



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES
ET DE GESTION**

Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de
**LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE ECONOMIQUE ET DE
GESTION**

OPTION : ECONOMIE
Spécialité : Economie Appliquée

THEME

**ANALYSE DU PROFIL CLIENT DE L'INSTITUT P.E.B.Co
CAS DE L'AGENCE DE COCOCODJI**

Rédigé et présenté par :

AGBEWAGNOUI Renaud

&

AMOU Yémalin Timothée

Sous la Direction de :

Maitre de Stage

Sébastien SOHOUNZO

Chef d'agence P.E.B.Co de
Cococodji

Maître de Mémoire

Dr. Jude EGGOH
Enseignant-Chercheur
à la FASEG /UAC

ANNEE ACADEMIQUE: 2014-2015

AVERTISSEMENT

La faculté des Sciences Economiques et de Gestion de l'Université d'Abomey-Calavi n'entend donner aucune approbation, ni improbation aux opinions émises dans les mémoires. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE

- Mon feu père AGBEWAGNOUI Mayer Alphonse.

- Ma mère DOSSOU Alice

- Ma grande sœurs Appoline et toute la famille ALLIGBONONSI

AGBEWAGNOUI Renaud

- Mon père AMOU Marcelin

- Ma mère ACCLOMBESSI Simone,
Mon oncle LOKO Esaïe

AMOU Y. Timothée

REMERCIEMENTS

Nos remerciements et nos profondes gratitude vont à l'endroit de :

- ❖ Dr. Jude EGGOH, notre Directeur qui a su guider nos premiers pas dans la recherche. Il a accepté de nous encadrer malgré ses multiples occupations. Qu'il reçoive ici nos sentiments de reconnaissance et nos sincères gratitude ;
- ❖ Monsieur, Denis MOUZOUN, qui de tout cœur a conduit l'exécution et la bonne marche de la réalisation de ce mémoire ;
- ❖ Monsieur Sébastien SOHOUNZO notre maître de stage ; chef d'agence P.E.B.Co-BETHESDA Cococodji
- ❖ Monsieur Pascal TAMAGNON ; Directeur Général de P.E.B.Co-BETHESDA pour son assistance. Que la lumière du Christ éclaire votre entreprise et toutes vos activités !
- ❖ Prof. Charlemagne B. IGUE, Doyen de la Faculté des Sciences Economiques et Gestions(FASEG), et à tout le corps enseignant, veuillez recevoir nos profonds remerciements ;
- ❖ Tous les Chargés de prêts de P.E.B.Co qui nous ont aidés dans ce travail ;
- ❖ Tous les dirigeants du SFD P.E.B.Co-BETHESDA ;
- ❖ Tous les Clients de P.E.B.Co-BETHESDA qui ont acceptés répondre à nos questions ;
- ❖ Mes camarades et mes amis pour les échanges et les partages d'expériences, les remarques et suggestions pertinentes, le climat fraternel et interactif qui a régné tout au long de notre formation.
- ❖ Au Président et membres du jury.

Que tous ceux qui d'une manière ou d'une autre ont contribué à l'aboutissement de ce travail et dont nous n'avons pas pu citer les noms reçoivent l'expression de nos sentiments de reconnaissance.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE P.E.B.Co-BETHESDA.....	7
Tableau2 : les conditions de pénalité.....	14
Tableau 3 : taux d'intérêt de DAT.....	14
Tableau 4 : Différents types de compte et leurs conditions d'adhésion	15
Tableau 5: Classification des crédits classiques BETHESDA.....	16
Tableau 6: Présentation des séances de formation.	22
Tableau 7 : Répartition des individus par sexe et par profession.....	40
Tableau 8: Répartition des individus par situation matrimoniale et type de ménage	41
Tableau 9: Répartition des individus suivant les variables quantitatives	42
Tableau 10: TRI-A-PLAT DES QUESTIONS ACTIVES.....	43
Tableau 11: Les valeurs propres	44
Tableau 12: Les modalités les mieux représentées sur les deux axes factoriels.....	45
Tableau 13: Prêt moyen obtenu par sexe.....	48
Tableau 14: Analyse de la variance des prêts suivant le sexe.....	48
Tableau 15: Prêt moyen obtenu par situation matrimoniale.....	49
Tableau 16: : Analyse de la variance des prêts suivant la situation matrimoniale.....	49
Tableau 17: Prêt moyen obtenu par profession.....	50
Tableau 18: : Analyse de la variance des prêts suivant la profession.....	50
Tableau 19: : Prêt moyen obtenu par type de ménage.....	51
Tableau 20: Analyse de la variance des prêts suivant le type de ménage.....	52
Tableau 21: test du coefficient de corrélation.....	52

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique1 Répartition des clients suivant le sexe et la profession.....42

Graphique2 : **nuage des individus**46

Graphique3 : **nuage des modalités** 46

Graphique4 : **classification ascendante hiérarchique**.....47

SIGLES ET ABBREVIATIONS

FMI	Fonds Monétaire International
BCB	Banque Commerciale du Bénin
AG	Assemblée Générale
CA	Conseil d'Administration
DAT	Dépôt A Terme
DAV	Dépôt A Vue
BCEAO	Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
IMF	Institution de Micro- finance
SDF	Système Financier Décentralisé
P.E.B.Co	Promotion d'Epargne Crédit a base communautaire
ONG	Organisation Non Gouvernementale
EL	Epargnes sur Livré
EB	Epargne Bloquée
CNCA	Caisse Nationale de Crédit Agricole
ddl	degré de liberté
UEMOA	Union Economique Monétaire Ouest Africaine
BOA	Bank of Africa
ACM	Analyses des Correspondances Multiples
ANOVA	Analyse de la Variance
AFE	Analyse Factorielle Exploratoire
PMI	Petite et Moyenne Industrie
PME	Petite et Moyenne Entreprise
CIN	Carte d'Identité Nationale
LEPI	Liste Electorale permanente Informatisée
FECECAM	Faîtière des Caisses d'Epargne et de Crédits Agricoles et Mutuels
PADME	Promotion et l'Appui aux Développement des Micro Entreprises
PAPME	Projet d'Appui aux Petites et Moyennes Entreprises

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	I
<u>CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DE STAGE</u>	3
<u>SECTION I : Cadre institutionnel de l'étude</u>	4
<u>Section 2 : Environnement de l'association P.E.B.Co et le déroulement du stage</u>	19
<u>CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE</u>	24
<u>CHAPITRE III- TRAITEMENT ET ANALYSE DES RESULTATS DE L'ETUDE ET SUGGESTIONS</u>	39
<u>3.1-Présentation et validation des données de l'étude</u>	41
<u>3.2 Analyse des données de l'étude</u>	44
<u>CONCLUSION ET SUGGESTIONS</u>	57
<u>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</u> :.....	58
<u>ANNEXE</u>	59

RESUME

L'Institut P.E.B.Co-BETHESDA, fonctionne aujourd'hui comme une Organisation non Gouvernementale et jouit d'une parfaite autonomie de gestion. Elle a pour vision de construire une structure nationale qui propose des services financiers et qui se fera remarquer de par son efficacité à travers le dynamisme de son personnel et la qualité de ses prestations.

En effet, notre parcours à l'institut P.E.B.Co nous a permis d'identifier les problèmes qui handicapent cette structure en matière de gestion de sa clientèle et de leur portefeuille. Ainsi nous avons constaté les problèmes liés à l'identification des clients suivant leur profil et l'influence de certaines variables socioprofessionnelles. Voilà autant de problème qui ont poussé notre réflexion sur le thème : « Analyse du profil client de l'institut P.E.B.Co-BETHESDA ». Les informations ont été collectées sur un échantillon de taille de deux cent cinquante (250) individus composés de clients, de chargés de prêts et auditeurs de P.E.B.Co-BETHESDA. De même des entretiens et échanges ont été également faits au moyen d'outils spécifiques (guides d'entretiens, questionnaires) utilisés selon la nature des personnes rencontrées et les types d'informations recherchées.

C'est dans le souci d'apporter notre contribution à l'amélioration de ces problèmes que nous nous sommes fixés des objectifs qui nous ont permis de formuler des hypothèses à notre étude. Après vérification de nos hypothèses à base des données de nos enquêtes, nous avons effectué une classification des clients et identifié les vrais facteurs qui influencent l'octroi des crédits aux populations au niveau de l'institut. Les deux classes obtenues sont.

- C₁ les clients mariés issue d'une famille polygame ayant pour profession revendeur et de sexe féminin.
- C₁ les clients non mariés monogame, ayant pour profession enseignant et autres et de sexe masculin.

Les variables socioprofessionnelles qui influencent le niveau prêt octroyé aux clients de l'institut P.E.B.Co sont : le sexe, la situation matrimoniale et nombre d'enfant pour les clients mariés.

A ces problèmes, nous avons élaboré des solutions, des conditions de mise en œuvre et des suggestions.

INTRODUCTION

L'essor de l'économie monétaire, la facilité des opérations de change et l'interdépendance des marchés de capitaux, ont favorisé l'intensification des relations des banques et établissements de crédit avec les autres agents économiques. Mais la crise économique qu'a connue l'Afrique depuis les années 1980 n'a pas épargné le Bénin où les premiers signes sont apparus à partir de 1983. Le Bénin a connu au cours de cette période une crise économique et financière sans précédente due essentiellement à la mauvaise gestion des ressources publiques à l'augmentation des dettes externes.

Dans la vision de sortir d'une telle situation, les autorités béninoises ont eu recours au Fonds Monétaires International (FMI) et la Banque Mondiale. Ils ont pris un certain nombre de décisions dont la privatisation de toutes les banques commerciales publiques de la période ; d'où la disparition des institutions financières telles que la Banque Commerciale du Bénin (BCB), la Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA).

Dès lors, de nouvelles institutions ont vu le jour sur le territoire béninois. Malgré l'apparition de toutes ces institutions, force est de constater que la pauvreté non seulement demeure mais persiste car les banques de part leurs politiques excluent une bonne partie de la population des services financiers qu'elles accordent du fait que cette partie de la population est incapable de fournir des garanties ou des antécédents de crédits exigés ces dernières.

Pour remédier à ce problème, le Bénin avec l'appui de la Banque mondiale et du FMI ont instauré de nouvelles institutions financières dénommées institutions de microfinance (IMF) appelées aujourd'hui Système Financier Décentralisé (SFD) qui ont pour mission de combler les insuffisances des banques secondaires. Les institutions de microfinance sont devenues une composante importante de l'architecture financière dans de nombreux pays en développement notamment en Afrique et en particulier dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) en raison de la masse d'argent brassée.

L'activité des IMF est de financer les populations économiquement défavorisées tout en améliorant leurs biens-être. Le financement doit se faire avec le souci de pérennité et donc de maîtriser les risques. C'est dans cette logique que P.E.B.Co-BETHESDA comme d'autres SFD se sont vues accorder l'agrément d'intervenir dans ce domaine pour pouvoir fournir des services financiers et non financiers de qualité aux populations défavorisées et aux porteurs de microprojet.

En effet, notre parcours à l'institut P.E.B.Co nous permis d'identifier les problèmes qui handicapent cette structure en matière de gestion de sa clientèle et de leur portefeuille. Ainsi nous avons constaté les problèmes liés à l'identification des clients suivant leur profil et l'influence de certaines variables socioprofessionnelles. Voilà autant de problème qui ont poussé notre réflexion sur le thème : « Analyse du profil client de l'institut P.E.B.Co-BETHESDA C'est dans cette perspective que nous avons choisir de réfléchir sur le thème : ANALYSE DU PROFIL DES CLIENTS DE L'ASSOCIATION P.E.B.Co-BETHESDA.

Pour atteindre notre objectif nous avons planifié le travail en trois chapitres :

Le premier chapitre prend en contre la présentation de P.E.B.Co-BETHESDA à travers son historique et ses missions d'une part et au déroulement du stage ainsi que la problématique d'autre part ;

Le deuxième chapitre quant à lui, décrit la problématique et la méthodologie de recherche ;

Enfin le troisième chapitre récapitule les résultats de nos enquêtes, analyse et les suggestions.

CHAPITRE I :
**CADRE INSTITUTIONNEL DE
L'ETUDE ET DEROULEMENT
DE STAGE**

SECTION I : Cadre institutionnel de l'étude

Dans cette section, il sera question de présenter le cadre dans lequel notre étude a été effectuée.

Paragraphe I : Présentation générale de l'association de P.E.B.Co-BETHESDA.

Nous allons ressortir dans ce paragraphe l'historique, la vision, la mission de P.E.B.Co d'une part et d'autre part sa structure organisationnelle.

Historique, la vision, la mission et les objectifs

Il s'agit ici de la présentation de l'historique, de la vision et de la mission de l'association P.E.B.Co

1- Historique

Suite à l'évaluation des activités de l'Hôpital BETHESDA en 1993, il a été créé le département du Développement Communautaire et Assainissement du Milieu (D.C.A.M) afin d'accompagner les activités de l'hôpital par des actions de développement communautaire et de santé préventive.

Conformément à ses attributions en cette période, DCAM animait des formations sur la santé préventive au profit des femmes des églises et de la communauté de Sainte Rita, zone d'intervention de base de l'ONG BETHESDA. L'une de ces formations à laquelle les femmes de plusieurs églises avaient participé a porté sur la maladie de la kwashiorkor qui est d'origine mal nutritionnelle. A l'évaluation de la formation, une femme a été classée première avec une bonne moyenne démontrant ainsi sa maîtrise parfaite des causes de cette maladie de malnutrition.

Quelques jours plus tard, le décès d'un des enfants de cette dame a suscité la visite des dirigeants de l'ONG BETHESDA chez elle pour une salutation fraternelle. Cette visite a permis aux autorités de l'ONG de constater que la dame vivait dans un environnement très insalubre et dans un habitat de taudis avec sa petite famille. Les symptômes de la kwashiorkor étant manifestes sur les autres enfants, la délégation de BETHESDA a pu déduire de la nature de leur maladie grâce notamment, aux renseignements qu'ils ont eus sur la maladie dont l'enfant décédé avait souffert. Ménagère, son mari ne disposant pas d'un emploi, le foyer souffrait cruellement d'un manque de moyens financiers nécessaires pour s'assurer une alimentation équilibrée et de qualité.

Très touchés par ce constat, les dirigeants de DCAM et par ricochet, de l'ONG BETHESDA d'alors, ont compris que le développement intégral de l'homme ne s'arrête pas au traitement curatif et préventif de la maladie. Il faut le faire suivre d'une « guérison de la pauvreté ». Pour avoir les moyens financiers nécessaires à la satisfaction des besoins vitaux de l'homme, il faut avoir un travail ; il faut exercer une activité génératrice de revenus.

Après ces événements, en octobre 1995, DCAM a démarré les activités préparatoires d'appui aux activités génératrices de revenus (AGR). Le 20 avril 1996, cela a été institué et officiellement installé par le Conseil d'Administration (CA) de l'ONG BETHESDA. Ainsi, P.E.B.Co a connu une phase expérimentale sous forme de projet financé et géré entièrement par D.C.A.M jusqu'à la fin du mois de décembre 1999.

Dans l'ensemble, les attentes escomptées par le Conseil d'Administration et la direction du D.C.A.M du projet ont été atteintes. Son impact sur la vie des populations de la commune de Sainte Rita, de Cotonou 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, initialement appelé « Promotion d'Emploi et Banque Communautaire (P.E.B.Co) » a donc été renforcé pour un meilleur impact. Cependant, sur recommandation des responsables de la Cellule de Micro finance, à cause du terme « banque », P.E.B.Co est devenu Promotion d'Epargne/Crédit à Base Communautaire. Depuis la fin de l'exercice 2004, la Promotion d'Epargne/Crédit à Base Communautaire (P.E.B.Co) a été ôtée du Département Communautaire et Assainissement du Milieu (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 à l'**Association de micro finance dénommée Association pour la Promotion de l'Epargne-crédit à Base Communautaire (PEBCO-BETHESDA-BETHESDA)** en le dotant d'une direction générale hiérarchiquement dépendante du conseil d'Administration de P.E.B.Co-BETHESDA et de nouveaux textes intitulés « Règlement et statuts des systèmes financiers décentralisés ». L'Association P.E.B.Co-BETHESDA a en effet, acquis depuis son Assemblée Générale Constitutive du 11 mai 2013, son statut juridique à part entière, se conformant ainsi à la nouvelle loi No2012-14 du 12 mars 2012 portant réglementation des Systèmes Financiers en République du Bénin. Elle n'est plus alors un département de l'ONG BETHESDA.

VISION

L'association P.E.B.CO-BETHESDA est le **recours privilégié des populations à faible revenu.**

MISSION

La mission de PEBCO-BETHESDA est **d'Améliorer les conditions de vie des populations pauvres en leur offrant des services financiers et non financiers solidaires de qualité.**

Ainsi, neuf(09) missions ont été assignées aux agences, elles ont pour missions de :

- Coordonner les activités de l'agence ;
- S'occuper de l'exécution des activités de l'agence de l'association P.E.B.Co ;
- Organiser de façon optimale l'utilisation des moyens mis à la disposition de l'agence ;
- Atteindre les objectifs fixés par l'agence conformément aux documents ;
- Assister le Directeur de P.E.B.Co dans sa participation à la définition de la politique générale de l'association P.E.B.Co ;
- Aider le Directeur de l'association P.E.B.Co à fournir les informations, document comptable, statistique, économique et financier concernant l'agence, s'assurer qu'ils ont compris et interprétés correctement ;
- Assurer l'établissement du budget et le contrôle budgétaire de l'agence de façon à ajuster les disponibilités financières ;
- Superviser et contrôler les actions des différents services et sections de l'agence ;
- Accomplir toutes autres tâches à lui confier par son supérieur hiérarchique ;

LES VALEURS

Les principales valeurs de PEBCO-BETHESDA peuvent se résumer comme suit :

L'esprit chrétien - la probité - l'équité - la solidarité - la loyauté à P.E.B.Co - l'obligation de service, de résultats et de compte rendu - la sincérité - l'obligation de respect aux clients et à la hiérarchie - l'égalité du genre - la neutralité politique.

1.1.Les objectifs statutaires

Les objectifs statutaires fixés à PEBCO-BETHESDA à sa création sont les suivants:

- *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 ;*
- *Assister les populations en conseil de gestion et d'élaboration de microprojets ;*
- *Organiser les communautés de base à s'autogérer et s'auto employer et les accompagner dans la croissance des activités génératrices de revenus.*

1.2.Les objectifs de P.E.B.Co en 2015

- Assurer le développement institutionnel et organisationnel d P.E.B.Co ;
- Assurer la sécurité du réseau P.E.B.Co ;
- Accroître de façon significative la performance globale du réseau ;
- Améliorer le niveau de vie et les capacités managériales des clients ;
- Renforcer la capacité de mobilisation des ressources financière ;

Tableau N°1 : FICHE SIGNALÉTIQUE DE P.E.B.Co-BETHESDA

FICHE SIGNALÉTIQUE	
Raison Sociale	P.E.B.Co-BETHESDA
Sigle usuel	P.E.B.Co-BETHESDA
Siège social	Ste Rita, 8 ^{ème} Arrondissement de Cotonou Benin
Boîte postale	03BP18
E-mail	Pebco2@yahoo.fr
Nationalité	Béninoise
Date de démarrage	20Avril 1996
Forme Juridique	ASSOCIATION
Effectif du Personnel en 2014	119
Numéro IFU	6201101368802
Devise	F CFA
Agrément	N°A. 140048L. du 24 -01-2004

Source : Réalisé par nous-mêmes à base des informations reçues

B- Structure Organisationnelle de l'association P.E.B.Co

P.E.B.Co BETHESDA est dirigé par un Directeur Général assisté de six (06) services techniques. Selon les reforme organisationnelle en cours et de plusieurs agences.

Deux organes assurent la gouvernance politique de l'institution : l'Assemblée Générale des membres et le conseil d'Administration

Ces organes sont assistés dans leur mission par un commissariat au compte et un comité d'audit- Les services fonctionnels de P.E.B.Co-BETHESDA assistent le Directeur dans la gestion administrative, financière, comptable, commerciale, technique et informatique et le contrôle de tout le réseau. Les activités de micro-finance sont exécutées par les services opérationnels appelés agences.

1- L'Assemblée Générale (AG)

Aux termes de l'article 08 des statuts de l'ONG BETHESDA, l'AG est l'organe suprême de l'organisation. Elle est composée des responsables des dénominations et membres à raison de trois (03) personnes par dénomination dont deux cadres. Elle se réunit en séance ordinaire ou extraordinaire.

L'Assemblée Générale procède au renouvellement des membres du Conseil d'Administration. Elle délibère sur toutes les propositions qui ont rapport au développement de BETHESDA et à la gestion de ses intérêts. Elle élit en son sein un président et un vice-président parmi les pasteurs pour un mandat de 4 ans renouvelable une fois. Le président représente l'organisation lors des manifestations et cérémonies officielles.

L'Assemblée Générale assure donc la saine administration et le bon fonctionnement de P.E.B.Co. Elle peut modifier les statuts et le règlement intérieur, élire les membres des organes de P.E.B.Co, créer des réserves facultatives ou tous fonds spécifiques, notamment un fonds de garantie.

2- Le Conseil d'Administration(CA)

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

- de l'élaboration de la politique générale de l'organisation en conformité avec les objectifs définis dans le plan de développement économique et social ;
- du suivi de la cohérence des différentes composantes de cette politique et en contrôle l'application ;
- de l'adoption du projet de budget et des différents comptes sociaux de BETHESDA ;
- de la nomination des commissaires aux comptes.

Il se réunit une fois par semestre, mais peut, autant de fois que cela l'exige, convoquer des réunions extraordinaires.

Le CA élu par l'AG veille au fonctionnement et à la bonne gestion de P.E.B.Co. Il assure le respect des prescriptions légales, réglementaires et statutaires, définies par la politique de son mandat à l'Assemblée Générale dans les conditions fixées par le règlement intérieur.

3- La Direction Générale (DG)

Dirigée par un directeur nommé par le Conseil d'Administration après un test de sélection, elle a pour mission de planifier, de superviser, de diriger et de contrôler toutes les activités du département. Ce dernier porte l'entière responsabilité de sa gestion devant le CA et est assisté dans sa mission par un comité de direction.

3-1 DIRECTEUR GENERALE

Il a pour mission de :

- Coordonner les activités des agences ;
- Assister le conseil d'administration dans sa participation à la définition de la politique générale de l'institution ;
- Assurer l'établissement du budget et le contrôle budgétaire par l'agence, service, de façon à ajuster la disponibilité financière ;
- Superviser et contrôler les actions des différentes agences, services sous sa responsabilité ;
- Rédiger un rapport semestriel d'avancement du programme accompagné des propositions concrètes pour les difficultés rencontrées.

3-2 AUDIT INTERNE

Le service audit interne a pour mission d'une part de veiller à la bonne réalisation des opérations comptables, de caisse, de crédit, du système d'informatique ; de gestion des ressources humaines et d'autre part de veiller à la bonne application des procédures. A cet effet il doit :

- Veiller à l'exhaustivité de l'enregistrement des opérations ;
- Examiner l'exactitude des montants des opérations enregistrées ;
- Contrôler la validité des opérations enregistrées ;
- Veiller au rattachement des opérations dans la bonne période ;
- Contrôler l'évaluation correcte des éléments du passif et l'actif ;
- Vérifier les soldes des comptes :
 - l'encours du crédit et les provisions douteuses ;
 - des disponibilités et compte assimilés ;
 - des dettes à court terme et charges à payer ;
 - des produits et des charges.
- Veiller à la mise en place des manuels de procédure et à leurs mis à jour ;
- Sensibiliser sur le contenu des manuels de procédure et les décisions de la direction de l'association P.E.B.Co ;
- Détecter les fraudes et les erreurs ;
- Contribuer à la protection des actifs de l'association P.E.B.Co ;
- Réaliser les missions d'audit interne prévues dans le cadre du plan d'audit manuel et en élaborant les rapports d'audits ;

3-3 LA DIRECTION FINANCIERE (DF)

Elle s'occupe des opérations comptables, financières fiscales, se charge de l'élaboration du contrôle du suivi et de l'exécution du budget. On a :

3-3-1 Le service comptabilité et finance :

Il est chargé de :

- L'établissement des ordres de dépenses ;
- La consommation et la détention des chèques ;
- L'élaboration des états financiers ;
- L'élaboration du budget par agence ;
- Contribuer à priori et à posteriori des décaissements ;

- La sauvegarde quotidienne des informations de caisse et comptabilité ;
- La tenue des journaux auxiliaire des banques, des caisses et le brouillard de banque ;
- Mettre à la disposition de différentes entités, en temps utile et de façon rationnelle, les ressources financières nécessaires et disponibles pour l'exécution de leur activités conformément aux prévisions budgétaires ;
- Traiter et payer régulièrement les charges salariales, sociales et fiscales.

3-3-2 Le service contrôle de gestion et des projets

Il a pour but de surveiller, de vérifier, d'évaluer et de maîtriser la gestion des agences et des différents services du département. Il s'occupe du suivi budgétaire, de l'analyse des écarts entre les prévisions et les réalisations, d'élaborer le tableau de bord de la micro finance, et de fournir des informations sur la gestion financière et les performances de l'institution.

3-3-3 Le service juridique et contentieux

Les tâches qui incombent au responsable du service crédit sont :

- Organiser avec les chargés de crédit les activités au niveau de P.E.B.Co ;
 - Veiller à ce que le chargé de crédit produise des rapports de visite de terrain et des rapports mensuels ;
 - Suivre rigoureusement mise en place ;
 - Veiller à ce que les chargés de crédit procèdent aux enquêtes et aux montages des divers dossiers de crédits.
 - Veille à ce que les bénéficiaires soient la cible visée par l'association P.E.B.Co ;
- Il veille également à l'application légale des activités de l'institution, il assure la vérification des documents des clients (contrat de prêt et fiche d'aval) puis rédiger un rapport sur l'état des questions juridiques au sein de P.E.B.Co.

4- Le service administratif chargé des ressources humaines

Ce service assure simultanément une triple fonction : le secrétaire de direction, le secrétaire opérationnel et la gestion des ressources humaines. Il s'occupe du standard des courriers (arrivés et départs) des rapports administratifs des archives et de l'accueil. Pour le volet RH, il assure la conception des stratégies de rémunération, de recrutement, d'évaluation

et de formation du personnel, la planification des congés. Il communique et informe des employés sur la politique culturelle et nouvelle concernant les liés à l'assurance santé...

5- Le service informatique et statistique

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

- Assurer la maintenance préventive, qualitative et corrective des équipements ainsi que du réseau informatique ;
- Administrer le réseau informatique des différentes agences ;
- Identifier le besoin informatique (matériel et logiciel) de l'ensemble des services ;
- Rendre les tâches d'impression disponible sur toutes les postes de service ;
- Veiller à la sauvegarde des informations statistiques de l'institution ;
- Collecter périodiquement toutes les données restaurations sur le secteur central des bases des différentes agences sauvegardées statistiques des activités menées au sein de l'institution ;
- Administrer les bases de données PERFECT, GOMISE, TRADER, IMMOS, SUPER, TONTINE.

6- Le service marketing et mobilisation

La vision de marketing, de communication et de mobilisation d'épargne à développer autour de l'œuvre de l'association P.E.B.Co à conduire la mise en place du service. Il est chargé de la clientèle et veille aux besoins de l'institution. Il permet la promotion des produits de l'association P.E.B.Co et par ricochet de l'institution.

Paragraphe 2 : Fonctionnement et les activités de l'association P.E.B.Co

A- Fonctionnement de l'association P.E.B.Co

Au fil du temps, elle a travaillé et renforcé son implantation. Toujours dans son esprit de proximité, elle dispose actuellement 28 agences dont l'Agence centrale sise à Saint-Rita qui est la Direction Générale avec les autres agence à Tankpè, Yénawa, Akpakpa, Porto-Novo,

Parakou, Godomey-gare, Cococodji, Comè, Azovè, Abomey-Calavi, Savalou, Dassa, Pobè, Akassato, Guêma (Parakou), Lokossa, Ouidah, Tchaourou, Fidjrossè, Abomey, Covè, Savè, Glazoué, Kandi, Djougou, Natitingou, N'Dali . Il faut également souligner que P.E.B.Co regorge de ressources humaines qualifiées qui soutiennent son évolution.

Les groupes cibles de l'association P.E.B.Co-BETHESDA sont :

- Les petites et moyennes entreprises béninoises, quelques soient leurs secteurs d'activités et leurs statuts exerçant des activités génératrices de revenus.
- Les groupements des micro-entrepreneurs ;
- Les personnes physiques ou morales (entreprises, associations, groupements...)

B- Les activités de l'association P.E.B.Co

L'association P.E.B.Co offre à ces clients des services financiers et des services non financiers.

1- les activités financières

Les activités financières de l'association sont classées en trois (03) catégories à savoir : **l'épargne, le crédit et la tontine.**

1-1 L'épargne

Pour pallier aux méfaits de la thésaurisation, l'association P.E.B.Co a pensée pour les clients à l'épargne qui consiste à déposer en toute sécurité auprès de l'institution, de l'argent en liquide s'agissant de l'épargne, elle est collectée grâce à quatre comptes à savoir :

▪ Les dépôts à vue (DAV)

Ce type de compte donne accès au crédit et offre la possibilité d'effectuer plusieurs opérations par jours sans pénalité. En plus un dépôt minimum de mille francs (1000F) CFA est possible après l'ouverture par contre les frais de tenue de compte s'élèvent à 250FCFA par mois soit 3000FCFA par an. Il est à noter que ce compte ne génère pas d'intérêt.

• L'épargne sur livret (EL)

Il ne donne accès au crédit mais génère d'intérêt avec un taux de 3% l'an, dépôt minimum mille francs (1000F) CFA après l'ouverture, pas de retrait avant trois jours ou soixante-douze heures (72H) ouvrable après la dernière opération.

En cas de non-respect de ces trois jours, une pénalité est prélevée variant entre 1000F et 3000FCFA.

Tableau n°2 : les conditions de pénalité

Tranche	Pénalité
1 000 à 100 000	1 000
100 000 à 300 000	1 500
Plus de 300 000	3 000

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

- **Epargnebloquée (EB)**

Il ne donne pas accès au crédit mais génère d'intérêt avec un taux de 3,5% l'an, dépôt minimum de mille francs (1000) CFA après l'ouverture la durée minimum du contrat est six (06) mois, pas de retrait ni de déblocage avant la fin du contrat.

En cas de non-respect avant le terme, une pénalité est prélevée soit trois mille francs (3000F) multipliée par nombre de mois restant pour la fin du contrat.

Dépôt à terme (DAT)

Il s'effectue avec un minimum de vingt mille francs (20000) CFA, le placement est unique et le dépôt ne doit pas être retiré avant la fin du contrat. En cas de retrait avant le terme, une pénalité est prélevée soit trois mille francs (3000) CFA multiplié par le nombre de mois restant pour la fin du contrat.

Tableau n°3 : taux d'intérêt de DAT

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

Source: prospectus P.E.B.Co /BETHESDA

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

PRODUITS	PERSONNES PHYSIQUES	PERSONNES MORALES
DAV EL EB	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5500FCFA (500F pour le carnet et 5000F dépôt minimum) ➤ Pièce d'identité en cour de validité ➤ Deux photos d'indentés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toutes les conditions d'une personne physique ➤ Deux photos de chaque représentant et ses pièces ➤ Un (01) statut de règlement intérieur + procès-verbal de l'assemblée général

Source : prospectus de P.E.B.Co-BETHESDA

Actuellement, les pièces d'identités acceptées par P.E.B.Co sont la carte d'identité nationale (CIN) ; la carte LEPI ; la carte d'électeur ; les passes ports ; les permis de conduire.

1-2 Les crédits

Le crédit est un acte de confiance se traduisant par un prêt en numéraire consenti en contrepartie d'une promesse de remboursement, dans un délai généralement convenu à l'avance et donnant lieu ou non au paiement d'intérêt.

Ainsi, pour satisfaire les besoin de la population et la question de la pauvreté, P.E.B.Co-BETHESDA met actuellement six (06) types de crédit à leur disposition. Ces crédits sont regroupés dans un tableau ci-dessous.

Tableau n°5 : Classification des crédits classiques BETHESDA

Produit	Montant en FCFA	Durée mois	Taux	Mode de remboursement	Périodicité

Petits prêts	30 000 à 200 000	≤12	2%	Échéance constante	Mensuelle
Prêts aux groupements	30 000 à 200 000	≤12	2%	Échéance constante	Mensuelle
Prêts moyens	200 000 à 500 000	≤ 14	2%	Échéance constante	Mensuelle
Prêts substantiels	500 000 à 5 000 000	≤24	2%	Échéance constante	Mensuelle
Prêts à terme	30 000 à 5 000 000	≤12	2%	Une échéance	A terme (en bloc)
Prêts de pont	≤ 500 000	=1	3 %	Une échéance	A terme (en bloc)
Prêts scolaires	≤ 300 000	≤ 8	1,8 %	Échéance constante	Mensuelle
Prêts sur Tontine	≤ 500 000	≤ 10	2 %	Échéance constante	Mensuelle
Prêts au personnel	≤ 5 000 000	≤ 24	1 %	Échéance constante	Mensuelle
Prêts au personnel de l'ONG BETHESDA	≤ 5 000 000	≤ 24	1,5 %	Échéance constante	Mensuelle
Prêts aux églises	≤ 5 000 000	≤ 24	2%	Échéance constante	Mensuelle
Prêts aux élus de P.E.B.Co-BETHESDA	≤ 5 000 000	≤ 24	1,5 %	Échéance constante	Mensuelle

Source : Prospectus de P.E.B.Co-BEDESTHA

LES CONDITIONS A REMPLIR POUR BENEFICIER D'UN PRET

- ✓ Ouvrir le compte courant DAV et le mouvementé pendant un mois ;
- ✓ Disposer une garantie réelle : parcelle, moto, fiche de paie ;
- ✓ Présenter un terrain crédible ayant une activité ;
- ✓ Constituer un fond de garantie financière de 20% du montant accordé après étude du dossier pour le premier et deuxième prêt et 15% à partir de la troisième prêt ;

- ✓ Souscrire à une assurance décès dont la prime à payer est 0,75% du montant accordé (500.000 à 5.000.000FCFA) pour tout client dont l'âge est inférieur à 60ans ;
- ✓ Payer les frais de dossier lors du décaissement qui s'élève à 2% du montant accordé.

1-2 Les tontines

P.E.B.Co-BETHESDA propose à sa clientèle deux (02) types de tontines :

- **Tontines individuelle**

Pour cette tontine, il suffit de se présenter au guichet et d'indiquer le montant de chaque dépôt et la fréquence de cotisation.

CONDITIONS

- 1- Se présenter au guichet de P.E.B.Co-BETHESDA et exprimer son désir de le faire ;
- 2- Une fiche sera remplie pour lui, et le compte de tontine lui sera ouverte immédiatement et il peut commencer à cotiser (à partir 1000FCFA) ;
- 3- Au moment de retire le « tour » P.E.B.Co-BETHESDA retiendra un montant correspondant à la cotisation journalière à titre de commission sur tontine.

- **Tontines de groupe**

Il n'est pas nécessaire d'avoir son groupe à l'avance bien que P.E.B.Co-BETHESDA peut être utile dans ce cas aussi. Chaque groupe est constitué de dix (10) personnes et chacune d'elle dépose sa part au plus tard le 10 du mois suivant. Passé ce délai, des pénalités sont encourues de deux mille cinq cent francs (2500F) CFA. Le tour est rendu disponible dès la date 15 du mois.

Il y a cinq (05) catégories de tontine de groupe :

10.000FCFA, 20.000FCFA, 30.000FCFA, 50.000FCFA et 100.000FCFA.

CONDITIONS

Même condition pour la tontine individuelle mais au moment de retirer le « tour » P.E.B.Co-BETHESDA retiendra un montant correspondant à 2% du total des cotisations à titre de commission sur tontine et le client avec un avaliseur.

2- Les activités non financières

Ces services concernent les programmes de formations offertes en appui aux crédits octroyés et sont destinés :

- Au personnel de l'institution dans le renforcement des capacités d'analyse, de conception et de la gestion des services de crédits ;
- agents de terrain dans le but de leur permettre de maîtriser les notions de base de gestion des services financiers et les méthodes d'encadrement du groupe, nécessaire au démarrage d'un programme de microcrédit ;
- Aux clients ou petits opérateurs économiques pour lesquels le programme de microcrédit est destiné ;
- Education financière aux clients (groupement des femmes, des hommes et les associations) ;
- Conseils sur le suivi.

Section 2 : Environnement de l'association P.E.B.Co et le déroulement du stage

Dans cette section, nous allons présenter dans le premier paragraphe, l'environnement de l'association et dans le second paragraphe, le déroulement du stage.

Paragraphe 1 :l'environnement de l'association P.E.B.Co

L'environnement est l'ensemble des éléments internes et externes qui agissent favorablement ou non sur un système. C'est milieu complexe, tant artificiel que naturel. Ces éléments constituent des forces internes et externes qui peuvent être des contraintes aussi bien des opportunités. On distingue deux types d'environnement :

- Le micro environnement
- La macro environnement

A- Le micro environnement

Le micro environnement se définit comme l'ensemble des éléments internes à l'entreprise ayant une influence sur son activité. Ce sont des facteurs comme : la clientèle, les concurrents, les partenaires sociaux (fournisseurs).

1- La clientèle

Elle est constituée des personnes physiques ou morales ayant recours au service de l'association P.E.B.Co pour la réalisation de leurs projets ou activités génératrice de revenu et de leur satisfaction

2- Les concurrents

Le monde étant un marché concurrentiel ; aucune institution, entreprise, etc. ne saurait réellement émerger sans tenir compte de l'existence de ces concurrents directs. Ainsi comme toute IMF, P.E.B.Co se trouve confronter à la concurrence liée à la prolifération des institutions financières comme : PADME, PAPME, FECECAM, VITAL,... et de la présence de certaines banques (BOA, CONTINENTAL BANK, DIAMOND BANK,...). Ce phénomène à un caractère concurrentiel qui, de plus en plus, gagne toutes les régions du pays.

3- Les fournisseurs

Le fournisseur est une personne qui fournit des marchandises à une société. De façon générale, ce sont des personnes physiques ou morales qui traitent en amont avec l'association P.E.B.Co afin de leur fourni des financements pour pouvoir satisfaire sa clientèle, P.E.B.Co a

besoin des institutions financières précisément les banques pour l'aider à toujours maintenir sa fidélité à sa clientèle.

B- La macro environnement

La macro environnement constitue le milieu éloigné de la société et qui a une grande influence sur elle. C'est aussi l'ensemble des variables externe qui s'imposent à l'entreprise et dont les modifications affectent les activités de celle-ci. Nous pouvons citer entre autre : l'environnement démographique, économique, politico-légal et technologique.

1- Environnement démographique

La population est la source des marchés d'une entreprise. Il est donc primordial pour l'association P.E.B.Co de s'intéresser aux caractéristiques de la population et de la zone géographique d'action sur laquelle elle porte ses efforts. A cet effet elle se doit de faire une étude statistique et qualitative sur l'évolution de la population afin de leur proposer les produits qui répondent à leurs besoins. Comme caractéristique, nous pouvons distinguer : la taille de la population, la répartition géographique de la population, sa densité, le taux de natalité et mortalité.

2- Environnement économique

Le pouvoir d'achat est l'un des fondamentaux qui détermine la capacité d'un marché. L'association P.E.B.Co devra prendre en compte les composantes (revenu, le prix de l'épargne et le crédit) du pouvoir d'achat afin d'accorder une meilleur satisfaction à sa clientèle.

3- Environnement politico -légal

L'association P.E.B.Co est régit d'une part par des lois de 1901 (qui lie les associations) et d'autre part par les dispositions particulières fixées lors de la convention.

4- Environnement technologique

Aujourd'hui avec l'évolution de la technologique, la plupart des secteurs d'activités utilisent les outils informatiques. Un système de messagerie interne avec téléphone intégré est actuellement utilisé pour communiquer au sein de l'institution. Mais il est à noter que l'association P.E.B.Co ne dispose pas encore de la connexion permanente à l'internet.

C- Présentation de l'agence de P.E.B.Cococodji

Dans cette partie, il sera question de présenter la situation géographique de l'agence de cococodji, son organisation et son fonctionnement.

1- Information générale

Cette agence est la septième créée en 2009. Elle est sise à cococodji dans la commune d'Abomey-Calavi non loin du marché de cococodji, à l'ancien immeuble de la pharmacie de cococodji à côté du fan Milk.

2- Organisation et fonctionnement

L'agence de cococodji est composée de trois (03) services : service accueil, service crédit et le service caisse.

2-1- le service accueil

Ce service est chargé de la réception des clients et leur donne tous les renseignements relatifs aux produits de l'association P.E.B.Co. Il est également chargé des ouvertures de comptes, de la substitution, transformation, et de la fermeture de compte ; de mise à jour de cahier de présence et de la gestion des courriers.

2-2- le service crédit

Ce service est chargé de la gestion du portefeuille crédit de l'agence. Il exécute la politique de crédit de l'agence, en veillant au respect de la procédure d'octroi de crédit. Il est assuré par les chargés de crédit (actuellement P.E.B. Cococodji dispose de deux chargés de prêt). Il a la prérogative d'ouvrir les dossiers de demande de prêt, du montage du dit dossier, de sa présentation au comité de crédit, de son décaissement, du suivi du crédit octroyé et de recouvrement en cas d'impayés. Ce service est également chargé de la prospection de la population cible, de la formation des groupements avant décaissement de crédit et de la visite d'activité des clients.

2-4- le service caisse

Ce service est chargé d'effectuer des :

- ✓ Opération de dépôt et de retraits ;
- ✓ Décaissement de crédits aux bénéficiaires ;
- ✓ Remboursement de crédit par les bénéficiaires ;

Notons que les caissiers ont l'obligation d'informer les chargés de prêt sur la situation de portefeuille de crédit des clients.

Paragraphe 2 : déroulement du stage

Dans ce paragraphe, nous présentons comment notre stage a été déroulé.

A- Travaux effectués

Nous séjournons à P.E.B.Co pendant trois (03) mois n'a pas demeuré sans effet. Ainsi à notre arrivée nous étions restés au service accueil et au service crédit où nous avons puis acquérir des informations relatives à la procédure d'ouverture des différents comptes, à la demande de crédit, au montage des dossiers de crédit et au profil des clients de P.E.B.Co.

1- La séance de formation et d'animation

Pendant la formation nous parlons avant toute chose de l'historique de l'association P.E.B.Co, ensuite nous informons les clients individuels et groupements. Au cours de l'animation les femmes des groupements chantent, dansent et prononcent des slogans.

Tableau n°6 : Présentation des séances de formation.

Formation	Période	Travaux effectués
Première formation	La formation des groupements se tient tous les lundis à partir de 14h et ceci après une semaine d'adhésion de celle-ci.	Historique de l'association P.E.B.Co et ses produits, notion de groupement, de caution solidaire et de l'épargne obligatoire, les taux d'intérêt et modalités de remboursement, information sur les étapes de suivi avant et après l'octroi de crédit et sur les procédures d'octroi de crédit à P.E.B.Co.

Deuxième formation	Un mois après l'ouverture du compte DAV	Gestion commerciale, établissement de la liste des membres du groupement, collecte des pièces (carte d'identité, la carte d'électeur ou certificat de possession d'état), remplissage de cahier de groupement et la rédaction d'une demande de crédit.
---------------------------	---	--

Source : réalisé par nous même à base des enquêtes

2- La sensibilisation et la prospection

Elle consiste à informer l'environnement externe, à aller dans leurs maisons et lieu de travail toutes les informations sur les services offerts par l'association P.E.B.Co. D'attirer la population à venir bénéficier des prestations de l'association P.E.B.Co.

3- Séance de demande de crédit

Lors de la demande de crédit, nous vérifions si le client à remplir toutes conditions d'accès au crédit. Après cela nous procédons au remplissage des dossiers de crédit puis il oppose sa signature sur la fiche de demande de la convention de crédit.

4- La séance de décaissement de crédit

Après la demande le montage de dossier de crédit, le charger de prêt transmet le dossier de crédit qu' il défend auprès du comité de crédit qui juge et donne le dernier mot sur le montant du crédit à accorder aux clients . Le comité de crédit se réunir tous les jeudi. Lorsque le comité de crédit donne l'avis favorable, le chef d'agence et le chargé de prêt autorisent le décaissement du montant de crédit retenu au profit du client demandeur. Notre travail était d'élaborer les fiche d'émargement et à les faire signer.

CHAPITRE II :
**CADRE THEORIQUE ET
METHODOLOGIE DE L'ETUDE**

2.1 CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE

2.1.1 PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE RECHERCHE

A- Problématique

Fragilisé par la débâcle du système bancaire béninois de 1989, le système financier béninois a trouvé un renfort dans le développement d'un autre type de financement : la micro finance.

P.E.B.Co - BETHESDA est l'une de ces Institutions de Micro Finance (IMF) créées pour atténuer les effets néfastes du Programme d'Ajustement Structurel (PAS) depuis 1990. Elle vise la promotion et le financement des Petites et Moyennes Entreprises (PME) au Bénin. Elle développe à cet effet des mécanismes appropriés de financement et d'appui conseil.

Les IMF en général et P.E.B.Co – BETHESDA en particulier apparaissent alors pour les PME comme le moyen de proximité, facilement accessible, pour financer leurs activités.

P.E.B.Co -BETHESDA est connue de par son rôle d'institution de financement décentralisé. Elle a de nombreuses missions et pour y parvenir, P.E.B.Co -BETHESDA doit être dotée d'un système d'Audit interne efficace et efficient pouvant lui assurer la fiabilité des informations financière ou non qui seront présentés par les autres services et agence de l'institution.

La micro finance fournit en direction des populations rurales ou des personnes opérant dans le secteur informel une gamme de services financiers et non financiers. Il s'agit par exemple des services d'épargne, de crédit, de formation et autres. Cette clientèle oubliée par les banques traditionnelles, trouve dans la micro finance des ressources nécessaires pour la satisfaction de ses besoins.

Aucun système de l'Audit Interne n'est « idéal » au point qu'il puisse être adopté sans aucun aménagement. Puisqu'arrivé à trouver une adéquation serait vaincre tous les problèmes d'organisation et les résistances psychologiques. Cependant la micro finance dont la mission semble être avant tout sociale, ne peut se désintéresser du tout aux questions d'impayés et de difficulté de gestion qui mine le secteur, selon le rapport de la micro finance en Afrique sur le risque liés au crédit, il est fait état de ce que « tout crédit non remboursé note d'autant d'une dégradation du portefeuille ». Ainsi plus le volume des impayés s'accroît plus la dégradation du portefeuille est grande ; au-delà d'un certain volume d'impayés le portefeuille est totalement dégradé.

Alors la maîtrise du volume des impayés est donc impératif pour la suivie du portefeuille d'une institution de micro finance. Aussi, il est à noter que la suivie du portefeuille dépend également du mode de gestion du portefeuille de façon stratégique. Il n'est pas rare de constater une disparition rapide de plusieurs institution qui par faute de bonne gestion, tombe dans un déséquilibre fatal.

Malgré la présence du contrôle interne, on note la persistance de certains maux tels que :

- Mauvaise gestion du risque crédit

- La dégradation du portefeuille de crédit.
- Le non-respect des procédures d'octroi de crédit entravant le bon fonctionnement de P.E.B.Co -BETHESDA.

La mauvaise gestion des risques résulte du fait que le service crédit ne s'intéresse pas à certaines variables socio professionnelles du client. La dégradation du portefeuille est une conséquence directe des impayés. La plupart de ces impayés ont leurs causes liées aux éléments internes que constituent la structure et la clientèle. Car les chargés de crédit ne respectent pas les procédures d'octroi de crédit.

De nos jours, il n'est un secret pour personne que l'accès au crédit (les fonds de roulement) par les couches sociales les plus pauvres, les PME et les PMI constitue un facteur clé pour la réduction de la pauvreté et l'essor de développement dans les pays plus pauvres du monde.

Au regard de tout il serait beaucoup plus judicieux de se poser des questions ci-après :

1. *Quel outil de décision dispose l'institut P.E.B.Co pour octroyer de crédit à ses clients ?*
2. *Qu'en est-il de l'impact des crédits accordés aux clients sur l'amélioration de leur conditions de vie et la réduction de la pauvreté au Bénin ?*

Ces questions courantes n'appellent pas de réponses simples et posent donc le problème d'analyses rigoureuses et cohérentes avec des outils et méthodes statistiques performants.

C'est donc face à toute une série de constats, de questionnements et dans le souci d'apporter des éléments de réponse pour l'institut P.E.B.Co que le thème « *Analyse du profil des clients* » se révèle être le meilleur moyen pour permettre aux responsables à divers niveaux de P.E.B.Co de disposer d'un tableau de bord économique, social et financier susceptible d'aider à la prise de décision.

B- Intérêt de l'étude

Ce travail présente des intérêts multiples. Il permettra de disposer de données chiffrées sur la contribution de l'institut P.E.B.Co à l'amélioration des conditions de vie des populations pauvres en leur offrant des services financiers et non financiers solidaires de qualité et à la réduction de la pauvreté au Bénin. Il vise aussi la promotion de P.E.B.Co-BETHESDA sur le plan national en ce sens qu'il sert à expliquer aux autorités, aux entreprises locales et à la population, ce que le P.E.B.Co représente pour le pays. Il pourra également servir de base pour

l'élaboration d'une stratégie économique visant une bonne politique de mobilisation de l'épargne face aux Banques et d'autres instituts de micro finance de la place.

C- Objectifs et hypothèses de l'étude

Objectifs

L'objectif général de la présente étude est d'évaluer l'impact des actions de l'institut PeBCo sur le niveau de vie des clients à travers les indices de satisfaction.

De façon spécifique, il s'agira de :

- ❖ procéder à une classification des clients de l'institut P.E.B.Co suivant une fonction discriminante basée sur les caractéristiques socio-économiques et professionnelles ;
- ❖ déterminer l'influence du genre sur le montant des crédits octroyés aux clients de l'institut P.E.B.Co
- ❖ Hypothèses

Pour atteindre ces objectifs spécifiques, les hypothèses suivantes ont été formulées :

H1 : tenant compte des catégories socioprofessionnelles, les clients de l'institut P.E.B.Co sont regroupés en trois classes à savoir : C1= les clients à revenu élevé avec moins de charge, C2 = les clients à revenu et à charge intermédiaires et C3 = les clients à faible revenu avec assez de charge.

H2 : le niveau des prêts octroyés aux clients de l'institut P.E.B.Co diffèrent selon le sexe du client.

2.2. REVUE DE LITTERATURE

Dans cette rubrique, avant d'aborder les aspects théoriques et les résultats empiriques qui existent sur la problématique, nous prendrons soin de clarifier quelques concepts sur le thème.

Clarification des concepts

❑ La micro finance :

Selon Jacob YARON (2001), la micro finance se définit comme « l'offre de services financiers (épargne et crédit) de faibles dimensions à destination de micro entreprises. Celles-ci emploient

généralement moins de dix personnes, ont un capital et des revenus faibles et offrent en général des produits et services au secteur informel et donc ne constituent pas une clientèle intéressante pour les banques commerciales ».

il faut entendre par « micro finance », la prestation de service de crédit et/ou d'épargne aux agents économiques vulnérables, exclus du système bancaire classique, en vue de leur permettre de réaliser des activités génératrices de revenus, de créer des emplois et ainsi de lutter contre la pauvreté.

Portefeuille de crédit

Selon F.MONGBO cité par Yvette et Ange, FASEG 2014 «Le portefeuille de crédit se définit comme l'encours de crédit. C'est le volume total de prêts en cour. Il constitue la plus importante de l'actif d'un système financier décentralisé (à cause de l'intérêt et la solution à la suivie des membres) et sa machine des productions qui ne doit jamais être bloquée »

Il se définit comme l'ensemble des crédits octroyés par une institution au cours d'une période donnée. Il est le principal actif des SFD et donc leur principale source de revenu. Il est alors principal pour la gestion financière des SFD qu'elles disposent des informations précises et régulières sur la situation de leur portefeuille.

2.2.1 Le crédit dans les systèmes financiers décentralisés

Le crédit est le processus le plus important dans les SFD. Pour bien comprendre ce processus nous allons d'abord définir le terme crédit ensuite nous décriront le processus crédit avant de traiter du risque de crédit.

Définition de crédits

Selon le Petit Robert (2010) le crédit se définit comme étant l'opération par laquelle une personne met une somme d'argent à la disposition d'une autre.

Pour Guillien et Vincent (1999), une opération de crédit est tout acte par lequel une personne met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend, dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'un aval, un cautionnement ou une garantie.

Dans la suite de cette étude, nous retiendrons la définition de Guillien et Vincent (1999).

Classification des crédits

Les crédits octroyés par les SFD ont la particularité d'être des crédits progressifs dont le premier est de faible montant afin de minimiser les risques. Le remboursement régulier du crédit octroyés par les SFD peuvent être classés selon plusieurs critères (durée, catégorie, type, qualité du crédit, etc.).

Nous distinguons dans la classification de la BCEAO, les crédits sains et les crédits en souffrance.

Crédit sains : sont considérés comme crédits sains, les prêts qui ne souffrent d'aucune controverse en matière de remboursement.

Crédit en souffrance : il s'agit des crédits dont une échéance au moins est impayée depuis plus de trois (mois). Ces crédits doivent faire l'objet d'une provision en fin d'exercice. Le montant de la provision est déterminé, selon la durée des retards observés dans le paiement des échéances.

En fonction de la durée des opérations, les crédits sont classés à court, moyen et long terme.

Crédits à court termes : sont considérés comme crédits à moyen terme, les prêts aux membres ou bénéficiaires dont la durée initiale de remboursement y compris tout différé éventuel est supérieure à douze (12) mois, mais inférieure égale a trente-six (36) mois (ROESCH, 2003 : 2).

Crédits à longs termes : sont considérés comme crédits à long terme, les prêts aux membres ou bénéficiaires dont la durée initiale de remboursement y compris tout différé éventuel, excède trente-six (36) mois (Guyen, 1999).

2.2.2. Le processus crédit

D'après Mathieu (2005), Camara (2006) et Hutin (2004) on peut identifier les étapes suivantes dans le processus crédit :

- ✓ L'étude du dossier de crédit du client ;
- ✓ La visite au client ;
- ✓ L'étude du dossier de crédit par le comité de crédit ;
- ✓ La mise en place du crédit ;
- ✓ Le suivi du crédit.

L'étude du dossier de crédit du client

Cette étape permet au SFD de porter un jugement sur la solvabilité de l'emprunteur. Durant cette phase, l'agent de crédit va essayer de recueillir des informations sur le client et sur son activité et procéder à l'analyse de sa situation financière. L'étude de dossier est une étape très importante dans le processus d'octroi de crédit car comme le rappelle Hutin (2004) c'est à ce moment que l'institution prendra les précautions suffisantes pour réduire le risque crédit.

Pour Churchill et Coster (2001), cinq éléments essentiels sont à analyser dans l'étude d'un dossier de crédit :

- ✓ Le caractère de l'emprunteur pour se faire une idée sur sa volonté à rembourser et sa capacité à bien gérer une entreprise ;
- ✓ La capacité de remboursement : il s'agira ici de chercher à savoir si les revenus du demandeur lui permettront de rembourser le prêt ;

- ✓ Le capital : il s'agira ici de demander le patrimoine du demandeur ;
- ✓ Le cautionnement : il s'agira ici pour l'institution de se protéger contre une défaillance éventuelle du demandeur. Pour cela les IMF utilisent en plus du cautionnement l'épargne obligatoire ;
- ✓ Les conditions : il s'agira ici de faire un plan d'affaire qui tiendra compte de la concurrence du marché et de l'environnement économique dans lequel le demandeur évolue.

La visite au client

Pour s'assurer de l'exactitude des informations que lui a fournies l'emprunteur, l'agent de crédit doit se déplacer chez le client. Cette étape ne doit en aucun cas être négligée dans le processus d'octroi de crédit car elle fait partie intégrante du processus de gestion des risques. C'est pour cela que Camara (2006) nous dit que les SFD ne doivent en aucun cas octroyer du crédit sans avoir au préalable rendu visite au client.

L'étude du dossier de crédit par le comité de crédit

Une fois que le dossier de crédit a été ficelé par l'agent de crédit, il est transmis au Comité de Crédit. Ce Comité constitué des membres de l'Assemblée Générale à la responsabilité de prendre une décision concernant la demande de crédit après s'être assuré que le dossier qui lui a été transmis est complet et répond aux critères fixés par l'institution. Pour l'efficacité du comité de crédit, il est important de varier les profils de ses membres (Attali et Arthus, 2006)

La mise en place du crédit

Après la décision favorable du Comité de Crédit est signé par l'emprunteur avant le déblocage des fonds. Durant cette phase comme le rappelle Camara (2006) il faut s'assurer que les garanties requises ont été prises avant le déblocage du crédit.

Suivi de crédit

Il consiste en la gestion au quotidien du crédit pour aider à l'identification d'éventuelles difficultés des emprunteurs afin de prévoir des actions permettant d'éviter une créance litigieuse. Comme actions possibles nous pouvons citer le rééchelonnement qui consiste à allonger le délai de remboursement du prêt. Si malgré les actions entreprises, le client se relève défaillant, l'institution n'aura comme solution que de poursuivre le recouvrement par voie judiciaire et le cas échéant de constituer des provisions.

2.2.3. Le risque crédit

« Les évènements intervenus sur les marchés financiers depuis mi 2007 suite à la crise dite des suppressions et les répercussions de cette crise sur le système bancaire ont rappelé à tous, s'il en était besoin, que le risque de crédit restait un risque majeur pour les institutions financières ».

Cette citation de Danièle NOUY, Secrétaire Générale de la Commission Bancaire Française, dans la préface du livre de Dietsch et Petey intitulé « Mesure et gestion du risque de crédit dans les institutions financières » met bien en exergue l'importance d'une bonne gestion du risque de crédit pour garantir la solidité et la stabilité du système financier. Mais avant de traiter de la gestion du risque de crédit nous allons définir le risque de crédit.

Définition du risque de crédit

Le risque de crédit est la forme la plus ancienne de risque sur les marchés de capitaux, ce qui explique l'intérêt des auteurs pour ce risque. C'est ainsi que plusieurs auteurs ont eu à définir le risque de crédit.

Selon Champion (2000), le risque de crédit est défini comme étant la perte de revenu ou de capital résultant du non-respect des échéances d'un prêt par le client.

Pour Sardi (2002), le risque de crédit est « la perte potentielle consécutive à l'incapacité d'un débiteur d'honorer ces engagements ».

Dietsch et Petey (2008), vont plus loin et définissent le risque de crédit comme étant principalement le risque de défaut de remboursement de l'emprunteur, mais aussi le risque que la valeur d'un actif financier varie en raison d'évènement particulier affectant la solvabilité potentielle de l'emprunteur.

Dans le cadre de notre étude par risque de crédit nous entendons le risque auquel le SFD est soumis du fait de sa relation avec le demandeur de crédit et qui va de la connaissance du client jusqu'au remboursement du crédit.

Ce risque représente de loin la source la plus importante de pertes pour les SFD ; cette importance provient généralement du fait que les prêts représentent plus de la moitié de l'actif de ces institutions. Cela explique la nécessité de mettre en place une bonne politique de gestion du risque de crédit car comme le rappelle Sardi (2002) « Le véritable risque pour un établissement de crédit ce n'est pas de prendre des risques mais d'en prendre trop ou de mal les contrôler ».

La gestion de risque crédit

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 politiques de gestion de risque bien circonscrites. Compte tenu de la complexité de la gestion du risque de crédit.

Ainsi pour Frédéric et al (2006) la gestion des risques suit quatre phases :

- ✓ L'identification des menaces : cette phase 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 est impossible de supprimer tous les risques pour 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 gravités et de leur probabilité de réalisation ;

- ✓ Le traitement des risques : Pour réduire le risque nous avons la possibilité d'agir sur 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 : il s'agira ici de déterminer en fonction des responsabilités les personnes qui seront chargées de la gestion des risques.

Pour Sardi (2002), le dispositif suivant doit être mis en place pour une bonne maîtrise du risque de crédit :

- ✓ Identification préalable des risques : il s'agit de l'étape préalable pour tout processus de management des risques. C'est aussi durant cette étape qu'on définit les risques acceptables et les risques inacceptables. Par pertes acceptables, il faut comprendre les pertes prévisibles pour lesquelles un dispositif de contrôle efficient a été mis en place. Par risque inacceptables, il faut comprendre les risques résultants d'une insuffisance ou d'une absence de contrôle ;
- ✓ Des objectifs et stratégies clairement exprimés : comme le dit la sagesse populaire « il n'y a pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va ». Cette citation de Sénèque met bien en exergue l'importance pour la direction Général de fixer ses objectifs et définir une politique en matière de crédit ;
- ✓ Un système de mesure des risques robustes : le système de mesure des risques pour se couvrir contre cette perte ;
- ✓ Un processus d'analyse financière de qualité : il a pour objet d'évaluer le risque encouru par l'entreprise du fait de la relation avec le demandeur de crédit. Du fait de l'importance de cette étape qui conditionne largement le bon déroulement du processus crédit, il est nécessaire pour l'institution de confier ce travail à un personnel compétent et expérimental ;
- ✓ Un système de notation intègre : il s'agit de l'élément incontournable dans le management des risques car il permet d'évaluer le risque de crédit, d'attribuer des notes aux demandeurs de crédit et d'estimer les pertes potentielles ;

- ✓ Des dossiers de qualité : les dossiers de demande d'emprunt doivent être aussi complets que possibles et remplir toutes les conditions de fond comme de forme pour permettre une décision motivée de l'institution ;
- ✓ Un système d'autorisation et des limites clairement définies : la décision d'octroyer ou non du crédit ne doit pas être du ressort d'une seule personne pour des raisons de sécurité et d'efficacité, raison pour laquelle un système d'autorisation et de délégation doit être mis en place au sein de l'institution ;
- ✓ Un suivi permanent et une surveillance rigoureuse des risques : le déblocage du crédit ne signifie pas la fin de l'opération de crédit car c'est à ce moment que le risque est plus fort. Pour limiter au maximum les pertes pouvant résulter de la défaillance des clients, l'institution doit assurer un suivi rigoureux des crédits permettant de détecter les signes précurseurs d'une dégradation de la situation financière du client ;
- ✓ Une rentabilité adéquate du portefeuille : malgré la rude concurrence que se livrent les institutions financières pour offrir à leur clientèle des crédits, il faut que la tarification des crédits puissent au moins absorber les coûts engendrés ;
- ✓ Des fonctions juridiques et contentieuses efficaces : ces deux fonctions sont importantes du fait dans lequel évoluent les SFD, caractérisé par une protection juridique accrue et une détérioration de leur pouvoir économique, qui menace leur pérennité.

Pour Camara (2006) par contre le processus de gestion du risque de crédit doit comprendre quatre phases :

- ✓ La définition des Critère d'Acceptation des (CAAR) : il s'agira ici de définir les critères à remplir pour pouvoir bénéficier du crédit .L'argent de crédit doit une attention particulière à ces éléments lors de l'analyse des dossiers, de prêt ;
- ✓ L'étude du dossier de crédit : préalablement à l'étude du dossier, une segmentation du portefeuille clientèle doit être effectuée .Cette segmentation doit permettre de classer les clients en plusieurs catégories suivant des critères tels que les secteurs d'activité ou encore le revenu mensuel .Une fois la segmentation effectuée, le chargé de crédit peut passer à l'étude du dossier. Pour cette étude, il doit analyser le caractère du client et sa situation financière. Une fois l'étude terminée, le chargé de crédit doit rendre visite au client pour s'assurer de l'exactitude des informations communiquées dans le dossier ;
- ✓ La mise en place du crédit : à ce niveau l'institution doit s'assurer que toutes les garanties requises ont été prises avant le déblocage du crédit car elles permettent de

couvrir le risque de non remboursement du crédit. Il est important aussi pour des raisons d'efficacité que l'agent de crédit ne soit pas chargé du déblocage des fonds ;

- ✓ Le suivi du crédit : il se fait à deux niveaux :
 - ◆ Le suivi individuel : il s'agira de suivre de manière périodique les comptes des clients bénéficiaires ;
 - ◆ le suivi de l'ensemble du portefeuille de crédits.

Dans les pays en développement comme le Bénin, outre les déterminants macro-économiques tels que le revenu, le taux d'intérêt et l'investissement, on distingue les facteurs sociodémographiques qui sont : le sexe, la situation matrimoniale, le type de ménage, la taille du ménage, la profession, les dépenses de consommation et le niveau d'instruction.

☞ **DEFINITION DU PROFIL CLIENT**

Ensemble des qualifications ou des traits distinctifs liés à un client qui lui permettra de jouir des différents services d'une institution.

ASPECT METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE

Dans cette section, la méthodologie adoptée permet de faire une étude exploratoire des données qui nous aideront à identifier les principaux déterminants de l'épargne au Bénin afin de mettre en évidence l'influence des facteurs socio-économiques des individus concernés sur les montants des crédits obtenus auprès de l'institut P.E.B.Co.

Après avoir réuni les données nécessaires à la vérification des hypothèses de l'étude au niveau de l'institut P.E.B.Co, nous avons utilisé le logiciel **SPAD** dans sa version **5**, le logiciel **SPSS** (Statistical Package for Social Science) dans sa version **18** et le logiciel **EViews** dans sa version **7** pour le traitement des données recueillies.

L'analyse des facteurs susceptibles d'expliquer l'épargne des ménages au Bénin a été effectuée à l'aide des outils de la statistique exploratoire multidimensionnelle alors que l'étude différentielle c'est-à-dire l'influence des facteurs socio-économiques sur le montant des crédits obtenus a été menée grâce à l'Analyse de la variance (ANOVA) et test du coefficient de corrélation.

2.3.1- Méthodologie utilisée pour l'Analyse exploratoire multidimensionnelle

L'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) est une méthode d'Analyse Factorielle Exploratoire (AFE), utilisée pour, décrire, expliquer et identifier les principaux facteurs (les déterminants) de l'épargne à l'institut P.E.B.Co.

Avant de procéder aux différents tests statistiques pour évaluer l'impact des mesures prises par P.E.B.Co pour l'amélioration des conditions de vie de ses clients à travers l'octroi des crédits nécessaire pour le démarrage de certains projets, nous allons réaliser une classification des individus retenus pour l'étude. Ceci nous permettra d'identifier en combien de groupe les clients peuvent être classés suivants les variables socioéconomiques et professionnelles.

2.3.2-Méthodologie utilisée pour identifier les différents groupes des clients de PeBCo.

Il existe plusieurs type de méthode de classification : les méthodes ascendantes (dites agglomératives) et les méthodes descendantes (dites divisives). Les méthodes de classification hiérarchiques sont des méthodes qui se servent d'un critère de proximité pour agréger les classes ou les individus entre eux. Pour ce faire, elles utilisent, non pas des données du tableau initial « individus –variables », mais les coordonnées factorielles des individus. Selon que la variable est qualitative ou quantitative, on réalise donc une analyse des Correspondances ou une analyse de Composante pour en dégager dans tous les cas les coordonnées factorielles des individus. Dans le cas de cette étude, il s'agit d'un tableau « individus –variables nominales », d'où la nécessité de réaliser une Analyse de Correspondance au préalable. Il faut préciser que lorsqu'on parle de variables nominales, il s'agit des variables nominales actives de la base de données. Ici, le crédit octroyé est une variable continue illustrative.

L'analyse factorielle des correspondances multiples (ACM) est une technique statistique qui vise à décrire, expliquer et permettre de réaliser la classification des observations (prédire l'appartenance à des groupes prédéfinis d'un ensemble d'observation à partir d'une série de variables prédictives).

L'objectif de l'analyse des correspondances multiples est de déterminer les principaux axes factoriels.

- Pour les individus, on interprétera la proximité entre individus en termes de ressemblance : deux individus se ressemblent s'ils ont choisi globalement les mêmes réponses. On dit qu'ils ont les mêmes profils.

- Pour les modalités, on interprétera la proximité entre modalités (biens représentées) d'une même variable en tant que ressemblance entre deux classes d'individus. Et la proximité entre deux modalités de variables différentes en tant qu'association de modalités

L'analyse descriptive des variables qualitatives et des produits repose sur le calcul des fréquences relatives alors les variables quantitatives sont décrites à l'aide du calcul des indicateurs de tendance centrale et de dispersion.

Analyse de la Variance (ANOVA)

L'objectif de l'étude: Comparer les scores de plusieurs groupes indépendants de sujets sur une variable quantitative afin d'inférer une relation de causalité entre les deux caractères.

De manière (très) simplifiée, on regarde si la variation entre les groupes est plus importante que la variation à l'intérieur des groupes. Si on trouve de grandes différences entre les groupes, mais qu'à l'intérieur de chacun des groupes, les sujets ont approximativement le même score (variation faible), l'analyse de variance (ANOVA) risque d'être significative.

Le but de ce test est de comparer la variance des montants épargnés par les clients de l'institut PeBCo suivant les variables telles que : le sexe, la situation matrimoniale, le nombre d'enfant et la profession.

Hypothèses du test

Dans la logique de tout test d'hypothèse - test t, khi carré, analyse de variance, etc. - il y a toujours deux

hypothèses statistiques.

- La première - l'hypothèse nulle ou H_0 - est une hypothèse qui postule qu'il n'y a pas de différence entre les moyennes des groupes. Notez : Groupe 1 = Groupe 2 = = Groupe n
- La seconde hypothèse - l'hypothèse alternative ou H_1 - correspond habituellement à l'hypothèse du chercheur. Contrairement à l'hypothèse nulle, cette hypothèse postule qu'il existe une différence entre les moyennes des quatre groupes. Notez Groupe 1 \neq Groupe 2 \neq Groupe 3 (Le symbole \neq signifie n'égal pas).

© **Règle de décision :**

- Si la probabilité critique associée à la statistique de **Fisher** est supérieure à 5 %, alors nous acceptons l'hypothèse nulle. C'est-à-dire qu'il n'existe pas une différence significative entre les moyennes des quatre groupes.
- Si la probabilité critique associée à la statistique de **Fisher** est inférieure à 5 %, alors nous rejetons l'hypothèse nulle. C'est-à-dire qu'il existe une différence entre les moyennes des quatre groupes

Test du coefficient de corrélation

Le test de corrélation permet d'analyser le sens et l'intensité de la liaison entre deux caractères quantitatifs.

© **Hypothèses du test :**

$$\begin{cases} H_0 : r = 0 \text{ (il n'y a pas une corrélation entre les deux caractères)} \\ H_1 : r \neq 0 \text{ (il y a une corrélation entre les deux caractères)} \end{cases}$$

$$r = \frac{\text{Cov}(X, Y)}{\rho(X) * \rho(Y)}$$

Avec $r \in [-1 ; +1]$, il mesure la qualité de la liaison affine entre X et Y .

© **La statistique du test est :** $z = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

© **Règle de décision :**

- Si la probabilité critique (P-value) associée à la statistique calculée est supérieure à 5 %, alors nous acceptons l'hypothèse nulle. C'est-à-dire qu'il n'y a pas de corrélation entre les deux caractères.
- Si la probabilité critique (P-value) associée à la statistique calculée est inférieure à 5 %, alors nous rejetons l'hypothèse nulle. C'est-à-dire qu'il y a une corrélation entre les deux caractères.

Critère de validation des hypothèses

Notre étude est, en somme, basée sur six variables explicatives et le but de cette hypothèse est de voir s'il existe une dépendance entre les variables indépendantes (explicatives) « le sexe, la situation matrimoniale, le revenu, le niveau d'instruction, le nombre d'enfant et la profession » et la variable dépendance « montants épargnés » et de tester la vraisemblance de cette

dépendance. Si quatre au moins des variables explicatives entretiennent une relation de dépendance avec les variables « crédits obtenus » et que cette dépendance est jugée statistiquement significative alors nous pouvons conclure que les crédits octroyés aux clients influencent positivement leurs conditions de vie. **D'où validation de l'hypothèse H2 :« le niveau de vie des clients de l'institut P.E.B.Co dépend des appuis financiers obtenus ».** Dans le cas contraire cette hypothèse est *rejetée*.

3. Sources de collecte des données de l'étude

Dans le but de réaliser ce travail, le modèle théorique de recherche proposé repose sur deux hypothèses qui mettent en relation des variables dont il convient de définir les composantes. Il s'agira d'opérationnaliser les concepts mis en relation dans le modèle de recherche.

Les approches méthodologiques suivies sont séquentielles, comportant deux grandes parties, à savoir : la revue documentaire et le recueil des données de l'étude à l'institut P.E.B.Co grâce à une enquête réalisée auprès des clients.

La revue documentaire vise à regrouper les informations déjà disponibles et accessibles. Elle a été nécessaire pour mettre en place le cadre théorique de notre étude. Cette phase consiste à étudier les principales publications (revue de économique, ouvrages, mémoire, article, thèses et autres documents obtenus sur internet, à la bibliothèque et grâce au concours de notre encadreur) ayant abordé avant nous les concepts des déterminants du profil des clients de l'institut.

Mode d'échantillonnage

Pour effectuer cette recherche, nous avons procédé à un échantillonnage de convenance à partir de la méthode empirique qui a consisté à choisir les individus en tenant compte de certaines informations les concernant relatives à : milieu de vie, profession, ethnie, sexe, l'âge, la situation matrimoniale, la taille de ménage, le type de famille, le revenu, etc., afin de retrouver des individus assez représentatifs. Nous avons retenu un échantillon de 315 individus de toutes catégories, qui sont les clients de P.E.B.Co. Selon Roussel et al (2002), les mesures de bon ajustement se détériorent quand la taille dépasse 400 à 500 individus. Notre choix a été motivé par plusieurs raisons. Premièrement, notre étude porte sur les principaux déterminants du profil des clients de P.E.B.Co. ***La population mère est composée de toute personne ayant une activité rémunérée ou génératrice de revenu et client de P.E.B.Co.*** Deuxièmement, notre choix concerne une population séjournant durablement dans le même milieu, Cotonou. Comme le postule Bardin selon la règle d'homogénéité, les individus doivent être comparables.

En résumé, cette étude est conduite dans une démarche hypothético-déductive. « le raisonnement hypothético-déductif est la capacité qu'à l'apprenant de déduire des conclusions à partir de pures hypothèses et pas seulement d'une observation réelle. C'est Un processus de réflexion qui tente de dégager une explication causale d'un phénomène quelconque »¹.

¹ agora.unige.ch/tecfa/teaching/stafonze/module2/grille3/concept_1.html 20/12/2001

CHAPÎTRE III :
TRAITEMENT ET ANALYSE DES
RESULTATS DE L'ETUDE ET SUGGESTIONS

3.1-Présentation et validation des données de l'étude.

Cette section est consacrée à la présentation des différents déterminants du profil des clients de l'institut P.E.B.Co et à l'analyse descriptive de ces derniers.

3.1.1 Présentation des données de l'étude.

La présente étude relève d'une enquête menée à Cotonou sur une population de 250 individus. Cet échantillon est tiré suivant les méthodes d'échantillonnage à choix raisonné (méthode de convenance). La description des variables est faite à l'aide des outils de la statistique descriptive. Le tableau ci-dessous présente les résultats sur chaque variable.

3.1.1a Répartition des individus suivant les variables qualitatives

Il s'agit ici de faire ressortir la représentativité en valeur relative des quatre catégories de déterminant de l'épargne : le sexe, la situation matrimoniale, la profession et le type de ménage des 250 clients de l'institut P.E.B.Co.

i. Répartition des clients suivant le sexe et la profession

Tableau N°7 : Répartition des individus par sexe et par profession

		Sexe du client				Ensemble	
		Féminin		Masculin			
INSTITUT PEBCO		Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Profession client	Revendeur	65	74,71	22	25,29	87	34,80
	Enseignant	23	60,53	15	59,47	38	15,20
	Ménagère	47	100,00	0	0,00	47	18,80
	Autres	17	21,79	61	78,21	78	31,20
Total		152	60,80	98	39,20	250	100

Source : résultat d'enquêtePEBCO, 2015

Il ressort du tableau N°7 que les revendeurs sont majoritaires et les femmes représentent plus de **60 %** de la population étudiée. Sur les **250** clients de l'institut P.E.B.Co faisant l'objet de notre étude, les revendeurs et les ménagères sont les plus nombreux et représentent plus de **50 %** de l'échantillonnage. Les individus dont la profession est « *Autres* » (*chauffeurs, coiffeuses, menuisiers, agents,*

militaire, soudeurs ...) constituent **31,20 %** de la population concernée dont la majorité sont des hommes.

ii. **Répartition des clients suivant la situation matrimoniale et le type de ménage.**

Tableau N°8 : Répartition des individus par situation matrimoniale et type de ménage

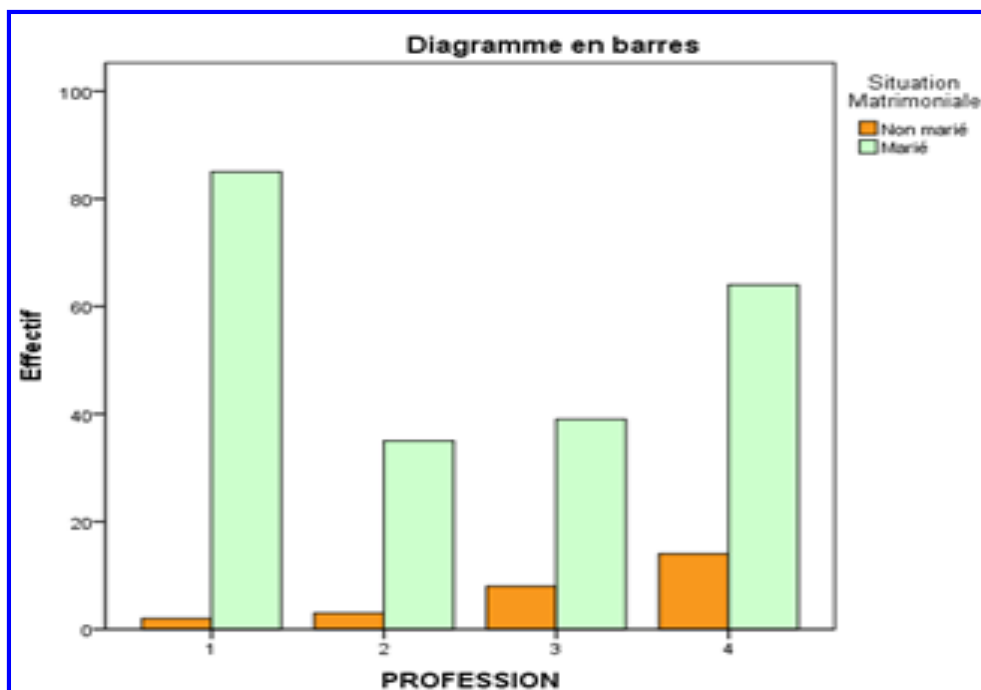
		Situation matrimoniale				Ensemble	
		Non marié		Marié			
P.E.B.Co		Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Type de ménage	Non marié	27	100,00	0	0,00	27	10,80
	Monogamie	0	0,00	154	69,06	154	61,60
	Polygamie	0	0,00	69	30,94	69	27,60
Total		27	10,80	223	89,20	250	100

Source : résultat d'enquête PEBCO, 2015

L'analyse du tableau N°8 montre que près de **90 %** des clients enquêtés à l'institut P.E.B.Co sont des individus mariés et 69,06 % contre 30,94 % proviennent d'une famille monogame.

Par ailleurs, le tableau croissant la *situation matrimoniale* et la *profession* indique que la plupart des clients mariés sont des revendeurs et représentent **39,27%** de la population totale étudiée. Le diagramme ci-après illustre la répartition des individus suivant la situation matrimoniale et la profession.

Diagramme N°1 : Répartition des clients suivant le sexe et la profession



Source : résultat d'enquêtePEBCO, 2015

3.1.1. b-Répartition des individus suivant les variables quantitatives

Tableau N°9 : Répartition des individus suivant les variables quantitatives

Codes	Libellés	Moyennes	Médianes	modes	Ecart-type	Mini	Maxi
AGE	Age des individus interrogés	37,85	26,00	31	9,90	25	53
NBRE ENF	Nombre d'enfant	3,02	1,00	0	1,41	0	7
EPARGNE	Le montant de l'épargne	124706,43	46000	50000	284797,11	20000	450000
PRETS	Le montant des prêts	86 394	50 000	40 000	99 182,13	20 000	750 000

Source : résultat d'enquêtePEBCO, 2015

Commentaire : En moyenne les clients de l'institut P.E.B.Co ont **37,85** ans et ceux qui sont mariés font environ **3** enfants. L'épargne d'un client quelconque de l'institut P.E.B.Co tourne au tour de **103606,37** et le montant moyen de prêt qu'il peut obtenir est de **86 394**.

3.2 Analyse des données de l'étude

3.2.1. a- Analyse des Correspondances Multiples

Il existe plusieurs type de méthode de classification : les méthodes ascendantes (dites agglomératives) et les méthodes descendantes (dites divisives). Les méthodes de classification hiérarchiques sont des méthodes qui se servent d'un critère de proximité pour agréger les classes ou les individus entre eux. Pour ce faire, elles utilisent, non pas des données du tableau initial « individus –variables », mais les coordonnées factorielles des individus. Selon que la variable est qualitative ou quantitative, on réalise donc une analyse des Correspondance ou une analyse de Composante pour en dégager dans tous les cas les coordonnées factorielles des individus. Dans notre cas, il s'agit d'un tableau « individus –variables nominales », d'où la nécessité de réaliser une Analyse de Correspondance au préalable. Il faut préciser que lorsque nous parlons de variables nominales, il s'agit des variables nominales actives de la base de données. Ici, le montant épargné est une variable continue illustrative.

Résultats et interprétation de l'ACM

Observons le tableau suivant :

Tableau N°10 : TRI-A-PLAT DES QUESTIONS ACTIVES

MODALITES LIBELLE	AVANT APUREMENT	
	EFF.	POIDS
SITUATION MATRIMONIALE		
Non marié	68	68.00
Marié	182	182.00
PROFESSION		
Revendeur	109	109.00
Enseignant	43	43.00
Ménagère	34	34.00
Autres	64	64.00
TYPE DE MENAGE		

Non marié	82	82.00
Monogame	84	84.00
Polygame	84	84.00

On peut dans un premier temps se rendre compte, à travers le tri à plat des questions actives, que toutes les modalités des questions actives ont un poids relativement acceptable (tous les poids sont supérieurs à 2 %).

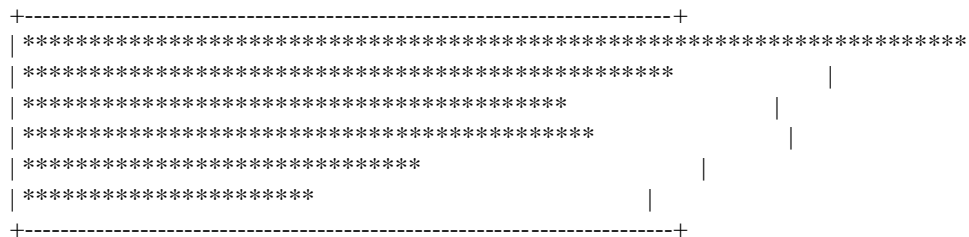
Au niveau des valeurs propres, il est un peu difficile d'opérer un choix quant au nombre d'axes factoriels à retenir. Observons les valeurs propres et leur histogramme :

Tableau N°11 : Les valeurs propres

```

+-----+-----+-----+-----+
| NUMERO | VALEUR | POURCENTAGE | POURCENTAGE |
|   | PROPRE |   | CUMULE |
+-----+-----+-----+-----+
| 1 | 0.5678 | 28.39 | 28.39 |
| 2 | 0.3730 | 18.65 | 47.04 |
| 3 | 0.3351 | 16.75 | 63.79 |
| 4 | 0.3238 | 16.19 | 79.99 |
| 5 | 0.2459 | 12.30 | 92.28 |
| 6 | 0.1544 | 7.72 | 100.00 |
+-----+-----+-----+-----+
    
```

HISTOGRAMME DES 6 PREMIERES VALEURS PROPRES



S'il faut se fier à la règle de coude, nous retiendrons les deux premiers axes pour faire notre analyse des résultats (quand bien même ces deux premiers axes cumulent seulement **47,04 %** de l'inertie totale).

A partir du tableau des coordonnées et des contributions des modalités à la formation des axes factoriels, nous réalisons à présent le tableau des modalités actives les mieux représentées sur chacun des deux premiers axes factoriels.

Tableau N°12 : Les modalités les mieux représentées sur les deux axes factoriels

AXES	Fortes coordonnées	Fortes contributions
1	<u>Côté Positif</u> : PROF=Enseignant/Autres, TYP.ME=Monogame, SM= Non marié	<u>Côté Positif</u> : PROF=Enseignant, SM=Non marié, TYP.MEN=Monogame
	<u>Côté Négatif</u> : PROF=Revendeur/Ménagère, TYP.MEN=Polygame, SM=Marié	<u>Côté Négatif</u> : TYP.ME=Polygame, PROF=Revendeur
2	<u>Côté Positif</u> : PROF=Autres, TYP.MEN=Monogame	<u>Côté Positif</u> : PROF=Autres, TYP.MEN=Monogame
	<u>Côté Négatif</u> : PROF=Enseignant, TYP.MEN=Non marié	<u>Côté Négatif</u> : PROF=Enseignant, TYP.MEN=Non marié

Source : réalisé par les auteurs.

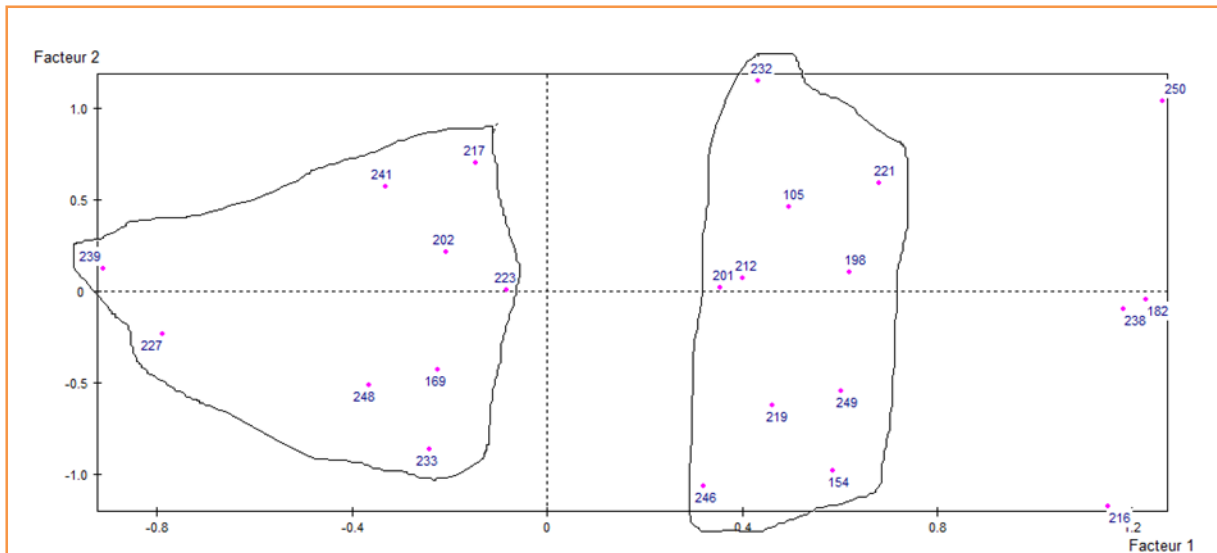
Commentaire :

Il ressort du tableau ci-dessus que le premier axe factoriel oppose les clients mariés de sexe féminin, qui sont des revendeurs dont la plupart sont issus d'une famille polygame aux clients non mariés de sexe masculin dont la majorité sont des enseignants et autres tels que la coiffure, la menuiserie, la soudure issus d'une famille monogame. Toutefois, il est à souligner que le montant des prêts octroyés aux clients ne dépend pas de ces deux classes d'individus car la variable « prêt » est très mal représenté sur le 1^{er} axe factoriel.

Le deuxième axe quant à lui, oppose les clients dont la plupart sont des monogames qui sont dans d'autres corps de métier avec un nombre élevé d'enfant aux clients dont la majorité sont des enseignants non mariés de sexe féminin. La contribution de la variable « NBR ENF » à la formation de 2nd axe factoriel explique que les individus issus de la famille monogame et ayant pour profession « Autre » (chauffeurs, coiffures, menuiserie, soudure...) ont tendance à avoir plus d'enfant que les enseignants de sexe féminin.

Le graphique ci-dessous présente le nuage des individus suivant les deux axes principaux retenus pour notre analyse.

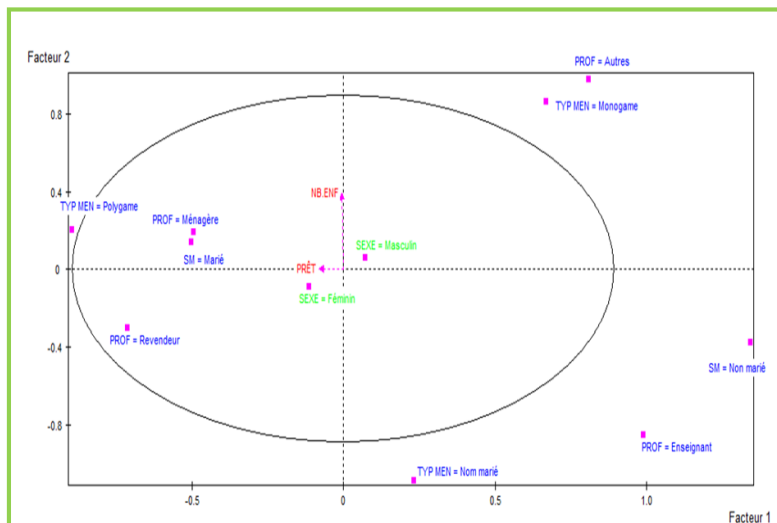
Graphique N°2 : Le nuage des individus



Source : réalisé sous SPAD

Les clients N° 182, 216, 238 et 250 présentent des caractéristiques atypiques vis-à-vis de l'ensemble des individus. Le graphique ci-dessous présente le nuage des modalités suivant les deux axes principaux retenus pour notre analyse.

Graphique N°3 : le nuage des modalités



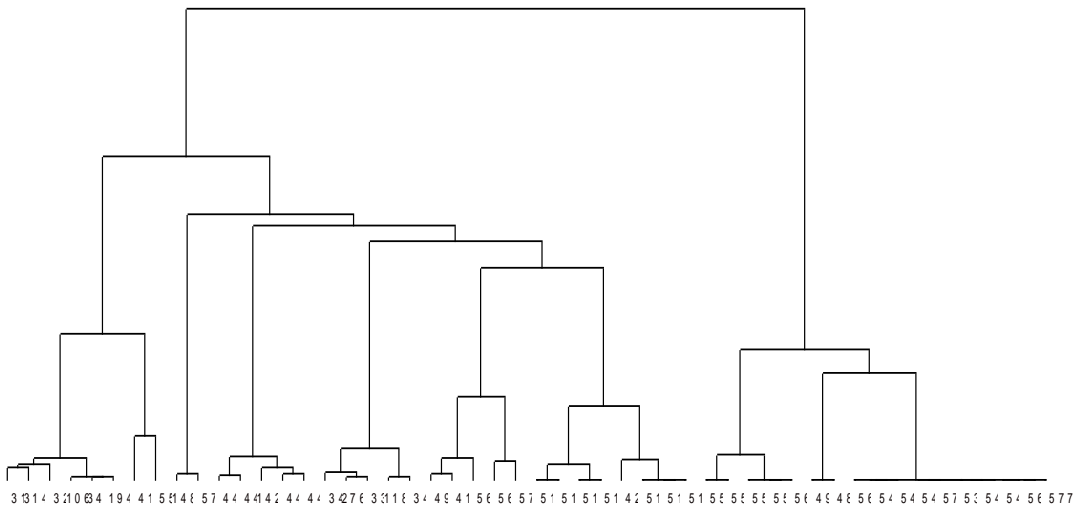
Source : réalisé sous SPAD

A l'aide de l'analyse précédente, on peut suggérer trois groupes différents de la population étudiée.

Après application des méthodes de classification ascendante hiérarchique, et après coupure manuelle de l'arbre hiérarchique, nous obtenons une meilleure partition à trois classes selon le graphique suivant :

Graphique N°4 : la classification ascendante hiérarchique

Classification hiérarchique directe



Analyse inférentielle

Pour analyser les impacts apportés par les facteurs sociodémographiques sur les montants épargnés, nous avons procédé à une analyse de la variance (ANOVA) pour les variables qualitatives (sexe, situation matrimoniale, ...) et au test du coefficient de corrélation (nombre d'enfant). L'objectif consiste à mesurer l'influence de ces variables sur l'épargne des clients de P.E.B.Co.

3.2.1- influence du « sexe » sur les prêts obtenus par les clients de l'institut P.E.B.Co

A partir de l'analyse descriptive menée suivant les variables socioprofessionnelles, nous remarquons que les femmes sont majoritaires et que beaucoup sont les revendeurs et ménagères. En effet, pour étudier l'influence du sexe des individus sur le montant des prêts, nous réalisons une analyse de la variance pour comparer les prêts moyens des différents groupes de sexe afin d'inférer une relation entre les deux caractères. Les deux tableaux ci-dessous donnent les résultats de l'analyse.

Tableau N°13 : Prêt moyen obtenu par sexe

Montant des prêts

SEXE	N	Moyenne	Minimum	Maximum
FEMININ	152	50 532,43	20 000	400 000
MASCULIN	98	120 158,68	50 000	750 000
Total	250	100 749,68	20 000	750 000

Source : réalisé sous SPSS.

Il ressort du tableau N°13 qu'en moyenne les femmes obtiennent **50 532,43** et le maximum est de **400 000**. Par contre les hommes sont en moyenne fixés à **120 158,68** et le maximum est environ **750 000**. L'analyse des résultats du tableau ci-dessous nous dira si le sexe est facteur influent.

COMMENTAIRE : Diverses raisons expliquent l'écart observé au niveau des prêts octroyés aux femmes et aux hommes.

En effet, la plus part des femmes qui sollicitent de crédit auprès de P.E.B.Co sont des revendeuses et des ménagères qui ne disposent pas d'une garantie suffisante pouvant leurs permettre d'avoir accès à des prêts de niveau plus élevé comparativement aux hommes qui disposent de garanties telles que : les droits de propriétés terrain, moto, fiche de paie etc.

Tableau N°14 : Analyse de la variance des prêts suivant le sexe

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,991E10	1	1,871E11	1,361	0,012
Intra-groupes	3,135E12	247	1,031E12		
Total	3,165E12	247			

Source : réalisé sous SPSS.

L'analyse des résultats nous indique que le sexe exerce une influence significative sur le montant des prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO, car la probabilité critique associée à la statistique de Fisher est en-dessous de 0,05 (**Soit P-value = 0,012 < 0,05**). Nous avons donc une bonne raison de rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle il n'existe pas une différence significative entre les prêts moyens des différents groupes de sexe.

Conclusion partielle : la variable « sexe » est un facteur qui influence le montant des prêts octroyés aux clients de l'institut PEBCO.

3.2.2- influence de la « situation matrimoniale » sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO

A partir de l'analyse descriptive menée suivant les variables socioprofessionnelles, nous remarquons que les clients mariés sont majoritaires et beaucoup sont monogames. En effet, pour étudier l'influence de la situation matrimoniale des individus sur le montant des prêts, nous réalisons une analyse de la variance pour comparer les prêts moyens des différents groupes de situation matrimoniale afin d'inférer une relation entre les deux caractères. Les deux tableaux ci-dessous donnent les résultats de l'analyse.

Tableau N°15 : Prêt moyen obtenu par situation matrimoniale

Montant des prêts				
SITUATION MATRIMONIALE	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Non marié	27	100 132,43	20 000	200 000
Marié	223	150 500,68	100 000	750 000
Total	250	130 749,68	20 000	750 000

Source : réalisé sous SPSS.

L'analyse des résultats du tableau N°15 montre que les personnes mariées ont un prêt moyen plus élevée que celles qui ne sont pas mariés. Le tableau ci-dessous nous dira si la situation matrimoniale influence les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO.

Tableau N°16 :Analyse de la variance des prêts suivant la situation matrimoniale

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,127E10	1	1,127E11	6,427	0,001
Intra-groupes	3,050E12	247	1,452E12		
Total	3,165E12	247			

Source : réalisé sous SPSS.

L'analyse des résultats nous indique que la situation matrimoniale exerce une influence significative sur le montant des prêts des clients de l'institut PEBCO, car la probabilité critique associée à la statistique de Fisher est largement en-dessous de 0,05 (**Soit P-value = 0,001 <0,05**). Nous rejetons donc l'hypothèse nulle selon laquelle il n'existe pas une différence significative entre les prêts moyens des différents groupes de situation matrimoniale.

Conclusion partielle : la variable « Situation matrimoniale » est un facteur qui influence le montant des prêts octroyés aux clients de l'institut PEBCO.

3.2.3- influence de la « profession » sur les prêts obtenus par les clients de l'institut *PEBCO*
 A partir de l'analyse descriptive menée suivant les variables socioprofessionnelles, nous remarquons que *les revendeurs* sont majoritaires et le l'épargne le plus élevée a été effectuée par les *Transitaires*. En effet, pour étudier l'influence de la profession des individus sur le montant de leur épargne, nous réalisons une analyse de la variance pour comparer l'épargne moyenne des différents groupes de profession afin d'inférer une relation entre les deux caractères. Les deux tableaux ci-dessous donnent les résultats de l'analyse.

Tableau N°17 : Prêt moyen obtenu par profession

Montant des prêts					
PROFESSIONS		N	Moyenne	Minimum	Maximum
1	Revendeur	87	159 243,75	100 000	750 000
2	Enseignant	38	121 467,29	100 000	200 000
3	Ménagère	47	80 500,12	20 000	150 000
4	Autres	78	120 860,56	20 000	150 000
Total		250	118 914,61	20 000	750 000

Source : réalisé sous SPSS.

L'analyse des résultats du tableau N°17 nous indique que le montant de prêt le plus élevé provient des clients dont la profession est « *Revendeur* » alors que le prêt minimum moyen provient de ceux dont la profession est « *Ménagère* ». Le tableau ci-dessous nous dira si la profession des clients influence les montants de prêts obtenus auprès de l'institut PEBCO.

Tableau N°18 : Analyse de la variance des prêts suivant la profession

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2,926E10	3	6,543E10	1,325	0,417
Intra-groupes	2,772E12	247	1,229E11		
Total	3,165E12	247			

Source : réalisé sous SPSS.

Il ressort du tableau N°18 que la profession des clients n'exerce aucune influence significative sur le montant des prêts au niveau de l'institut PEBCO, car la probabilité critique associée à la statistique de Fisher est largement au-dessus de 0,05 (**Soit P-value = 0,417 > 0,05**). Nous ne

pouvons donc pas rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle il n'existe aucune différence significative entre les prêts moyens par les différents groupes de profession.

Conclusion partielle : la variable « Profession » n'exerce aucune influence significative sur le montant de prêts octroyés aux clients de l'institut PEBCO.

3.2.4- influence du « type de ménage » sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO
 A partir de l'analyse descriptive menée suivant les variables socioprofessionnelles, nous remarquons que les clients issus de la famille monogame sont majoritaires. En effet, pour étudier l'influence du type de ménage des clients sur le montant des prêts obtenus, nous réalisons une analyse de la variance pour comparer les prêts moyens des différents groupes de ménage afin d'inférer une relation entre les deux caractères. Les deux tableaux ci-dessous donnent les résultats de l'analyse.

Tableau N°19 : Prêt moyen obtenu par type de ménage

Montant des prêts					
Types de Ménage		N	Moyenne	Minimum	Maximum
1	Non marié	27	82936,96	20 000	200 000
2	Monogame	154	110 598,13	100 000	750 000
3	Polygame	69	120 982,09	100 000	400 000
Total		250	100 711,34	20 000	750 000

Source : réalisé sous SPSS.

L'analyse des résultats du tableau N°19 montre que le montant moyen de prêt aux polygames est légèrement plus élevé que celui des autres statuts. Le tableau ci-dessous nous dira si le type de ménage influence le montant des prêts des clients.

Tableau N°20 : Analyse de la variance des prêts suivant le type de ménage

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	5,698E12	2	3,849E12	1,023	0,615
Intra-groupes	2,395E13	247	1,092E11		
Total	3,165E13	247			

Source : réalisé sous SPSS.

Il ressort du tableau N°20 que le type de ménage des clients n'exerce aucune influence significative sur le montant des prêts au niveau de l'institut PEBCO, car la probabilité critique associée à la statistique de Fisher est largement au-dessus de 0,05 (**Soit P-value = 0,615 > 0,05**). Nous ne pouvons donc pas rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle il n'existe aucune différence significative entre les prêts moyens par les différents groupes de ménage.

Conclusion partielle : la variable « Type de ménage » n'exerce aucune influence significative sur le montant de prêts octroyés aux clients de l'institut PEBCO.

2.5- influence du « nombre d'enfant » sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO
 A partir de l'analyse descriptive menée suivant les variables socioprofessionnelles, nous remarquons que le niveau des prêts ne dépend pas du nombre d'enfant des clients de l'institut PEBCO. Toutefois, ces chiffres ne renseignent ni sur le sens ni sur l'intensité de la liaison. Effectuons alors le test de corrélation entre les deux caractères. **Le tableau ci-dessous donne les statistiques du test sur les deux variables.**

Tableau N°21 : test du coefficient de corrélation

Corrélations			
		Montant de prêt	Nombre d'enfant
Montant de prêt	Corrélation de Pearson	1	0,327**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	250	250
Nombre d'enfant	Corrélation de Pearson	0,327**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	250	250

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Source : Test de corrélation réalisé sous SPSS.

La lecture du tableau nous indique un coefficient de corrélation entre le montant et nombre d'enfant des clients est égal à **0,327 < 0,5**. Ce coefficient positif est significatif au seuil de **1 % < 5 %** (le risque d'erreur).

Conclusion partielle : *le coefficient de corrélation entre les deux variables est inférieur à 0,5 ce qui indique que le niveau des prêts octroyés aux clients à l'institut PEBCO est peu sensible au « nombre d'enfant » possédé par chaque clients.*

3.3 Résumé :

Il ressort de nos analyses, qu'en premier, selon les facteurs identifiés pour l'étude, les clients de l'institut PEBCO peuvent être regroupés en deux classes. La première classe regroupe les clients mariés, polygames dont la plupart sont des revendeurs de sexe féminin. La deuxième classe regroupe les clients non mariés de sexe masculin dont la plupart sont issus d'une famille monogame ayant pour profession enseignant ou autres.

En second lieu, les analyses révèlent que le « sexe » et la « situation matrimoniale » ont une influence significative sur le niveau des crédits octroyés aux clients de PEBCO. Il en est de même pour « le nombre d'enfant » des clients mais, l'impact est faible car les coefficients de corrélation est inférieur à **0,5** et significatif au seuil du risque **5 %**. Ce qui indique que le niveau des prêts octroyés aux clients dépend en partie de leur du nombre d'enfant pour ceux qui sont mariés. Par contre l'étude montre que la profession et le type de ménage ne sont pas des facteurs aussi agissants comme les autres déterminants tels que : le sexe, la situation matrimoniale et le nombre d'enfant.

3.4 Synthèse des résultats de l'étude

Il est question dans cette partie, à la suite des différents résultats présentés et analysé ci-haut, de confirmer ou non les hypothèses de recherche émises après la revue de littérature de l'étude.

Le but de cette étude est de vérifier l'existence d'une relation entre les variables sociodémographiques et le niveau des prêts octroyés aux clients après avoir procédé à une classification des individus.

Hypothèse H1 : *« les client de l'institut PEBCO sont regroupés en trois classes »*

Comme l'indique l'hypothèse, il s'agit de voir s'il y a coïncidence entre les classifications obtenues et les classes prédéfinir. L'analyse des résultats obtenus à partir les informations collectées au niveau de l'institut, montre que les clients sont regroupés en deux grandes catégories à savoir : **C1** = classe des clients mariés et issus d'une famille polygame dont la plupart sont des revendeurs de sexe féminin. **C2** = classe des clients non mariés de sexe

masculin dont la plupart sont issus d'une famille monogame et ayant pour profession enseignant ou autres. Cependant, l'hypothèse **H1** qui suppose que : « *les clients de l'institut PEBCO sont regroupés en trois classes* » **est rejetée.**

Hypothèse H2 : « *le niveau des prêts octroyés aux clients de l'institut P.E.B.Co dépend des caractéristiques socioprofessionnelles de ces individus.* »

Cette grande hypothèse de l'étude, suggère un impact entre les variables socioprofessionnelles et le niveau des prêts octroyés aux clients de l'institut P.E.B.Co. Il s'agit de voir si le niveau des prêts octroyés aux clients concorde avec leur répartition sur le sexe, la situation matrimoniale, la profession, le type de ménage et le nombre d'enfant pour les clients mariés. La réponse à cette question découle des différentes analyses faites entre ces différentes variables. En effet, les résultats obtenus sur la distribution des clients permettent de supposer l'existence d'un lien entre ces variables. Cette affirmation est enfin vérifiée par différents tests statistiques. Partant de notre critère de décision qui demande de valider cette hypothèse **H2** lorsqu'il y a au moins trois variables sur cinq qui entretiennent une relation avec la variable « montant de prêt », il ressort au vu des résultats que l'hypothèse **H2** qui stipule que « *le niveau des prêts octroyés aux clients de l'institut PEBCO dépend des caractéristiques socioprofessionnelles de ces individus* » **est acceptée.**

3.3 Limites et perspectives de recherche

Comme toute étude empirique, cette recherche n'est pas exempte de limites

Les limites de l'étude sont essentiellement inhérentes à la taille et à la composition de l'échantillon.

Cette étude a été réalisée dans la ville de Cotonou, capitale économique du Bénin, et donc, les résultats de cette étude ne peuvent être généralisés à toutes les communes au Bénin et de plus le taux de réponse était moyennement faible. Le nombre relativement petit de l'échantillon est due aux moyens matériels et financiers. Cependant, nous n'avons pas pu obtenir un échantillon de taille suffisamment élevée qui nous permettrait de blanchir certaines erreurs et d'extrapoler enfin nos résultats. La non-participation des individus retenus pour faire partir de l'échantillonnage lors du déroulement de la phase qualitative a créé les problèmes liés à la composition de notre échantillon.

En outre, cette étude se concentre uniquement sur les variables socioprofessionnelles alors qu'il y a aussi de nombreuses autres variables qui influencent aussi bien le niveau de prêt qu'un client peut obtenir. En dehors des voies de recherche liées aux limites, d'autres pistes de recherches peuvent être envisagées pour poursuivre ce travail.

CONCLUSION ET SUGGESTIONS

L'élaboration d'un outil d'aide à la prise de décision au niveau de l'institut P.E.B.Co - BETHESDA pour la définition de nouvelles stratégies de mobilisation des ressources financières en vue d'atteindre les objectifs fixés, a constitué la base essentielle du présent travail. L'objectif a été d'étudier l'impact de certaines variables socioprofessionnelles sur le niveau des prêts octroyés aux clients de l'institut P.E.B.Co afin d'apprécier l'impact de l'appui financier apporté aux populations pour l'amélioration de leurs conditions de vie. L'étude s'est effectuée suivant une approche participative mettant en évidence les méthodes d'analyse factorielle exploratoire des données et les techniques de l'analyse descriptive.

En effet, l'analyse des Correspondance Multiple (ACM) données de l'enquête indique les deux groupes de clients observés au niveau de l'institut P.E.B.Co et les modalités des variables qui ont contribué à la formation de ces deux groupes. Quant à l'Analyse de la Variable (ANOVA), les résultats obtenus indiquent les trois variables qui ont une influence significative sur le niveau général de prêts octroyés aux clients de l'institut P.E.B.Co. Il s'agit des variables telles que : *le sexe, la situation matrimoniale et le nombre d'enfant pour les clients mariés.*

Nonobstant le fait qu'il puisse exister des biais provenant du bouclage du modèle, les résultats obtenus présentent une cohérence d'ensemble. Même si, les résultats issus des simulations ne peuvent constituer une règle systématique d'application par les autorités administratives, ils peuvent constituer toutefois une référence importante dans la prise de décisions socioéconomique.

Dans cette perspective, les indicateurs que nous proposons visent à enrichir le débat social et économique, à aider à l'élaboration et à l'évaluation des réformes et des politiques publiques. Ils n'ont pas vocation à devenir en eux-mêmes des instruments de pilotage direct de la politique macroéconomique.

Au regard des résultats, nous formulons les suggestions suivantes à la Direction Générale de l'institut P.E.B.Co-BETHESDA :

- Identifier le produit de chaque client avant toutes opérations d'octroi de crédit
- Veiller à l'amélioration des stratégies et protocoles d'octroi des crédits aux populations qui en manifestent le besoin ;
- Développer une bonne politique pour que les personnes à faible revenu puissent jouir effectivement des services de P.E.B.Co ;
- Suivre et encadrer les bénéficiaires ;
- Séparer la caisse de l'activité de celle du ménage ;
- Utiliser les statistiques comme un outil d'aide à la prise de décision.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

OUVRAGE :

CAPUL Y. et Gainer 2005

Dictionnaire de l'économie et de science social.

CAZES B. 1967, la vie économique éd. Armand Colin, Pari.

ROMANOELINA M. (1970), première notion des sciences économique et sociale .éd présence Africaine, Pari.

LEBOEUF, M. (1989) comment séduire de nouveaux clients et les garder pour la vie, Business man /First, Pari.

Le petit Larousse illustre 1995 Dictionnaire de langue français, Pari, Edition LAROUSSE

CNUCED 2007, le développement économique en Afrique.

KOTLER et DUBOIS : Marketing management 9^{ème} Edition.

Ange C .Maculer et PEDRO Santos (2012-2013), Gestion de la relation clients a la CNE, Licence professionnelle en Management International.

Manama R. (1998) Problématique de la mobilisation de l'épargne par les intermédiaires financiers, mémoire FASEG, UK, **MBANZA NGUNGU.**

NGANAMOU P. : Mobilisation de l'Epargne par les coopératives.

Félix SODEGLA ET Silvia AÏSSEGBE : Contribution à l'amélioration du système de recouvrement des impayés de PEBCO-BETHESDA. Licence professionnelle en finance et banque.

NOTES DE COURS

BITEMO Xavier (2008), notes de cours d'économie des pays en développement 3 ème Graduat FASEG, UK, **MBANZA NGUNGU.**

KIMFUTA F. (2008), notes de cours statistique différentielle, 2emeGraduat, FASEG,

ANNEXE

Analyse du profil des clients de l'institut P.E.B.Co

ANALYSE DES CORRESPONDANCES MULTIPLES

APUREMENT DES MODALITES ACTIVES

SEUIL (PCMIN) : 2.00 % POIDS: 5.00
 AVANT APUREMENT : 3 QUESTIONS ACTIVES 9 MODALITES ASSOCIEES
 APRES : 3 QUESTIONS ACTIVES 9 MODALITES ASSOCIEES
 POIDS TOTAL DES INDIVIDUS ACTIFS : 250.00
 TRI-A-PLAT DES QUESTIONS ACTIVES

MODALITES IDENT	LIBELLE	AVANT APUREMENT				APRES APUREMENT			
		EFF.	POIDS	EFF.	POIDS	HISTOGRAMME DES POIDS RELATIFS			
1. SM									
AA_1 - C2=0		68	68.00	68	68.00	*****			
AA_2 - C2=1		182	182.00	182	182.00	*****			
2. PROF									
AB_1 - C3=1		109	109.00	109	109.00	*****			
AB_2 - C3=2		43	43.00	43	43.00	*****			
AB_3 - C3=3		34	34.00	34	34.00	*****			
AB_4 - C3=4		64	64.00	64	64.00	*****			
6. TYP.ME									
AD_1 - C7=0		82	82.00	82	82.00	*****			
AD_2 - C7=1		84	84.00	84	84.00	*****			
AD_3 - C7=2		84	84.00	84	84.00	*****			

VALEURS PROPRES

APERCU DE LA PRECISION DES CALCULS : TRACE AVANT DIAGONALISATION .. 2.0000
 SOMME DES VALEURS PROPRES 2.0000

HISTOGRAMME DES 6 PREMIERES VALEURS PROPRES

NUMERO	VALEUR	POURCENTAGE	
		PROPRE	CUMULE
1	0.5678	28.39	28.39
2	0.3730	18.65	47.04
3	0.3351	16.75	63.79
4	0.3238	16.19	79.99
5	0.2459	12.30	92.28
6	0.1544	7.72	100.00

RECHERCHE DE PALIERS (DIFFERENCES TROISIEMES)

PALIER	VALEUR DU
ENTRE	PALIER
1 -- 2	-130.22

RECHERCHE DE PALIERS ENTRE (DIFFERENCES SECONDES)

PALIER	VALEUR DU
ENTRE	PALIER
1 -- 2	156.93
2 -- 3	26.71

COORDONNEES, CONTRIBUTIONS ET COSINUS CARRES DES MODALITES ACTIVES

AXES 1 A 5

MODALITES IDEN - LIBELLE	P.REL	DISTO	COORDONNEES					CONTRIBUTIONS					COSINUS CARRES				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. SM																	
AA_1 - C2=0	9.07	2.68	1.34	-0.37	-0.06	-0.05	-0.32	28.8	3.4	0.1	0.1	3.9	0.67	0.05	0.00	0.00	0.04
AA_2 - C2=1	24.27	0.37	-0.50	0.14	0.02	0.02	0.12	10.8	1.3	0.0	0.0	1.4	0.67	0.05	0.00	0.00	0.04
CONTRIBUTION CUMULEE = 39.5 4.7 0.1 0.1 5.3																	
2. PROF																	
AB_1 - C3=1	14.53	1.29	-0.71	-0.30	0.64	0.11	0.36	13.0	3.5	17.5	0.5	7.7	0.39	0.07	0.31	0.01	0.10
AB_2 - C3=2	5.73	4.81	0.99	-0.85	-0.75	1.48	0.00	9.9	11.2	9.5	38.7	0.0	0.20	0.15	0.12	0.45	0.00
AB_3 - C3=3	4.53	6.35	-0.49	0.19	-2.12	-1.21	0.27	1.9	0.4	60.7	20.5	1.3	0.04	0.01	0.71	0.23	0.01
AB_4 - C3=4	8.53	2.91	0.81	0.98	0.54	-0.54	-0.75	9.8	21.9	7.5	7.6	19.7	0.23	0.33	0.10	0.10	0.20
CONTRIBUTION CUMULEE = 34.7 37.0 95.3 67.3 28.8																	
6. TYP.ME																	
AD_1 - C7=0	10.93	2.05	0.23	-1.09	0.27	-0.79	0.01	1.0	34.8	2.4	21.0	0.0	0.03	0.58	0.04	0.30	0.00
AD_2 - C7=1	11.20	1.98	0.67	0.86	0.00	0.25	0.85	8.8	22.3	0.0	2.1	32.5	0.23	0.38	0.00	0.03	0.36
AD_3 - C7=2	11.20	1.98	-0.90	0.20	-0.26	0.52	-0.86	15.9	1.2	2.2	9.4	33.4	0.41	0.02	0.03	0.14	0.37
CONTRIBUTION CUMULEE = 25.8 58.3 4.6 32.6 66.0																	

COORDONNEES ET VALEURS-TEST DES MODALITES

AXES 1 A 5

MODALITES IDEN - LIBELLE	EFF.	P.ABS	VALEURS-TEST					COORDONNEES					DISTO.
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. SM													
AA_1 - C2=0	68	68.00	13.0	-3.6	-0.5	-0.5	-3.1	1.34	-0.37	-0.06	-0.05	-0.32	2.68
AA_2 - C2=1	182	182.00	-13.0	3.6	0.5	0.5	3.1	-0.50	0.14	0.02	0.02	0.12	0.37
2. PROF													
AB_1 - C3=1	109	109.00	-9.9	-4.1	8.8	1.5	5.0	-0.71	-0.30	0.64	0.11	0.36	1.29
AB_2 - C3=2	43	43.00	7.1	-6.1	-5.4	10.6	0.0	0.99	-0.85	-0.75	1.48	0.00	4.81
AB_3 - C3=3	34	34.00	-3.1	1.2	-13.3	-7.6	1.7	-0.49	0.19	-2.12	-1.21	0.27	6.35
AB_4 - C3=4	64	64.00	7.5	9.1	5.0	-5.0	-7.0	0.81	0.98	0.54	-0.54	-0.75	2.91
6. TYP.ME													
AD_1 - C7=0	82	82.00	2.6	-12.0	3.0	-8.7	0.1	0.23	-1.09	0.27	-0.79	0.01	2.05
AD_2 - C7=1	84	84.00	7.5	9.7	-0.1	2.8	9.5	0.67	0.86	0.00	0.25	0.85	1.98
AD_3 - C7=2	84	84.00	-10.1	2.3	-2.9	5.9	-9.6	-0.90	0.20	-0.26	0.52	-0.86	1.98

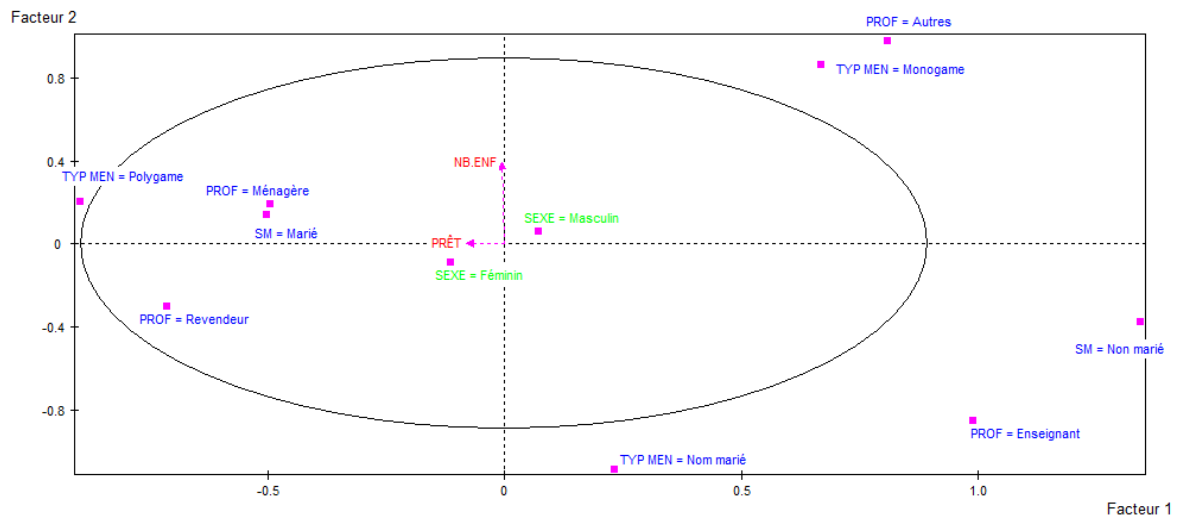
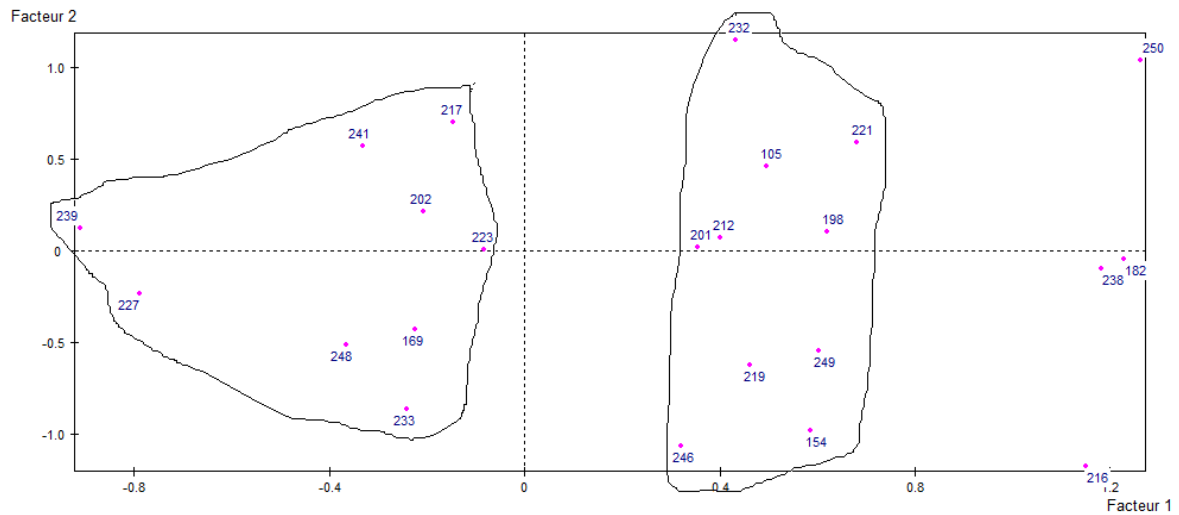
Analyse du profil des clients de l'institut P.E.B.Co

3. Sexe													
AC_1 - C4=0	97	97.00	-1.4	-1.1	-0.3	1.4	2.2	-0.11	-0.09	-0.03	0.11	0.17	1.58
AC_2 - C4=1	153	153.00	1.4	1.1	0.3	-1.4	-2.2	0.07	0.06	0.02	-0.07	-0.11	0.63

CORRELATIONS ENTRE LES VARIABLES CONTINUES ET LES FACTEURS

AXES 1 A 5

NUM. (IDEN)	LIBELLE COURT	CARACTERISTIQUES				CORRELATIONS							
		EFF.	P.ABS	MOYENNE	EC.TYPE	1	2	3	4	5			
5. (C6)	NB.ENF	250	250.00	1.00	1.44	-0.01	0.43	-0.31	0.07	0.12			
9. (C10)	PRÊT	250	250.00	86434.00	98956.73	-0.09	0.00	-0.03	0.04	-0.05			



A.2 : Résultats de l'étude inférentielle.

A.2.1 les résultats de l'analyse de la variance et les graphiques des moyennes par catégories

Montant des prêts				
SEXE	N	Moyenne	Minimum	Maximum
FEMININ	152	50 532,43	20 000	400 000
MASCULIN	98	120 158,68	50 000	750 000
Total	250	100 749,68	20 000	750 000

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,991E10	1	1,871E11	1,361	0,012
Intra-groupes	3,135E12	247	1,031E12		
Total	3,165E12	247			

Montant des prêts				
SITUATION MATRIMONIALE	N	Moyenne	Minimum	Maximum
Non marié	27	100 132,43	20 000	200 000
Marié	223	150 500,68	100 000	750 000
Total	250	130 749,68	20 000	750 000

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,127E10	1	1,127E11	6,427	0,001
Intra-groupes	3,050E12	247	1,452E12		
Total	3,165E12	247			

Montant des prêts				
PROFESSIONS	N	Moyenne	Minimum	Maximum
1 Revendeur	87	159 243,75	100 000	750 000
2 Enseignant	38	121 467,29	100 000	200 000
3 Ménagère	47	80 500,12	20 000	150 000
4 Autres	78	120 860,56	20 000	150 000
Total	250	118 914,61	20 000	750 000

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2,926E10	3	6,543E10	1,325	0,417
Intra-groupes	2,772E12	247	1,229E11		
Total	3,165E12	247			

Montant des prêts					
Types de Ménage		N	Moyenne	Minimum	Maximum
1	Non marié	27	82936,96	20 000	200 000
2	Monogame	154	110 598,13	100 000	750 000
3	Polygame	69	120 982,09	100 000	400 000
Total		250	100 711,34	20 000	750 000

ANOVA					
Montant de prêt					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	5,698E12	2	3,849E12	1,023	0,615
Intra-groupes	2,395E13	247	1,092E11		
Total	3,165E13	247			

A.2.2 : Etude corrélacionnelle

Corrélations			
		Montant de prêt	Nombre d'enfant
Montant de prêt	Corrélacion de Pearson	1	0,327**
	Sig. (bilatérale)		0,000
	N	250	250
Nombre d'enfant	Corrélacion de Pearson	0,327**	1
	Sig. (bilatérale)	0,000	
	N	250	250

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

A.1.3 : la classification ascendante hiérarchique

Classification hiérarchique directe

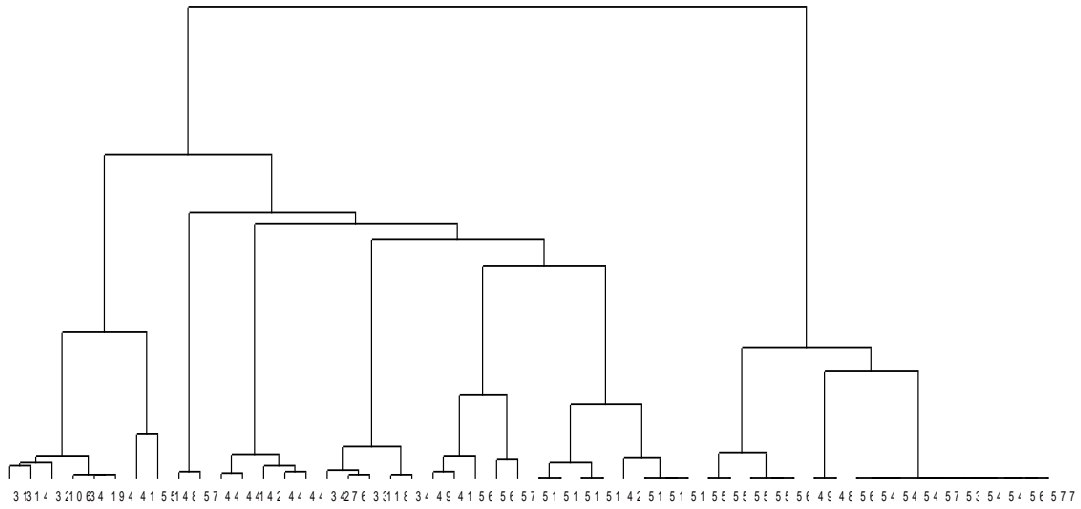


TABLE DES MATIERES

AVERTISSEMENT	i
<i>DEDICACE</i>	ii
REMERCIEMENTS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES GRAPHIQUES	v
SIGLES ET ABBREVIATIONS	vii
SOMMAIRE	viii
<i>RESUME</i>	ix
INTRODUCTION.....	I
CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET DEROULEMENT DE STAGE	3
SECTION I : Cadre institutionnel de l'étude	4
Paragraphe I : Présentation générale de l'association de P.E.B.Co-BETHESDA.....	4
Historique, la vision, la mission et les objectifs	4
1- Historique.....	4
MISSION	6
LES VALEURS	6
1.1. Les objectifs statutaires	6
1.2. Les objectifs de P.E.B.Co en 2015	7
B- Structure Organisationnelle de l'association P.E.B.Co	8
Paragraphe 2 : Fonctionnement et les activités de l'association P.E.B.Co.....	12
A- Fonctionnement de l'association P.E.B.Co	12
B- Les activités de l'association P.E.B.Co	13
Section 2 : Environnement de l'association P.E.B.Co et le déroulement du stage	19
Paragraphe 1 :l'environnement de l'association P.E.B.Co	19
C- Présentation de l'agence de P.E.B.Cococodji	21
Paragraphe 2 : déroulement du stage.....	22
CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE	24
2.1 CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE	25
2.1.1 PROBLEMATIQUE, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE RECHERCHE.....	25
A- Problématique	25
B- Intérêt de l'étude.....	26
C- Objectifs et hypothèses de l'étude.....	27
Objectifs	27
Hypothèses	27

2.2. REVUE DE LITTERATURE	27
2.2.3. Le risque crédit.....	30
ASPECT METHODOLOGIQUE DE L'ETUDE	34
2.3.1- Méthodologie utilisée pour l'Analyse exploratoire multidimensionnelle.....	35
2.3.2-Méthodologie utilisée pour identifier les différents groupes des clients de PeBCo.....	35
3. Sources de collecte des données de l'étude	38
CHAPITRE III- TRAITEMENT ET ANALYSE DES RESULTATS DE L'ETUDE ET SUGGESTIONS.....	39
3.1-Présentation et validation des données de l'étude.....	41
3.1.1 Présentation des données de l'étude.....	41
3.1.1a Répartition des individus suivant les variables qualitatives	41
3.1.1. b-Répartition des individus suivant les variables quantitatives.....	43
3.2 Analyse des données de l'étude	44
3.2.1. a- Analyse des Correspondances Multiples.....	44
3.2.1- influence du « sexe »sur les prêts obtenus par les clients de l'institut P.E.B.Co	48
3.2.2- influence de la « situation matrimoniale » sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO	50
3.2.3- influence de la « profession »sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO	51
3.2.4- influence du « type de ménage »sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO.....	52
2.5- influence du « nombre d'enfant »sur les prêts obtenus par les clients de l'institut PEBCO	53
3.3Résumé :	54
3.3 Limites et perspectives de recherche.....	56
CONCLUSION ET SUGGESTIONS	57
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :	58
ANNEXE	59