



REPUBLIQUE DU BENIN
ገገገገ
MINISTRE D'ETAT CHARGE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ገገገገ

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI
ገገገገ

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTIONS (FASEG)
ገገገገ

Mémoire de fin de formation au cycle 1 pour l'obtention du diplôme de Licence
Professionnelle

Option : Economie

Filière : Economie Appliquée

THEME

**ETUDE DE LA POLITIQUE DE MOBILISATION DE
L'EPARGNE : CAS DE LA CAISSE NATIONALE
D'EPARGNE (CNE)**

Réalisé par :

Idelphonse DJINAKOU

&

Simon Symphorien BOCO

Sous la direction de :

Maitre de stage

Ismaël BAGNAN

Chef Service Clientèle

Directeur de mémoire

Dr Théophile WOTO

Maître-Assistant des

Universités du CAMES

Année académique : 2014 - 2015

AVERTISSEMENT

**LA FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE
GESTION DE L'UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI
N'ENTEND DONNER NI APPROBATION, NI
IMPROBATION AUX OPINIONS EMISES DANS CE
MEMOIRE. CES OPINIONS DOIVENT ETRE
CONSIDEREES COMME PROPRES A LEURS AUTEURS**

CERTIFICATION

Je soussigné Dr WOTO Théophile, Maitre-Assistant des universités du CAMES, certifie que ce mémoire professionnel en Economie Appliquée intitulé « Etude de la politique de mobilisation de l'épargne : cas de la CNE » a été élaboré sous ma direction.

Abomey-Calavi le

Dr WOTO Théophile

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire a été chose effective grâce à la contribution appréciable de près ou de loin des personnes aussi diverses que nombreuses. C'est une occasion pour nous de leur témoigner nos sincères gratitude ainsi que nos vifs et profonds remerciements. Nous adressons spécialement nos remerciements :

- Au Dr Théophile WOTO, notre maître de mémoire qui nous a fait honneur d'accepter avec promptitude de diriger ce travail en dépit de ses plusieurs préoccupations ;
- A Mr GBOSSOU Nicolas pour son assistance soutenue le long de la rédaction de ce mémoire ;
- A tout le corps enseignant de la FASEG ;
- A Mr Etienne C. DOMINGO, Directeur de l'administration de la Poste du Bénin S.A pour nous avoir reçus dans sa structure pour notre stage académique ;
- A Monsieur **BAGNAN Ismaël, chef** session de la CNE, pour sa participation à la réalisation de ce travail ;
- Des différents chefs de section de la CNE, pour nous avoir beaucoup aidés par' leurs remarquables contributions ;
- De tout le personnel de la CNE ;
- Nos frères et sœurs, pour les nombreux sacrifices consentis ;
- Aux parents, amis et tous ceux qui de près ou de loin ont participé à la réalisation de ce travail, recevez ici l'expression de notre profonde gratitude.

Sigles et abréviations

AOF	: Afrique Occidentale Française
BCEAO	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BHB	: Banque de l'Habitat du Bénin
CCP	: Centre des Chèques Postaux
CED	: Caisse d'Epargne du Dahomey
CFA	: Communautés Financières d'Afrique
CNE	: Caisse Nationale d'Epargne
DFC	: Direction Financière et Comptable
DSFP	: Direction des Services Financières Postaux
EO	: Epargne Ordinaire
ER	: Epargne Retraite
ET	: Epargne Tontine
FASEG	: Faculté des Sciences Economiques et de Gestion
FNR	: Fonds National de Retraite
GAB	: Guichet Automatique de Billets
IMF	: Institution de Micro-Finance
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OPT	: Office des Postes et Télécommunications
PEL-POSTE	: Plan Epargne Logement de la Poste
SASC	: Section Administration et Suivi des Comptes
SCCI	: Section Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts
SCGA	: Section Contentieux et Gestion des Archives
SECBP	: Section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de Poste
TRP	: Taux sur Remboursement Précoce
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine

SOMMAIRE

Introduction	1
Chapitre I : Cadre Institutionnel de l'étude	3
Section 1 : Présentation générale de la CNE.....	4
Section 2 : Déroulement du stage.....	19
Chapitre II : Cadre théorique et méthodologique de l'étude.....	26
Section 1 : Problématique et objectifs.....	27
Section 2 : Revue littéraire, hypothèses et méthodologie de recherche.....	28
Chapitre III : Présentation et analyse des données et suggestions.....	44
Section 1 : Présentation et analyse des données.....	45
Section 2 : Vérification des hypothèses et suggestions.....	51
Conclusion	56
Références bibliographiques.....	58

INTRODUCTION

Durant les années 1980, le Bénin pays membre de l'UEMOA n'a pas pu échapper à 3 crises économiques et bancaire. Ainsi certaines mesures ont été prises en compte pour y remédier. Cette situation a donnée naissance au Bénin et dans d'autres pays, à plusieurs formes d'institutions financières. Parmi ces institutions, nous avons les institutions financières bancaires ou non et les institutions d'épargne et de prévoyance au nombre desquelles, la Caisse Nationale d'Epargne (CNE).

Selon l'Economiste. WALD GREEN (1984), « l'épargne est le processus par lequel un "revenu courant est conservé en vue d'usage futur et qui aboutit à l'accumulation d'actifs physique et financier »

La place qu'occupe la CNE dans le choix du circuit monétaire participe à la Mobilisation et à l'évolution de l'épargne de ses clients surtout sur le plan national grâce à ses agents et à l'autorisation lui donnant droit d'effectuer ses opérations dans toutes les agences ou bureaux de poste appartenant aux services postaux.

Par conséquent, suite à l'option du libéralisme fait par-notre pays le Bénin dans les années 1990, la CNE se trouvant dans un environnement concurrentiel, a dû adopter certaines mesures pour corriger sa politique de mobilisation de l'épargne afin de bien se stabiliser parmi ses concurrents.

Confrontée à cette situation afin, il serait impérieux à l'institution en tant que structure de collecte d'épargne primitive, de mettre en place de nouvelles politiques sur le marché grâce à sa compétence et à ses expériences acquises dans le secteur.

Notre souhait est d'apporter un certain changement à la politique de mobilisation de l'épargne à la CNE. Ainsi avons-nous débouché sur le thème « étude de la politique de mobilisation de l'épargne : cas de la CNE ».

Pour atteindre notre objectif, nous avons planifié le travail en trois (03) chapitres : Le premier est consacré au cadre institutionnel de l'étude, le second retrace le cadre théorique et méthodologique de la recherche et le dernier expose la présentation et l'analyse des résultats et les suggestions.



CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Ce chapitre sera consacré à la présentation de la Caisse Nationale d'épargne (CNE) ainsi qu'aux constats effectués lors de notre stage.

SECTION 1 : PRESENTATION GENERALE DE LA CNE

Dans cette session, il sera question de présenter d'une part l'historique, la mission et les activités puis d'autre part les structures organisationnelles et les moyens d'action. :

PARAGRAPHE 1 : HISTORIQUES, MISSIONS ET ACTIVITES

A.) HISTORIQUES

La Caisse Nationale D'épargne (CNE) a été implantée en Afrique Occidentale Française (AOF) par l'arrêté du 30 Septembre 1922.

Le même arrêté a consacré la création de la Caisse d'Epargne de Dakar.' Cette dernière était la Direction Générale de toutes les Caisses d'Epargne des autres pays de l'AOF.

La vague d'accessions à l'indépendance dans l'espace AOF a permis à chaque pays membre de se doter de sa caisse d'épargne. C'est donc ainsi que fut créée le 1^{er} Janvier 1960 par la loi organique n°59-40 du 31 Décembre 1959 la Caisse d'épargne du Dahomey (CED).

Grâce à l'avènement de la Révolution de la CED survenue le 30 Décembre 1975 cette baisse change de dénomination et devient la Caisse Nationale d'Epargne du Bénin (CNE).

Du fait de cette loi organique n°59-40 du 31 Décembre 1959 la CNE est désormais dotée aussi bien de l'autonomie financière que de la personnalité civile, elle est donc classée comme étant un établissement à statut spécial par le Conseil des Ministres des autorités de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

Elle est administrativement incorporée à l'ex Office des Postes et Télécommunications (OPT), jouissant ainsi de ses infrastructures et de son personnel.

Cependant, en 1990 la loi n°90-018 du 27 Juillet 1990 portant réglementation des activités bancaires au Bénin a permis à la commission bancaire de faire injonction à la CNE de se conformer aux règlements bancaires en quittant la tutelle de l'ex OPT avant le 30 Juin 1994 au risque de perdre son statut d'établissement financier.

La CNE, n'ayant pu se conformer aux nouvelles réglementations et ce, malgré l'avertissement de la Commission Bancaire et du délai de six mois qui lui a été accordé, le gouvernement Béninois a finalement opté pour un statut de caisse d'épargne postale par le décret n°95-197 du 11 juillet 1995 portant intégration de la CNE à l'OPT.

En 2004, avec la scission de l'ex-OPT en deux sociétés, on assiste à la création de Bénin Télécom SA et de La Poste du Bénin SA (LPB) selon les décrets N°2004-260 du 5 mai 2004 et No2004-365 du 28 juin 2004.

Cette scission de l'OPT a fait perdre à la CNE son autonomie financière mais elle conserve sa personnalité civile. Elle est désormais une entité rattachée, à la POSTE du BENIN-SA.

Aujourd'hui, selon la décision N°103/LPB/DG du 29 juillet 2009 portant organisation des services centraux de LPB-SA, la CNE est un service financier de la Poste placée sous l'autorité de la Direction des Services Financiers Postaux (DSFP).

B.) MISSIONS

Le centre de la Caisse d'Epargne du Bénin dans le cadre de l'exercice de ses activités s'occupe principalement de la réception et de la fructification des fonds à elle confiés par sa clientèle assurant ainsi la mobilisation de l'épargne.

La mission de la CNE consiste donc à assurer, avec une garantie de sécurité, de fiabilité, de rapidité et d'accessibilité au plus grand nombre, des services de collecte de l'épargne à travers une entreprise financièrement équilibrée, reconnue pour la qualité de ses prestations et de sa capacité d'adaptation à l'ensemble de sa clientèle, notamment les opérateurs économiques et les ménages.

Grâce aux fonds collectés, la CNE réalise des projets qui lui permettent d'offrir des intérêts à sa clientèle décourageant par la même occasion la thésaurisation tout en favorisant le développement économique et social.

C.) ACTIVITES

La Caisse Nationale d'Epargne (CNE) a été créée dans le but de mobiliser et de rentabiliser les fonds recueillis auprès du public. Pour ce faire, elle propose quatre différents types de produits à sa clientèle :

- Epargne Ordinaire
- Epargne Tontine
- Epargne Retraite
- Plan Epargne Logement (PEL)

C.1) L'épargne ordinaire

C'est une épargne à vue matérialisée par l'utilisation, d'un -livret. Le client peut faire des versements dans son compte en vue de constituer une épargne consistante et aussi solliciter des opérations "de remboursement en cas de besoin Urgent. L'épargne ordinaire est segmentée en trois :

- Epargne bienvenue bébé pour les enfants de 0 à 5 ans
- Epargne junior 6ans à 18 ans
- Epargne sénior pour les majeurs

Le taux de rémunération est de 3.5% net d'impôt. Pour l'épargne bienvenu bébé et junior, ils bénéficient d'un point sur le taux d'intérêt s'il n'y a pas de retrait jusqu'à la fin des tranches d'âges.

L'ouverture du compte se fait de façon instantanée avec un minimum de 5000 FCFA et une pièce d'identité. Pour l'épargne bébé et junior il faut joindre les copies d'extrait de naissance des enfants.

L'intérêt de ce produit épargne pour le client se situe au niveau de la liquidité, la rémunération et la sécurité des fonds.

Le tableau N° 1 ci-dessous permet d'avoir un aperçu sur les conditions d'accès au produit-Epargne Ordinaire :

Tableau 1: Tableau récapitulatif des conditions d'accès au produit Epargne Ordinaire

Rubriques	Personnes éligibles et tranches d'âge	Montant minimum	Pièces à fournir
Epargne ordinaire « bienvenu bébé »	Enfants âgés de 01 jour à 5 ans	5 500 FCFA	<ul style="list-style-type: none">- Un extrait d'acte de naissance- Une pièce d'identité du parent ou du tuteur ou donateur- Une fiche de demande de livret n°2 (annexe 2) dûment remplie par le client
Epargne ordinaire « junior »	Personnes physiques âgées de 06 ans à 18 ans	5 500 FCFA	Idem que pour « bienvenu bébé »
Epargne ordinaire	Personnes physiques âgées	5 500 FCFA	<ul style="list-style-type: none">- Une pièce d'identité- Un acte constitutif

Rubriques	Personnes éligibles et tranches d'âge	Montant minimum	Pièces à fournir
« sénior »	de plus de 18 ans Personnes morales		pour es associations et ONG - Une fiche de demande de livret n°1 (annexe 1) dûment remplie par le client pour les personnes physiques et une fiche de demande de livret n°3 pour les personnes morales (annexe 1 et 3)

C.2) L'épargne tontine

L'épargne tontine est un produit de la CNE qui a été lancé en 1994 et qui consiste en la mise en place de cotisations périodiques (journalières, hebdomadaires, et mensuelles) qui permettent aux clients de se constituer un capital en vue de la réalisation d'un projet ou d'un investissement à court terme. La durée minimale du contrat de l'épargne tontine est de 12 mois et aucun remboursement partiel n'est autorisé avant le terme de ce contrat. Le taux d'intérêt est de 3,5% net d'impôt et ce produit est offert à toutes les personnes physiques y compris les mineurs sous l'administration légale de leur parent ou tuteur.

Une pénalité de 5000 FCFA est appliquée aux clients désireux de se faire rembourser avant la durée minimale prévue.

Les conditions de souscription sont les suivantes :

- Un montant minimum de 5500 Francs CFA ;
- Une pièce d'identité ;
- Deux photos facultatives ;
- Une fiche de tontine dûment remplie par le client.

L'intérêt du produit épargne tontine pour le-client se situe au niveau de la sécurité et la rémunération des dépôts pour le client contrairement aux tontines traditionnelles, de l'inexistence de frais de gestion à la fin de la tontine et de la disponibilité des fonds à la fin de la tontine.

C.3) L'épargne retraite

C'est un produit d'épargne et-de prévoyance sociale. En effet l'épargne retraite, est conçue pour permettre aux clients" de mobiliser une épargne pendant qu'ils sont en activité afin de mieux préparer leur retraite (les vieux jours).

Il faut en effet souligner que, le plus souvent, les agents qui cotisent à la CNSS (Caisse Nationale de Sécurité sociale) ou au FNR (Fonds National de Retraite) pour leur retraite éprouvent "des" difficultés lors de leur admission à la retraite parce- que le plus souvent leurs livrets de pension ne sont pas souvent prêts à temps. Alors la CNE vous propose son produit épargne retraite pour pallier ces difficultés.

La durée contractuelle de l'épargne retraite est de 5 à 25 ans.

Pendant la durée contractuelle le client s'engage alors à effectuer des versements périodiques d'au moins 5000 FCFA. Les modes de versement sont les suivants : en espèces, par prélèvement automatique, par prélèvement à la source, par virement bancaire ou par mandat. La périodicité est de deux ordres : par mois ou par trimestre.

Les retraits partiels sont prévus seulement après au moins 24 mois de cotisations régulières. Il n'y a pas de support livret mais le client reçoit régulièrement des relevés trimestriels afin d'avoir sa situation de ses cotisations. L'ouverture du compte se fait avec un minimum de 5000FCFA.

En effet l'intérêt pour le client se situe au niveau du taux d'intérêt substantiel ; de la sécurité des fonds, de l'augmentation de ressources à la retraite et par conséquent d'une retraite paisible et longue.

C.4) Le Plan Epargne Logement-Poste (PEL-Poste)

Il s'agit d'un partenariat avec la Banque de l'Habitat du Bénin. Le Plan Epargne Logement de la Poste est un contrat d'épargne qui a pour-objet de favoriser l'épargne, des particuliers afin de leur permettre de bénéficier à l'échéance du contrat d'épargne d'un prêt immobilier à taux réduit à la Banque de l'Habitat du Bénin, partenaire de la Poste du Bénin SA. Le PEL-POSTE est donc le nouveau produit d'épargne que la Poste du Bénin SA propose à ses clients pour les accompagner dans leur volonté de satisfaire l'un des besoins fondamentaux de l'homme, "se loger".

Il est fondamentalement différent de l'épargne ordinaire du fait qu'il apporte une valeur ajoutée en liant à la période d'épargne préalable la possibilité d'obtention d'un crédit immobilier. Cette période varie de 2 à 6 ans.

Au terme de l'échéance, le souscripteur obtiendra un prêt immobilier remboursable jusqu'à quinze (15) ans.

1.) Caractéristiques

❖ Liquidité

Le PEL-POSTE n'est pas un contrat d'épargne liquide. C'est un compte bloqué pendant toute la durée contractuelle.

❖ Durée

Elle est de 3 ordres : un contrat : de 24, de 48 et de 72 mois. Cette durée peut être prorogée par voie d'avenant signé entre les parties (au plus tard 24 mois) avant l'échéance.

❖ **Montant**

Le montant minimum est de 25.000 Francs CFA pour l'ouverture d'un PEL avec un versement périodique minimum de 10.000 Francs et un montant maximum de 25.000.000 Francs pour l'épargne ordinaire des personnes physiques.

❖ **Détenteur**

Toute personne physique capable majeure peut souscrire au PEL-POSTE mais une personne ne peut être titulaire que d'un seul compte PEL-POSTE.

❖ **Bénéficiaire**

Toute personne qui a rempli les conditions de la période d'épargne préalable est habilitée à demander un prêt immobilier. Le montant du prêt est fonction de l'épargne constituée, des revenus du client et du coût estimatif du projet immobilier.

❖ **Modalité et mode de versement**

Un versement périodique (Quinzaine, mois, ou trimestre) régulier-dé 1.0.000 francs est obligatoire. Le souscripteur est libre" d'effectuer des versements exceptionnels" Ou des versements par anticipation. Seuls les versements exceptionnels effectués pendant les 24 premiers mois de souscription sont pris en compte pour la détermination du montant du prêt. Les versements sont effectués en espèces, par mandats, par chèques certifiés, par prélèvement à la source au CCP, par prélèvement sur salaire, par transaction Money-Express, par mise à disposition et par virement interne ou interbancaire.

❖ **Rémunération des dépôts**

Les dépôts effectués dans le cadre du PEL-POSTE sont rémunérés actuellement au taux de 3,75% d'intérêt net d'impôt. Le taux est fixé de la manière suivante : taux administré par la BCEAO + 0,25%, soit $3,5\% + 0,25\% = 3,75\%*$.

❖ Fiscalités Valeur ajoutée

A l'échéance de la phase épargne, le PEL-POSTE donne droit à un prêt immobilier à taux réduit à la Banque de l'Habitat du Bénin (BHB), partenaire de La Poste du Bénin SA.

2.) Conditions de souscription du PEL-Poste)

Souscription

Le client (personne physique capable et majeure) qui désire souscrire au plan Epargne Logement de la Poste doit :

- produire une pièce d'identité (en cours de validité) : carte nationale d'identité ou passeport
- produire deux photos d'identité
- produire un certificat de résidence
- effectuer un premier versement de montant minimum 25.000 francs
- accepter de faire des versements périodiques d'au moins 10.000 francs
- accepter les clauses du contrat

C'est un produit innovant qui permet de bénéficier des crédits immobiliers à des taux réduits et d'obtenir un prêt immobilier à des conditions avantageuses. Il assure également un placement sécurisé.

Il est pratiqué deux types de prêts : des prêts sociaux et des prêts ordinaires.

Pour bénéficier des prêts sociaux, le client doit remplir trois conditions

- Etre à son premier logement
- Avoir revenu mensuel au plus égal à 250.000FCFA

- Le coût du projet immobilier au plus égal à 12.000.000FCFA.

Le taux d'intérêt applicable au prêt varie comme suit :

Prêt après 24 mois de cotisations régulières

- Prêts sociaux : 7,5%
- Prêts ordinaires : 9,5%

Prêt après 48 mois de cotisations régulières

- Prêts sociaux : 7%
- Prêts ordinaires : 9%

Prêt après 72 mois de cotisations régulières

- Prêts sociaux : 6,5%
- Prêts ordinaires : 8,5%

NB : Le taux de rémunération des Produits CNE est exonéré d'impôt

PARAGRAPHE 2 : Organisation et moyen d'actions de la CNE

A.) Organisation

Suivant la décision N°0066/LPB/DG du 30 Juin 2005, l'organigramme de la Poste du Bénin SA se présente comme suit : (Confère Annexe N° 1)

1.) Organes décisionnels

a.) Le Conseil d'Administration de La Poste du Bénin SA

Il administre la CNE à partir du moment où celle-ci est sous la tutelle de la Direction des Services Financiers Postaux (DSFP). Sa composition se présente comme suit :

- Le représentant du Ministre de la Communication et des Technologies
–Nouvelles ;

- Le représentant du Ministre de l'Economie et des Financés ;
- Le représentant du Ministre d'Etat chargé de la planification et du développement ;
- Le représentant du personnel de La Poste du Bénin SA ;
- Le représentant des usagers ;
- Le représentant de l'Inspection Générale d'Etat ;
- Une personnalité compétente dans le domaine de la poste ;
- Son rôle est d'approuver par délibération :
- L'étude prévisionnelle sur les perspectives de la société pour l'exercice suivant ;
- Le projet de budget des recettes et dépenses de la société ;
- Les comptes rendus annuels des opérations de la CNE et du service des chèques postaux ;
- Les membres du conseil d'administration se réunissent chaque dernier trimestre de l'année.

b.) La Direction Générale de La Poste du Bénin

La Direction Générale est placée sous l'autorité du Directeur Général. Ce dernier assure la gestion technique, administrative, commerciale et financière de la société « La Poste du Bénin SA » dans la limite des pouvoirs qui lui sont conférés par le Conseil d'Administration en matière de la planification, de la politique des budgets et de l'utilisation des ressources humaines et matérielles de la société.

Elle dispose d'un secrétaire particulier, des conseils techniques, d'un chef département des affaires juridiques, d'un chef division relations publiques et protocole, et d'un Directeur Général adjoint, suppléant de droit du Directeur Général.

c.) La Direction des Services Financiers Postaux

La Direction des Services Financiers Postaux est l'une, des Directions de « La Poste du Bénin SA ».

Sous l'autorité du Directeur Général, le Directeur des Services Financiers Postaux est chargé d'une part, de la promotion et de la vente des produits et services financiers et d'autre part, de l'organisation et du fonctionnement des centres financiers postaux. A ce titre, il assure les missions ci-après :

- L'organisation, l'exploitation et la promotion des services financiers, des transferts de fonds ;
- L'élaboration et le suivi de la réglementation applicable aux chèques postaux et à la CNE.

La DSFP a sous son autorité les agences de la CNE. Le Directeur est assisté par un (e) secrétaire qui est chargé (e) d'assurer l'organisation des activités du secrétariat, la supervision et le contrôle de dactylographie et de transmission des correspondances et des messages (fax, télex ...) ;

Les différentes divisions de la DSFP sont au nombre de trois (3) :

- Le Centre de la Caisse Nationale d'Epargne ;
- La Division des Opérations Financières ;
- Le Centre des Chèques Postaux (CCP).

2.) Organes Opérationnels

Le centre de la Caisse Nationale d'Epargne comporte quatre (04) sections que sont :

a.) La section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de Poste (SECBP)

La SECBP est chargée :

- de la coordination, du contrôle et du traitement des bordereaux de versement et de remboursement ;

- de la gestion des avis de crédit et de débit ;
- du traitement informatique des données comptables des comptes clients ;
- de l'arrêté de la comptabilité mensuelle et de sa transmission au centre de comptabilité des bureaux ;
- de l'établissement des relevés de compte clients ;
- de la tenue des statistiques de tous les produits.

b.) La Section Administration et Suivi des Comptes (SASC)

Elle a pour rôle :

- de procéder au transfert des comptes ;
- de renouveler les livrets dont les pages d'opération sont terminées et les livrets perdus ;
- de localiser les comptes : c'est-à-dire de procéder à la domiciliation des comptes dans un bureau de poste après ouverture ;
- de rectifier les noms (pour les femmes mariées qui désirent changer leur nom) ;
- de procéder aux remboursements intégraux, au changement de clause pour les enfants mineurs ayant atteint la majorité ;
- de procéder à la gestion des archives des documents administratifs et comptables ;
- de procéder au traitement informatique des données administratives des clients.

c.) La Section Contentieux et de Gestion des Archives (SCGA)

Elle est chargée :

- de gérer les malversations ;
- de procéder au traitement des livrets perdus ;
- de procéder au traitement des comptes d'instances ;
- de la gestion des archives ;

- d'effectuer des opérations de régularisations ;
- du traitement des comptes prescrits ;
- de la mise à jour des fiches 98M, des PEC (prise en compte erronée) ;
- de procéder à la correction des erreurs de report ;
- de procéder à l'instruction des litiges et contentieux.

Outre ces quatre (4) sections à travers lesquelles le Centre de la Caisse Nationale d'Epargne rend ses services on a :

d.) Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts (SCCI)

Cette section a deux attributions celle du calcul des intérêts et celle de la gestion de la Clientèle :

L'attribution Capitalisation des intérêts est chargée de l'inscription sur les livrets des intérêts acquis et du traitement des remboursements intégraux tous produits confondus.

Quant à l'attribution Service à la clientèle, elle est chargée d'organiser la promotion des différents produits tout en fournissant aux clients des informations utiles pour leur orientation dans le choix des produits. Aussi, facilite-t-elle le dénuement des litiges en contentieux, en accord avec les sections et tient compte du suivi de la commercialisation et de l'appui à la gestion de tous les nouveaux produits. Cette section a en son sein un service chargé des comptes expatriés et qui assure le traitement des livrets des béninois résidant à l'étranger et gère les opérations de remboursements et de versements de ces derniers.

Les agences de la Caisse Nationale d'Epargne

Elles constituent les points de vente spécialisés des produits de la CNE et on ne compte qu'une (01) seule agence actuellement : l'agence A à Cadjehoun.

Elle est chargée :

- des opérations d'ouverture de comptes ;

- des opérations de versement et de remboursement ;
- de l'arrêté de la comptabilité journalière et mensuelle ;
- de l'organisation des guichets et de la qualité des services offerts.

B.) Moyens d'actions

Il s'agit ici pour nous d'évoquer les différents facteurs de production dont s'est dotée la CNE en tant qu'établissement public d'épargne et de prévoyance. A cet effet, nous avons les ressources humaines, les ressources matérielles et les ressources financières.

1.) Les ressources humaines

Il s'agit ici du facteur travail essentiellement constitué par le personnel de la CNE qui est recruté par « La Poste du Bénin SA ». La Direction de la CNE comporte de nos jours une vingtaine d'agents. Cet effectif est renforcé par la présence au sein de l'institution de quelques agents occasionnels et des stagiaires. D'autres agents comme les receveurs des bureaux de poste et leurs collaborateurs qui travaillent dans le cadre des activités de la CNE relèvent de l'autorité du Directeur de la Production.

La CNE possède des infrastructures installées dans tous les départements du Bénin.

2.) les ressources matérielles

La CNE possède des infrastructures installées dans tous les départements du Bénin.

3.) Les ressources financières

Les ressources financières de la CNE proviennent des taxes sur remboursement précoce, des taxes sur les livrets dépôts nets des clients. Perdus ou détériorés,

des pénalités sur rupture de contrat en ce qui concerne les produits d'épargne retraite et tontine et enfin des intérêts des placements.

SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE ET ETAT DES LIEUX

Dans cette section il sera question de présenter l'exécution du planning de stage, les expériences acquises ainsi que l'état des lieux.

PARAGRAPHE : Tâches exécutées au cours du stage

Le stage que nous avons effectué à la Direction des Services Financiers Postaux (DSFP) plus précisément à la Caisse Nationale d'Epargne du Bénin (CNE) dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin de formation en Licence Professionnelle nous a permis d'une part de joindre la pratique à la théorie puis d'autre part de mieux cerner la complémentarité qui existe entre les différentes sections de la CNE.

Notre stage s'est donc déroulé à l'agence CNE de Cadjèhoun et principalement dans quatre (04) sections à savoir :

- La Section Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts (SSCCI)
- La Section Administration et Suivi des Comptes (SASC)
- La Section Contentieux et Gestion des Archives (SCGA)
- La Section Exploitation et Comptabilité des Bureaux de Poste (SECBP)

A.) La Section Service à la Clientèle et Capitalisation des Intérêts (SSCCI)

Les tâches que nous avons effectuées lors de notre passage dans cette section concernent le calcul des intérêts, la gestion des dossiers des béninois vivants à

l'étranger mais également la technique de l'approche-accroche de la clientèle à laquelle nous avons été initiés.

Le calcul des intérêts sur les livrets consiste à inscrire les intérêts sur tous les livrets parvenus à la CNE pour diverses raisons telles que le calcul d'intérêt, la localisation, le transfert, le renouvellement, le remboursement intégral, le changement de clause et la rectification de compte. Il existe de formes de calcul d'intérêt :

- Les intérêts manuels : ils sont traités à l'aide des données obtenues sur la fiche 98M (c'est une fiche sur laquelle sont enregistrées toutes les opérations effectuées avant le 1er octobre 1994 date à laquelle le système informatique a été mis en place ; annexe 9);
- Les intérêts informatisés : ils se calculent de façon automatique à l'ordinateur. Par ailleurs, au niveau du service expatrié assurer le traitement des livrets des clients béninois résidants à l'étranger. Dans ce service nous avons effectué les tâches suivantes :
 - Le remplissage des bulletins de remboursements et de versements, la constatation de ceux-ci dans leurs livrets respectifs ;
 - L'enregistrement de ces opérations dans les registres prévus à cet effet.
 - La notification des opérations de versement aux titulaires des comptes en précisant l'état exact de leur compte (Avoir avant l'opération, le montant versé, puis le solde du compte).
 - L'élaboration des statistiques trimestrielles des opérations de versements et de remboursements.
 - La mise à jour des bordereaux journaliers de remboursements et de versements.

B.) La Section Administration et Suivi des Comptes (SASC)

Cette section assure le traitement informatique des données administratives des comptes, le traitement de l'épargne tontine et de l'épargne retraite, la résiliation de contrat, la clôture des comptes.

Dans cette section nous avons eu à effectuer les travaux suivants :

1.) La localisation et le transfert de compte

La localisation est le lieu de domiciliation que choisit le client pour effectuer ses opérations après ouverture de son compte. Quant au transfert il consiste à changer le bureau de localisation du compte

Dès la réception du livret à la SASC, une mise à jour s'effectue sur le compte du client tout en prenant soin de modifier le bureau de domiciliation du compte demandé par le client (cas du transfert) ou d'inscrire le bureau de localisation, choisi sur le livret (cas de la localisation) ; ces différentes modifications s'effectuent dans le livret, sur la fiche 1 ter et sur la demande d'ouverture. Après, le livret est transmis au service à la clientèle et capitalisation des intérêts pour le calcul d'intérêts avant d'être remis au client.

2.) Le Changement de clause :

Il s'agit des comptes ouverts à des enfants devenus majeurs ou des comptes ouverts par des donateurs. Pour ce faire, un spécimen de signature légalisé du donateur est nécessaire et ensuite joint à la demande d'ouverture qui porte désormais la nouvelle clause. Il existe plusieurs clauses récapitulées dans le tableau suivant :

Tableau 2: Récapitulatif des clauses et leur code

Eléments	Codes
Néant	1
Filles majeures	2

Non assistée de son mari	3
Mineur (e) sous l'administration légale de son père	4
Mineur (e) sous l'administration légale de sa mère	5
Mineur (e) sous tutelle	6
Versement direct	7
Assistée de son mari	8
Statut déposé	9

2.) Les autorisations de remboursement

Le remboursement peut être partiel (entériné par le cachet N°01) ou intégral (entériné par le cachet : N°02) pour les différents produits d'épargne. Le remboursement intégral peut être pour cause de volonté ou de décès. En cas de décès les ayants-droits doivent fournir :

- L'acte ou le certificat de décès du titulaire
- Le procès-verbal du conseil de famille homologué au tribunal
- Le certificat de non-opposition délivré par le tribunal ;
- Le spécimen de signature légalisée (annexe 7) de l'administrateur des biens ;
- La formule N° 15 CNE de demande de remboursement intégral
- Le livret d'épargne

Les remboursements intégraux nécessitent l'établissement d'une fiche de "rappel" signifiant la clôture du compte et remplaçant la demande d'ouverture au niveau des archives.

Les remboursements précoces sont pénalisés par la Taxe sur Remboursement Précoce (TRP) :

- De 2500 Francs CFA pour l'épargne ordinaire ;
- De 5000 Francs CFA pour l'épargne tontine ;

- De 10% des sommes cotisées pour l'épargne retraite

3.) Le renouvellement des livrets

Le renouvellement concerne les livrets terminés, perdus ou détériorés. Pour chaque renouvellement, le calcul des intérêts est effectué par le service à la clientèle et capitalisation des intérêts.

Les livrets terminés et renouvelés conservent leurs numéros et localisation tandis que les livrets perdus perdent les leurs et se voient attribuer un nouveau numéro. Ainsi une fiche de rappel est établie en remplacement de la demande d'ouverture du livret perdu.

4.) Les rectifications de nom

Lorsque le client estime que l'ordre des prénoms n'est pas respecté pour le compte ouvert pour tiers une rectification s'impose. Les noms et prénoms mal orthographiés connaissent aussi le même sort. La rectification se fait à base du certificat d'individualité et de la fiche rectificative. Elle se note sur la première page du livret sur la fiche Inter et la demande d'ouverture.

C.) La Section Contentieux et Gestion des Archives (SCGA)

Au niveau de cette section on a procédé aux régularisations des comptes, au traitement des malversations et des livrets perdus

Les régularisations consistent à rectifier les discordances constatées entre les données du livret et celles de la fiche 98 M ou sur l'ordinateur.

Pour rectifier ces erreurs on procède au pointage des opérations figurant au livret et à l'écran, soit en recourant au bordereau d'opération. La procédure de traitement des livrets perdus est la suivante :

- Le signalement de la perte du livret par le client ;
- Le remplissage du formulaire de déclaration de perte par le client ;

- La transmission de cette déclaration à la SASC qui se charge du remplacement du dossier du client par la déclaration ;
- Le traitement et le suivi du dossier par la SCGA en vue de la clôture du compte perdu et de l'ouverture d'un nouveau compte puis enfin le virement des fonds sur ce nouveau compte.

D.) La Section Exploitation et Comptabilité des Bureaux delà Poste (SECBP)

Notre passage dans cette section a permis d'effectuer le traitement des bordereaux de versement et de remboursement. Ces bordereaux subissent une codification sûre. Consiste à pointer chaque opération sur le bordereau, à vérifier la date de l'opération et à lui attribuer un code suivant la nomenclature établie par les services postaux.

Ils sont ensuite acheminés vers la salle informatique pour la saisie. Un état appelé Pré bord est édité en fin de journée et pointé le lendemain afin de relever et de corriger les erreurs éventuelles survenues pendant les codifications et la saisie. Après pointage, les opérations sont imputées sur les comptes des clients. Les bordereaux provenant des bureaux informatisés sont appelés listings. Toutes les opérations effectuées sont directement imputées au compte des clients. Après pointage, les listings sont envoyés à la salle informatique pour les régularisations éventuelles. Les opérations effectuées hors bureau local (non informatisé) donnent lieu à l'établissement des avis de crédit pour les versements et des avis de débit pour les remboursements.

Ces avis consignés sur un état d'avis de débit ou de crédit sont envoyés aux receveurs des bureaux de poste non informatisés où ses comptes sont localisés pour la mise à jour de la fiche 1 ter (annexe 8).

Pour permettre l'arrêté de la comptabilité mensuelle, la SECBP reçoit des receveurs de chaque bureau de poste des états 38. (État récapitulatif détaillé des

opérations de versement par décade) et des états 39 (état récapitulatif détaillé des opérations de remboursement) qui permettent de faire un rapprochement avec le carnet 33 (état informatique sur lequel figurent toutes les opérations effectuées par bureau de poste et par mois).



**CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE
DE L'ETUDE**

Dans ce chapitre, il s'agira de poser le problème, de fixer les objectifs ainsi que les hypothèses qui les sous-tendent puis passer en revue quelques travaux effectués par d'autres auteurs et enfin présenter la méthodologie d'analyse.

SECTION 1 : PROBLEMATIQUE ET OBJECTIFS

PARAGRAPHE 1 : Problématique

L'essor économique d'une nation dépend en priorité de l'efficacité de ses entreprises (comparaison des moyens mis en œuvre aux résultats obtenus). L'entreprise étant une entité qui acquiert et combine des facteurs de production tels que facteur capital, travail... en vue de mettre à la disposition d'autres agents des biens et des services.

Comme les institutions financières, la CNE s'est essentiellement donnée la tâche de mobiliser auprès de la population de l'épargne dans le but de conserver et de faire accroître sa part de marché en offrant des produits capables de répondre favorablement aux besoins de ses clients et de réaliser un tant soit peu de bénéfice. Elle s'est donc spécialisée dans la mobilisation de l'épargne et a été la première institution de collecte d'épargne sur le marché béninois de l'épargne. Cependant, depuis un moment les institutions bancaires ont introduit de nouvelles, stratégies surtout et diminuant les conditions d'accès aux banques mais aussi en mettant en place des guichets automatiques un peu partout dans le Bénin. Outre les banques, les institutions de Micro-Finance (IMF) ont aussi développé dans leurs activités des services d'épargne.

L'environnement économique et financier dans lequel se trouve les institutions d'épargne et de crédit tels que les banques, les micro- finances et les tontines traditionnelles du Bénin est devenu une rude concurrence à laquelle il urge de trouver de nouvelles stratégies de développement

appropriées à la CNE en vue de maintenir sa viabilité voire sa pérennité. Autrement dit, la CNE est menacée par ses concurrents et risque de disparaître du marché béninois de l'épargne malgré la densité de son réseau qui est un atout pour elle.

Face à ce constat, nous nous sommes posé la question principale de savoir : Quelles sont les moyens que la CNE met en œuvre pour résister face à ses concurrents sur le marché de l'épargne ?

Cette question fondamentale aura sa réponse à travers les questions spécifiques ci-après :

- L'insatisfaction des clients influence-t-elle le nombre de comptes ouverts à la CNE ?
- Le manque de dynamisme du système informatique entraîne-t-elle le non-respect du délai du traitement des livrets ?

PARAGRAPHE 2 : OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objectif de notre étude est. D'analyser la politique qu'utilise la CNE pour mobiliser l'épargne auprès de ses clients. De façon spécifique, il est question de :

- Etablir le lien entre l'insatisfaction des clients et le nombre de comptes ouverts à la CNE ;
- Rechercher les causes du non-respect du délai de traitement des livrets.

SECTION 2 : REVUE DE LITTERATURE, HYPOTHESES ET METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Tout travail de recherche (scientifique) s'inscrit dans un temps et peut être situé par rapport à des courants de pensée qui le précèdent et l'influencent. De même, il exige l'utilisation d'un certain nombre de représentations

mentales générale et abstraite des objectifs de l'étude dénommés « concepts ». Ces concepts, pour être saisis, méritent d'être définis au préalable.

MERTON (2003) le souligne clairement en affirmant qu'une recherche consciente de ses besoins ne peut passer en dehors de la nécessité de clarifier car une exigence essentielle est que les concepts soient définis avec une clarté suffisante pour lui permettre de progresser. Pour éviter les répétitions inutiles et les interprétations contradictoires, il urge d'expliquer les concepts autour desquels gravite notre étude, de prendre connaissance des travaux antérieurs ayant trait à notre thème de recherche et ensuite interpréter la méthodologie d'analyse.

PARAGRAPHE 1 : REVUE DE LA LITTERATURE

A.) CLARIFICATION CONCEPTUELLE

1.) DEFINITION DE LA POLITIQUE

Selon le dictionnaire Larousse, la politique s'explique par la manière concertée, une stratégie d'agir ou de conduire une affaire. Agir, c'est vouloir atteindre un but. Donc la politique est la manière de conduire ou de mener une affaire dans la vision d'atteindre un objectif. Ici, la politique de la CNE, c'est la stratégie ou la manière qu'elle utilise pour fidéliser ses clients et de gagner d'autres. Donc, cette stratégie s'apparente à une politique de vente ou politique commerciale ou simplement le marketing.

Selon KOLTER et DUBOIS dans Marketing Management, (13^e Edition, Mai 2009) « La politique commerciale est un mécanisme économique et social par lequel les individus et groupes satisfont leurs besoins et désirs au moyen de la création et de l'échange avec autrui de produits et services de valeur ».

Pour JEAN-MARC LEHU (Juin 2012), il évolue dans le même sens et affirme dans l'encyclopédie du marketing que la politique de vente est une « science qui consiste à concevoir l'offre d'un produit en fonction de l'analyse

des attentes des consommateurs (consumer marketing), et en tenant compte des capacités de l'entreprise ainsi que de toutes les contraintes de l'environnement (sociodémographique, concurrentiel, légal, culturel,...) dans lequel elle évolué ».

Concernant CLAUDE DEMEURE (2008), il définit la politique de vente comme «un ensemble de techniques, basées sur la détermination des besoins et les désirs des consommateurs, permettant à une organisation d'atteindre ses objectifs ». Quant au lexique finance, la politique de vente « qualifie l'ensemble des décisions prises en matière de politique de distribution et de politique de prix et services à destination des clients. Elle doit être commune à l'ensemble de l'entreprise et avoir pour objectif de répondre aux attentes de la clientèle et contribuer ainsi à assurer le développement pérenne de l'entreprise.

2.) DEFINITION DE MOBILISATION

Dans le dictionnaire Larousse, mobilisation s'explique par le fait de mettre en jeu des forces, y faire appel, les réunir en vue d'une action.

Selon le lexique finance, la mobilisation est une technique qui permet à un investisseur (essentiellement institutionnel) ou à un établissement de crédit refinancer auprès d'un de ses confrères. La mobilisation permet ainsi à une institution financière de réemprunter tout ou partie des sommes qu'elle a prêtées contre remise de titre où effet et moyennant le paiement d'intérêts.

Selon PAGNUCCO R., 1995 :145-183, la mobilisation s'entend « au sens de toute action concertée d'un ou plusieurs groupes cherchant à faire triompher des fins partagées ».

La mobilisation se qualifie comme un processus permettant à un « groupe social de passer d'un état passif (...) à la participation active à la vie publique » (C. TILLY, 1978 :69)

3.) DEFINITION DE L'EPARGNE

D'après le dictionnaire Larousse, l'épargne est une fraction du revenu individuel ou national qui n'est pas affectée à la consommation.

Le lexique économique l'a définie comme la partie du revenu non consommée.

L'épargne est une mesure fondamentale de sécurité personnelle, soit pour se prémunir contre les événements inattendus, soit pour assurer le développement économique des épargnants. Le besoin d'épargne correspond souvent à la sécurité physique qu'on obtient en déposant son argent à la banque. L'épargne se définit aussi de différentes façons selon qu'on soit classique ou keynésien.

Selon l'approche classique l'épargne est la renonciation à la consommation présente en vue d'une consommation future. Pour les classiques les individus adoptent une stratégie d'accumulation en s'abstenant de dépenser. Donc les classiques soutiennent l'idée que les agents économiques donnent une priorité à l'épargne par rapport à la consommation.

Par contre, la théorie keynésienne explique que l'épargne correspond à l'excès du revenu sur la dépense de consommation c'est-à-dire un résidu, un phénomène passif et non pas un acte volontaire d'abstinence.

Si l'on, juge selon l'utilité de l'épargne, on distingue :

- L'épargne stérile qui sert à la thésaurisation (réserve de sécurité) dans la mesure où elle ne sert pas à accroître la production ;
- L'épargne créatrice qui sert à la constitution d'un capital (patrimoine), aux placements, au logement et à l'investissement ;

- L'épargne forcée qui sert d'impôt imposée par l'Etat, soit par une entreprise pour l'autofinancement, soit par l'évolution de l'économie en cas d'inflation

B.) APPORTS ANTERIEURS

1.) APPORTS ANTERIEURS RELATIFS A L'INSATISFACTION DES CLIENTS

Toute entreprise doit chercher à développer des relations de long terme avec ses clients. A cet effet, le suivi des clients est un devoir pour l'entreprise. Pour mieux suivre un client il faut l'avoir bien conquis.

Selon GRETZ, quelles que soient les méthodes ou politiques qu'une entreprise utilise, la prospection commence toujours par la recherche prospects potentiels et ensuite la détermination des vrais prospects.

Il s'agit de :

Existe-t-il un désir ou un besoin que je peux satisfaire ?

- Le prospect a-t-il l'autorité et l'exigibilité d'acheter ?
- Le prospect met-il accessible ?
- L'entreprise identifie donc les vrais prospects : ceux pour qui les réponses à ses questions sont positives.

Pour KOTLER, DUBOIS et MANCEAU (2012) dans l'optique marketing, le vendeur doit prendre en compte la satisfaction du client et la rentabilité de son projet.

Pour ces mêmes auteurs, la satisfaction est le « sentiment d'un client résultant d'un jugement comparant les performances d'un produit à ses attentes ». Ainsi la satisfaction, est fonction d'une différence. Trois situations peuvent en découler ; Les performances sont en dessous (mécontentement), au niveau (satisfaction) ou au-delà des attentes (enthousiasme):

La satisfaction est donc fondamentalement un jugement, une évaluation qui intègre d'une part la qualité perçue (expérience de consommation) et d'autre part les attentes préalables. Une expérience supérieure ou égale aux attentes crée un sentiment de satisfaction alors qu'une expérience inférieure aux attentes est source d'une insatisfaction. C'est pourquoi ce modèle est appelé modèle de la confirmation / infirmation.

La confirmation entre l'expérience et les attentes conduit à la satisfaction ou l'insatisfaction du client, cette évaluation influence dans le temps, les attitudes.

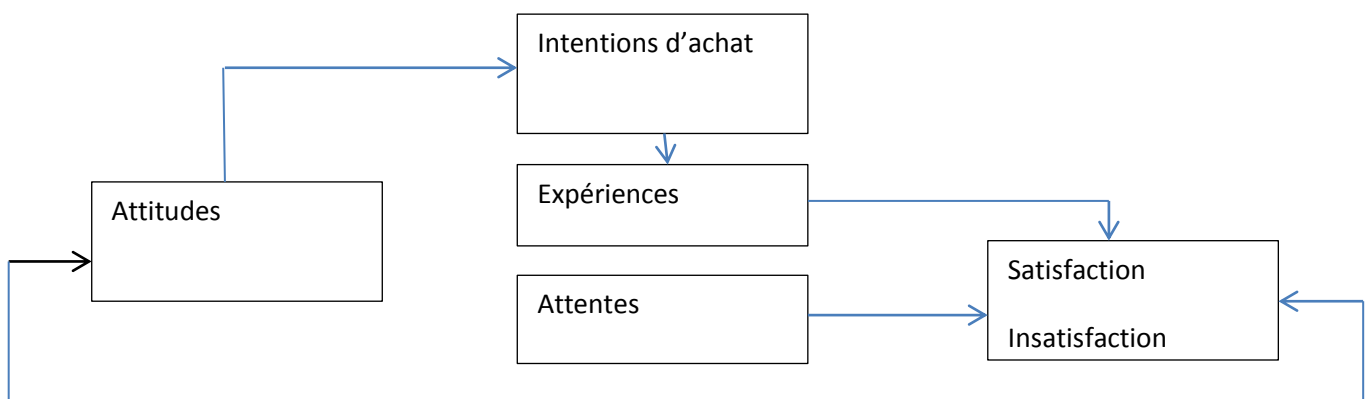


Schéma 1: Le modèle de satisfaction d'après R. Olivier (1981)

Par rapport au modèle de satisfaction d'après R. OLIVIER (1981) retenons que chaque expérience de consommation fait évoluer la perception du produit ou de la marque et peut modifier les attentes.

Une expérience malheureuse n'a pas cependant nécessairement d'effet durable dans certains cas, elle peut être jugée suffisamment grave pour entraîner, une rupture, mais dans d'autres, elle peut être évaluée comme un cas exceptionnel qui ne va pas modifier les attentes futures. La répétition de nouvelles expériences néanmoins à une influence contestable sur l'évaluation de la qualité fournie. C'est pour mieux analyser ces mécanismes psychologiques qu'on intègre la notion d'attitude dans le processus. Cette dernière est formée par de multitudes déterminantes psychologiques,

sociologiques ainsi que par l'expérience passée. L'attitude influence les intentions d'achat et les attentes. La Confrontation entre l'expérience et les attentes conduit, à la satisfaction ou à l'insatisfaction du client. Cette évaluation influence dans le temps les attentes. C'est pourquoi un client insatisfait peut décider d'abandonner l'entreprise et se tourner vers un autre concurrent, mais chose plus grave encore il effectue autour de lui une campagne négative à l'image de marque de l'entreprise en incitant les clients potentiels ou actuels à faire de même. Ceci est un fait très compromettant pour la prospérité de l'entreprise.

Le schéma 2 suivant illustre les déterminants organisationnels qui influencent le paradigme confirmation / infirmation. Il s'agit du modèle de satisfaction des acteurs PARASURAMAN, ZEITHMAN et BERRY (1985).

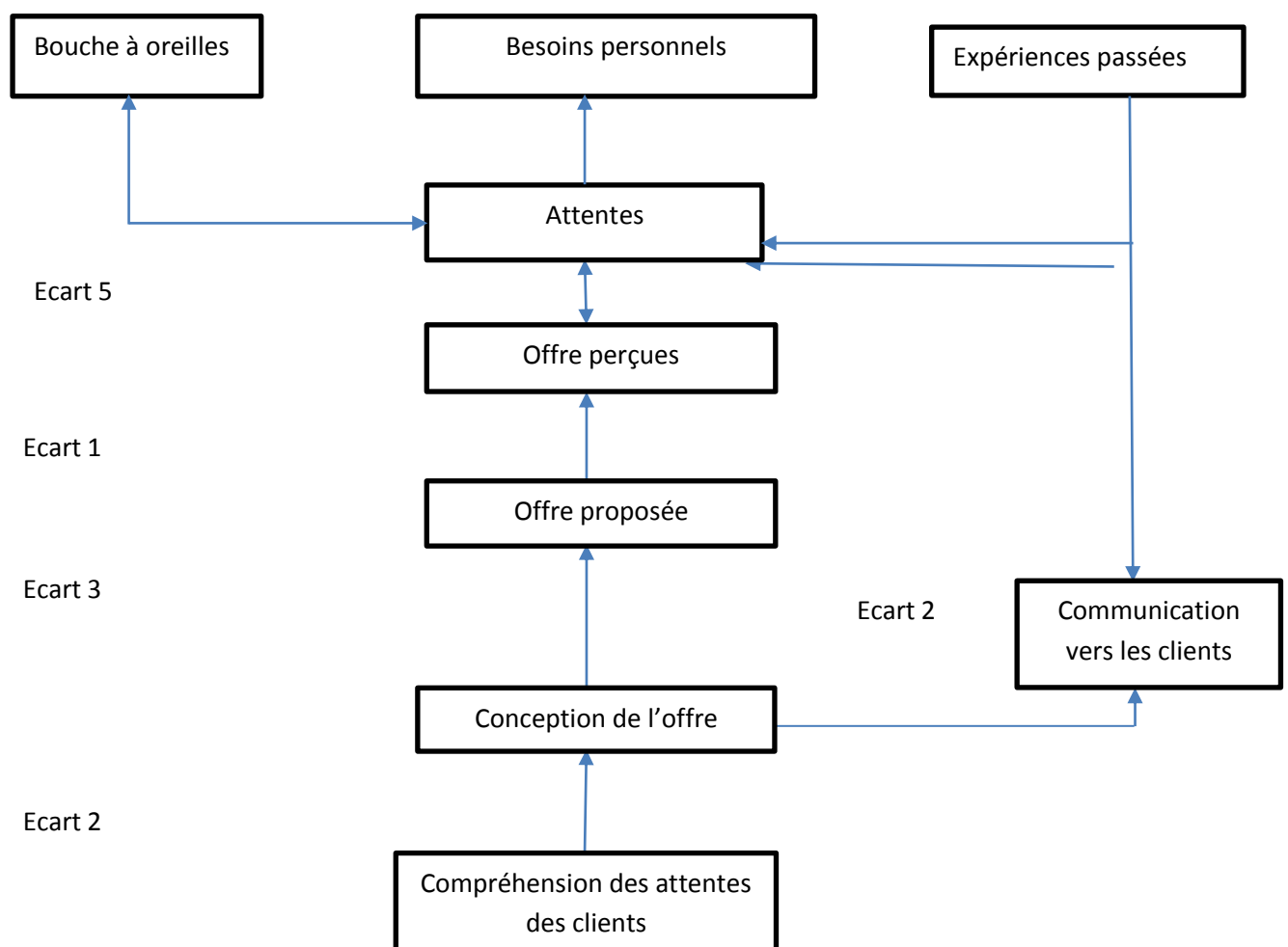


Schéma 2: Modèle de satisfaction adapté de PARASURAMAN, ZEITHMAN et BERRY (1985)

realise et presente par ideipnonse ΔΙΝΑΚΟΥ et SIMON ΣΥΜΠΝΟΡΙΕΝ ΒΟΥΛΛΟΥ

Retenons quant à ce modèle que les auteurs se sont penchés sur les déterminants organisationnels de la qualité du service, mais leur étude est tout à fait adaptée pour comprendre la satisfaction des clients. Leur modèle reprend le paradigme confirmation/infirmât ion, mais décrit les déterminants organisationnels influençant chacun des deux termes de cette comparaison et souligne les écarts susceptibles d'engendrer l'insatisfaction. Quatre principaux déterminants des attentes sont soulignés par ces auteurs :

- La bouche à l'oreille, positive ou négative ;
- Les besoins dont le client cherche la satisfaction ;
- L'expérience passée de l'offre ;
- La communication de l'entreprise aux clients.

L'offre telle qu'elle est proposée aux clients a fait d'abord l'objet :

- D'une compréhension des attentes à travers notamment des études du marché ;
- D'une politique de création du produit pour répondre aux attentes des clients ;
- De la réalisation effective du-produit-(satisfaction ou prestation).

Les autres ont identifiés cinq (05) écarts possibles qui constituent des accueils en matière de la gestion de la publicité des services

- L'écart entre les perceptions de l'entreprise et celles des clients : l'entreprise ne perçoit pas toujours ce que les consommateurs attendent ni la manière dont ils jugent la qualité des services proposés.
- L'écart entre les perceptions de l'entreprise et les normes de qualités l'entreprise peut fixer des normes floues ou inadéquates.
- L'écart entre les nonnes de qualité et les prestations effectives : les prestations de services peuvent être handicapées par de nombreux

facteurs : un personnel mal préparé ou surchargé, des pannes d'équipement et parfois des directives contradictoires.

- L'écart entre les prestations et les communications externes : les attentes des clients sont influencées par des promesses faites dans la publicité.
- L'écart entre le service perçu et le service attendu : cet écart résulte de tous les écarts précédents. Il constate une différence entre les attentes et la réalité.

Selon DETRIE P. (2001), il faut encourager et féliciter les réclamations, répondre rapidement et de façon personnalisée, développer un véritable système de résolution des problèmes notamment par la formation du personnel et par la capacité à répondre directement aux réclamations des clients. Le traitement des réclamations nécessite la mise en place d'un processus regroupant six parties :

- Le recueil ;
- L'enregistrement ;
- La résolution
- Le suivi
- L'exploitation ;
- La clôture.

De plus, il n'estime que le traitement d'une réclamation peut-être :

- Curatif : action faite par l'entreprise pour éliminer une non-conformité détectée ;
- Correctif : action faite par l'entreprise pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée ;

- Préventif : action faite par l'entreprise pour éliminer une non-conformité potentielle

Il faut toujours traiter les réclamations afin d'éviter les situations semblables dans l'avenir.

A cet effet, l'auteur a énuméré les comportements pouvant permettre de mieux satisfaire les clients par rapport aux réclamations :

- Certifier la « ré-satisfaction » du réclamant en appelant celui-ci 15 jours après la-résolution, ce qui de restaurer la confiance
- Élaborer et mettre à jour des tableaux mensuels et cumulés, sur lesquels seront récapitulés le nombre de réclamations par le client, produit, cause, secteur, le nombre de réclamations résolues par rapport aux réclamations recueillies, le délai de traitement

2.) APPORTS ANTERIEURS RELATIFS AU PROBLEME DU NON RESPECT DE DELAIS DE TRAITEMENT DES LIVRETS

La qualité des services perçue par le client dépend de plusieurs facteurs, notamment la fiabilité, la capacité de réaction du personnel, la compétence, la confiance qu'il inspire, le souci du client est la matérialisation du service. Les entreprises les plus performantes en matière de service s'appuient sur un concept stratégique clair, une forte implication de. La direction générale, un niveau, de norme élevé, des technologies permettant le self-service, un suivi/systématique des performances, un système de prise en charge des réclamations et la satisfaction du personnel en même temps que celle de la clientèle (PIERRE EIGBIER et ERIC LANGEARD dans le Marketing des services, 7è Edition, Novembre 2000)

Dans la même perspective, PARASURAMAN, ZEITHAMI et BERRY ont élaboré une liste de déterminants de la finalité qui semble relativement, indépendante du service considéré dans la méthode de SERVQUAL publiée dans les années 1980. Il s'agit de :

1. L'accès : le service doit être facilement accessible, sans retard ni attente ;
2. L'information : le service doit être décrit complètement en termes faciles à comprendre par le client ;
3. La compétence : le personnel doit avoir la connaissance et la qualification nécessaire pour assurer la prestation de service ;
4. La fiabilité : la prestation de service doit être complète et correspondre aux attentes ;
5. Le souci du client : le personnel doit porter attention aux besoins de la clientèle ;
6. La capacité de réaction : le personnel doit réagir rapidement et efficacement à toute requête ou problème du client.

PARAGRAPHE 2 : HYPOTHESES DE RECHERCHE

Eu égard aux objectifs spécifiques ci-dessus énoncés et en tenant compte de la revue de littérature, nous formulerons les hypothèses ci-après :

- L'insatisfaction des clients justifie l'abandon des comptes ouverts par les clients ;
- L'insuffisance du dynamisme du système informatique influence négativement la durée du traitement des livrets.

PARAGRAPHE 3 : METHODOLOGIE DE RECHERCHE

L'objectif de notre étude est de contribuer à la mise en place d'une meilleure politique de mobilisation de l'épargne à la CNE. Pour réaliser notre étude, nous avons recensé des informations concernant le cadre de stage et effectué des recherches et enquêtes. Dans cette partie, nous étalerons, la nature et la méthode de collecte des données utilisées.

A.) NATURE ET METHODE DE COLLECTE DE DONNEES

1.) Nature des données

Afin de mener à bien notre travail nous avons réalisé une étude qualitative. L'étude qualitative a pour objet d'expliquer en profondeur le comportement et notamment les attitudes, les motivations et certains aspects implicites des variables. Elles portent généralement sur les échantillons restreints d'individus. Les méthodes utilisées sont souvent fondées sur des techniques de psychologie appliquée. On note dans l'étude que c'est la profondeur des interviews qui assure la représentativité de l'échantillon. Nous avons aussi choisi comme technique d'investigation des entretiens directs et des observations afin de savoir plus sur les actions menées par l'institution dans le cadre de l'amélioration de sa politique de mobilisation de l'épargne.

2.) Entretiens directs

Durant notre stage, nous avons réalisé des entretiens directs avec le Chef Service Client et le Chef Section Administration et Suivi des Comptes (SASC). Nous avons élaboré au préalable un questionnaire pour mieux diriger la phase d'interview sur des questions importantes à notre étude.

3.) Observations

L'observation est une composante clé de toute recherche. Un chercheur interroge et observe simultanément. L'objectif de l'observation est de tester,

de confirmer les réponses fournies par un client durant un entretien. Une observation attentive est un outil Important pour identifier les contradictions apparentes dans les cas où la réponse du client à une question est en contradiction évidente avec son comportement, ou avec son environnement.

4.) Méthode de collecte de données

Pour la rédaction de notre mémoire de fin de cycle, nous avons adopté une démarche de recherche pluridirectionnelle. Des entretiens avec des ressources, nous sommes passés ensuite à la recherche documentaire puis à la mise en place d'un questionnaire d'enquête pour recueillir l'avis des clients et des agents de la CNE. Nous avons déterminé pour cela un échantillon de 100 clients répartis selon divers profils et 10 agents de la CNE.

a.) Population mère

La population mère de notre étude est essentiellement composée du personnel de la CNE et qui sont au nombre de 20 et des agences qui sont au nombre de 600000 environ et qui ont beaucoup d'affluence. Pour identifier notre échantillon nous avons choisi 20 clients dans chacune des 5 agences les plus peuplées.

b.) Echantillonnage

En raison de la diversité des clients de la CNE, il est difficile de retenir un critère objectif pour sélectionner ceux qui doivent faire partie de l'échantillon. C'est pour cela nous avons opté pour un échantillonnage raisonné de 100 clients répartis comme suit :

Vingt (20) clients de l'agence A ;

Vingt (20) clients du bureau de poste de Jéricho ; t

Vingt (20) clients du bureau de poste de la recette principale ;

Vingt (20) clients du bureau de poste de Sainte Rita ;

Vingt (20) clients du bureau de poste de Cotonou PK3

Par ailleurs, nous avons identifié un échantillon de dix (10) agents choisis par rapport à leur rôle dans le processus de collecte et de gestion des clients et nous nous sommes entretenus, à travers un guide d'entretien, avec les responsables des services de la CNE et de la DFC.

Tableau 1: Echantillon de l'étude

Lieu d'enquête	Effectif
Personnel de la CNE	10

Tableau 2: Echantillon de l'étude

Lieu d'enquête	Effectif
Client de la CNE	100

c.) Les entretiens avec les personnes ressources

L'entretien, c'est une causerie ou une conversation qu'une personne engage avec une autre personne afin d'échanger sur un sujet d'intérêt. Nous nous sommes rapprochés dans un premier temps des étudiants ayant déjà rédigé un mémoire afin de recevoir des conseils à suivre pour un bon résultat. Nous nous sommes tournés ensuite vers certains membres du personnel de la CNE, plus* précisément aux responsables de différentes sections où nous avons été recueillis. Nous leur avons posé plusieurs questions ayant rapport au fonctionnement de l'institution ainsi qu'avec notre thème de recherche. Ils sont restés à notre disposition afin de nous fournir tous les renseignements dont nous avons besoin pour notre étude. Attentivement, nous avons pris note de leurs explications et des renseignements qu'ils nous ont donnés. Des renseignements assez sensibles ont été donnés par le chef section qui a d'ailleurs suivi le travail dans tous les détails.

d.) La recherche documentaire

Puisque nous rédigeons un document scientifique, nous nous sommes inspirés des travaux précédemment réalisés par d'autres étudiants et par des personnes qui se sont intéressées au sujet. Nous avons dans ce sens consulté plusieurs mémoires plus précisément ceux ayant rapport avec notre thème de recherche. Nous nous sommes également servis des travaux de recherche de certains étudiants qui ont eu à faire leur stage à la CNE. Ensuite nous avons fait recours à l'internet pour mieux nous imprégner des actuelles mises à jour dans le domaine de la politique de mobilisation de l'épargne afin de réaliser une similitude avec les cas de la CNE.

B.) LES OUTILS D'ANALYSE ET LES TECHNIQUES DE VALIDATION DES HYPOTHESES

1.) Les outils de présentation des données mobilisées

Après la réalisation des enquêtes, les données doivent être préparées pour permettre une analyse correcte des hypothèses. Ceci nécessite le choix d'une technique de dépouillement et les outils statistiques de présentation de ces données.

❖ Technique de dépouillement des données

Compte tenu de la taille des données à mobiliser, le dépouillement a été réalisé manuellement.

❖ Outils statistiques de présentation des données

Les résultats des enquêtes sont présentés sous forme de tableau qui retrace les fréquences relatives et absolues des différentes variables afin de permettre une bonne analyse et une meilleure vérification des hypothèses. Quant aux données mobilisées à partir du guide d'entretien, elles sont restituées relativement aux problèmes spécifiques.

2.) Technique de validation des hypothèses

Nous avons établi deux propositions de réponse pour toutes les questions de recherche. En tenant compte de l'importance des problèmes et de l'ampleur qu'ils ont sur notre problème général, l'enquête au niveau des agents et des clients servira à apprécier les causes réelles du problème. Cependant, toute cause ayant un pourcentage supérieur ou égale à 50% sera retenue. Autrement dit, la cause sera jugée dominante si plus de la moitié soit (50%) des agents enquêtés considèrent la même cause comme source du problème.

**CHAPITRE 3 : PRESENTATION, ANALYSE DES DONNEES
ET SUGGESTIONS SUR L'ETUDE DE LA POLITIQUE DE
MOBILISATION DE L'EPARGNE A LA CNE**

Dans ce chapitre, nous allons présenter les résultats de nos recherches sur la base des questionnaires que nous avons adressés aux agents et aux clients. Ensuite, nous procéderons à leur analyse et à l'émission des recommandations pour le rayonnement de la CNE.

SESSION 1 : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

PARAGRAPHE1 : PRESENTATION DES DONNEES RELATIVES A L'INSATISFACTON DES CLIENTS.

Dans ce paragraphe, nous allons présenter et analyser les données. De l'entretien que nous avons eu avec tout le personnel, autorités approchées et la clientèle, il ressort les résultats suivants :

Tableau 1: Comptes d'épargne ouverts

Années	Nombre de nouveaux clients	Variation du nombre de clients	Pourcentage de variation
2011	14 287	0	0%
2012	12 316	1971	13,80%
2013	10 984	1332	10,82%

Source : Extrait des états financiers produits par SECBP

Commentaire : De ce tableau, nous constatons clairement une diminution importante du nombre de comptes ouverts de 13,80% de 2011 à 2012 et de 10,82% de 2012 à 2013.

Tableau 2 : Comptes d'épargne clôturés

Années	Nombre de clients	Variation du nombre de clients	Pourcentage de variation
2011	1717	0	0%
2012	1733	16	0,93%
2013	1887	154	8,87%

Source : Extrait des états financiers produits par SECBP

Commentaire : Nous constatons que le nombre de clients perdu a augmenté de 0,93% en 2012 et de 8,87% en 2013.

Tableau 3 : Possibilité des clients d'avoir des comptes ailleurs

Réponses	Oui	Non	Total
Effectif	75	25	100
%	75%	25%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : Il ressort de ce tableau que 75 % des clients ont un compte dans une autre structure.

Tableau 4: Privilège donné à ces comptes par rapport aux comptes de la CNE

Réponses	Oui	Non	Total
Effectif	75	25	100
%	75%	25%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : 75 % des clients qu'ils ont, privilégient les comptes des autres institutions à ceux de la CNE.

Tableau 5: Raison du privilège

Réponses	Offre de possibilité de prêt dans les autres structures	Dynamisme des chargés de la clientèle	Total
Effectif	50	50	100
%	50%	50%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : Il ressort de tableau que la possibilité d'obtenir de crédit dans les autres structures et le dynamisme des chargés de la clientèle poussent les clients à privilégier leur compte dans les autres institutions au détriment de ceux de la CNE.

Tableau 6: Raison de l'abandon des comptes

Réponses	Manque de crédit	Qualité de service	Total
Effectif	5	5	10
%	50%	50%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : de ce tableau, nous remarquons que le manque d'octroi de crédit et la défaillance de la qualité du service sont les facteurs qui poussent les clients à clôturer leurs comptes.

Tableau 7: Handicap au développement du crédit à la CNE

Réponses	Difficulté d'obtention d'agrément	Statut juridique de la CNE	Total
Effectif	5	5	10
%	50%	50%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : La difficulté d'obtention d'agrément et le statut juridique constituent les causes du non développement du crédit à la CNE.

Tableau 8: Satisfaction des clients

Réponses	Oui	Non	Total
Effectif	40	60	100
%	40%	60%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : 60% des clients ne sont pas satisfaits de la prestation que fournie la CNE contre 40% qui sont satisfaits de sa prestation de service.

Tableau 9: Attirance des produits de la CNE

Réponses	Oui	Non	Total
Effectif	35	65	100
%	35%	65%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Commentaire : La plupart des clients (65%) ne sont pas attirés par les produits de la CNE.

**PARAGRAPHE2 : PRESENTATION DES DONNEES
RELATIVES A LA LENTEUR DANS LE TRAITEMENT DES
LIVRETS**

Tableau 1: Durée de traitement des livrets

Modalités	Courte	Longue	Très longue	Total
Effectif	15	30	55	100
%	15%	30%	55%	100%

Source : Résultats de l'enquête

Sur 100 personnes enquêtées, la grande majorité (55 personnes) trouve très longue la durée de traitement des livrets contre une minorité (30 personnes) qui pensent qu'elle est longue, tandis qu'une infime catégorie (15 personnes) la trouve courte).

Tableau 2: Durée de traitement des livrets

Modalités	2 semaines	1 mois	Plus d'un mois	Total
Effectif	10	40	50	100
%	10%	40%	50%	100%

Source : Résultats de l'enquête

À la vue de ces résultats, on constate que l'ensemble des personnes interrogées (10%, 40% et 50%) attendent 2 semaines, 1 mois et Plus d'un mois avant de récupérer leur livret pour différents services tels que le renouvellement, la rectification de nom et autres....

Tableau 3: Défaillance du système informatique freine le traitement des livrets

Modalités	Oui	Non	Total
Effectif	7	3	100
Pourcentage	70%	30%	100%

Source : Résultats de l'enquête

De ce tableau, on constate que 70% du personnel interrogé affirme que la défaillance du système informatique freine le traitement des livrets contre 30% qui affirment le contraire.

PARAGRAPHE 3 : ANALYSE DES DONNEES DE RECHERCHE

Les résultats de recherche relèvent que la CNE a de nombreux clients, car elle est la première entreprise d'Etat autorisé à collecter l'épargne auprès du public avant l'avènement des institutions de micro finance. En dépit de ce portefeuille dont dispose la CNE, les services délivrés par la structure ne combler pas entièrement les attentes de clientèle.

Les résultats de recherche montrent que le traitement des livrets est trop long. Pour nous, cela s'explique par un manque d'effectif et la vétusté du matériel informatique. Cette situation n'est pas du goût des clients qui n'hésitent pas à grogner dans les locaux de la CNE. Le temps passé au guichet, le non-respect des délais de traitement des livrets, l'incapacité des clients à retirer la somme de leur choix dans d'autres bureaux que ceux où ils sont localisés constituent aussi une source de mécontentement chez les clients.

L'absence d'enquête de satisfaction de la CNE auprès de ses clients montre que les clients n'occupent pas une place de choix à la CNE. Or, ils ont la raison d'être de l'entreprise et devraient à ce titre être bien traités.

SESSION2 : VERIFICATION DES HYPOTHESES ET SUGGESTIONS

Nous allons procéder à la vérification des hypothèses d'une part et des suggestions pouvant y découler d'autre part.

PARAGRAPHE1 : VERIFICATION DES HYPOTHESES

Il s'agit d'apprécier la validité des hypothèses à partir de l'analyse des résultats de nos enquêtes.

A.) VERIFICATION DE L'HYPOTHESE N°1

D'après les résultats de nos enquêtes, 75% de l'échantillon des clients affirment qu'ils ont un compte dans d'autres structures et qu'ils préfèrent faire des opérations sur ces comptes au détriment des comptes de la CNE, ils précisent que les raisons qui les poussent à privilégier ces comptes sont les suivantes : le dynamisme des chargés de la clientèle de ces structures et la possibilité de faire des prêts que leur offre ces structures. Le personnel n'a pas dit le contraire. Ils disent aussi que les produits de la CNE ne répondent plus à leurs attentes.

Il en découle que la vérification de notre hypothèse n°1 qui est « l'insatisfaction des clients influence négativement le nombre de compte ouvert »

B.) VERIFICATION DE L'HYPOTHESE N°2

Les résultats de l'enquête montrent que 50% des clients trouvent très longue la durée du traitement des livrets. De plus, la moitié des clients affirme également que lorsqu'ils déposent leur livret pour le renouvellement ou pour tout autre service sur le livret, ils ne le récupèrent qu'au bout de plus d'un mois. La majorité du personnel soutient le fait

que la défaillance du système informatique est aussi l'une des causes de la lenteur dans le traitement des livrets.

Il en découle la vérification de l'hypothèse n°2 qui dit que « l'insuffisance du dynamisme du système informatique entraîne le non-respect du délai de traitement des livrets ».

La vérification des hypothèses nous a permis de reconnaître les causes réelles se trouvant à la base de nos différents problèmes spécifiques. Nous pouvons alors formuler des suggestions pour permettre une correction de la situation.

PARAGRAPHE 2 : SUGGESTIONS

Les suggestions que nous avons proposées sont d'ordre général et d'ordre spécifique.

A.) SUGGESTIONS D'ORDRE GENERAL :

Toute société moderne doit prendre conscience de ses défauts et veiller à ce que les améliorations soient faites la qualité de ses services et ceci à base des suivi réguliers.

Pour pallier aux nombreuses insuffisances de la CNE, il faut que les actions stratégiques soient menées. Ainsi plusieurs pratiques doivent être mises en œuvre pour déterminer la qualité du service de la clientèle. Il s'agit notamment de :

- L'accueil et le renseignement : La satisfaction commence à partir de l'accueil qui lui est réservé par n'importe quel agent de la société. C'est pour cela qu'il faut une écoute attentive du client afin d'obtenir les besoins qu'il exprime. Ainsi, il faut :

- Procéder à un recyclage des agents du service d'accueil par des formations périodiques aux spécificités du marketing et à la culture de l'entreprise ;
- Aménager les infrastructures d'accueil pour s'adapter aux exigences d'une clientèle moderne.
- L'installation des guichets automatiques de billet : Comme la CNE ne fonctionne pas dans les week-ends, elle doit créer des Guichets Automatiques de Billet (GAB) pour satisfaire ses clients qui éprouvent tous les jours le besoin de liquidité.
- Recruter des agents afin d'augmenter l'effectif de son personnel puisque nous constatons un manque criard dans chaque section ;
- Acquérir un groupe électrogène pour être en mesure de travailler en cas de coupure d'électricité ;
- Embaucher des archivistes pour bien conserver les documents (anciens livrets, les bordereaux de toutes les opérations effectuées par les clients) ;
- Renforcer la motivation du personnel en contact avec la clientèle en octroyant des primes, cadeaux de récompense et des notes de félicitation aux meilleurs agents ;
- Assurer la formation du personnel pour l'amélioration de leur méthode de travail ;
- Acquérir et octroyer des masques de protection aux agents stagiaires qui vont dans les salles d'archive pour les recherches d'anciens documents ;
- Planifier le chronogramme des stagiaires afin de mieux les suivre dans la rédaction de leur mémoire.

B.) SUGGESTIONS D'ORDRE SPECIFIQUE

Avec l'avancée de la technologie et la compétitivité de plus en plus vive au niveau du système financier, la CNE a plus que jamais intérêt à envisager des actions en vue de l'amélioration de la qualité de ses prestations. De même, l'étude de la politique de mobilisation de l'épargne à la CNE a fait ressortir de diverses lacunes. Ces dernières sont en majorité dues à l'inexistence d'une véritable stratégie marketing appropriée aux activités de l'établissement.

Pour mettre à l'aise les clients dont les besoins deviennent de plus en plus complexes, nous pensons que l'institution ferait mieux de :

- Augmenter le matériel informatique et redynamiser ce qui existe pour libérer les clients dans un délai raisonnable ;
- Informatiser et mettre en réseau tous les points de vente des produits de la CNE afin d'éviter des opérations (surtout les versements) en instance de saisie qui font que les comptes n'arrivent pas à être soldés complètement ;
- Opter pour la politique des quatre « P » c'est-à-dire :
 - La politique du Produit par laquelle la CNE peut relancer les produits existants et d'autres comme épargne scolaire, épargne secours ou épargne agricole ;
 - La politique de Prix, ici l'institution n'a pas une grande liberté sur le prix des produits car les taux d'intérêt sont réglementés ;
 - La politique de Promotion par laquelle l'entreprise fait des conférences, exposition, séminaire, et des ventes promotionnelles ;
 - La politique de Place, stratégie synonyme de ce que les clients peuvent effectuer toute sorte d'opération dans tous les bureaux de poste installés sur le territoire national ;

Réformer son statut juridique : il s'agit tout simplement pour la CNE de réviser son actuel statut juridique et d'appliquer la proposition de la commission bancaire de l'UEMOA c'est-à-dire celle de devenir une véritable institution financière ou bancaire. Ceci lui permettra de diversifier ses activités, ses produits et d'ouvrir ses portes à d'autres types de clients notamment la masse de ceux qui éprouvent un besoin de crédit.

CONCLUSION

La caisse nationale d'épargné du Bénin, établissement public de l'épargne est une entreprise qui joue un grand rôle dans le développement du pays à travers les produits d'épargne qu'elle offre. Pour continuer à atteindre ses objectifs et jouer son rôle, la CNE doit adopter une meilleure politique de mobilisation de l'épargne.

Au terme de cette étude sur la politique de mobilisation de l'épargne à la CNE, il ressort que cette institution a un portefeuille client très important, mais ceux qui ont un compte dans cette société d'Etat n'entretiennent forcément pas de bonnes relations et n'en garde pas de bon souvenir. L'étude a révélé que les clients du moins certains d'entre eux sont mécontents.

L'objectif que nous nous sommes fixés à travers cette étude, est de contribuer à la mise en place d'une meilleure politique de mobilisation de l'épargne pour une meilleure satisfaction de la clientèle à la Caisse Nationale d'Epargne. Pour ce fait, nous avons lors de notre stage procédé aux entretiens directs avec le personnel par une liste de questionnaires qui leurs ont été soumis. Nous avons également parcouru des ouvrages, ayant rapport avec notre problématique afin de collecter les informations nécessaires.

L'analyse des données collectées a révélé que la prépondérance des comptes inactifs est due à l'insatisfaction de la clientèle et que la lenteur dans le traitement des livrets est due au manque du dynamisme du système informatique.

La mise en œuvre des différentes suggestions formulées permettra non seulement de corriger les dysfonctionnements, mais aussi et surtout de

rendre performant la politique de mobilisation de l'épargne de la CNE en vue de son développement et de la satisfaction de sa clientèle.

Nous ne saurions prétendre avoir abordé tous les aspects de cette problématique, néanmoins nous estimons que notre modeste contribution à la recherche de solution aux problèmes liés à la politique de mobilisation de l'épargne de la CNE permettra à cette entreprise de maintenir ces clients et de pouvoir résister face à la forte concurrence à laquelle elle est confrontée.

Certes, la CNE déploie d'efforts appréciables pour maintenir sa clientèle. Cependant, il convient de préciser que certaines imperfections entravent la politique de mobilisation de l'épargne. De même, il urge pour la CNE de mettre en place une bonne politique de mobilisation de l'épargne pour faire face à ses concurrents.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ouvrages

KOTLER ET DUBOIS : Marketing Management, 9^{ème} édition, Ed Publi-Union, Mai 2009, 789 pages.

Jean-Marc LEHU : Encyclopédie du Marketing, 2^{ème} édition, Juin 2012.

Claude DEMEURE : Aide-mémoire, 6^{ème} édition, 2008

PARASURAMA, ZEITHMAL et BERRY : la méthode de servqual, 1985.

PIERRE EIGLIER et ERIC LANGEARD : Marketing des services, Novembre 2000.

DETRIE P. : Conduire une démarche qualité 4^{ème} édition, Paris, 2001, 410 Pages

TABLE DES MATIERES

Avertissement	I
Certification.....	II
Remerciement	III
Sigles et abréviations.....	IV
Sommaire.	V
Introduction	1
Chapitre I : Cadre Institutionnel de l'étude	3
Section 1 : Présentation générale de la CNE.....	4
Paragraphe 1 : Historiques ; Missions et Activités.....	4
A.) Historique	4
B.) Missions.....	5
C.) Activités.....	6
Paragraphe 2 : Organisation et moyens d'action de la CNE.....	13
A.) Organisations.....	13
B.) Moyens d'action.....	18
Section 2 : Déroulement du stage et état des lieux.....	19
Paragraphe : Taches exécutées	19
Chapitre II : Cadre théorique et méthodologique de l'étude	26
Session 1 : Problématique et objectifs	27
Paragraphe1 : Problématique	27
Paragraphe2 : Objectifs de l'étude.....	28
Section 2 : Revue de littérature, hypothèses et méthodologie de recherche	28
Paragraphe1 : Revue de littérature	28
A.) Clarification conceptuelle	28

B.) Apports antérieurs	32
Paragraphe 2 : Hypothèses de recherche.....	38
Paragraphe 3 : Méthodologie de recherche	39
A.) Nature et méthode de collecte des données.....	39
B.) Les outils d'analyse et les techniques de validation des hypothèses	42
Chapitre III : Présentation et analyse des données et suggestions.....	44
Section 1 : Présentation et analyse des données.....	45
Paragraphe 1 : Présentation des données relatives à l'insatisfaction des clients.....	45
Paragraphe 2 : Présentation des données relatives à la lenteur dans le traitement des livrets.....	49
Section 2 : Vérification des hypothèses et suggestions.....	51
Paragraphe 1: Vérification des hypothèses.....	51
Paragraphe 2 : Suggestions	52
Conclusion	56
Références bibliographiques	58

QUESTIONNAIRES

❖ Questionnaire au personnel

Bonjour monsieur/madame

Nous sommes étudiants en Economie Appliquée à la FASEG. Dans le but de rédiger notre mémoire, nous menons des enquêtes sur «l'étude de la politique de mobilisation de l'épargne : cas de la CNE » dans le but de contribuer à la mise en place d'une meilleure politique de mobilisation de l'épargne.

Vous voudriez bien nous aider en répondant aux questions ci-dessous :

1. Quelle est la raison de l'abandon des comptes par les clients ?
 - ✓ Manque de crédit
 - ✓ Qualité de service
2. Qu'est-ce qui empêche aujourd'hui le développement du crédit à la CNE ?
 - ✓ Difficultés d'obtention d'agrément ?
 - ✓ Statut juridique ?
3. La défaillance du système informatique freine-t-il le traitement des livrets ?
 - ✓ OUI
 - ✓ NON
4. Les agences de la CNE sont –ils informatisées ?
 - ✓ OUI
 - ✓ NON
5. Les bureaux de poste sont-ils informatisés ?
 - ✓ OUI
 - ✓ NON

❖ **Questionnaire à la clientèle**

Bonjour monsieur, madame.

Nous sommes étudiants-en Economie Appliquée à la FASEG, et c'est ainsi qu'à notre stage à la Caisse Nationale d'Epargne, nous voulons mener des enquêtes sur « la politique de mobilisation de l'épargne à la CNE » afin de contribuer à la mise en place d'une meilleur politique de mobilisation de l'épargne.

Vous voudriez bien nous aider en répondant aux préoccupations ci-dessous

1- Connaissez-vous la CNE ?

OUI NON

2- Avez-vous un compte dans une autre structure?

OUI NON

3- Privilégiez- vous ce compte au détriment des comptes de la CNE ?

OUI NON

4- Pourquoi privilégiez- vous ce compte ?

✓ Offre de possibilité de prêt dans les autres structure

✓ Dynamisme des charges de la clientèle

5- Etes- vous satisfait de la qualité de prestation fournie par la CNE ?

OUI NON

6- Etes-vous attirés par les produits de la CNE ?

OUI NON

7- Selon vous quelle est la durée de traitement des livrets ?

✓ Courte

✓ Longue

✓ Très longue

8- Quelle est la durée d'attente de la fin du traitement des livrets ?

✓ 02 semaines

✓ 01 mois

✓ Plus de 01 mois