspirent à créer leur propre projet, souvent par défaut d'autres prospectives professionnelles et parce que l'accès aux sources traditionnelles de financement s'avère impossible. Il existe autant de définition de la microfinance que d'auteurs. Elle varie selon leurs objectifs et leurs formes. Ainsi la microfinance est une finance de proximité par opposition aux longues procédures administratives des banques commerciales. Ce terme a fait l'objet de controverse.

Selon **AGNIKPE A**, il existe trois niveaux de définition de la microfinance à savoir celle des praticiens ; du législateur et celle des partenaires au développement.

- Pour les praticiens La microfinance est une finance de proximité par opposition aux longues procédures administratives des banques commerciales, essentiellement caractérisées par la petitesse des montants octroyés sous forme de crédit et de leur durée de remboursements, et de montants mobilisés sous forme d'épargne.
- Pour les législateurs ils considèrent la microfinance comme une institution mutualiste ou coopérative d'épargne et de crédit. Selon l'aliéna1 de l'article 2 de la loi PARMEC les institutions de mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit est un groupement de personnes dotés de la personnalité morale, sans but lucratif à capital variable fondé sur les principes d'union, de solidarité et d'entraide mutuelle ayant principalement pour objet de collecter l'épargne de ses membres et de leur consentir du crédit ».
- Pour les partenaires au développement ils utilisent le terme « SYSTEMES FINANCIERS INTERMEDIAIRES » pour montrer la différence entre ce système et les systèmes, établissements financiers, soit une banque.

Selon **J.M SERVET, (2006),** la microfinance est caractérisée par le faible montant des « Opérations, la proximité non seulement spatiale, mais aussi mentale et sociale entre l'organisation et sa population cible et la pauvreté supposée des clients ou l'exclusion qu'ils subissent ». A ce niveau, on insiste sur la définition de proximité géographique et culturelle qui nous amène à parler d'une dimension locale prépondérante de microfinance.

v Concept de Satisfaction

Il est utile de souligner que l'origine du terme satisfaction est latine et se décompose en deux parties ; satis (assez) et facere (faire); ce qui signifie "fournir ce qui est recherché jusqu'au point où c'est «assez»". C'est également le sens que l'on retrouve dans le Larousse de la langue française (1983, p. 1692). Ce dernier définit le terme satisfaction comme étant un "état qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on demandait ou désirait". Pris sous cet angle, cela signifie qu'il y aura satisfaction si et seulement si le produit/service a exactement fourni au consommateur ce que ce dernier souhaitait. (Ibale, Balemba et Bugandwa, 2013 op.cit.).

Le concept satisfaction du client se définit de différentes façons dans le secteur du marketing et de la finance. Vanhamme (2002) définit la satisfaction du client comme « un état psychologique résultant d'une expérience d'achat et/ou de consommation et relatif ». Oliver et Bearden (1995) affirment que la satisfaction est fonction de la performance du produit ou du service relative aux attentes du client, cette performance étant considérée comme le degré de présence des attributs recherchés, voulus ou attendus dans un produit ou un service par le client. Zeithaml, Berry et Parasuraman (1993) admettent que la satisfaction du client est fonction de l'évaluation de la qualité du service et du prix. Hill (1996) quant à lui définit la satisfaction du client comme une attente que l'offre a rencontrée ou a excédée.

Dans la littérature, le concept de satisfaction a été souvent confondu à trois autres construits que sont *l'émotion, l'attitude* et *la qualité* du service. Ainsi, avant de passer en revue les déterminants de la satisfaction, on le distinguera de ces trois construits.

- Distinction entre les construits « satisfaction » et « émotion »

Plusieurs chercheurs considèrent que la satisfaction est un construit cognitif distinct de l'émotion (Howard et Sheth, 1969, Hunt, 1977, Oliver, 1981). Howard et Sheth (1969 : 145) définissent la satisfaction comme étant « l'état cognitif de l'acheteur étant adéquatement ou non récompensé pour les sacrifices consentis ». Oliver (1981 : 27), le concepteur du modèle de déconfirmation *(disconfirmation model),* définit la satisfaction comme « une évaluation de la ‘’surprise’’ inhérente à l'acquisition d'un produit et/ou à une expérience de consommation. C'est un résumé de l'état psychologique rencontré lorsqu'un sentiment de déception par rapport aux attentes se combine avec les émotions éprouvées avant l'expérience de consommation [...] La satisfaction se fond dans l'attitude générale vis-à-vis des produits, mais sans jamais l'affecter considérablement. »

D'autres chercheurs pensent que la satisfaction est de nature purement émotionnelle (Bagozzi, Gopinath et Nyer, 1999 ; Nyer, 1997 ; Westbrook et Reilly, 1983). D’après Westbrook et Reilly (1983 : 257) : « La satisfaction est une réaction émotionnelle...[la satisfaction] est l'état d'esprit agréable qui découle de la constatation qu'un produit, un service, un point de vente ou une action conduit à la réalisation des valeurs personnelles. » Bagozzi*et al.* (1999) considèrent la satisfaction comme une émotion parmi d'autres. Nyer (1997) associe la satisfaction à la joie. Cette définition purement émotionnelle de la satisfaction a été cependant fortement critiquée. Selon Cohen et Areni (1991) et Westbrook et Oliver (1991), les émotions ressenties

lors de l'expérience de consommation laissent des traces affectives dans la mémoire épisodique. Quand un jugement d'évaluation est requis, « ces traces affectives sont rappelées et leur valence est intégrée au jugement évaluatif au même titre que d'autres mémoires sémantiques pertinentes comme les attentes préalables et la disconfirmation des croyances » (Westbrook et Oliver, 1991 : 85). En d'autres termes, la satisfaction traduit un jugement évaluatif des réactions émotionnelles

- **Client**

Acheteur effectif ou potentiel de biens ou de services proposés par une entreprise. Le client peut être une personne physique ou une personne morale. Le marketing de la demande a pour objet d'identifier les attentes des clients afin d'orienter la production, la distribution et la communication en conséquence. Il doit être distingué du consommateur, car bien qu'acheteur du produit (ou du service), le client ne le consomme pas et/ou ne l'utilise pas nécessairement. « Plus la connaissance de la valeur individuelle des clientèles d'un marché est bonne, meilleure sera l'estimation de la valeur d'un ensemble du marché et de la variance des valeurs individuelles » explique Francis Salerno.

Un client, au sens économique, désigne la personne ou l'entité qui prend la décision d'acheter un bien ou service, de façon occasionnelle ou habituelle, à un fournisseur (voir commerce).

Le client est donc à distinguer

- Du consommateur : le consommateur n'est pas forcément l'acheteur, et l'acheteur d'un équipement, service ou bien professionnel ne fait pas un acte direct de consommation ;
- Des termes utilisateursou usagers (terme utilisés plutôt dans les services publics, où les utilisateurs n'ont pas le choix du fournisseur) ;
- Du *chaland*, un terme qui a vieilli et est de moins en moins utilisé mais qui reste présent dans des vocables comme zone de chalandiseou achalandage.

On emploie aussi le terme « client interne » appartenant à une entreprise ou organisation (à distinguer du client externe, situé hors de l'entreprise ou hors de l'organisation) pour désigner celui qui est le bénéficiaire d'un échange interne (Ex: le service production est le client interne du service maintenance)

- En économie de marché la notion de client est centrale puisqu'elle est l'origine de la demande, d'où l'organisation nécessaire d'un espace aménagé pour faciliter et développer les échanges (par exemple les cartels, monopoles et oligopoles doivent être sévèrement combattus), et le libre choix de leurs fournisseurs par les clients potentiels (appelés aussi prospects).

- La prospérité d'une entreprise dépend de la satisfaction de ses clients et de sa capacité à traiter leurs réclamations. Les méthodes pour identifier, satisfaire, attirer et conserver les clients relèvent du marketing.
- Des études récentes ont démontré que la relation entre la production et les attentes des utilisateurs est loin d'être instaurée. En effet, environ 10 % à 40 % seulement des consommateurs continuent d'utiliser un produit après un premier achat.

v **Le Crédit**

Selon DALLOZ, lexique de gestion, 5eme édition, c'est un acte de confiance se traduisant par un prêt en nature ou en espèces consenti en contrepartie d'une promesse de remboursement dans un délai généralement convenu d'avance.

Un prêt est défini selon DALLOZ, lexique de gestion, 5ème édition, comme un contrat par lequel l'une des parties, le préteur, met à la disposition de l'autre, un bien réel, une somme d'argent ou un crédit pour son usage pendant un certain temps.

Un prêt individuel est un crédit accordé individuellement aux micro-entrepreneurs pour satisfaire leurs besoins de bien ou gage d'un matériel roulant ou d'une caution sur salaire.

Tandis que les prêts de caution solidaires sont des prêts accordés à un petit groupe d'emprunteurs généralement de quatre (04) à dix (10) personnes.

v **Micro-Crédit**

Le micro-crédit est défini comme une sphère ou le creux du marché doit être comblé en encourageant les institutions financières à jouer un Rôle plus important.

Le micro-crédit est une déclination particulière de la microfinance en ce qu'il ne porte que sur le crédit et son environnement (garantie, préparation, suivi, accompagnement, ...)

Le micro-crédit est parfois appelé prêt et il est accordé individuellement ou à des groupes de caution solidaire.

Pour Guerin (2005), le micro-crédit s'adresse aux personnes vulnérables mais non aux plus pauvres et que dans sa formule classique permet à ces personnes de prévenir un certain nombre de risques en les aidant de diversifier leurs sources de revenu et d'accumuler un capital, mais signalons que cela ne leur permet pas d'amortir les risques lorsqu'ils préviennent.

- **Concept taux d'intérêt**

Il y a globalement trois écoles qui s'accordent difficilement sur les niveaux de taux d'intérêt applicable en microfinance. La première constituée en particulier des ONG chrétiennes du Nord et leurs partenaires du Sud, défend le principe que les pauvres ne peuvent pas payer les intérêts au prix du marché et qu'en conséquence, il faut prêter sans intérêt ou à taux d'intérêt très bas (1 à 3%, quelle que soit l'inflation). Un tel modèle ne peut fonctionner qu'avec l'aide extérieure. La deuxième option qui est celle des caisses d'épargne et de crédit et les mutuelles, leurs fédération et union de type Raiffeissen, adoptent de taux d'intérêt en dessous de ceux du marché quand les Etats dans lesquels ils fonctionnent les y autorisent. Elles le peuvent car elles rétribuent peu ou pas du tout l'épargne collectée ou alors bénéficient des lignes de crédits subventionne et /ou de dons de l'aide internationale (Vincent, 1999). Enfin la troisième école est celle des organisations veut gérer le microcrédit et couvrir les couts effectifs pour pérenniser leurs actions. Cette école opte pour la professionnalisation de secteur. Mais une telle option justifie-t-elle des taux d'intérêts élevés ?

Prêter à une personne en difficulté la petite somme nécessaire pour l'achat d'un filet de pêche plutôt que de lui donner le poisson est le premier principe de microcrédit. Le second principe est la couverture des couts afin de rendre durable l'institution pour qu'elle puisse continuer à offrir de façon pérenne les services financiers aux couches démunies (Nowak,2004). Cette logique financière adoptée par les institutions de Microfinance a été mondialement reconnue à travers le partage de l'expérience du Dr. Yunus au Bangladesh.

Mais de plus en plus, des voix s'élèvent contre les taux d'intérêt pratiqué par les institutions de microfinance (IMF). Les raisons en les suivants (Nowak, op. cit.):

La première, d'ordre sémantique attache à l'usure, une image d'oppression et de violence du 19ième siècle. Dès lors se pose la question de savoir à partir de quel taux peut-on raisonnablement parler d'usure ?

La deuxième d'ordre moral renvoie à l'idée inadmissible que les pauvres et personnes démunies paient plus cher que les autres c'est-à-dire ceux qui ont accès au financement bancaire ou le taux légal d'usure est fixé à 18%. Les contres arguments généraux sont doubles : d'une part que la marge sur les petits prêts est trop faible pour couvrir les couts (RDP, 2002) ; d'autre part, les activités en questions ont des cycles très courts et des taux de rentabilité souvent élevés permettant de couvrir les charges d'intérêt. Ne vaut-il pas mieux payer quelques centaines de francs de plus par mois pour continuer à accéder au crédit et à prospérer que de manquer de financement et redevenir un chômeur ?

La troisième raison, enfin, d'ordre économique et financière : on oublie simplement que l'offre et la demande s'ajustent par le prix. Si le prix est bloqué à un niveau trop bas, l'offre tarit ou elle trouve des voies pour contourner le blocage, augmentant ainsi les couts de transaction. Lorsqu'il est possible de contourner la réglementation à travers l'accroissement d'autres éléments de cout, on observera un écart important entre taux d'intérêt nominal et taux effectif global. Ce taux mesure l'ensemble des couts lié au crédit.

Beaucoup d'observateurs sont d'accord que la microfinance peut améliorer des ménages mais son impact sur les clients pauvres demeure controversé (Shaw, 2004 ; Mosley, 2001 ; Told, 2000 et Sebstad et chen, 1996). Ceux qui citent le taux d'intérêt comme facteur limitant s'appuient sur deux arguments économiques : premièrement un taux d'intérêt élevé réduit la possible d'accès au crédit pour les pauvres porteurs de microprojets dont le seuil de rentabilité est en dessous du taux d'intérêt pratiqué. En effet, si une bonne partie des pauvres opère sur des segments de marche qui se saturent rapidement, l'inexistence de débouchés peut freiner l'impact de la microfinance en réduisant le nombre de bénéficiaires ou en limitant la portée des crédits octroyés. Deuxièmement, des taux d'intérêt élevés réduisent les profits des micro-entrepreneurs, amenuisent leurs capitaux et en définitive affaiblissent l'activité. Si malgré son cout, le microcrédit est toujours fortement sollicité, cela est dû sans doute à son avantage comparatif sur le secteur bancaire d'une part t sur la finance informelle d'autre part. Le taux d'intérêt est pratiqué par les IMF se positionne souvent entre le taux du système bancaire et le taux sur le marché informel. Ces taux d'intérêt nominaux varient entre 2 et 4% le mois (RDP, 2002). Les composantes du cout du microcrédit en justifient les

fondements. La toute première est la présence dans le portefeuille des IMF de beaucoup de petits crédits d'environ 100$ géographiquement dispersés et sans garanties réelles (Gentil et Servet, 2002). De plus et contrairement aux banques, le taux d'intérêt en microfinance représente plus qu'un simple loyer d'argent. Il est le prix d'un certain nombre de services offerts qui sont :

- la formation (préalable ou pendant l'octroi de crédit) a la tenue de documents comptables et à la gestion ;
- le suivi et l'appui-conseil apportes a l'activité génératrice de revenus menée par le micro-entrepreneur ;
- la collecte des remboursements par des agents de crédit chez le client (domicile ou lieu de travail). Ce service épargne au client d'une part, les frais de déplacement qu'il supporterait s'il se chargeait lui-même d'effectuer les remboursements aux guichets de l'IMF ; d'éviter d'autre part, les risques de vol et d'agression auxquels il peut s'exposer. Enfin, ce service réduit le cout opportunité qui aurait pu être très élevé si le commerçant devrait abandonner étalage ou ses clients pour s'aligner au guichet d'une institution financière.

Dès lors et contrairement aux banques commerciales, la structure de rémunération des crédits octroyés dans les institutions de microfinance doit comprendre :

- le taux d'intérêt qui est le loyer de l'argent lequel intègre le cout du risque et du crédit bancaire ;
- la commission de formation ;
- la commission de suivi-conseil ; et
- la commission de recouvrement.

L'ensemble de ces éléments justifie des niveaux de taux d'intérêt généralement plus élevés que ceux du secteur bancaire.

De la problématique posée et des objectifs fixés, il convient de formuler des hypothèses qui serviront de repères pour la conduite de notre recherche.

B- Hypothèses

Hypothese1 : l'existence d'un lien étroit de collaboration client-chargé de crédit facilite l'accès aux crédits pour les clients de façon substantielle

Hypothese2 : Les clients sont plus motivé à contracter les prêts lorsqu'ils perçoivent que le taux d'intérêt est moins contraignant.

C- Synthèse des Travaux Antérieurs

Il s'agit pour nous de passer en revue certains auteurs qui ont totalement ou partiellement abordé les problèmes que nous évoquons dans le cadre de ce travail, les analyses qu'ils ont faites et les conclusions auxquels ils ont abouti.

Pour LANHA (2002), le taux de remboursement appliqué augmente chez les clients ayant une ancienneté de zéro à quatre ans. Mais à partir de la cinquième année, on constate une baisse du taux de remboursement. Cela est dû au manque d'exigence de la part des gérants et aux saturations du marché au niveau de l'activité du client.

S'intéressant à l'importance du taux d'intérêt dans les SFD, GENTIL D. et FOURNIER Y. (1993) affirment qu'il constitue un outil de connaissance et de jugement qui permet de définir les opérations des systèmes de financement et qui concerne l'ensemble des agents impliqués. Il apporte des informations sur des activités d'épargne et de crédit et sur la gestion des caisses locales et l'ensemble du réseau qui peut être évalué par l'analyse du compte d'exploitation et de l'équilibre financier.

Lundahl et al. (2001), ont menés des recherches en suèdes sur la satisfaction des clients (petites et moyennes entreprises) dans leurs relations avec les banques. L'objectif était de vérifier si la satisfaction des PME avec le service de leurs banques est principalement liée aux capacités organisationnelles des banques ou s'il y a d'autres aspects relationnels significatifs qui doivent être découverts. Les données récoltées sur un échantillon de 221 petites et moyennes entreprises avec un traitement par régression logistique ont donné des résultats suivant : les facteurs organisationnels tels que la capacité des banques à accorder le financement à des bonnes conditions et les facteurs relationnels tels que la conduite du personnel et la possibilité pour les clients de recourir avec succès à leurs banques en cas de difficulté influencent la satisfaction des clients.

Sibanda, (2007) a mené une étude visant à explorer les déterminants de la satisfaction des clients dans huit institutions rurales de microfinance sélectionnées au Kenya, en Tanzanie, au

Malawi et en Ouganda. Combinant les approches qualitatives (14 groupes cibles de 71 clients et 209 interviews) et quantitatives, les résultats ont révélé que la satisfaction des clients inclut l'accès aux différentes facilités d'épargne et de crédit présentées de manière à répondre aux besoins des clients, les opportunité d'épargne et d'accès illimité à l'épargne et la capacité de la firme à octroyer un montant significatif de crédit. Le principal besoin du client était les prix bas. Le niveau de satisfaction différait sensiblement par pays et par institution. Mais de façon générale, l'indice de satisfaction était de 81% indiquant un niveau élevé de satisfaction.

Balemba (2009) a effectué une étude sur la satisfaction des clients dans les institutions de microfinance au Togo. Combinant les approches qualitatives (11 groupes cible de 7 à 16 participants) et quantitatives (questionnaires), l'étude visait à déterminer le niveau réel de satisfaction des clients, à comprendre les principales composantes du service du point de vue des clients et à évaluer l'impact des caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, revenu...) des clients sur leur niveau de satisfaction. Il met en exergue les résultats suivants : 1) La satisfaction des clients est expliquée par 5 composantes à savoir : serviabilité, tangibilité, conditions, couts et empathie, 2) Les résultats ont aussi révélé que le revenu du client et le nombre des services auxquels il accède influencent sa satisfaction.

Ibale et al. (2013) dans leur article portant sur « Evaluation comparative de la satisfaction des clients des institutions de microfinance dans la ville de Bukavu», ont montré que, la satisfaction des clients est un construit multidimensionnel, qu'ils ont expliqué par 17 items inclus dans cinq composantes dont l'assurance et la confiance que fournit les IMF aux clients est la plus déterminante et elle explique à elle seule 37,38 de la variance totale. Que le niveau actuel de satisfaction des clients des IMF à Bukavu est de 72,4% avec des très légères différences pour chaque IMF en particulier, et que la commune du client et le nombre de services auxquels il accède influence significativement sa satisfaction. De ce fait, la satisfaction des clients étant fortement influencée par la composante assurance et confiance, les IMF de Bukavu doivent insister sur la formation de leur personnel pour renforcer leur connaissance, leurs apprendre les manières de travail pouvant permettre d'inspirer la confiance et les appelés à la courtoisie dans leur relation avec les clients. Ces facteurs, influençant la satisfaction du client, contribueront à assurer sa loyauté et à réduire les coûts pour l'entreprise. Cette satisfaction étant fonction des plusieurs composantes, son niveau doit être continuellement évalué pour permettre à l'IMF d'ajuster l'offre de son service aux attentes

des clients. Dans le même objectif d'amélioration de la satisfaction, les IMF devraient favoriser l'accès aux différents types des produits, en facilitant aux clients épargnants l'accès au crédit par l'amélioration des conditions d'accès (garantie, caution...) et développer une stratégie par commune en segmentant leur marché pour faire face au différence du niveau de satisfaction constaté chez les clients selon qu'ils appartiennent à telle ou à telle autre commune.

SECTION 2 : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

La présente section aborde la technique de recherche utilisée pour notre étude et les tests de vérification de nos hypothèses en vue de les confirmer ou les infirmer.

Paragraphe 1: Techniques de la recherche

Les méthodes d'investigation les plus utilisées lors de la recherche sont essentiellement l'enquête de terrain et la recherche documentaire.

A- Population d'étude et échantillonnage

1. Population d'étude

Pour mener à bien notre étude, il est nécessaire de bien définir notre population. Ainsi la population de notre étude est constituée des clients de PEBCo-BETHESDA et le personnel de cette structure de microfinance. Les personnes n'ayant pas souscrit aux produits de PeBCo BETHESDA ne seront pas interrogées.

2- Echantillonnage

L'échantillonnage est un sous ensemble constitué d'unités de sondage. Il dérive nécessairement de la population mère. Pour des raisons financières, de temps, de manques d'informations précises le nombre total de clients et les difficultés dans la localisation des clients, nous avons retenu 96 clients et 3 agents employés de cette structure de microfinance pour notre échantillon d'étude.

B- Collecte des données

L'une des étapes les plus importantes pour la qualité des données est la collecte des données. Cette étape requiert deux notions essentielles. Il s'agit de la méthode et de la technique de collecte de données.

1- Méthode de collecte des données

La notion de méthode fait ressortir le caractère qualitatif et quantitatif des données. L'approche qualitative nous permettra d'analyser et d'essayer de comprendre les motivations, les comportements des clients de PEBCo-BETHESDA face aux taux d'intérêt proposés pour les prêts de crédits. L'approche quantitative quant à elle nous permettrad'appliquer les méthodes statistiques à notre échantillon représentatif pour analyser les différentes variables de notre questionnaire. Ces deux approches seront donc utilisées dans notre étude.

2- Technique de collecte des données

Il existe plusieurs techniques de collecte des données. Parmi ces techniques nous avons utilisé l'entretien et le questionnaire.

Ø Entretien semi-directif

L'entretien semi-directif est une étude qualitative qui met face à face l'enquêté et l'enquêteur pour une discussion libre sans contrainte. Nous nous sommes donc rapprochés des chargés de prêt et de recouvrement de la structure pour avoir plus d'explications et de précision sur les causes et le recouvrement des impayés, en nous appuyant sur le taux. Pour la conduite de cet entretien, nous avons réalisé un guide d'entretien qui est présenté en annexe.

Ø Le questionnaire

Le questionnaire est un outil permettant une communication structurée. Pour cela, il doit être soigneusement conçu pour faciliter la collecte des informations. Le présent questionnaire a été réalisé dans le but de comprendre comment le taux d'intérêt pourrait être un facteur déterminant dans la demande de prêt chez les clients de PeBCo BETHESDA. Pour comprendre ce mécanisme, nous nous sommes intéressés aux variables suivantes à savoir : Acceptante du taux d'intérêt, la relation chargé de crédit-client, Appréciation du délai de mise en place du crédit, Nombre de crédit obtenu. Il est construit à partir des informations issues des entretiens, des informations relatives aux objectifs de l'étude et hypothèses formulées.

C- Analyse des données

Pour analyser les données recueillies sur le terrain, nous utilisons le logiciel SPSS. Vu le type de données recueillies, nous ferons une statistique descriptive étayée par des graphiques, des tableaux. Plus spécifiquement, nous avons utilisé des tableaux croisés dynamiques afin de cerner l'interaction entre les différentes variables étudiées.

Paragraphe 2: **Cadre opératoire**

A- Validation de l'hypothèse 1

L'hypothèse 1 qui stipule que «l'existence d'un lien étroit de collaboration client-chargé de crédit faciliterait l'accès aux crédits pour les clients substantiellement» sera vérifiée si après analyse des résultats du questionnaire, on constate que lafréquence relative de la clientèle en relation avec le chargé de crédit est supérieure à 50%.

B- Validation de l'hypothèse 2

L'hypothèse 2 selon laquelle « Les clients seraient plus motivé à contracter les prêts lorsqu'ils perçoivent que le taux d'intérêt sont moins contraignant » sera validée si après analyse des résultats relatifs aux opérations de recouvrement, on constate que laplus grande proportion de la clientèle qui trouve le taux d'intérêt peu ou raisonnable a emprunté le nombre de crédit moyen selon notre étude.

CHAPITRE III :ANALYSE DES RESULTATS ET RECOMMANDATIONS

Nous présenterons, en premier lieu, l'analyse des résultats et, par la suite, formuleront quelques recommandations et suggestions permettant de la satisfaction de tous (les clients et la structure).

SECTION 1 : ANALYSE DES DONNEES RELATIVES AU TAUX D'INTERET

Dans ce paragraphe, nous présenterons les résultats de l'entretien, de l'enquête et les indicateurs de performance puis nous ferons une analyse minutieuse des variables de notre étude.

A. Analyse des résultats de l'entretien et de l'enquête

1- Résultat de l'entretien

L'analyse des résultats de l'entretien fait ressortir le commentaire ci-après.

A PEBCo-BETHESDA on distingue plusieurs causes relatives aux impayés. Ce sont entre autre : mauvaise appréciation des dossiers de crédit ; décaissement tardif ; projet sous-financé et sur-financé ; détournement de l'utilisation des fonds ; mauvaise foi ; absence ou insuffisance de suivi des remboursements ; disparition pure et simple du client.

La sélection des clients à qui on octroie de crédit se fait par objet de crédit ; client qui effectue des mouvements sur son compte de dépôt à vue ; la moralité.

A PEBCo-BETHESDA nous vérifions la réalisation de l'objet du crédit après octroi.

La méthode de suivi de crédit est la suivante : après le décaissement, le chargé de crédit revisite les clients et ceci est assorti d'un rapport, il le fait à l'aide de son planning de remboursement ; relance des clients qui n'auraient pas honoré leurs engagements ; descente sur le terrain selon le cas pour recouvrer le montant.

Les différentes actions que nous menons lors des opérations de recouvrement sont : mener toutes les discussions contraignantes au remboursement du crédit ; lettre de relance ; convocation interne ; lettre de sommation ; amener le client à prendre un engagement écrit. Les agents ont affirmé que la procédure de recouvrement établie par PEBCo-BETHESDA est réellement respectée.

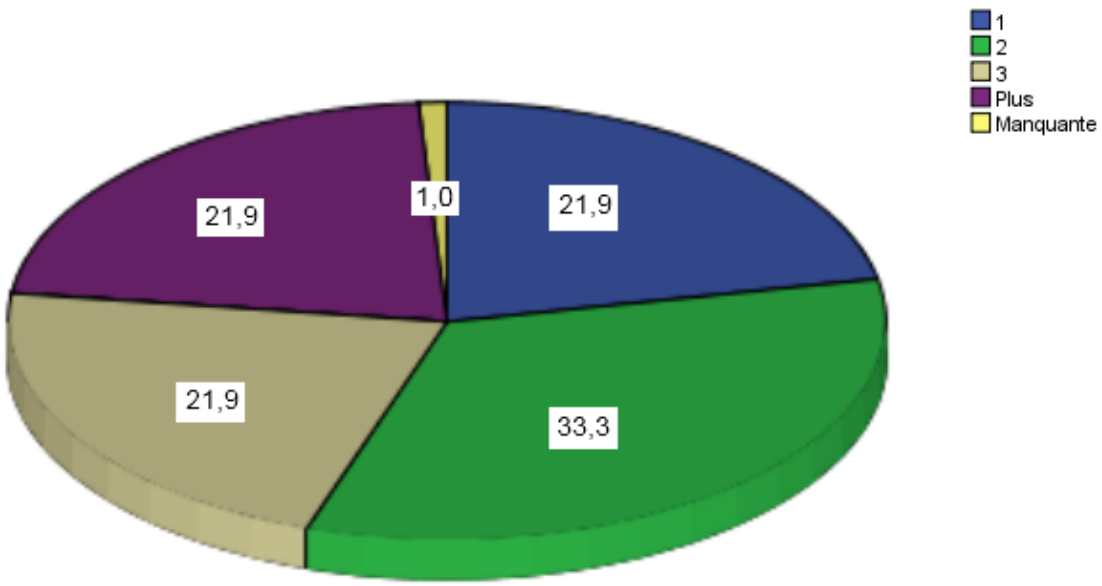
Les actions plus efficaces dans les opérations de recouvrement sont : la lettre de relance ; la lettre de sommation ; le recouvrement forcé.

Dans le cadre de l'amélioration de la politique de recouvrement de PEBCo-BETHESDA, les agents ont suggérés que les agents de crédit fassent correctement leur travail de montage de dossier ; le maintien de la pression de recouvrement.

2- Résultats de l'enquête

B- Résultat relatif au problème spécifique N°1

Graphique 1 : Répartition de la clientèle selon le nombre de crédit obtenu



Source : Réalisé par David et Aliou (2016)

Ce graphique circulaire illustre la répartition de la clientèle selon le nombre de crédit déjà contracté depuis l'adhésion aux produits de prêt de PEBCo-BETHESDA. Ce graphique nous montre que 33.3% de la clientèle a obtenu deux fois le crédit et que 21.9% de cette clientèle a obtenu soit une fois, soit trois fois ou plus de trois fois le crédit. Le nombre moyen de crédit contracté est de 2.

<u>Tableau n° 5</u>: Relation chargé de compte et Nombre de crédit Obtenu

		Nombre de crédit Obtenu				Total
		1er	2eme	3eme	Plus	
Relation avec le chargé de compte	Oui	5	14	10	15	44
	Non	16	18	11	6	51
Total		21	32	21	21	95

Il résulte de ce tableau que 44 clients sur les 95 (soit 53,68% de la clientèle) ne sont pas en relation avec le chargé de compte tandis que 46.31% le sont. Lorsque nous poussons notre analyse plus loin, nous constatons aussi que 76.19%, 56.25% et 52.38% de ceux qui ont pris le crédit respectivement une fois, deux fois et trois fois ne sont pas en relation avec leurs chargés de compte. En outre 71.43% de ceux qui ont obtenu plus de trois fois le crédit sont en relation avec leurs chargés de compte. Il y'a visiblement pas de lien étroit entre la relation chargé de compte et le nombre de crédit obtenu.

Ce camembert montre clairement que près de la moitié des clients ayant contracté des prêts au niveau de PEBCo-BETHESDA sont en relation direct avec leur chargé de crédit.

<u>Graphique 1</u> : relation chargé de compte_clients

<u>Source</u> :realisé par David et Aliou

Source : Réalisé par David et Aliou (2016)

C- **Résultat relatif au problème spécifique N°2**

Tableau n° 6 : Analyse croisée de l'appréciation du délai de crédit et acceptance du taux d'intérêt.

		Acceptation du taux d'intérêt		Total
		Gré	Obligation	
Appréciation du délai de mise en place du crédit	Long	50 52.08%	8 8.33%	58 60.41%
	Raisonnable	21 21.87%	5 5.20%	26 27.08%
	Court	11 11.46%	1 1.04%	12 12.5%
Total		82 85.4%	14 14.6%	96 100.0%

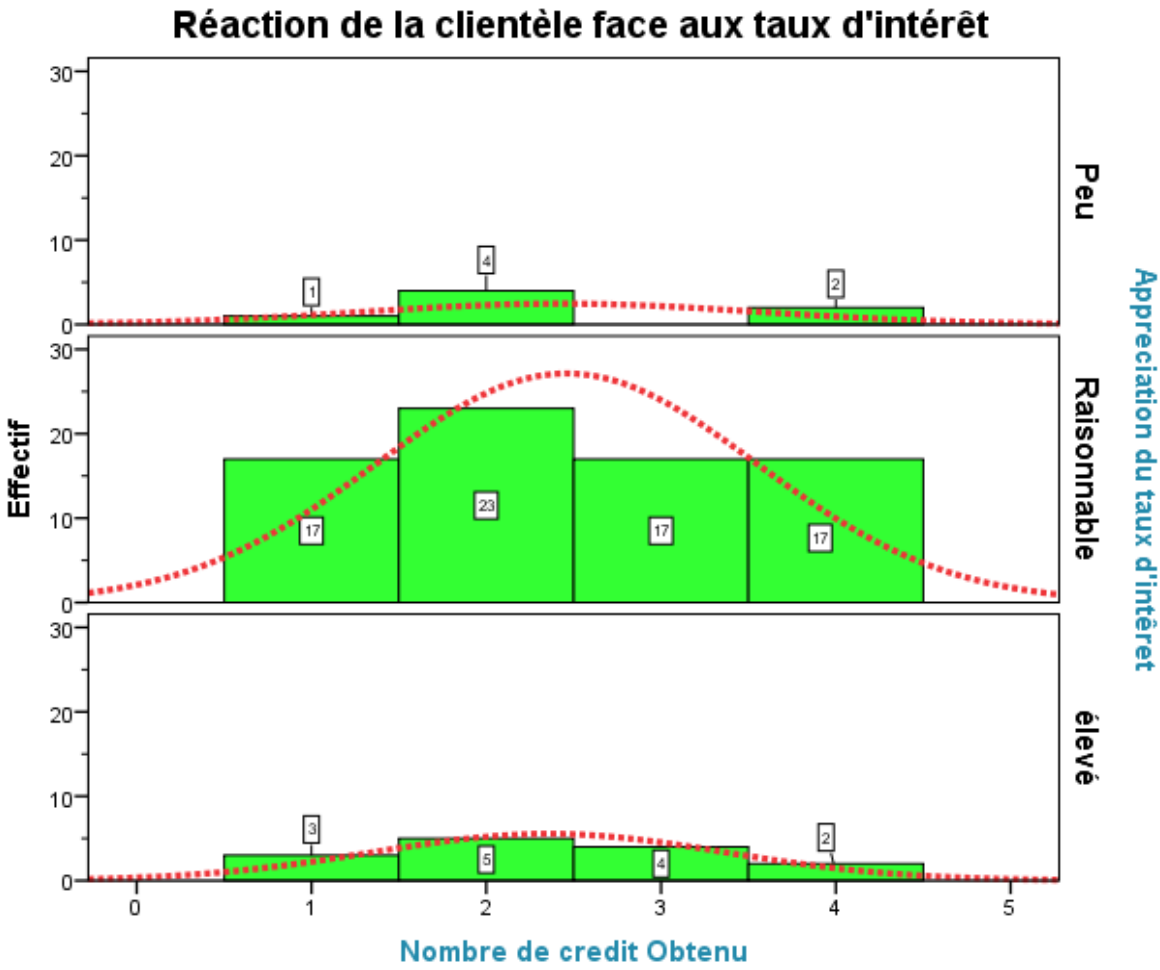
L'analyse croisée de l'appréciation du délai de mise en place du crédit et l'acceptation du taux d'intérêt fait ressortir que 85,4% des clients acceptent le taux d'intérêt avec gré. Mais s'agissant du délai de mise en place du crédit, 60,41% de la clientèle trouve que ce délai est long, 27.08% le trouve raisonnable et ce délai est court pour 12,5% de la clientèle. Cette analyse nous révèle aussi que 52.08% de la clientèle accepte le taux d'intérêt avec gré mais trouve que le délai de mise en place de crédit est long.

Tableau n° 7: Relation montant du crédit et taux d'intérêt

êtes-vous client			Appréciation du taux d'intérêt			Total
			Peu	Raisonnable	élevé	
Oui	Appréciationdu montantdu crédit	Satisfait	3 3.16%	27 28.42%	4 4.21%	34 35.8%
		Insuffisant	3 3.16%	46 48.42%	8 8.42%	57 60%
		Sans réponse	1 1.05%	1 1.05%	2 2.1%	4 4.2%
	Total		7 7.37%	74 77.89%	14 14.73%	95 100%

Source : Réalisé par David et Aliou (2016)

Ce tableau montre que 57 clients sur les 95 (soit 60%) des clients de PEBCo-BETHESDA approuvent que le montant du crédit est insuffisant tandis que 34 clients sur les 95 (soit 35.8%) le trouve satisfaisant. En poussant notre analyse plus loin, nous remarquons que la proportion des clients qui trouve que le taux d'intérêt est raisonnable et le montant du crédit insuffisant est de 48,42%. Nous pouvons aussi ajouter que 28,42% des clients pensent que le taux d'intérêt est raisonnable et que le montant du crédit est satisfaisant.



Histogramme : **Analyse croisée clients_taux d'intérêt**

L'analyse des données croisées entre l'appréciation du taux d'intérêt et le nombre de crédit obtenu révèle que la majorité des clients (76,84%) trouve que le taux d'intérêt proposé est raisonnable. Seulement 14,73% trouve que ce taux est élevé contre 7,37 % qui trouvent que le taux proposé est peu. Parmi les clients, 24,21% ont obtenu déjà deux crédits et trouve que le taux d'intérêt raisonnable. La proportion de celles qui ont obtenu un, deux ou trois crédits est estimée à une proportion égale à 17,89%. Nous pouvons aussi remarquer que la distribution de la clientèle qui trouve le taux d'intérêt raisonnable suit une loi normale.

Ce comportement de la clientèle vis-à-vis du taux d'intérêt raisonnable et du nombre de crédit obtenu pourrait s'expliquer par le fait que c'est la proportion de la clientèle qui trouve que le taux d'intérêt est raisonnable qui a obtenu le plus grand nombre de crédit.

D- Validation des hypothèses

1- Hypothèse 1

Selon les résultats de notre enquête, 53,68% de la clientèle n'est pas en relation avec le chargé de compte. De façon précise 76.19%, 56.25% et 52.38% de ceux qui ont pris le crédit respectivement une fois, deux fois et trois fois ne sont pas en relation avec leurs chargés de compte. En outre 71.43% de ceux qui ont obtenu plus de trois fois le crédit sont en relation avec leurs chargés de compte. Il y'a visiblement pas de lien étroit entre la relation chargé de compte et le nombre de crédit obtenu.

De ce qui précède et en tenant compte du seuil de décision, l'hypothèse selon laquelle « l'existence d'un lien étroit de collaboration ''client-chargé de crédit'' faciliterait l'accès aux crédits pour les clients substantiellement» n'est pas validée.

2- Hypothèse 2

Il résulte de notre analyse que 85,4% des clients acceptent le taux d'intérêt avec gré.Parmi les clients, 24,21% ont obtenu déjà deux crédits et trouve que le taux d'intérêt est raisonnable. La proportion de celles qui ont obtenu un, deux ou trois crédits est estimée à une proportion égale à 17,89%. Nous constatons aussi que 60% des clients de PEBCo-BETHESDA approuve que le montant du crédit est insuffisant. L'analyse des données croisées entre l'appréciation du taux d'intérêt et le nombre de crédit obtenu montre que (76,84%) des clients trouve que le taux d'intérêt proposé est raisonnable.

Au vue de ces résultats, nous pouvons en déduire que l'hypothèse selon laquelle « Les clients seraient plus motivé à contracter les prêts lorsqu'ils perçoivent que les taux d'intérêts sont moins contraignant.»est vérifiée.

SECTION 2 : SUGGESTIONS

Dans cette partie, nous apporterons des suggestions pour améliorer la relation clients et chargés de crédits.

Suggestions

La procédure d'octroi et de suivi du portefeuille de crédit de PEBCo-BETHESDA comportent encore certaines insuffisances. Afin d'améliorer la relation chargé de compte et clients, nous proposons les suggestions ci-après :

- Réduire la durée de la procédure de mise en place du crédit ;
- Expliquer la pertinence du taux d'intérêt pour chaque type de crédit proposé ;
- Mettre en place un système de suivi des clients qui permet de connaitre leur réaction par rapport au taux d'intérêt afin de réviser éventuellement le taux proposé ;
- Initier des séances de sensibilisation et de formation au profit des clients et les assister dans la gestion de leurs affaires.

Conclusion

La microfinance est un secteur encore en plein essor au Bénin. L'une des institutions de microfinance les plus en vue est PeBCo-BETHEDA. Cette structure est passé maitre dans l'octroi de crédit aux clients qui désirent contracter un prêt. Néanmoins, les conditions d'octroi de ce prêt et le montant emprunté montrent une grande variabilité à cause de plusieurs facteurs dont le taux d'intérêt. Le taux d'intérêt est un signal que la structure envoie à ses clients en ce qui concerne sa capacité à leur octroyer des crédits d'une façon qui leur sera avantageuse. Cette étude s'est focalisé sur le taux d'intérêt parce qu'il est l'un des facteurs déterminants pour le choix de la structure dans laquelle les clients vont décider de contracter un prêt.

Apartir de l'analyse des données collectées sur 96 clients ayant au moins une fois contracté un prêt auprès de PeBCo-BETHESDA et sur 3 agents chargés de crédit au sein de la même structure, il ressort que le taux d'intérêt est hautement déterminant dans le comportement des

clients.En effet, il apparait qu'à PeBCo-BETHESDA, la collaboration chargé de crédit-clients n'est pas le facteur déterminant pour contracter un prêt mais plutôt le taux d'intérêt. Lorsque les clients perçoivent le taux d'intérêt moins contraignant, ils sont plus enclin à contracter un prêt et ce plusieurs fois d'affilés. Il est donc intéressant de souligner que la motivation du client est hautement influencée par le signal envoyé par PeBCo-BETHESDA à travers le taux d'intérêt.

REFERENCES BIBLIOGRPHIQUES

- Dictionnaires Larousse
- Historique de PEBCO-BETHESDA
- GBEDO Ursule et NONDICHAO Salimatou (2015) « contribution a une meilleure fidelisation de la clientel dans les SFD : cas de PADME »
- Denis H. Aclassato (Taux d'intérêt effectif, viabilité financière et réduction de la pauvreté par les institutions de microfinance au Benin)
- HOUNGAN Stephania(2011) « impact des crédits octroyés par les institutions de microfinance sur le niveau de vie des bénéficiaires : cas du Benin »
- PLANET FINANCE (enquête de satisfaction des clients de PADME)

- ***AGNIKPE A. T.*** *(1998),* la microfinance au Bénin : Etude sectorielleapprofondie, *SE , Cotonou*
- Ed. Odile Jacob, 2006, 511 p..
- Etude comparative du niveau de satisfaction de la clientèle des institutions de micro finance de la ville de Goma, par Richard BINDU BULEBE, Institut supérieur d'informatique et de gestion Goma - Licence en gestion des institutions de microfinance 2013
- Joëlle Vanhamme , Recherche et Applications en Marketing, Vol. 17, No. 2 (2002), pp. 55-85
- Berry, Parasuraman and Zeithaml, "Les 10 lessons pour améliorer la qualité des services," Marketing Science Institute, May 1993, Report No. 93-104.
- Robert A. Westbrook et Richard L. Oliver (1981), «Développer de meilleures mesures de satisfaction des consommateurs: quelques résultats préliminaires», , p 27
- Westbrook et Reilly (1983) : « La satisfaction est une réaction émotionnelle…[la satisfaction] est l'état d'esprit agréable qui découle de la constatation qu'un produit, un service, un point de vente ou une action conduit à la réalisation des valeurs personnelles. », p 257
- Mosley, 2001:La Microfinance et l'extrême pauvreté.
- Sebstad et chen, 1996 : Enjeux et controverses autour des études d'impact en microfinance
- LANHA(2002) Résolution des problèmes d'information en micro-finance Analyse à partir de la stratégie de Vital-Finance Bénin
- Dans Mondes en développement 2002/3 (no 119)
- Gentil D. et Fournier Y. (1993), op.cit. p.47 124 : Les paysans peuvent-ils devenir banquiers ?, Paris, Syros. 7.

Webographie

1. www.google.fr

2. www.lamicrofinance.org

3. www.Microsave-Africa.com

4. www.common.wikimedia.or

5. www.memoireonline.com

6. www.erudit.org.

7. www.wikipedia.org

ANNEXES

ANNEXE 1

GUIDE D'ENTRETIEN

Madame/Monsieur, bonjour.

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire sur le thème : « Analyse de la satisfaction des clients par rapport au taux d'intérêt dans les IMF : cas de PEBCO-BETHESDA», nous avons besoin de certaines informations que nous souhaitons obtenir auprès de vous. A cet effet nous vous prions de bien vouloir nous consacrer un peu de votre temps précieux.

D'avance nous vous remercions pour la sincérité de vos réponses.

1. Selon vous, quelles sont les causes à PEBCo-BETHESDA ?

……
……
……
……
……..

2. Comment faites-vous la sélection des clients à qui vous octroyez de crédit ?

……
……
……
……...

3. Vérifiez-vous la réalisation de l'objet du crédit après octroi ?

Oui Non

Si non, pourquoi ?

……

……

……..

4. Expliquez-nous votre méthode de suivi de crédit.

……

……

……

……

……..

5. Quelles sont les différentes actions que vous menez lors des opérations de recouvrement ?

……

……

……..

6. Respectez-vous réellement la procédure de recouvrement établi par PEBCo-BETHESDA ?

Oui Non

Si non, pensez-vous que le non-respect de cette procédure participe à l'augmentation du portefeuille des impayés ?

……

……

……

7. Quelles sont les actions que vous trouvez plus efficace dans les opérations de recouvrement ?

……

……

……

8. Que suggérez-vous à PEBCo-BETHESDA dans le cadre de l'amélioration de sa politique de recouvrement ?

……
……
……

ANNEXE 2

QUESTIONNAIRE

Chers clients,

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire en Marketing et Stratégie, nous venons très respectueusement solliciter votre aide pour des renseignements ayant rapport aux systèmes de recouvrement des impayés. Nous vous remercions d'avance pour votre courtoisie.

Préliminaire

Etes-vous client à PEBCo-BETHESDA ?

Oui ☐ Non ☐

Avez-vous déjà obtenu de crédit à PEBCo-BETHESDA ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, vous en êtes à combien ?

1er ☐ 2ème ☐ 3ème ☐ Plus ☐

1- Quelle est votre appréciation par rapport au délai de mise en place du crédit ?

Long ☐ raisonnable ☐ court ☐

2- Votre chargé de prêt est-il souvent en contact avec vous ?

Oui ☐ Non ☐

3- Quelle est votre appréciation du montant de crédit qui vous a été octroyé ?

Satisfait ☐ Insuffisant ☐ Sans réponse ☐

4- Que pensez-vous du taux d'intérêt ?

Peu ☐ raisonnable ☐ élevé ☐

5- Acceptez-vous ce taux d'intérêt de votre gré ou par obligation ?

Gré ☐ Obligation ☐

TABLE DES MATIERES

DEDICACE 1 ..... **II**

DEDICACE 2 ..... **III**

REMERCIEMENTS ..... **IV**

RESUME ..... **IV**

SUMMARY ..... **V**

SIGLES ET ACRONYMES ..... **V**

LISTE DES TABLEAUX ..... **VI**

INTRODUCTION 1
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE 4
SECTION 1 : PRESENTATION DE LA PEBCO-BETHESDA 5
Paragraphe 1 : Historique, vision, mission, objectifs et cadre institutionnel et juridique 5
Paragraphe 2 : Structure organisationnel 7
SECTION 2 : LES ACTIVITES DE PEBCO-BETHESDA 11
Tableau n° 1 : Pénalité forfaitaire de prématuré du compte EL 12
Tableau n° 2 : **Taux d'intérêt** sur DAT 13
Tableau n° 3 : Classification des crédits classiques 14
Tableau n° 4 : Différents types de compte et leurs conditions d'adhésion 15
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 18
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE 19
Paragraphe 1 : Problématique, objectifs et hypothèses 19
A- Problématique de l'étude 19
B- Intérêt de L'Etude 20
C- Objectifs 20
Paragraphe 2 : Revue de la littérature 20
A- Clarification des concepts clés du thème 20
B- Hypothèses 27
C- Synthèse des Travaux Antérieurs 28
SECTION 2 : METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE 30

Paragraphe 1 : Techniques de la recherche 30
A- Population d'étude et échantillonnage 30
1. Population d'étude 30
2- Echantillonnage 30
B- Collecte des données 30
1- Méthode de collecte des données 31
2- Technique de collecte des données 31
C- Analyse des données 31
Paragraphe 2 : **Cadre opératoire** 32
A- Validation de l'hypothèse 1 32
B- Validation de l'hypothèse 2 32
CHAPITRE III : ANALYSE DES RESULTATS ET RECOMMANDATIONS 33
SECTION 1 : ANALYSE DES DONNEES RELATIVES AU TAUX D'INTERET 34
A. Analyse des résultats de l'entretien et de l'enquête 34
1- Résultat de l'entretien 34
2- Résultats de l'enquête 35
B- Résultat relatif au problème spécifique N°1 35
Tableau n° 5 : Relation chargé de compte et Nombre de crédit Obtenu 36
C- **Résultat relatif au problème spécifique N°2** 37
Tableau n° 6 : Analyse croisée de l'appréciation du délai de crédit et acceptance du taux d'intérêt. 37
Tableau n° 7 : Relation montant du crédit et taux d'intérêt 38
D- Validation des hypothèses 40
1- Hypothèse 1 40
2- Hypothèse 2 40
SECTION 2 : **SUGGESTIONS ET CONDITION DE MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS** 41
A- Suggestions 41
B- Condition de mise en œuvre. ..... Erreur ! Signet non défini.
CONCLUSION 41
REFERENCES BIBLIOGRPHIQUES 42
ANNEXES I
ANNEXE 1 II
ANNEXE 2 IV