

## INTRODUCTION

Madagascar l'Ile de Océan Indien au groupe de pays faible revenu. Les autorités Malgaches ce sont engagés dans des formes qui à terme devraient permettre le développement du secteur privé. Le gouvernement et le Ministre de commerce sont améliorés les climats des affaires et créé de petite et moyenne entreprise et aussi développer les systèmes financement. L'institution financière à Madagascar sont constitués globalement par des banques, des institutions de microfinance, les assurances, les sociétés de participation Certes notre pays, à Madagascar est un pays envoi de développement seulement la place prépondérante qu'il teint de l'octroi de crédit, nous considérons que la plupart d'entre elles dispose d'une capacité d'autofinancement insuffisante.

L'importance de notre thème est l'amélioration de l'octroi de crédit au niveau de microfinance. Dans leur rôle de l'institution financière doivent assurer plusieurs fonctions. Intérêt du thème est qu'il d'actualité. La mise en œuvre de la connaissance théorique et son application. La compréhension du mécanisme d'octroi de crédit. La maîtrise de la réglementation de l'activité de la microfinance. A l'heure actuelle à la mondialisation et la libéralisation dans les échanges économiques contribuent au développement rapide et durable du pays qui donne une importance particulière à l'étude de la gestion de l'octroi de crédit par l'institution financière.

Notre objectif du mémoire est de faciliter et expédier les procédures d'octroi de crédit et trouver une solution pour l'accroissement et amélioration du niveau de vie de la population via le financement des activités. Autrement dit, sur quels critères la microfinance se base-t-elle pour octroyer un crédit ? Et comment se fait l'analyse de ces différents critères ?

L'amélioration des critères d'octroi de crédits participera à donner un bon portefeuille de crédit sain avec minimum de risque de crédit et maximum de profit pour les clients et la société. Il est aussi important d'avoir un bon résultat et croissance au niveau de nombre de clientèle.

Le traitement de notre problématique se divisera en trois grandes parties.

Nous allons voir dans la première partie la généralité de la société Madacredito. Dans la deuxième partie, nous ferons une analyse de la condition d'acceptation des crédits sein de l'institution financière et la dernière partie sera axée sur les solutions proposées pour la suggestion et amélioration.

## **Chapitre I : Généralité de la Madacredito**

Nous allons voir dans ce premier chapitre la généralité de la Madacredito en résumant en quelques lignes son historique, sa structure organisationnelle ainsi que ses missions et activités.

### ***Section I : Historique et identité***

#### **1.1 Historique**

Dans le cadre de l'analyse financière, les établissements de crédit s'intéresseront aux bilans et compte de résultats mais aussi aux orientations prises par les dirigeants de l'entreprise, et l'adéquation de ces orientations avec les potentialités propres à l'entreprise et à son environnement.

La Madacredito a changé de raison sociale plusieurs fois avant d'arriver à cette dénomination :

##### **1.1.1 Perspectives de développement dans 10 ans**

###### **2016 : Assainissement**

Analyse de l'existant, établissement d'un plan de redressement, redressement de la situation (Comptable, financier, commerciale, technique, informatique, gouvernance et stratégie globale, etc.)

Inspection approfondie des comptes (Surtout l'encaisse et le portefeuille de crédit)

Renforcement de capacité.

###### **2017 : Redressement**

Atteinte des objectifs opérationnels (augmentation nombre de client et de l'encours de crédit, diminution du taux d'impayé), atteinte des objectifs qualitatifs (Amélioration ou mise à jour des manuels de politique et procédures administratif, comptable, financier, crédit et contrôle interne), mise en place du système de contrôle budgétaire.

Développement progressif du logiciel maison ISOAPPS ;

Recouvrement des crédits en retard, renforcement de capacité (Identification du besoin en formation, conception de module de formation, mis en œuvre du plan de formation, suivi et analyse des impacts).

Conception de nouveaux produits de crédit, d'épargne et autres (crédit en milieu rurale, transfert d'argent), extension des points de service au niveau district de la Région du Vakinankaratra.

### 2022 – 2025 Réorientation stratégique

Cette réorientation est basée principalement sur l'évolution technologique liée au TIC ainsi que la législation. En effet, Madacredito mise son développement sécuritaire et pérenne sur la loi 2016-056 du 02/02/2017

ainsi que le décret d'application et instructions y afférentes.

### **1.2 Identité**

Demande d'agrément auprès de la CSBF pour le changement de Madacredito en Etablissement financier ou Banque.

Madacredito est une société anonyme ayant un capital de 1 000 000 000 ariarys, son siège social est au logement 1901 cité 67ha Nord Est et il a deux succursales à Antsirabe et Toamasina. Madacredito est une institution de microfinance de niveau II.

L'agence MADACREDITO S.A à Antsirabe est un établissement de microfinance, Madacredito est une entreprise privée sous, secteur formelle.

La Madacredito est régie par la loi en vigueur à Madagascar, notamment par l'ordonnance N°

Par le texte sur les sociétés anonymes (SA)et par le statut.

Logement 1901 cité des 67 ha Nord Est /village des Jeux Ankorondrano Antananarivo.  
Madagascar

Ville des Jeux Ankorondrano

Téléphone : 034 49 632 89

4G79+JR Antananarivo

Sec.madacredito @gmail.com

Sit web: [http://ww.madacredito .com](http://ww.madacredito.com)

Siege social : Antananarivo, Madagascar

Taille : De 1 à 50 employés L'application de la loi sur la Microfinance

**Figure n° 1 : Madacredito à Madagascar**



**Source** : internet

Les lacunes ou difficultés par Madacredito lors de l'application de la loi sur la microfinance :

En effet, MADACREDITO SA a obtenu l'agrément en qualité d'institution de microfinance de niveau 2 (IMF 2) à caractère non mutualiste sous forme de Société Anonyme avec plusieurs actionnaires par décision n°012/2008-CSBF du 3 Novembre 2008 de la Commission de Supervision Bancaire et financière (CSBF). Elle a été inscrite au registre des établissements de crédit agréés sous le numéro 09/IMF2/NM/09 en mars 2009.

***Tableau n°1 : Portée actuelle (Au 31 décembre 2016) :***

Nombre d'emprunteurs actifs	198
Portefeuille brut de crédit (En million)	360,90
Encours moyen par emprunteur (En million)	1,82
Epargne	0
Fonds de garantie	0
Nombre d'agence (Antananarivo, Antsirabe, Toamasina)	3
Zone d'intervention actuelle	Urbain
Taux du portefeuille à risque	4,82%
Capital social (En million Ar)	1 000

Avec les faits saillants actuels, les opérations financières sont très simplifiées.

Sur recommandation de la CSBF, Madacredito est en phase de redressement, depuis un an, pour une croissance pérenne et sécuritaire.

Depuis ses premières opérations en 2009, l'institution a travaillé avec ses fonds propres disponibles sans aucun aide extérieur.

### 1.2.3 Les produits et services

**Quels sont les différents types et les caractéristiques de produits et services offerts par Madacredito**

***Tableau n°2 : Types et fiche technique des crédits***

	<b>Types de crédit</b>	<b>Description</b>	<b>Nom commercial</b>
1	Crédits sociaux	Crédit de trésorerie <sup>1</sup> : événement familial, scolaire, préparation formalité administrative, soin et santé,	AINA
2	Crédit à la consommation	Crédit de trésorerie : achat direct sans revente	FANOITRA
3	Crédit productif	Crédit de trésorerie : Activité de production : élevage, agriculture, tout besoin en production.	VOKATRA
4	Crédit commerciaux	Crédit de trésorerie	VAROTRA
5	Crédit d'équipement	Acquisition des matériels ou de biens pour le développement des activités : matériel industriel, matériel informatique, achat meubles,	TOSIKA
6	Crédit à l'habitat	Achat terrain, Maison : entretien, réparation, réhabilitation, extension,	HARENA

**Source : madacredito**

### 1.2.4 Précision sur les produits et les activités envisagés par Madacredito

*Précision sur les produits*

Les divers crédits de Madacredito S.A. répondent aux besoins de la clientèle.

- Taux d'intérêt du crédit : 2,5 % dégressif et constant
- Taux de frais de dossier : 2 % du montant octroyé
- Frais de suivi : 0,8% du montant octroyé

Anticipation de remboursement : l'emprunteur ne pourra se libérer par anticipation du montant restant dû sur le crédit, que si le remboursement se fait intégralement et avec l'accord écrit de Madacredito suite à une demande écrite faite par l'emprunteur. Une commission d'intervention dont le taux est fixé est 4 % sur le capital restant dû. Cette commission sera perçue au montant du remboursement anticipé.

Durée maximum de crédit : 12 mois (appliqué depuis Octobre 2016) Sauf décision exceptionnelle de la commission de crédit : un PV sera dressé à cet effet.

Le remboursement peut être unique ou multiple.

Montant maximum octroyé : 15 000 000 Ariary pour un dossier.

Pénalité de retard : 1 % par jour de retard de la mensualité.

## ***Section II : Naissance Madacredito et structure organisationnelle***

### **2.1. La naissance de Madacredito**

Madacredito est créé en 2009, une société anonyme ayant un capital de 1 000 000 000 ariarys, son siège social est au logement 1901 cité 67ha Nord Est et il a deux succursales à Antsirabe et Toamasina. Madacredito est une institution de microfinance de niveau II.

L'agence MADACREDITO S.A à Antsirabe est un établissement de microfinance, Madacredito est une entreprise privée sous, secteur formelle

### **2.2 La structure organisationnelle**

Nous allons consacrer cette section pour parler de l'organisation anatomique de l'institution financière. Empruntant le système d'organisation des grandes entreprises et moyenne entreprise traditionnelle. Elle a adopté une structure fonctionnelle qui est décrite comme suit :

#### **Le directeur général :**

Elle est nommée par le conseil d'administration et s'occupe officiellement de la définition de la politique et de la stratégie globale et des grandes orientations des institutions financières.

### Contrôleur interne :

Le contrôleur interne contribue à identifier : évaluer et hiérarchiser les risques. Il élabore un plan de maîtrise des risques, réalise et actualise la cartographie des risques et ses impacts. Il formalise les processus.

### Département commercial :

Elaboration et montage des contrats, déclaration de centre des risques pour la microfinance, rapport des prévisions et des activités,

### Département des ressources humaines

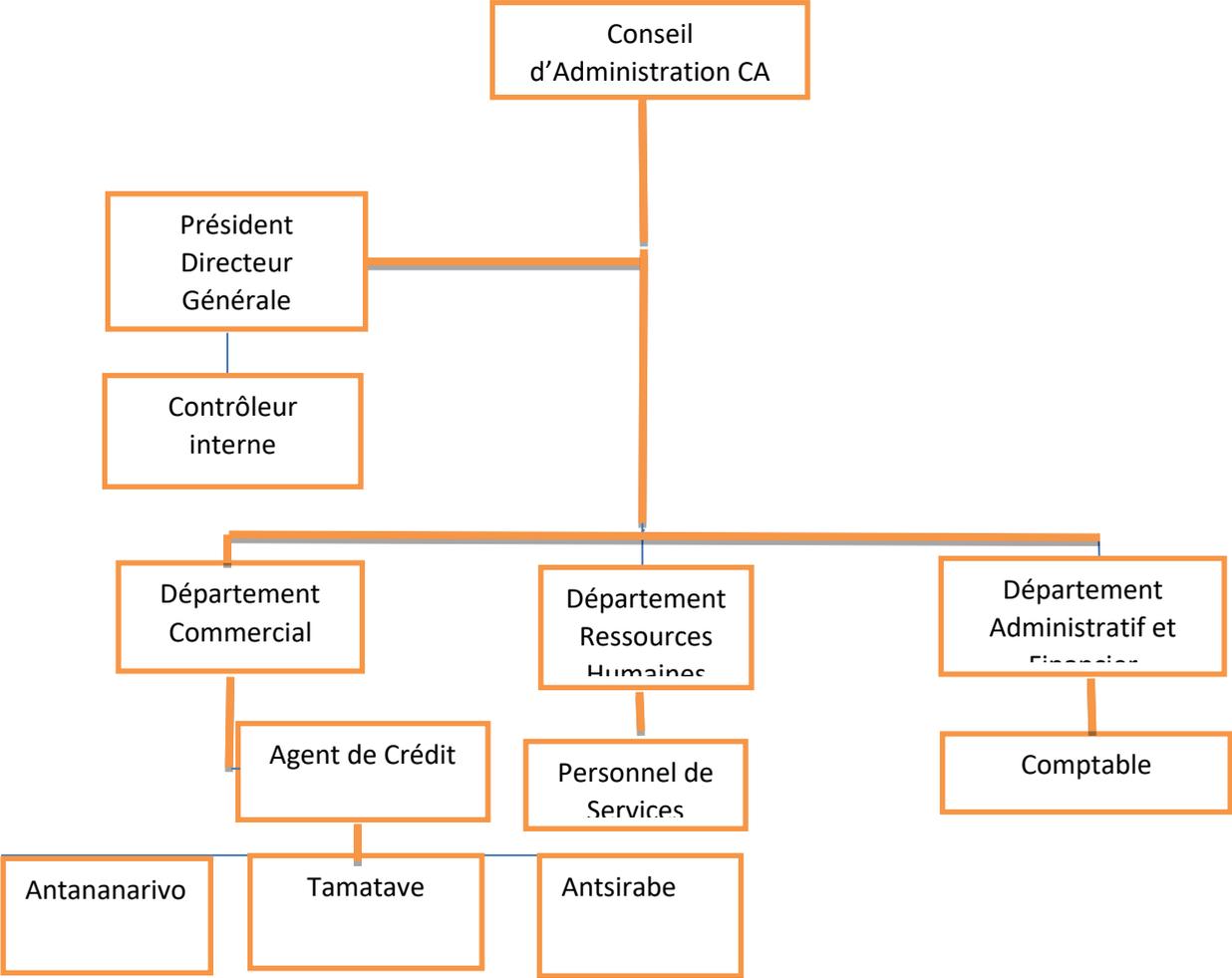
Gérer la trésorerie et les relations avec la microfinance, Négocier et gérer les achats de l'entreprise, préconiser des solutions, préparer les budgets et leurs suivis, gérer les contrats divers et conventions pour garantir leur respect dans le cadre législatif, recrutement personnel.

### La direction des engagements DDE et financier :

Cette direction assure la bonne maîtrise des risques contrepartie dans toutes les phases de relations avec les clients En d'autres termes, elle se charge de la solvabilité des clients en termes des remboursements (ce qui signifie l'analyse de mise en place et contrôle.

Des engagements accordés (clientèle, suivi par le département continental des engagements compromis, et la gestion des actes.

**ORGANIGRAMME**



**Source :** Madacredito

## **Chapitre II : Objectifs généraux et activités**

Nous allons voir dans la deuxième chapitre l'objectif général et en résumant quelques lignes les hypothèses, et l'objectif spécifiques ainsi que ses activités envisagées.

### *Section I : Objectifs*

Avoir un bon portefeuille de crédit sain avec minimum de risque et maximum de profit.

#### **1. Hypothèse 1**

- Faciliter les procédures.

Une étude sur la rentabilité de l'activité est nécessaire pour vérifier la pérennité de l'activité

- Expédier les procédures.

#### **1.1. Objectif spécifique 1:**

Pour avoir un bon résultat et croissance au niveau de nombre de clientèle.

Contribuer à l'amélioration des méthodes utilisées contre les risques et proposer des méthodes plus adéquates et durables

Pour augmenter les nombres des clients.

La rentabilité de l'activité dans le processus d'octroi de crédit.

#### **Objectif spécifique 2 :**

L'augmentation des Revenus à la création des Revenus et en finance de la pauvreté contribue à la réduction. Le fait que l'octroyer s'informe sur la solvabilité du client diminue les risques encourus.

Pérennité des clients.

#### **1.2. Résultats attendus de l'entreprise Madacredito**

Pour que l'entreprise et les clients gagnent des bénéfices. Avoir un résultat positif et ouverture des agences dans tout Madagascar.

## **2. La protection des consommateurs**

Mécanismes de protection des consommateurs :

Dans un souci de bonne gestion du service financier offert par l'institution ainsi que l'application des directives du Smart Champaign et surtout du respect du droit des consommateurs, MADACREDITO S.A. a mis en place plusieurs mécanismes de protection. A cet effet, les dispositifs suivants s'appliquent actuellement au sein de l'institution.

L'utilisation des divers contrats bien lisibles avec des phrases qui sont facile à comprendre (en malagasy et français), contenant toutes les conditions de prêts convenues entre le client et Madacredito : le frais de dossier, le frais de suivi, le taux d'intérêts, le montant de remboursement mensuel. Une traduction en langue Malagasy a été insérée dans ces contrats afin de garantir la transparence totale du service offert. Ces contrats sont enregistrés au niveau du centre fiscal avec des signatures légalisées.

Toutes nos agences sont également disponibles par Toutes nos agences sont également disponibles par e-mail, par téléphone et par entretien direct pour répondre à toutes besoins des clients.

Utilisation d'une boîte à idée : celle-ci permet de renforcer le lien entre les clients et l'institution et garantir l'amélioration du service.

### **2.1. Les outils et les ressources mis en œuvre pour offrir des services financiers**

Pour offrir des services financiers transparents, respectueux et prudents, la transparence des conditions financières au sein de Madacredito est l'une des principes et méthode de travail dans l'institution. Cette pratique commence dès la réception du client jusqu'à l'apurement total des dettes de celui-ci.

#### *Transparence des conditions d'admissibilité*

Par conséquent, les conditions d'admissibilité à un crédit sont déjà délimitées par l'institution dans le manuel de politique et procédures relatif à l'octroi de crédit qui est pour le moment notre activité principale. Ci-après quelques conditions que nous observons avant toute opération de prêt (extrait de la procédure d'octroi de crédit) :

Titulaire d'une carte d'identité nationale et âgée moins de 60 ans afin de la durée de prêt souhaitée.

Toute personne morale ou physique désirant obtenir un prêt doit impérativement avoir une caution solidaire. La caution doit avoir une capacité de remboursement à la hauteur du crédit octroyé et le contrat de cautionnement est à légaliser auprès de la commune.

Personne physique ou morale disposant d'une source de revenu fixe prouvée par une fiche de paie ou un certificat de travail, de la patente ou de la carte statistique ou d'un certificat d'occupation délivré par le Fokontany)

La valeur des garanties et suretés proposées doit avoir au moins le double du montant du crédit désiré. Taux de couverture minimum de garantie matérielle 200 %. Pourtant, seule la commission de crédit peut prendre des décisions concernant les garanties et un procès-verbal sera dressé à cet effet

Les agents de crédit sont périodiquement formés pour maîtriser ces diverses conditions.

*Transparence des conditions et paramètre de prêt :*

Pourtant, les consommateurs (clients) reçoivent le maximum d'information concernant l'offre de service qu'il voulait entretenir avec Madacredito. Ci-après quelques exemples des conditions de prêt qu'on explique au client et qu'on inscrit dans le contrat de prêt :

- Taux d'intérêt : 2,5 % mensuel (Dégressif constant sur le solde restant dû)
- Frais de dossier : 2 % du montant octroyé
- Frais de suivi : 0,8 % du montant octroyé
- Intérêt de retard : 1% de la mensualité par jour de retard
- Commission d'intervention pour le remboursement par anticipation : 4 %

Madacredito S.A banques et établissements financiers. L'institut de microfinance sociale et commerciale.

## **2.2. Environnement :**

L'analyse stratégique est une analyse qui combine les menaces et les opportunités de l'environnement externe à l'entreprise avec ses forces et ses faiblesses en interne.

Comme définition : l'environnement de l'entreprise l'ensemble de toutes les forces externes et internes susceptibles d'influencer la rentabilité et le succès de l'activité d'une entreprise.

- Environnement interne : l'ensemble des ressources dans l'entreprise. On peut identifier les forces et les faiblesses de l'organisation.

La Direction institutionnelle et le département (voir le structure organisationnelle).

- Environnement externe : l'ensemble des facteurs dans l'entreprise, nous allons parler la relation de la complémentarité et la concurrence.

La concurrence :

L'environnement concurrentiel est plus important pour l'entreprise, il existe qu'une seule catégorie de concurrents de l'institution financière, qui n'est autre que les concurrents directs qui offrent les mêmes produits sur le marché de service : VAHATRA, Microcrédit, CECAM, ACEP, ACCES BANQUE, BNI, BOA, ...

La relation de la complémentarité : les entreprises commerciales, entreprises de service et les entreprises de production pour facilite les transactions financières.

## **CHAPITRE III : PROCEDURE D'OCTROI DES CREDITS**

Les objectifs des procédures assurent que les dossiers de crédit sont correctement montés, avec des informations authentiques et des garanties réelles et suffisantes. Le suivi des crédits octroyés est systématique, efficace et permet un recouvrement optimal ;

Les informations de gestion des crédits sont disponibles, fiables et exploités.

### ***Section I : intervenant et les procurée par l'employeur du client***

#### **1 .1. Les principaux intervenants**

Chef crédit et recouvrement, Agents de crédit et recouvrement (), Chef caissier, Guichetiers, Caissiers, Agent de prise de fonds, Agent d'assurance et Contrôleur interne.

Directeur, Huissier

##### **1.1.1. Renseignement sur client**

Pour obtenir des renseignements complets sur le client. Ainsi les informations peuvent être procurées par les clients par son employeur.

Les informations procurées par l'employeur du client :

Le crédit est le plus important de l'institution financière à l'égard de son client en a fait la demande.

En effet, l'octroi de crédit repose sur une confiance totale de son débiter, faire confiance et donner une disposition effective d'un pouvoir d'achat contre la promesse de remboursement dans certain délai et aussi l'employeur peut nous informer sur la conduite de l'employé.

L'employeur participe à la procuration des informations nécessaire à l'analyse de demande de crédit de son employé, un formulaire par le demandeur concernant les crédits sollicités et des renseignements sur son emploi.

##### **1.1.2. Principaux documents utilisés par le client :**

Pour pouvoir déposer une demande d'octroi de crédit, le client doit fournir différentes pièces afin de permettre d'étudier son cas.

Livret individuel :

- Nom et prénoms

- Age

- Profession
- Adresse
- Revenus personnel mensuel
- Nom de l'employeur
- Situation familiale
- Nom du conjoint
- Profession du conjoint
- Revenus mensuel personnel du conjoint
- Nombre d'enfants ou personne à charge
- Origine de fonds

Formulaires de demande de crédit : comprend généralement un formulaire à remplir par le demandeur, une preuve de ses revenus (le bulletin de paie par exemple), et une photocopie de sa carte d'identité nationale.

Documents de garantie : en cas de défaillance dans le remboursement. Il s'agit d'un gage de sécurité pour le prêteur, mais la demande de garanties protège aussi l'emprunteur en réduisant le risque de situation surendettement ou d'engagement excessif.

Bon de paiement de frais de dossier :

Les frais de dossier sont une participation ou l'organisme prêteur demande à son client afin de couvrir les dépenses engagées par l'établissement pour la mise en place du dossier de financement d'un crédit. Le montant est variable selon les établissements.

Formulaire d'autorisation formelle de prélèvement sur salaire chez le nouvel employeur.

Registre de prêts débloqués

Cahier des documents de garantie

Il est à vérifier et noter que c'est important pour l'institution financière de savoir si le client est marié ou célibataire, l'activité du conjoint, peut recourir à une garantie du soin conjoint.

Ensuite, le nombre d'enfants ou personne à charge, l'institution financière a besoin de savoir les charges du client pour pouvoir mesurer ses capacités de remboursement.

Concernant, l'attestation d'emploi nous renseigne l'activité de notre client.

Et il doit aussi nous faire parvenir ses trois dernières fiches de paie afin de connaître la stabilité de salaire et surtout pour pouvoir faire une simulation de sa capacité de remboursement.

L'importance d'obtenir de la facture pro forma ou devis de l'investissement selon le cas dans le but de bien déterminer si la demande du client lui permet de répondre à ses besoins.

La demande de crédit est déjà décrite sous un formulaire à remplir auprès de l'agence

### 1.1.3. Les crédits d'octroyés et la notion de garantie

Le crédit demandé par le client doit faire l'objet d'un besoin justifié. L'institution financière accorde plusieurs lignes de crédits aux particuliers pour combler l'insuffisance de liquidités. L'institution financière offre donc un meilleur moyen de financer des besoins à Court Terme, à moyen Terme, à Long Terme.

#### **Le crédit social**

L'objectif de crédit social à répondre des besoins ponctuels, par exemples : voyage, mariage

Les principaux ciblés sont les clients de,

L'octroi de crédit par les banques joue un rôle clé dans l'évolution économique d'un pays. Cette activité est coutumière des entreprises qui recourent à cette sorte de financement pour développer leurs affaires.

#### **Le crédit commercial**

Les crédits commerciaux à répondre à tous types des besoins. Par exemples : crédit d'immobilier, crédit à la consommation, vendeur

Le crédit commercial est le crédit qu'un fournisseur accordé à son client pour régler ses créances. Il se distingue de l'escompte commercial, qui propose une réduction du prix de la facture et souplesse de régulièrement dans un but commercial afin de fidéliser ses clients ou de décrocher de nouveaux clients.

Se signifie de crédit d'investissement, ces crédits ont pour but de financer l'acquisition et la construction

## **1.2 Description des procédures**

### 1.2.1. L'octroi du crédit

#### 1.2.1.1 Information sur la politique de crédit

L'Agent de crédit et recouvrement est chargé de fournir des informations précises aux clients et à toutes autres personnes intéressées, sur la politique de crédit d'Unité ; le service et recouvrement pourra concevoir un dépliant à cet effet, indiquant notamment :

Les conditions d'éligibilité et d'octroi, ces frais de dossier et d'assurance, les garanties nécessaires, ...

Lorsqu'après information le client se décide à solliciter un crédit, l'AC/R s'assure qu'il remplit effectivement les conditions d'éligibilité, avant de procéder au montage du dossier de demande.

## ***Section II : Le montage du dossier de demande de crédit***

La procédure de montage du dossier de demande de crédit commence par la vérification systémique sur le terrain des informations fournies par le client

L'objet du crédit sollicité, et sa faisabilité par rapport au montant probable à accorder ;  
Sa situation sociale et professionnelle

Ensuite, la procédure présente des spécificités selon les garanties que propose le client.

### **2.1 Les crédits ordinaires**

#### 2.1.1 Le crédit avec cautions solidaires

L'Agent de crédit et recouvrement :

Reçoit le client et les cautions (maximum 02)

Vérifie la situation de leur compte respectif, et s'assure de leur accord à cautionner le client  
recueille les informations concernant leur situation sociale et professionnelle, et leur lieu de résidence. Vérifie informations sur le terrain.

Le montage du dossier est effectué après confirmation favorables des informations

#### 2.1.2 Le crédit garanti par titre de propriété :

Certificat administratif, Acte de vente, plan de terrain, matériel d'exploitation, matériel roulant, ...

L'agent de crédit et recouvrement vérifie l'authenticité du document matérialisant le titre de propriété foncière, notamment les signatures réglementaires autorisées.

Si le titre de propriété porte le nom du client, l'agent de crédit et recouvrement vérifie sur le terrain l'existence réelle de la propriété et procède à son évaluation sommaire ;

Si le titre de propriété ne porte pas le nom du client, il devra y joindre une procuration légalisée du véritable propriétaire ; la procuration devra être soumise au contrôleur interne pour vérification, et au visa du Directeur.

Ensuite, le titre de propriété est envoyé à l'huissier pour l'élaboration d'une dation en paiement.

Sur la base de la dation en paiement, signée par le client et le Directeur, l'agent de crédit et recouvrement procède au montage du dossier.

### 2.1.3 Le crédit sur épargne garanti par salaire

La garantie sera matérialisée par une autorisation de saisie sur salaire ; pour ce faire, le client présente à l'agent de crédit et recouvrement /R les origines de ses trois (03) derniers bulletins de paie et son livret SS, et qui signe le formulaire.

Rempli le formulaire prévu à cet effet, et le fait signer par le client, attestation de travail

Au cas où le client le crédit par le salaire d'un autre client, qui se porte alors caution, c'est ce dernier qui présente les originaux de ses trois (03) derniers bulletins de paie et son livret SS, et qui signe le formulaire. L'agent de crédit et recouvrement ne regardera dans le dossier que les photocopies des documents (bulletins de paie, livret SS ; les originaux seront retournés au client ou à la caution.

### 2.1.4 Le crédit garanti par ordre de virement permanent

C'est une autre variante du crédit garanti par salaire, sauf que le client ou la caution fait établir par l'institution financière un ordre de virement permanent au profit de l'Unité, et une attestation de non engagement ; l'authenticité de ses documents est également vérifiée auprès de l'institution émettrice avant le montage du dossier.

En cas d'engagement, l'agent de crédit et recouvrement détermine la quotité cessible sur le montant disponible mensuellement, et s'assure qu'il peut permettre le remboursement du crédit à accorder.

L'après les vérifications diverses selon le cas :

Remplit le bon de paiement des frais de dossier, fait payer le bon à la caisse.

Remplit le formulaire de demande de crédit, en présence du client et de ses cautions éventuelles, qui la signent émet son avis par écrit sur le dossier et le transmet au chef de recouvrement.

- L'assurance protection -prêt : pour la demande de crédit dont le montant excède Un million (1 .000.000), l'agent de crédit et recouvrement remplit le formulaire de proposition d'assurance pour la procédure de souscription : calcul de la prime

Remplissage de la partie :( questionnaire médical) du formulaire ; envoi de la proposition à l'assurance pour approbation.

- Etude préliminaire du dossier

La proposition de souscription agréée par l'assurance est transmise par l'Agent d'assurance à l'Agent de crédit et recouvrement, qui l'annexe au dossier constitué et en informe le client.

Le chef de recouvrement procède à des investigations pour :

Vérifier à nouveau les informations fournies par le client et les cautions, et rechercher des informations complémentaires s'il y a lieu

Confirmer l'authenticité des documents fournis.

Il émet son avis par écrit, sur le dossier, avant de le soumettre au comité de crédit.

#### 2.1.5. Elaboration du contrat de prêt :

Le contrat de prêt est matérialisé par la fiche : reconnaissance de dette, qui accompagne la demande de crédit ; elle est remplie par le à la signature du Directeur de l'Unité, du client et de ses cautions, s'il y a lieu.

##### 1- Déblocage du prêt accordé

Après l'élaboration du contrat de prêt, l'agent de crédit et recouvrement fait payer au client la prime d'assurance, dont les modalités de paiement s'établissent comme suit :

\*Si le montant total du crédit n'excède pas trois million (3 000 000), le crédit est totalement couvert, contre paiement d'une prime proportionnelle au montant et à la durée du crédit. Au-delà de trois millions (3 000 0000), le crédit est totalement couvert par l'assurance.

La prime d'assurance peut être directement payée par le client, ou déduite du montant du prêt, au moment du déblocage à la caisse.

Ensuite, l'agent de crédit et recouvrement :

Enregistre le dossier dans le fichier des prêts accordés et édite le tableau d'amortissement

Met à jour le fiche de client. Inscrit sur le livret du client et ceux des cautions, la part bloquée épargne. Apporte le dossier au guichet pour le décaissement, et mentionne le numéro du bordereau. Enregistre le dossier dans le registre des prêts débloqués, et le classe.

N.B :

Au cas où les frais d'assurance sont payés en espèce par le client, l'Agent de crédit et recouvrement mentionne sur le dossier le numéro du bordereau de caisse, après le paiement. Au cas où le frais d'assurance est déductible du montant du prêt accordé, l'Agent de crédit et recouvrement prend soin de l'inscrire sur le dossier et le préciser au guichetier, avant l'établissement du bordereau de caisse.

## 2- Le crédit sur prise de fonds

La spécificité du crédit sur prise de fonds est qu'il repose sur le << contrat de prise de fonds signé entre le client (personne morale) et l'Unité, et qui garantit les remboursements des échéances du prêt accordé. Le chef de recouvrement analyse la demande au regard des critères suivants, et d'autres conditions éventuelles, à préciser par la politique de crédit de l'Unité. La durée minimale requise avant la présentation d'une demande de crédit. L'état des prises de fonds (produit par l'argent de l'Agent de prise de fonds) et la régularité des collectes ;

L'état de la contre épargne ;

L'objet du crédit sollicité et sa faisabilité ;

Les états financiers et les prévisions ...

Il réalise toute investigation et vérification nécessaire la confirmation des informations données par le client, avant le montage du dossier.

## 3- Le crédit de préfinancement de marche et autres :

Ils sont accordés aux clients ayant domicilié le paiement d'un marché (bâtiments et travaux publics, fourniture de matériels et équipements ...) à l'Unité. Le chef de recouvrement obtient du client la lettre de commande qu'il confirme par le client ; il prépare ensuite, après toute investigation éventuelle, un contrat de domiciliation de paiement qui est signé par les trois parties : le client, son client.

Pour le commerçant qui sollicite un crédit de compagne, ou un crédit de financement ponctuel pour les stocks, le chef de recouvrement doit subordonner la demande à la présentation de garanties matérielles sûres ; ces crédits ne doivent pas dépasser trois (03) mois, sous réserve des dispositions de la politique de crédit.

### **Le crédit scolaire :**

Il est accordé aux salariés ou pensionnaires ayant domicilié leur salaire et à tout autre client régulier dans le remboursement de crédit ordinaire, à l'approche de la rentrée scolaire et pour une échéance maximale de six (06) mois.

Le formulaire prévu à cet effet est rempli par le client soumis :

Soit à l'approbation du Directeur, s'il déléguation de pouvoir de la part du Comité de crédit pour ce faire ;

Soit au Comité de crédit lui-même.

Le chef de recouvrement remplit, pour chaque client bénéficiaire d'un crédit scolaire, une << fiche de prêt scolaire ; il adresse également un <<état des prêts scolaire) à transmettre à la comptabilité pour l'exécution des prélèvements à la fin de chaque mois.

#### **4- Le crédit ordinaire au personnel de l'unité :**

Il suit la même procédure que le crédit au client, sauf que la garantie principale est le salaire de l'agent demandeur ; l'agent qui sollicite le crédit doit en outre signer le formulaire d'autorisation formelle de prélèvement sur salaire chez le nouvel employeur) en prévision d'un éventuel changement d'employeur.

### **N.B :**

Le crédit au personnel doit faire l'objet d'une demande écrite au Directeur ; il est accordé ou non, en fonction des dispositions internes en vigueur au sein de l'Unité. Les demandes de crédit du Directeur doivent être préalablement soumises à l'approbation du conseil d'administration.

Le crédit immobilier est accordé aux agents ayant accompli au moins 3 ans de service au sein de l'Unité. La demande est adressée au comité de crédit. Le crédit est accordé à un taux bonifié, sur une période maximale de 10 ans. Les pièces relatives à la construction sont confiées à l'Unité jusqu'au remboursement intégral du crédit.

Conclusion partielle : Les procédures d'octroi des crédits et montage du dossier de demande de crédit sont plus importantes au niveau de l'octroi des crédits. Les objectifs assurent que les dossiers de crédit. L'organisme prêteur va recueillir différentes informations relatives à l'emprunteur pour le montage du dossier de prêt.

## CHAPITRE IV : LES ACTIONS DE SUIVI ET LES ACTIONS DES RELANCE

Le suivi du crédit commence dès le déblocage et requiert une présence régulière sur le terrain, au contact des clients sous crédit. Il permet aux agents de prendre, à temps, toutes dispositions et de mener toutes actions susceptibles d'assurer le recouvrement, suivant les conditions prévues par le contrat de prêt :

### *Section I : Les actions de suivi*

Pour ce faire,

#### **1.1. L'AC/R :**

Prépare, pour chaque crédit déblocué, une fiche individuelle de suivi du prêt ;

Procède aux vérifications sur le terrain, pour s'assurer que le client exécute effectivement l'objet du crédit octroyé ;

Assiste le client par des conseils, à sa demande ;

Rappelé de façon régulière et systématique au client l'échéance de remboursement à venir ;

Présente un rapport hebdomadaire au Le chef de recouvrement sur la situation et le suivi des crédits débloqués.

Chaque Agent de crédit et recouvrement tient à son niveau un fichier informatique de suivi de son portefeuille des crédits débloqués ; il y intègre les informations fournis par la comptabilité sur les remboursements et également ses rapports de terrain.

Ce fichier doit lui permettre de suivre, au quotidien, l'état de remboursement de chaque crédit déblocué, et d'engager au plus tôt des actions de relance pour le recouvrement.

Le chef de recouvrement assure la compilation de ces fichiers lui permettant d'avoir un tableau de bord fiable de portefeuille de crédit de son service.

La gestion des actions de suivi présente des variantes, suivant le mode de remboursement retenu pour chaque type de crédit :

Pour les remboursements directs à la caisse, le chef de recouvrement édite la liste des crédits en retard, en début de chaque journée, après intégration des informations reçues de la

comptabilité, notamment l'état des remboursements de crédit à la caisse, et l'état des comptes de client correspondant.

Cette liste est mise à la disposition des Agents de crédit pour engager sans délai la relance des clients concernés.

L'état de prélèvement est envoyé au chef comptable pour l'exécution de l'opération ; la vérification se fera par la chef de recouvrement le jour ouvrable suivant, au vu de l'état des remboursements édité par la comptabilité.

Pour les remboursements par prélèvement (crédit sur salaire), le chef de recouvrement à partir de l'état des remboursements de crédit par prélèvement, édité par la comptabilité, identifie les clients pour lesquels les prélèvements n'ont pu être effectués, à l'échéance.

Les prélèvements pour remboursement étant effectués en général à la fin du mois, le chef de recouvrement devra disposer de la liste des clients en retard au plus tard (03) jours après la fin du mois, et engager sans délai les actions de relance.

Pour le remboursement par ordre de virement permanent, les avis de crédits adressés par la banque permettront au service crédit de dresser l'état des remboursements correspondants, après passation des écritures à la réception des avis ; les avis de crédit adressés par les banques sont pressés sur les comptes dépôts des clients ; la comptabilité procédée ensuite au retrait pour remboursement sur la base de l'état de prélèvement du service crédits.

Pour les crédits de préfinancement de marché de marché, le chef de recouvrement tient un fichier spécial de suivi ; les actions de relance éventuelles, en cas de retard de remboursement, doivent être menées tant en direction du client que de son client qui a signé conjointement le contrat de domiciliation de paiement.

Au cas où une pour les crédits de campagne ou de financement de stocks, le chef de recouvrement doit proposer au Directeur toute mesure conservatoire sur les stocks marchands du client échéance de remboursement n'est pas respectée.

## ***Section II : Les actions de relance***

### **1.1. Définition**

La relance est une succession d'actions à mener en direction du client sous crédit, dès lors que le service crédit et recouvrement constate un retard de remboursement.

Elle se fait en plusieurs étapes, les étapes suivantes étant engagée si le précédent reste infructueux.

#### 1.2.1<sup>ère</sup> étape :

Visite de l'agent de crédit et recouvrement au client, pour s'informer de la cause du retard ;

Rappel au client des conditions de remboursement et des pénalités encourues ;

Appréciation de la volonté du client d'honorer les échéances.

Cette étape est matérialisée par une lettre de relance et un relevé de situation que l'agent de crédit et recouvrement remet au client au cours de la visite.

#### 1.3.2<sup>ème</sup> étape :

Invitation du client à se présenter à l'Unité pour exposer les raisons du retard de remboursement ;

Proposition et discussion d'une procédure de rééchelonnement, s'il y a lieu, avec l'agent de crédit et recouvrement ;

Elaboration d'un nouveau tableau d'amortissement, après règlement des intérêts échus ;

Paiement du complément d'assurance MA Faitière.

Cette étape est matérialisée par la lettre d'invitation et la demande rééchelonnement. L'agent de crédit et recouvrement soumet l'accord convenu avec le client au CCR, avant sa mise en application.

#### 1.4.3<sup>ème</sup> étape :

Convocation du client à se présenter à l'Unité ;

Discussion de la situation du crédit et des retards de remboursement,

Proposition et discussion d'une nouvelle formule de remboursement : mise en place d'une procédure de prise de fonds, ou de collecte ;

Elaboration d'un nouveau tableau d'amortissement, après règlement des intérêts échus ;

Transmission des informations sur la nouvelle formule de recouvrement au service concerné pour la prise en charge du client (prise de fonds, ...)

Cette étape est matérialisée par la lettre de convocation et le formulaire d'engagement pour la nouvelle formule de remboursement convenue.

#### 1.5.4<sup>ème</sup> étape :

Convocation du client à se présenter à l'Unité ;

Discussion de la situation du crédit et des engagements antérieurs non respectés ;

Proposition et discussion, s'il y a lieu, de l'octroi d'un crédit de consolidation conditionné par une convention de prise de fonds ou de souscription, ou une réorganisation de l'affaire par le technicien de l'Unité ;

Règlement des intérêts échus et montage du dossier de crédit de consolidation ;

. A chacune de ces étapes, le chef de recouvrement doit présenter un rapport au Directeur, qui apprécie l'option de remboursement convenu avec le client, et donne son accord pour son application.

Le service crédit et recouvrement doit user de toutes ces procédures pour recouvrer les crédits octroyés ; leur respect et leur application effective permettra d'amoindrir les risques d'impayés. Par ailleurs, une bonne coordination entre les services et les intervenants s'impose, afin que l'information soit disponible en temps réel.

Lorsque les actions de suivi et de relance restent infructueuses, au bout de douze (12) mois, le crédit est déclassé, et le dossier est transmis au contentieux.

### ***Section III : Procédure contentieux***

Les procédures de contentieux sont mises en demeure par l'Unité lorsqu'elle se trouve dans l'obligation de déclasser un crédit, après douze (12) mois de suivi et de relance infructueux.

#### **1.1. Objectifs des procédures contentieux**

S'assurer que :

Les crédits déclassés sont exhaustivement pris en charge, et les clients et leurs cautions solidaires sont identifiables pour ce faire ;

Les systèmes de recouvrement sont applicables et efficaces, les fonds recouverts sont effectivement reversés à l'Unité et pris en compte par la comptabilité.

Les principaux intervenants Chef sont l'Agent de contentieux (AC), Chef crédit et recouvrement (CC/R), Contrôleur interne (CI), chef comptable, Huissiers, autres institutions de recouvrement.

Principaux documents utilisés :

Dossier de crédit, Balance âgée des crédits (état des crédits déclassés), Fiches de suivi, Fiche d'identification, Lettre de transmission à l'huissier, Document de garantie, rapport de l'huissier, Reçu de paiement de l'huissier, Fichier de suivi des dossiers transmis à l'huissier

### 1.1.1 Description des procédures

#### Mise en place de la procédure de contentieux

A la fin de chaque mois, le chef comptable édite l'état des crédits déclassés et le soumet au visa du Directeur. Il procède ensuite au dépouillement de l'état et transmet aux responsables des services concernés (CC/R, CS/S, Chef section CE/E, la situation des clients sous crédits déclassés dans leur portefeuille respectif. Ces responsables, après contrôle de l'état avec leurs collaborateurs, préparent les dossiers composés notamment des :

Fiches individuelles de suivi de prêt tenu par l'argent de crédit : elles présentent toutes les informations sur le crédit, les actions de suivi et de relance, les recouvrements effectués, le solde restant dû, ...

Fiches d'indentification du client et de ses cautions : elles portent toutes les informations disponibles sur le lieu d'activité et /ou de résidence du client et de ses cautions, et l'état des garanties couvrant le crédit ;

Le directeur organise une séance de travail avec les responsables précités, le CI et l'Agent de contentieux, pour la passation des dossiers : chaque dossier y est présenté, analysé et discuté ; le Directeur donne des instructions sur la procédure de relance à adopter pour chaque dossier.

A l'issue de cette séance de travail, l'AC élabore un programme de relance des clients concernés, qu'il soumet au CI pour discussion et au Directeur pour approbation.

### 1.1.2. Les recouvrements par relance à interne.

#### Les actions de relance

L'AC, avec l'assistance des agents de crédit :

Identifie chaque client et ses cautions que le terrain ;

Lui rend visite pour la confirmation du solde crédit déclassé ;

Engage un processus de discussion fermes avec le client et ses cautions, en vue de trouver une option de recouvrement à l'amiable ;

Soumet au CI et au Directeur le préaccord convenu avec le client et ses cautions, à l'issue de processus de discussion ;

Elabore les documents portant sur ledit engagement, et invite le client et ses cautions à se présenter à l'Unité pour signature.

La relance à l'interne débouchera sur un accord à l'amiable si le client et ses cautions font preuve de bonne volonté, d'une part, et surtout si l'AC dispose d'arguments et d'éléments de pression susceptibles de les amener à accepter de remboursement, d'autre part.

La Direction pourra rechercher et soumettre à l'approbation du conseil d'Administration diverses stratégies à cet effet (exemple : menace d'affichage du nom du client insolvable, menace de recours devant les tribunaux, menace de réalisation des garanties...)

L'engagement signé par le client doit être traité, sans délai, par l'AC :

Préparation d'un échéancier de remboursement, préparation de la fiche de suivi des recouvrements, informations des différents services de l'Unité à impliquer dans le processus de recouvrement (caisse, comptabilité, prise de fonds ...) pour les traitements appropriés des opérations spécifiques éventuelles.

### 1.1.3. Le suivi des recouvrements à l'interne.

Dans la réalisation effective de l'accord convenu avec le client et ses cautions, l'AC effectuera les opérations suivantes, selon le cas :

Soit l'encaissement direct des sommes remboursées, auprès du client, contre reçu provisoire à régulariser après versement à la caisse (auprès du Chef caissier) ;

Soit l'envoi du client au Chef caissier pour l'encaissement de remboursement, s'il se présente à l'Unité ;

Soit le suivi journalier des collectes effectuées auprès du client par l'agent de collecte ou l'agent de prise de fonds.

Il met régulièrement à jour les fichiers individuels de suivi de recouvrements, et ^produits un état hebdomadaire.

#### 1.1.4. Les recouvrements par voie d'Huissier :

##### La transmission des dossiers aux Huissiers

Lorsque les relances à l'interne restent infructueuses, notamment du fait de la mauvaise foi manifeste du client débiteur, son dossier est transmis à l'Huissier. Une lettre préparée par l'AC, signée du Président du conseil et ses cautions, par les voies légales requises ; il y est joint un état récapitulatif de la situation du crédit, des informations sur l'identité et la localisation du client et ses cautions, ainsi que les garanties couvrant le crédit et détenues par l'Unité.

##### Le suivi des versements de l'huissier.

Il sera demandé à l'huissier de disposer d'un carnet de reçu en triplicata, à remplir à chaque versement du client. Il devra y figurer :

Le nom et le numéro de compte du client, Le montant payé, la date de paiement, la signature du client (ou du déposant) et de l'huissier.

A la fin de chaque mois, l'huissier adresse un rapport de recouvrement en deux (02) exemplaires au Directeur qui lui décharge la copie ; à ce rapport, il devra joindre la deuxième copie des reçus des versements effectués par les clients, ainsi que les fonds reçus.

Le Directeur, après vérification, transmet les fonds et le rapport au Chef caissier pour l'encaissement. Ensuite, le Chef caissier remet le rapport, les reçus de l'huissier et les bordereaux de caisse au Chef comptable pour classement ; copie du rapport est transmis à l'AC pour la mise à jour de son fichier.

N.B : L'huissier ne doit pas prélever ses honoraires directement sur les fonds recouverts ; il joint à son rapport une note qui sera payée suivant la procédure de règlement des dépenses.

#### 1.1.6. La situation des débiteurs par huissier.

L'AC tient un fichier informatique sur la situation des dossiers transmis à chaque huissier : « situation des débiteurs » ce document est mis à jour à chaque rapport d'huissier. Il est édité et transmis au CI et au Directeur, mensuellement.

## **CHAPITRE V : ANALYSE STRATEGIQUE**

Nous allons parler dans cette troisième partie l'analyser stratégique. L'analyse stratégique nous permet voir les points forts et les points faibles nous allons voir dans la recommandation la proposition de solution au niveau de l'institution financier et des critères de l'octroi.

### ***Section 1 : Les points forts et points faibles***

#### **1.1. Les points forts**

##### **1. Au niveau de l'institution financier**

###### **Renforcement de compétences :**

Pour pouvoir maintenir une meilleure performance

Les investissements sont plus importants par l'acquisition de ses matériels, la rapidité du traitement de données et le meilleur service de sa clientèle, des outils de travail sont à la disposition des employés comme toute autre société. L'institution financière a beaucoup investit dans le matériel informatique.

Le logiciel permettant de conserver toutes les informations concernant les clients. Ces informations sont réparties en réseaux dans toutes les agences. Ainsi, les moyens matériels prennent aussi leur place au sein de cet établissement.

###### **Au niveau des critères de l'octroi de crédits**

###### **1.1. Une bonne estimation des garanties**

Dans l'octroi de crédit, l'institution financier réclame toujours des garanties puisqu'on cas de non remboursé des crédits, la récupération de ses fonds empruntés. L'institution n'exige pas des garanties jugées excessives au risque. Pour cela, les procédures de gestion de l'assurance offerte par l'institution peuvent garanties.

###### **1.2. Prise en compte de données non financières**

Avoir un portefeuille de crédit sain avec minimum de risque et maximum de profit sont de chose primordiale pour la banque (institution financière). L'entretien avec le client sont une étape importante pour l'octroi de crédit. Les clients fournir tous les renseignements utiles à la particularité de son cas. Les documents nécessaires à l'analyse du dossier du client vont être plus faciles, l'objet même de la demande du client est assez clair.

## **2. Les points faibles**

### 2.1. Au niveau de l'institution financier

#### **2.1.1 Insuffisance d'effectif et démotivation des agents**

Les ressources humaines ont leur place primordiale au sein de l'établissement et l'institution microfinance. L'insuffisance de personnel au niveau de l'Agence est très mauvaise.

La mauvaise gestion de son temps pour le traitement de dossier. Le temps ne permet pas à l'exploitation de bien aux meilleures tâches. Le manque de personnel qui ne provoque aucun d'augmentation des tâches de chaque agent.

Dysfonctionnement du réseau : par l'informatisation, les informations nécessaires à l'institution financière, la gestion des comptes des clients sont stockées sur l'ordinateur par le logiciel ISOAPS. On peut remarquer la saturation au niveau des réseaux qui retarde toute l'opération du gestionnaire, les pannes informatiques peuvent constituer un des problèmes engendrant le retard de traitement du dossier.

Manquement des obligations des exploitants au niveau de la procédure signifie l'organisation ne se fait pas correctement. Selon la procédure, les dossiers ne doivent pas rester plus longtemps au niveau de la Direction qui les traite encore un bon nombre de directions qui doivent faire le nécessaire.

#### ***Section 2 : au niveau des critères d'octroi de crédit***

#### **2.1.2. Circuit de dossier de crédit trop long**

Cette procédure est formelle et suit des règles bien déterminées. Le client n'est pas censé connaître la procédure de l'institution financière dans l'octroi de crédit et veut une décision rapide, qui peut entraîner ne certaine difficulté au niveau de la relation. Le délai d'instruction d'un dossier et la prise de décision varie au niveau de délégation existant au sein de MADACREDITO. Le délai d'étude du dossier est plus souvent retardé aux causes de transparence des dossiers fournis par le client.

De plus, la centralisation de fait de la décision de crédit, le rôle de l'exploitant est déterminé dans la décision de crédit, les études sur terrain n'est pas toujours celle qui prend la décision, il lui est toujours demandé de prendre position et donner un avis.

### **Retard dans le déblocage de fond :**

Le dossier annoté de la décision de la hiérarchie sera envoyé à la Directeur Générale. Pour fonction de la mise en place du crédit accordé après accord des différentes directions : la Directeur Générale est la seule habilitée à procéder au déblocage de fond par le client. Ainsi, aucun déblocage de fond ne sera effectué sans l'existence d'une véritable garantie du client. Le Directeur Générale qui effectue une vérification du dossier avant le déblocage du fonds en cas d'accord de la hiérarchie de l'institution financière.

Les risques de non-paiement se trouvent tant au niveau de la société (endettement, incapacité de payer, baisse de salaire, ...), aux crises économiques. Les salariés qui perdent de leur emploi n'ont pas la possibilité de retrouver une situation. Et aussi, l'employeur retient une part de son salaire pour quelques raisons : par exemple des sanctions disciplinaires, pour de santé ...

Pour conséquent, ces salaires incomplets la base de calcul des mensualités dans l'octroi de crédit laissant impayées ces dernières.

Conclusion partielle : les décès du client ou incapacité de travailler pour raison de maladie ou accident est toujours garanti par des assurances spéciales mais celle ne couvre qu'une partie de la somme due à la banque (institution). En cas de caution solidaire, le revenu du conjoint ne permet pas d'honorer les échéances. La mauvaise foi de certains clients est un problème majeur de la banque. Les échéances des mensualités se font toutes les fins du moins. Le virement de certains clients survient bien avant ces dates. Le temps de retirer la totalité de leur salaire par pure mauvaise foi. L'échéance devient impayée à sa tombée.

## **CHAPITRES VI : Recommandation générale au niveau de l'institution financière**

Bien entendu, en proposant des améliorations, on espère obtenir des résultats qui vont porter sur le plan social, financier et économique.

### *Section I : Proposition de solutions au niveau de l'institution financière*

#### **Une bonne organisation**

Une bonne organisation est une marque de prospérité au sein de travail. C'est que la société fait l'organisation pour mettre en ordre les tâches des travailleurs et non pour les punir après non-respect l'obligation. Procéder à l'analyse de problèmes, de faits ou de situation organisationnelles selon différentes tâches. L'amélioration de l'organisation doit être la première condition de la réussite.

#### **Stimulation de la motivation du personnel**

L'amélioration du fonctionnement de l'organisation oblige un changement de comportement de la part de chacun. En plus, le développement des agences est basé sur une bonne planification stratégique. Les motivations du personnel seront particulièrement orientées autour des besoins de chaque Agence. Il relève alors du ressort du superviseur hiérarchique de bien anticiper et élaborer les plannings des chaque tâches, afin de garantir le bon fonctionnement à la foi de la direction commerciale et de l'agence. Tout cela bien sûr dans le but de renforcer davantage l'image de la MADACREDITO face à ses concurrents.

### *Section II : Proposition de solution au niveau des critères de l'octroi*

#### **Accélération de déblocage de fonds**

Les études des exploitants doivent être bien faites et les documents nécessaires et susceptibles d'être demandés par la hiérarchie doivent être complets afin d'activer la prise décision.

Les garanties doivent être présentées lors de la présentation et l'étude du dossier de crédit. Ainsi, le dossier, est accordé, le déblocage de fonds ne prend pas beaucoup de temps.

La concurrence est devenue très rude dans le secteur bancaire (institution financière). Ensuite, la clientèle recherche un crédit, une rapidité et une compétence.

Les taux est inferieur par rapport aux autres, la MADACREDITO doit maintenant miser sur la rapidité. Il est donc nécessaire alors de résoudre le problème de durée de prise de décision.

Bien attendu, nous devons relancer le client pour la procuration des documents nécessaires pour éviter les retards car le traitement de son dossier en dépend entièrement, il est très important bien informer le client sur les rôles de l'institution financière et utilité de garanties pour qu'il l'institution financière n'est pas prêteur sur gage.

### **Au niveau des risques de non remboursement**

Après accord des crédits et après déblocage des fonds, l'institution financière devrait : se livrer toujours à un suivi des affaires des clients afin d'apprécier au mieux l'aptitude des demandeurs à rembourser les fonds qui lui sont prêtés, contrôler l'acquisition d'un tel bien matériel ou d'un bien immobilier.

#### **Nos suggestions pour l'amélioration de ladite loi**

Cette loi a été adoptée en 2005. Les principales caractéristiques de la situation actuelle (2017) sont :

Avènement de la finance numérique (EME, IOB, téléphonie mobile, canaux alternatifs de distribution et nouvelles technologies, futur BIC, dématérialisation, etc.), intégration de nouveaux produits tels que la micro assurance.

Demande accrues de service financier de proximité dans le monde rural, attention particulière sur la protection des clients et la performance sociale.

Il s'avère primordial de renforcer le SIG des IMF. Le renforcement institutionnel de chaque IMF est vital pour la viabilité du secteur.

Dans ce contexte, des dispositions incitatives en matière de réglementation et de supervision de l'activité de microfinance s'avèrent plus qu'opportunes.

## **RESULTATS ATTENDUS**

### ***Section II : Résultats financiers***

La madacredito peut retenir sa position de leader sur la microfinance. Pour une rentabilité de fonds qui sont confiées à l'institution financière, l'amélioration de l'octroi de crédit constitue un des meilleurs moyens. Il est utile de préciser que le rôle d'intermédiaire financier joué par l'institution financière ne peut être assuré correctement que si les crédits consentis à la clientèle c'est-à-dire l'octroi de crédit après étude des risques portant sur la moralité et sur la capacité de remboursement des emprunteurs.

#### **Résultats économiques**

Cette création d'agences implique aussi une création de nouveaux emplois pour les jeunes en chômage...

L'amélioration des critères d'octroi de crédits participera à donner une bonne image de l'économie à Madagascar et pour augmenter le Produit Net Bancaire (PNB).

#### **Résultats sociaux**

Elle participe à la vie sociale de notre pays en offrant des emplois pouvant réduire le taux de chômage qui est obstacles majeurs pour le développement d'un pays. Ainsi, l'octroi de crédit pourrait augmenter le nombre de clients bénéficiaires de financement.

De plus, l'institution joue un rôle important dans l'amélioration de vie des ménages en leur rendant des services.

## CONCLUSION

La satisfaction des clients a besoin d'investissement. Ainsi, l'objectif principal de la microfinance Madacredito est de faire des résultats positifs pour les 2 parties. Pour ce faire, nous avons fait des recherches et études pour l'attendre. L'analyse que nous avons faite nous a permis de soulever quelques problèmes qui sont des facteurs de déblocage à l'accès aux crédits aux clients. Nous avons donc avancé à la microfinance Madacredito quelques perspectives d'amélioration des critères d'octroi de crédit.

Pour éviter ou au moins minimiser de non remboursement, les clients doivent avoir des activités formelles, avoir des expériences sur leurs activités. Afin de poursuivre, on a besoin de contrat bien légalisé et enregistré, s'il y a un risque de non remboursement le contrat entre les deux parties doit être légalisé et enregistré.

Concernant les problèmes internes, nous avons proposé la stimulation une bonne organisation, la stimulation de la motivation du personnel. De plus, renouvellement des matériels informatique et une bonne maîtrise du facteur de temps.

Aussi, concernant les conditions de l'octroi de crédits qui est peu tendu, il faut que révise quelques-uns de ces critères. De plus, la formation d'une délégation de pouvoir au sein de l'agence est importante afin d'éviter la lenteur de la circulation d'un dossier de crédit, l'accélération de déblocage des fonds. A la fin de notre étude, quelques préventions au risque de non remboursement sont proposées pour l'existence des risques propres au débiteur.