



UNIVERSITE D'ANTANANARIVO



**INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
D'ANTSIRABE-VAKINANKARATRA**

DOMAINE : Sciences de la société

MENTION : Sciences de gestion

PARCOURS : Finances et Comptabilités



Mémoire de fin d'études en vue d'obtention du diplôme LICENCE EN GESTION

**GESTION DE RISQUE DES CREDITS BANCAIRES
CAS DE LA BOA MADAGASCAR ANTSIRABE**

PRESENTÉ PAR : ANDRIAMANANA Mamisoa Domoina

Devant les membres du jury composé de :

Président du jury : Monsieur ANDRIAMASY Andry, Enseignant Chercheur

Examineur : Monsieur RAKOTO. ANDRIAMIHAMINA Samiaritovo

Encadreur pédagogique : Monsieur RATOVOHERINAVALONA Zafinjaka, Enseignant Chercheur

Encadreur professionnel : Madame Estelle RAKOTOMAVO

Date de soutenance : 30 Mars 2023 à 15h 00mn

Année Universitaire : 2021-2022



UNIVERSITE D'ANTANANARIVO



**INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
D'ANTSIRABE-VAKINANKARATRA**

DOMAINE : Sciences de la société

MENTION : Sciences de gestion

PARCOURS : Finances et Comptabilités



Mémoire de fin d'études en vue d'obtention du diplôme LICENCE EN GESTION

**GESTION DE RISQUE DES CREDITS BANCAIRES
CAS DE LA BOA MADAGASCAR ANTSIRABE**

PRESENTÉ PAR : ANDRIAMANANA Mamisoa Domoina

Devant les membres du jury composé de :

Président du jury : Monsieur ANDRIAMASY Andry, Enseignant Chercheur

Examineur : Monsieur RAKOTO. ANDRIAMIHAMINA Samiaritovo

Encadreur pédagogique : Monsieur RATOVOHERINAVALONA Zafinjaka, Enseignant Chercheur

Encadreur professionnel : Madame Estelle RAKOTOMAVO

Date de soutenance : 30 Mars 2023 à 15h 00mn

Année Universitaire : 2021-2022

REMERCIEMENTS

Nous tenons à adresser nos sincères remerciements et notre profonde reconnaissance à toutes les personnes sans qui ce mémoire de fin d'études n'aurait pas été réalisé.

D 'abord, à **DIEU TOUT PUISSANT** pour m'avoir permis d'être et pour toute la force qu'Il m'a donnée durant ces longues années d'études.

Par ailleurs, je tiens à témoigner ma vive reconnaissance envers tous les responsables cités ci-après, pour leurs précieuses contributions respectives :

- Docteur ANTSONANTENAINARIVONY Ononamandimby, Maître de conférence, Directeur de l'Institut d'Enseignement Supérieur d'Antsirabe Vakinankaratra (IES-AV)
- Monsieur TSILANIZARA Jacques Rostand, Enseignant Chercheur, le responsable de la Mention Gestion
- Monsieur RATOVOHERINAVALONA Zafinjaka, notre encadreur pédagogique, Enseignant chercheur qui nous a aidé à la réalisation et à l'élaboration de ce mémoire ;
- Madame Estelle RAKOTOMAVO, Chargé des clientèles de la BOA Antsirabe, notre encadreur professionnel ;
- A tous les professeurs permanents au sein de la Mention Gestion pour leur contribution durant mes années d'études ;
- Tout le personnel de l'agence BOA-MADAGASCAR Antsirabe qui nous ont bien reçu et en même temps nous a fourni des informations ;
- A mes familles, qui toujours soucieux de mon avenir n'ont pas ménagé leur peine et leurs efforts et se sont sacrifiés pour ma réussite ;
- A tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
PARTIE I : MATERIELS ET METHODES	
CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE SUR LES CRÉDITS BANCAIRE	3
Section 1 : Crédit bancaire.....	3
Section 2 : Notion sur les risques de crédit bancaire	5
CHAPITRE II : PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT.....	6
Section 1 :Généralités sur la banque.....	6
Section 2 :Présentation de la BOA Madagascar	6
CHAPITRE III: METHODOLOGIE DE TRAVAIL	10
Section 1 : Objectif et limite d'étude	10
Section 2 : Plan de travail.....	10
PARTIE II : RESULTATS	
CHAPITRE I : SYSTÈME ET PROCEDURE D'AUTORISATION DE CRÉDIT	12
A LABOA ANTSIRABE	12
Section 1 : Procédure d'autorisation de crédit aux entreprises	12
Section 2 : Procédures d'autorisation de crédit aux particuliers	13
CHAPITRE II : ANALYSE DES PROBLEMES RELATIFS AUX CREDITS.....	14
Section 1: Processus de l'octroi de crédit.....	14
Section 2 : Analyse des risques de crédit de la BOA Antsirabe.....	15
CHAPITRE III. ANALYSE DES FORCES, FAIBLESSES ET OPPORTUNITES,	19
MENACES.....	19
Section 1: Analyse FFOM de l'octroi de crédit	19
Section 2 : Vérification et interprétation des résultats	24

PARTIE III: PROPOSITION DES SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS	
CHAPITRE I: PROPOSITIONS DES SOLUTIONS.....	27
Section 1: Les solutions proposées.....	27
Section 2: Allègement du problème de manque de garantie.....	28
CHAPITRE II :PROPOSITION DES SOLUTIONS POUR LA BANQUE	30
Section 1 : <i>Les solutions pour l'image de la banque</i>	30
Section 2: Solution pour la gestion de crédit	30
CHAPITRE III : RECOMMANDATIONS GENERALES.....	32
Section 1: Les recommandations	32
CONCLUSION.....	33
BIBLIOGRAPHIE	I
WEBOGRAPHIE	I
ANNEXES	II

LISTES DE FIGURE ET TABLEAU

Figure 1: Organigramme de l'agence BOA Antsirabe

Tableau 1: Fiche technique de la BOA Madagascar.....

LISTES DES ABREVIATIONS, CIGLES ET ACRONYMES

AMP	: Autorisation de mise en place
BFV-SG	: Banky Fampandrosoana ny Varotra-Société Générale
BNI	: Banque National des Industries
BOA	: Bank Of Africa
BTM	: Bankin'ny Tantsaha Mpamokatra
BTP	: Bâtiments et Travaux Public
CDD	: Contrat à Durée Déterminé
CDI	: Contrat à Durée Indéterminé
CSBF	: Commission de Supervision Bancaire et Financière
DDMF	:Délégué de la Direction de Micro finance
DMF	: Direction de la Microfinance
FFOM	: Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces
GAB	: Guichet Automatique Bancaire
IMF	: Institution de Micro finance
PDM	: Part De Marché
PME	: Petite et Moyenne Entreprise

INTRODUCTION

Depuis très nombreuses années, le risque de crédit est l'une des causes majeures de la volatilité des résultats des entreprises et des institutions financières. Comme toute entreprise, un établissement de crédit est exposé à une multitude de risque qui peut entraîner sa défaillance et sa faillite. Le risque de crédit est très important pour la banque, les émetteurs et les investisseurs. Il est soumis à la fois aux cycles économiques, à la conjoncture du secteur d'activité au risque pays et aux événements propres à la vie de l'entreprise.

On a mis l'accent sur le phénomène encouru dans les activités bancaires. Ceci n'est pas du tout le fruit du hasard mais une simple conséquence des problèmes économiques importants qui soulèvent la question ayant abouti dans certains cas des situations dramatiques.

Parmi les métiers de la banque, on trouve l'octroi de crédit qui constitue la principale de cette dernière ; en effet, une fois le crédit est accordé, on peut commencer de parler automatiquement sur le risque d'insolvabilité de l'emprunteur qui est appelé aussi risque de contrepartie. Il peut être défini comme perte éventuelle, cette perte est traduite sous plusieurs formes, la plus courante est le défaut de paiement de l'emprunteur et les intérêts constituent le fruit de ce crédit.

Le bon fonctionnement de la banque suppose non seulement que ce risque soit correctement maîtrisé, réduit par le jeu des garanties, mais aussi qu'il puisse être couvert par les marges appropriées. La gestion de risque constitue une préoccupation majeure pour la banque, d'ailleurs, elles doivent veiller au contrôle et le respect de la réglementation bancaire afin de minimiser ce risque. La mesure du risque de crédit sur les emprunteurs constitue une étape préliminaire essentielle à toute bonne maîtrise de risque de crédit. Mais comment se fait donc l'évaluation du principal risque bancaire au sein d'une banque et quelles sont les procédures pratiquées ?

A travers ces problèmes, nous avons pu nous focaliser et en arriver à mettre ce thème au point. Notre thème s'intitule : "GESTION DES RISQUES DE CRÉDIT BANCAIRE."

Les risques de crédit constituent donc aujourd'hui un enjeu financier majeur dans la gestion de la banque, compte tenu des évolutions de l'environnement économique et réglementaire. Ces banques qui doivent en permanence être préparées à faire face à la matérialisation

des nouveaux risques et répondre aux exigences réglementaires. D'où l'intérêt du thème, objet du travail à savoir l'évaluation du risque de crédit au sein d'une banque et les différents outils pratiqués par cette banque pour la mesure de risque de contrepartie allant de l'approche classique d'analyse des dossiers de crédit notamment dans l'approche de notation interne. Ainsi, l'objet de ce stage au sein de la BOA Madagascar a pour but de me familiariser avec l'environnement bancaire et ses organisations, orientation de nos études ainsi que d'approfondir nos connaissances dans le domaine financier.

Pour ce faire, notre travail s'articulera autour de quelques chapitres regroupés en trois parties : dans la première, nous aborderons les matériels et méthodes. La seconde partie décrira les résultats sur les risques de crédit et la dernière partie nous permettra de proposer une solution complémentaire à l'égard des diagnostics effectués.

PARTIE I : MATERIELS ET METHODES

Dans cette première partie, nous allons aborder la partie théorie de la recherche. Alors nous verrons en premier lieu, le cadre théorique du crédit dans une banque, puis en deuxième lieu la présentation de l'environnement étudié et enfin la méthodologie adopté à la recherche

CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE SUR LES CRÉDITS BANCAIRE

Section 1 : Crédit bancaire

1.1- Définition et rôles du crédit bancaire

Le crédit est une opération qui consiste pour un prêteur ou un créancier à mettre à disposition d'un emprunteur ou débiteur, une certaine somme d'argent moyennant un engagement de remboursement à une date déterminée à l'avance. Dans une opération bancaire, le crédit est une opération qui consiste pour un établissement de crédit à mettre des fonds à la disposition d'un de ses clients. Le crédit est par lequel le créancier d'une obligation de paiement d'un prix de n'importe quel contrat consent au rapport de l'exécution de sa prestation par le débiteur. C'est une avance de somme d'argent, mise en disposition d'argent sous forme de prêt, consentie par un créancier à un débiteur. Alors un crédit est une créance pour un prêt ou plus généralement une ressource pour l'entreprise. Aussi, il peut être défini comme une assistance financière du banquier à l'égard de son client.

Les crédits bancaires assurent la vocation de la banque :

-à mettre la disposition de ce qui besoin des disponibilités qui se trouvent ailleurs

-à fournir des services en prêtant

1.2-Forme du crédit bancaire

Le crédit bancaire sont accordés par l'établissement de crédit aux particuliers ou aux entreprises privées et publiques, ainsi qu'à la collectivité locale.

1.2.1 Crédits aux particuliers

Le crédit au particulier peut être un crédit pour un investissement (ex : achat de voiture, des biens immobiliers)

1.2.2 Crédit mobilier

Il vise toute les opérations de crédit consenti à titre habituel par des personnes physique ou morale en y assimilant la location,vente,la location avec option d'achat,le vente ou prestation de service dont le paiement est échelonnédifféré ou fractionné.

1.2.3 Crédit immobilier

Ce sont des prêts consentis en vue de financer l'acquisition d'un immeuble à usage d'habitation ou à usage mixte d'habitation et professionnel mais également le terrain permettant la construction des tels immeubles ainsi que les travaux sur ces immeubles

1.2 Crédits aux entreprises

1.2.1-Crédit avec mobilisation de créance

Escompte

L'opération se réalise par le billet d'un compte courant sur lequel le client bénéficiaire porte ses effets de commerce que la banque cède immédiatement moyennant intérêt et commission.

L'affacturage

C'est une convention complexe connue également sous l'anglais factoring par lequel un établissement de crédit dénommé "factor" ou affactureur règle à son client l'adhérent le montant de cette facture représente au factor qui fait son affaire de leur recouvrement.

1.2.2 Les crédits sans mobilisations de créance

1.2.2.1 Crédit-bail

Autrement appelé "leasing", c'est une technique de financement qui relève du monopole des établissements de crédit, un client ayant besoin de financer un besoin se tourne vers une société de crédit-bail afin qu'elle acquiert en vue de lui louer.

1.2.2.3 Location financière

C'est une opération de crédit permettant le financement des biens divers comme le crédit-bail, elle s'inscrit dans la durée avec période de location.

1.3- Objectifs du crédit bancaire

Le crédit bancaire a pour objectif de favoriser l'accès des entreprises dans le circuit bancaire par des services financiers adaptés à leur activité, provenant de la collecte d'épargne des ménages qui est injectée dans le circuit économique. L'objectif du crédit en général, est le financement des investissements des entreprises et des particuliers. Le crédit d'investissement, en

particulier, a pour objet le financement de la production d'un bien déterminé. Son remboursement viendra du bénéfice résultat de la vente de ce bien. Ainsi il peut subvenir aux besoins d'équipements des particuliers, qui anticipent la passibilité d'épargne future par le crée.

Section 2 : Notion sur les risques de crédit bancaire

2.1Notion de risque

2.1-1-Définition

Les banques, comme beaucoup d'entreprises, sont soumises aux risques. Toutefois, elles sont soumises à plus de formes de risques que la plupart des autres institutions et le maître des risques bancaires est un enjeu important. La liste des risques pouvant affecter une banque est longue : risque de marché, d'option, de crédit, de liquidité, de paiement anticipé, de gestion et d'exploitation, risque sur l'étranger. La notion de risque, couramment utilisée dans la vie quotidienne, se révèle complexe et a évolué au fil du temps, Elle est envisagée différemment selon les domaines et les spécialités. Ainsi, le mot risque revêt une signification différente pour le spécialiste de l'environnement, l'assureur, le banquier, le soignant ou le cadre de direction. Le gestionnaire de risque l'associe au terme de vulnérabilité.

2.2- Les composantes de risque de crédit

2.2.1 Le risque de crédit

Le risque de crédit est défini comme étant : " Le risque résultant de l'incertitude qu'à la possibilité ou la volonté des contreparties ou des clients de remplir leur obligation. Très prosaïquement, il existe donc un risque pour la banque dès lors qu'elle se met en situation d'attendre une entrée de fonds de la part d'un client ou d'une contrepartie de marché »¹. Le risque de crédit est le risque que ce débiteur coemprunteur fasse défaut ou que sa situation économique se dégrade au point de dévaluer la créance que l'établissement bancaire détient sur lui. La banque doit faire face à tout type de risque de faillite pour les sociétés ou d'insolvabilité pour les particuliers et professionnels. Paradoxalement, la gestion du risque de crédit, dont les procédures

¹ Ousmane BAH, (2008) « La gestion des risques de crédit » : un enjeu majeur pour les banques ; mémoire de maitrise en Banque assurance

de gestion sont classiques et bien connues, est sans doute celle qui est appelée à évoluer le plus aujourd'hui.

CHAPITRE II : PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT

Section 1 : Généralités sur la banque

La banque a pour mission de fournir des services financiers. Entant qu'entreprise, elle utilise des moyens pour produire ces services afin de tirer des profits. Donc son activité est à but lucratif. D'une manière générale, le profit d'une entreprise c'est ce qui reste à sa disposition après avoir payées les dépenses relatives à son exploitation. Une entreprise ne peut pas survivre, donc ne peut pas non plus se développer si elle ne dégage pas de bénéfices. De ce fait, elle se voit obligée de bien gérer ses activités afin d'éviter la faillite et même la poursuite judiciaire des propriétaires. En effet, dans le cas de faillite, les personnalités personnelles des propriétaires peuvent être touchées. Par prudence, les banques ont en quelque sorte une sélection de clients. En fait, elles octroient des services financiers notamment de crédits à ceux qu'elles espèrent avoir les moyens de les rembourser moyennant intérêts. Elles doivent s'assurer de la solvabilité de leurs clients.

On entend par solvabilité la capacité d'un client emprunteur de rembourser ses dettes envers les créanciers. En d'autres termes, être solvable c'est avoir les moyens de payer ses créanciers. Les banques ont en général ce comportement du fait des critères qu'elles imposent à ses clients. Sans ces critères, elles n'assurent pas la rentabilité de ses activités. Les banques se soucient de leur efficacité puisqu'elles ont pour but les bénéfices et donc là

Section 2 : Présentation de la BOA Madagascar

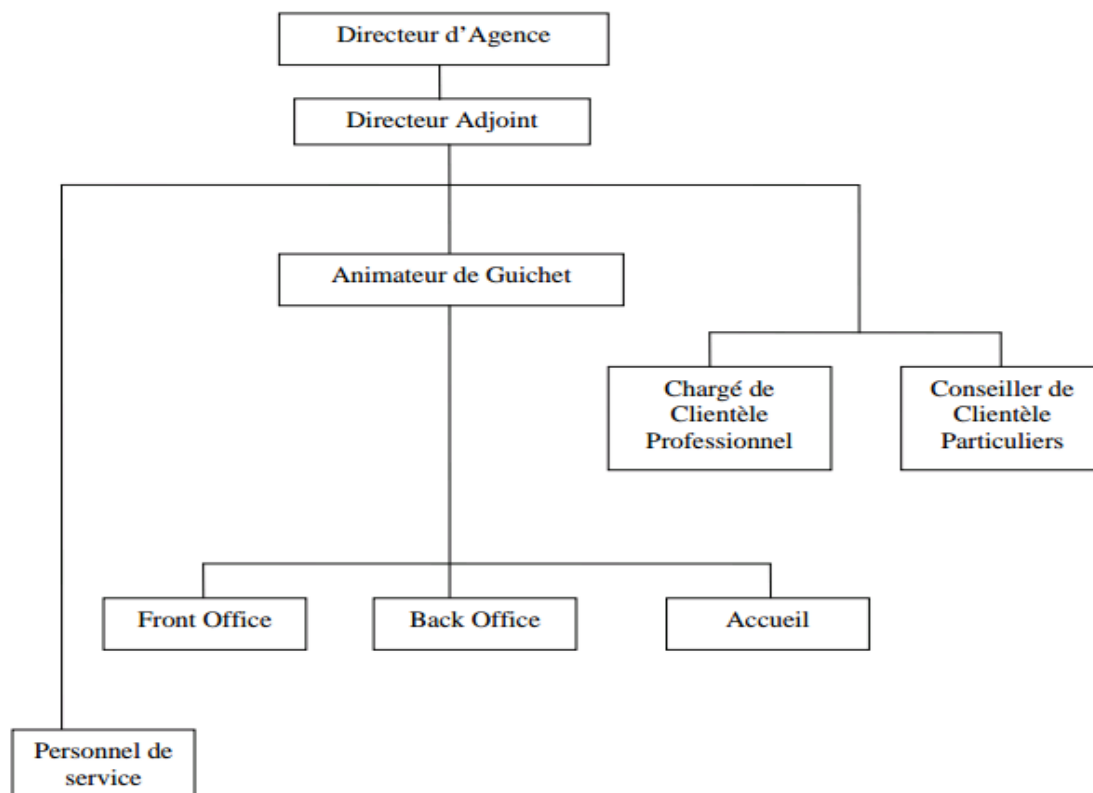
2.1 Historique la BOA Madagascar

La Bank of Africa Madagascar a été créé le 18 Novembre 1999 lors de la reprise par le Groupe Bank of Africa du fonds de commerce de l'ancienne Banque Nationale BTM. Son activité est celle d'une banque commerciale tous publics. Depuis cette date, la BOA Madagascar réorganise, développe et optimise son réseau.

La BOA Madagascar est un établissement bancaire Malagasy ayant rejoint le Groupe BOA depuis plus de 30 ans et présent sur les marchés Malagasy depuis plus de 130 ans. Elle détient actuellement un capital de 45 509 740 000 MGA.

La BOA Madagascar s'impose aujourd'hui l'un des acteurs majeurs de la place bancaire Malagasy avec un total de bilan de 3 606 174 millions de MGA. Elle est la deuxième grande banque de Madagascar. BOA Madagascar dispose de 91 agences et de 5 centres d'affaires réparties sur les 22 régions ainsi que 188 guichets automatiques de banque pour servir au mieux ses.

Figure 1: Organigramme de l'agence BOA Antsirabe



Source : BOA Madagascar Antsirabe

2.2-Les activités de la BOA Madagascar

Les activités du Groupe sont identiques à celles des autres banques commerciales. Cependant grâce à son plan stratégique de développement, le groupe BOA réorganise, développe et optimise

son réseau. Les services offerts à la clientèle, plus précisément dans le domaine de la monétique se sont améliorés : augmentation du GAB, émission de carte VISA, mise en place du service internet Banking (B-sms, B-phone, My BOA).

2.3 -Les objectifs de la BOA-Madagascar

La BOA-Madagascar a de nombreux objectifs qui constituent des défis qu'elle se lance à elle-même pour garder cette position de leader à savoir primo accroître ses parts de marché ; deuxio rééquilibrer le portefeuille clientèle ; mieux rentabiliser ses investissements ; et enfin développer la participation de chaque agent à la croissance de l'entreprise.

Tableau 1: Fiche technique de la BOA Madagascar

Raison sociale	L'entreprise prend la dénomination BANK OF AFRICA-MADAGASCAR ou BOAMADAGASCAR
Numéro statistique	65120111999010039
Numéro de registre de commerce	993839
Numéro d'identification fiscale	3000000491
E-mail	boa@boa.mg
Site web	www.boa.mg
slogan	«La force d'un groupe, la proximité d'un partenaire »
Siège sociale	La société anonyme BOA-Madagascar est localisée à l'adresse : 2, place de l'Indépendance, Antananarivo 101 BP 183

Source :BOA-Madagascar Antsirabe

2.4- Les prestations offertes par la BOA Madagascar

2.4.1- Produits aux entreprises

La BOA Madagascar offre aux entreprises les produits suivants :

- Le compte courant
- L'appui au PME
- Financement de PME et BTP
- Le crédit-bail
- Règlement des opérations à l'international (à l'exportation et l'importation)

2.4.2-Produits aux particuliers

La banque met à la disposition des clients particuliers les produits et services suivants :

- ✓ Le compte de chèque
- ✓ Le compte d'épargne "TAHIRY"
- ✓ Le prêt " VAHAOLANA"
- ✓ Les prêts Scolarité
- ✓ Les prêts "EVENEMENTS FAMILIAUX"
- ✓ Le prêt Habitat
- ✓ Le prêt immobilier "LOVASOA"
- ✓ Le transfert vers l'étranger
- ✓ Pack Salaria, Packfonctionariat

2.4.3-Autres produits

- La carte de retrait
- Carte Visa Electron
- Carte Visa Classic
- Retrait
- Virement
- Service en ligne,
- Western Union

CHAPITRE III: METHODOLOGIE DE TRAVAIL

La méthodologie est l'étude des méthodes utilisées pour entreprendre une activité, une étude, un travail, une recherche. Plusieurs démarches ont été mises en œuvre pour la réalisation du présent ouvrage. Par conséquent, après avoir présenté les matériels d'étude, nous allons énumérer les méthodes utilisées qui ont beaucoup contribué dans l'élaboration de ce présent mémoire

Section 1 : Objectif et limite d'étude

1.1 Objectif de l'étude

Notre étude a pour objectif de s'assurer que la gestion de risque de crédits mise en place par la banque lui permet d'assurer sa performance.

1.2. Limite de l'étude

Toutefois, au cours de notre recherche quelques limites ont été rencontrées, celle-ci constituent un handicap qui empêche l'atteinte des objectifs. Premièrement, concernant les entretiens, les responsables du département étudié ne sont pas toujours disposés à être questionné et n'a pas suffisamment de temps pour communiquer. Deuxièmement, concernant les données, la plupart d'entre elles, ne nous a pas été communiqué.

Section 2 : Plan de travail

2.1. Méthode de collecte des données

2.1.1- L'entretien

C'est une technique qui peut donc être utilisée à tout stade du processus d'évaluation pour établir une théorie sur le programme évalué, identifier les problèmes, besoins et améliorations nécessaires. Cette technique présente un certain nombre d'avantages. Durant le stage effectué auprès de la BOA Madagascar Antsirabe, nous avons eu une entrevue avec les personnes chargées des clientèles. Notre entretien avait commencé pendant la troisième semaine de stage. Nous lui avons interrogé sur les activités de la BOA ; les produits offerts ; les clients cibles ; les avantages de ses produits. Nous avons abordé aussi avec sur le sujet concernant, les garanties, les conditions de l'octroi de crédit, le taux d'intérêt appliqué par la banque, le recouvrement des créances.

2.1.2 L'observation

Lestage avait débuté le 07 Novembre au 07 janvier 2023, notre intégration au sein de la société était faite sous plusieurs conditions. Nous étions tenus à respecter les règlements intérieurs de l'entreprise, à suivre les horaires de travail du personnel (de 7h30 à 12h la matinée et de 14h jusqu'à 17h l'après-midi), à être assidus, et surtout à savoir coopérer et travailler en équipe.

2.2 Recherche documentaire

La recherche documentaire a été surtout axée sur la recherche des données sur le thème d'études mais aussi des informations sur l'organisation de l'entreprise. En effet, la consultation de quelques ouvrages ainsi que la recherche sur l'Internet tout au long de la période de rédaction ont été vraiment nécessaire, c'est ce que nous entendons par bibliographie et webographie.

2.3 L'analyse et traitement des données

Dans cette section nous allons voir dans le premier temps les méthodes utilisées pour le traitement des données et en second lieu les outils d'analyses des résultats.

2.3.1 Traitement des données

Il existe différentes méthodes d'analyse pour l'approbation des hypothèses, la discussion des résultats obtenus et la recommandation, parmi lesquelles : le traitement des données par le pack office (Microsoft Word, Microsoft Excel).

PARTIE II : RESULTATS

Cette partie est constituée des trois chapitres subdivisés en divers sections. Pour commencer nous allons parler du système et de la procédure d'autorisation de crédit à la BOA Madagascar, ensuite nous analyserons les problèmes relatifs au crédit, et enfin nous allons évoquer l'analyse FFOM de la BOA Madagascar.

CHAPITRE I : SYSTÈME ET PROCEDURE D'AUTORISATION DE CRÉDIT

A LABOA ANTSIRABE

Section 1 : Procédure d'autorisation de crédit aux entreprises

1.1-Conditions exigés aux entreprises

Premièrement, il faut que

- ✓ Le client ou l'entreprise soit titulaire de compte courant à la BOA

Le client doit montrer les états financiers de 3 dernières années de l'entreprise (bilan, CR,)

La banque vérifie le mouvement du compte et la situation juridique du client

La banque puisse exiger des garanties bien évaluées comme l'hypothèque ou management

1.2 Le responsabilité du chargé de la clientèle de la BOA afin de procéder à l'autorisation de crédit

Après avoir réunir les dossiers apportés par les clients emprunteur, le chargé de clientèle doit vérifier que les dossiers sont complets.

Puis les dossiers doivent être passés et signés par le Directeur d'agence avant de les envoyer à la banque siège Antananarivo.

Ensuite, cette dernière prend la décision d'accorder ou non le crédit après une analyse financière. Ainsi, l'agence exécute les ordres ou avis donnés par le siège Tana avant d'affirmer l'autorisation de crédit aux clients. Alors le client doit attendre au maximum 5 jours ouvrés pour savoir si le crédit demandé est accordé ou non.

1.3-Le mode de remboursement de crédit pour l'entreprise

Après l'autorisation de crédit, la banque doit contrôler et suivre le remboursement de crédit à tout moment. La périodicité des échéances peut être mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle, selon les possibilités de trésorerie de l'entreprise.

Section 2 : Procédures d'autorisation de crédit aux particuliers

2.1 -Les conditions exigées aux clients particuliers

Les prêts particuliers sont destinés aux salariés publics ou privé, puis les gendarmes et les militaires. Pour avoir un prêt particulier, il faut que :

- ✓ Ils soient titulaires d'un compte à part de compte courant et le compte association
- ✓ Ils doivent avoir une ancienneté d'un an et leurs salaires doivent être simplifiés à la BOA Madagascar
- ✓ Ils réunissent des dossiers nécessaires à l'autorisation de prêt
- ✓ Il faut que pour l'attestation d'emploi de l'emprunter et les types de contrat à savoir soit CDI soit CDD

Pour les clients a déjà fait un prêt et veut demander un nouveau prêt,le prêt doit être débloqué avant d'avoir à nouveau une convention de prêt.Le calcul du montant de prêt à nouveau se fait comme suit :

Montant accordé à nouveau=Capital-Remboursement antérieur-Frais de dossier

Source : BOA-Madagascar Antsirabe

2.2 Les responsabilités de Chargé de clientèle particulier pour l'autorisation de prêt

Après avoir réunis les dossiers apporter par les clients emprunter,le Chargé de clientèle doit vérifier que les dossiers sont complets.

Puis elle remet un dossier de déclaration de cession volontaire sur salaire à l'emprunteur pour qu'ensuite il le porte au tribunal afin d'avoir une autorisation de prêt.

Ainsi, la BOA Madagascar Antsirabe exécute les ordres ou avis donné par la BOA siège Tana avant d'affirmer l'autorisation de prêt à ces clients.

Alors, les clients doivent attendre au maximum 5 jours ouvrés si le prêt est accordé ou non.

2.3-Le mode de remboursement pour les particuliers

Le montant de remboursement c'est la quotité cessible calculé à partir du salaire de base du client, la quotité maximum est de 33,33% du salaire de base du client.

La date de remboursement du prêt se fait :

- Le jour 20 du mois à enlever sur le virement de salaire du client pour les sociétés privées
- Le jour 15 du mois à enlever sur le virement de salaire du client pour les sociétés publiques

Tout d'abord, le montant de remboursement, c'est la quotité cessible calculée à partir du salaire de base du client. Alors nous allons voir à présent comment se fait le remboursement du prêt à partir de la date de virement de salaire.

La quotité cessible est la même durant toute la durée du remboursement et ne doit en aucun cas être variable. Alors au cas où le client veut faire un remboursement par anticipation, il doit directement rembourser tout le reste du prêt intégralement en faisant une demande et avoir la validation du remboursement du prêt par anticipation au Directeur.

CHAPITRE II : ANALYSE DES PROBLEMES RELATIFS AUX CREDITS

Section 1: Processus de l'octroi de crédit

Le processus de l'octroi de crédit est le chemin à suivre pour les dossiers de demande de crédit des clients, dès l'entrée à l'agence jusqu'au déblocage du fonds à la DDMF. Ainsi, ce circuit va suivre deux niveaux d'abord au niveau de l'agence, puis à la DDMF.

1.1. Au niveau de l'agence

Au niveau de l'agence, nous allons nommer cette procédure « l'octroi ». Cette étape consiste au dépôt de la demande de crédit auprès des agences puis de l'accord donné par la DMF. Entre-temps, plusieurs analyses sont faites comme celles se portant sur les activités prévues et le financement correspondant demandé par l'emprunteur et des garanties offertes par celui-ci.

Les actions à l'agence se présentent comme suit : réception du dossier de demande de crédit du zepromoteur par le chargé de clientèle. Ces dossiers vont être classés. Si parmi les dossiers il y a un crédit IMF, le chargé de clientèle vérifie la conformité du dossier et les envoyés directement auprès de la DDMF.

1.2- Au niveau de la DDMF

Au niveau de la Direction de la Microfinance la procédure se déroule en deux étapes bien distinctes, d'abord la mise en place, puis le déblocage.

1.2.1 La mise en place

Cette étape consiste à la formalisation des différents documents, au dépôt final de dossier et à l'obtention de l'autorisation de mise en place (AMP). La procédure de mise en place commence par la réception de la notification de l'accord et se termine par la notification de l'AMP. Puisque cette étape consiste principalement à la formalisation des différents documents, les principaux acteurs sont donc l'emprunteur et l'agence BOA, car l'emprunteur doit compléter et finaliser son dossier pour pouvoir être contrôlé. Après les contrôles faits par l'agence, les dossiers sont envoyés au siège pour être contrôlés par la DMF et la Direction Centrale des Engagements (DCE). En cas d'anomalies, le dossier est renvoyé à l'emprunteur pour régularisation.

Ainsi se présente le circuit des documents de l'octroi de crédit à la DDMF pour effectuer l'AMP. L'agence établit avec le promoteur la demande de crédit et le renvoyé à la DDMF pour évaluation et émission du premier avis. Après vérification de la demande de déblocage, la DMF établit l'Autorisation de Mise en Place ou AMP avec accord de la DCE. Enfin, le déblocage peut être réalisé.

1.2-2 Le déblocage

C'est la dernière étape pour l'octroi de crédit à la BOA. Comme son nom l'indique, c'est donc le déblocage des fonds accordés à l'emprunteur. Cette étape contient quelque détail que nous allons voir dans la figure suivant :

Section 2 : Analyse des risques de crédit de la BOA Antsirabe

2.1 Le risques liés à la BOA Antsirabe

2.1.1 Risque de non remboursement

Le risque de non remboursement se traduit dans tous les cas pour l'entreprise par un seul et même événement : la crise de trésorerie.

La crise de trésorerie qui peut être causée par les probabilités du risque suivant :

- Le risque né d'événements exceptionnels
- Les risques tenant au débiteur et lié à son secteur d'activité Les analyses suivantes mettront en cause la solvabilité de l'entreprise.

2.1-2 Le risque né d'événements exceptionnel

Les incapacités de successeurs, le litige entre les responsables, la suppression brutale du marché sont souvent aussi imprévisibles que violent qui peut être qualifiés de risque causé par des événements exceptionnels

2.1-3 Les risques classés par ligne de crédits

Le client peut utiliser les services de la banque en retirant des fonds qu'il doit rendre un certain délai : c'est à dire par caisse. Il peut demander des fonds en échange d'effets de commerce dont le paiement remboursera par la suite la banque : c'est l'escompte.

Le banquier peut aussi prêter sa signature, substituer son crédit à celui qu'inspire le client, et ce sera le crédit par acceptation et le crédit par cautionnement. Chacun des modalités de ces crédits montre le risque du banquier sous un jour différent.

Pas de crédit sans risque quelle que soit la modalité adoptée, le banquier ne peut pas espérer exclure le risque d'un crédit qu'il octroi. Tout ce qu'il peut faire, c'est de prendre des risques normaux, et de s'efforcer de les écarter, ou du moins de bien peser les risques anormaux.

Ainsi les fluctuations de prix des produits, formant la base d'un crédit, la défaillance de débiteur du crédit, une autre destination donnée par ce dernier aux fonds qu'il a emprunté, un froissement avec lui à cause d'une demande de remboursement. Ce sont des risques normaux dont le banquier tient compte en accordant son concours et contre lesquels il se protège pour autant que ce soit possible. Par contre, si le produit objet du crédit est spéculateur, si le crédit dispose déjà de concours important chez d'autres banquiers ou n'est pas en règle avec le fisc, et que le banquier le sait, il se trouve en face d'un risque normal : s'il ne l'écarter pas, il doit tout au moins bien le peser, et majorer d'autant ses conditions. Pour ce faire, nous nous attacherons à faire ressortir toutes les nuances de risque et nous devons pour cela pénétrer plus avant dans l'étude de la technique des risques classés par fiche de crédits.

2.1.3.1 La Facilité de caisse

Elle présente un risque élevé et exige donc une surveillance constante de son utilisation. Le suivi de l'utilisation reste alors pour le banquier le point d'orgue concernant ce type de crédit.

La mauvaise utilisation est décelée lorsque :

- la durée de la période débitrice s'allonge
- les pointes débitrices augmentent ou dépassent le plafond autorisé- le mouvement mensuel diminue.

Dans tous les cas, il convient d'agir vite.

2.1.3.2 Le découvert

Le principe de découvert est le même que celui que la facilité de caisse à la seule différence que le découvert est accordé sur une période plus longue et répond à d'autres exigences. Il a pour objet de compléter le fonds de roulement insuffisant dans une période donnée allant de 15 jours à quelques mois.

2.3-Le recouvrement

La seule préoccupation de toutes les banques est le risque de non remboursement du crédit. Lorsqu'il y a retard de paiement de la part du débiteur, on parle d'impayé. C'est ainsi qu'intervient le terme de recouvrement plus exactement le recouvrement des créances. En cas de facture non payée à l'échéance, la banque engage ce que l'on appelle la procédure de recouvrement. Afin d'optimiser les chances d'obtenir le paiement, il convient d'observer un certain ordre de rappel à savoir : la relance téléphonique ou par courrier électronique ; la relance par lettre simple ; la relance par lettre recommandée ; la mise en demeure ; et/ou le recours au tribunal d'instance. Nous pouvons affirmer que lorsque le créancier ne respecte pas la date d'échéance convenue, il y a impayé. Ainsi, la banque procède au recouvrement de ce dit impayé.

La date d'échéance

L'impayé est constitué dès qu'il y a retard de paiement. Il faut bien être conscient que, juridiquement, dès qu'il y a retard de paiement ne serait-ce que d'un seul jour, il y a impayé. Théoriquement, il y a deux formes d'action de recouvrement appliquées par les banques en cas d'impayé. D'abord, l'action à l'amiable : il s'agit du recouvrement de créance effectué au travers

des relances efficaces par exemple par courrier, par téléphone ou en rendant directement visite au débiteur. Ensuite, le recouvrement judiciaire, en cas d'échec du parcours à l'amiable, la banque entreprend les démarches judiciaires nécessaires pour l'obtention du paiement des sommes dues, tout en poursuivant les négociations à l'amiable avec les clients.

2.4 Le traitement des impayés

Premièrement, la banque envoie par recommander la lettre de constat d'un délai de 15 jours. La lettre de constat est une lettre de reconnaissance de quelque chose. Dans notre cas, nous parlons de la reconnaissance de doit. Cette lettre fait reconnaître au créancier qu'il devrait être redevable envers la banque. Deuxièmement, si après 15 jours la banque ne reçoit aucune réponse, elle envoie la deuxième lettre qui est la lettre de rappel. La lettre de rappel est une relance pour une facture impayée. La plupart du temps, les entreprises demandent à leurs clients, de payer leurs factures dans un délai de 30 jours. Néanmoins, certaines sociétés acceptent parfois, un délai plus long. Dans tous les cas, dès que le délai de paiement est dépassé, il ne faut pas hésiter à relancer le client. Avant d'intenter toute action en justice ; mieux vaut tenter de régler le problème à l'amiable. Troisièmement, en dépassant le délai de 1 mois, la banque fait parvenir la lettre de mise en demeure d'un délai de 1,5 mois à 2 mois. Cette lettre constitue une sommation de payer et peut également servir de date de départ au calcul des intérêts de retard sur le montant impayé en cas de procédure. Cette lettre précise la somme due et une nouvelle date de règlement. Il est fortement conseillé d'adresser cette lettre sous forme recommandée avec accusé de réception. Pour lui donner un caractère plus formel. Cette lettre peut également être présentée par un huissier. Si la troisième lettre c'est-à-dire la lettre de mise en demeure reste sans effet ou sans réponse ; (pas de remboursement), la banque mobilise le fonds de garantie, le dossier est déclassé vers les créances douteuses et litigieuses. Il est transféré à la Direction des affaires juridiques et de recouvrement qui entame le recouvrement par voie judiciaire.

CHAPITRE III. ANALYSE DES FORCES, FAIBLESSES ET OPPORTUNITES,

MENACES

Les banques œuvrent dans un secteur d'activité dans lequel on retrouve d'autres organisations concurrentes qui se bousculent les unes aux autres pour conquérir et conserver leur PDM (Part de Marché) de façon à assurer leur survie, leur développement dans lequel elle se trouve joue un rôle primordiale dont :- Le diagnostic interne de l'entreprise (Forces et Faiblesses)- Le diagnostic externe de l'entreprise (Opportunités et Menaces) Pour cela nous allons mettre en exergue les forces et faiblesses suivi des opportunités et menaces.

Section 1: Analyse FFOM de l'octroi de crédit

1.1Analyse FFOM du processus

Forces

Les dossiers sont traités par des personnes qualifiées : elles ont les compétences nécessaires pour accomplir leurs tâches (avec l'appui des diplômes et des expériences). - Les initiés aux procédures facilitent la tâche des agents concernés : chaque étape ne demande pas beaucoup de temps et les agents de la banque n'ont pas trop des problèmes à régler. - Existence de plusieurs niveaux de contrôle dans le traitement des dossiers, ce qui diminue considérablement le risque de faux calcul et de non remboursement. - Volonté de la DDMF à améliorer la qualité de ses services : la Direction a fixé un nouvel objectif : accélérer la notification à l'agence (2 jours après réception des dossiers).

Faiblesses

- Le délai de traitement des dossiers est encore assez long, il peut aller jusqu'à 45 jours selon les anomalies rencontrées dans les différentes étapes de traitement des dossiers.
- Les nouveaux clients ont du mal à connaître les différentes procédures de la banque à cause du manque de communication, sinon, ils ne les maîtrisent pas.

Opportunités

- Le traitement des dossiers est facilité avec l'emploi de nouvelles technologies de l'information et de la communication (internet, téléphone portable...).

- La procédure de la banque est souvent analysée par des bureaux de consultation extérieur pour pouvoir l'améliorer et ainsi donner satisfaction aux clients.

Menaces

- Certains clients ne savent ni lire ni écrire, ce qui retarde encore l'arrivée des dossiers à l'agence et son traitement.

- Dans certaines localités, les clients préfèrent aller dans les autres types d'institutions financières à cause des formalités requises par la banque.

1.2 Analyse de la banque BOA-Madagascar proprement dite

Dans cette sous-section, notre analyse se consacre, à l'environnement interne de la banque c'est-à-dire les forces et les faiblesses de l'application de ces crédits ; ainsi qu'à l'environnement externe de la banque c'est-à-dire les opportunités et les menaces rencontrées par la banque et par les clients.

1-2-1 Les forces de la BOA-Madagascar

Le phénomène d'intensification et les innovations technologiques stimulent les innovations financières de la banque BOA. D'où les changements suivants : d'abord le raccourcissement du délai de traitement de crédit ; ensuite, le rajeunissement et la qualification du personnel par le biais de formation et de recrutement périodique ; puis, l'utilisation des matériels informatiques et l'adoption d'une politique de prix très concurrentielle ; et enfin, son image de marque et son maillage en étant le plus grand réseau bancaire à Madagascar (plus de 91 agences à la disposition de la clientèle).

1-2-2 Les forces relatives à l'application de ces crédits

Les crédits sont conçus pour que les deux parties soient gagnant-gagnant. L'application de ces crédits donne des forces à la banque, vu que la microfinance est aujourd'hui inséparable de la vie quotidienne des malgaches. D'abord la banque a une connaissance du niveau d'activité de l'entreprise à travers les remises effectuées. Pour la sécurité, l'Etat est considéré comme la meilleure signature en financement des marchés administratifs. Un crédit de stockage bien maîtrisé est une protection contre le risque, car ce type de garantie que représente une valeur marchande élevée, est attractive pour la banque, notamment lorsqu'elle prête à de nouveau client

pour lesquels elle ne dispose pas d'historique de crédit. Enfin, un financement long fidélise un client, en crédit d'investissement à moyen et à court terme.

1.2.2.1 Les faiblesses de la BOA

Madagascar est classé parmi les pays à faible revenu. Il apparaît évident que les faiblesses des dépôts bancaires représentent une forte contrainte pour l'octroi de crédit. Nous savons que plus le crédit est réparti entre un nombre restreint de bénéficiaire, plus le risque est faible.

1.2.2.2 Les faiblesses relatives à l'application de ces crédits

Le crédit d'investissement peut réserver une mauvaise surprise comme la difficulté à réaliser une garantie dans le cas d'un redressement judiciaire. Ensuite, la rentabilité ; l'expérience a montré que certain programme de crédit de stockage contribue à lisser le cours des produits.

1-3. Les opportunités et les menaces du risque de crédit

Cette sous-section va nous montrer les opportunités, ainsi que les menaces qui s'offrent à la banque en octroyant du crédit.

1-3-1 Les opportunités

Les opportunités qui s'offrent à la banque sont nombreuses et concernent l'utilité du crédit pour les entreprises, à court ; à moyen et à long terme et les avantages de ces crédits au niveau de la banque.

1-3-1-1 Utilité du crédit pour les entreprises

Pour faire face à la concurrence, pour résoudre ses besoins de trésorerie, pour développer son activité, l'entreprise se tourne vers la banque qui pourra lui proposer plusieurs gammes de crédit à court ; à moyen et à long terme.

1-3-1-2 Les avantages de ces crédits au niveau de la banque

La banque offre des produits pour lui procurer des avantages. Ces avantages concernent donc, les intérêts et l'image de la banque.

Les intérêts

Les principales recettes de la banque sont constitués par les intérêts venant des opérations de crédit accordés aux clients. Grâce à ces intérêts, la banque finance ses frais de financement et en même temps augmente son produit net bancaire (PNB).

L'image de la banque

La gamme de produit offerte par la banque est considérée comme essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise ; voir même au développement économique du pays. Cela fait une bonne image pour la banque par la qualité de son produit et donne la confiance aux clients. Les clients sont mieux informés de différentes offres bancaires, en particulier grâce à divers canaux de communication (télévision ; sites internet, réseaux sociaux). En d'autres termes la banque est devenue un fournisseur de biens et services de base. La banque fournie à leurs clients : un accès à leur banque n'importe où et à n'importe quel moment, des offres simples mais personnalisées ; des produits et services transparents ; sans risques et éthiques.

1-3-2 Les menaces

Nous exposerons comme menaces les problèmes rencontrés par la banque et par ces clients. Du point de vue de client, ces problèmes concernent les étapes à suivre, le taux d'emprunt et la durée d'octroi. Du côté de la banque, nous noterons principalement les problèmes de non remboursement, la difficulté de réalisation des garanties etc.

1-3-2-1 Les problèmes rencontrés par les clients

Les principales difficultés rencontrées par les clients lors de la demande de crédit se trouvent généralement au niveau de : d'abord l'étape à suivre ; ensuite le taux d'emprunt et la durée d'octroi de crédit.

Les étapes à suivre

Les procédures à suivre pour les clients sont complexes et surtout lentes parce qu'elles passent d'abord à l'ouverture de compte avant de faire la demande de crédit. Cela conduit donc à un certain nombre de problèmes, surtout dans la production des documents nécessaires, non seulement pour l'ouverture de compte mais aussi pour la demande de crédit elle-même.

Le taux d'emprunt

Parfois le taux d'intérêt de la banque est supérieur au pourcentage de bénéfice de l'entreprise. Cela signifie que l'entreprise ne tire aucun profit du crédit sollicité.

La durée d'octroi

D'après le circuit d'acheminement du dossier de demande de crédit, le va et vient imposé aux dossiers engendrent une perte de temps et éventuellement des dépenses supplémentaires pour les clients.

1-3-2-2 Les problèmes rencontrés par la banque

Les difficultés rencontrées par la banque sont étroitement liées aux risques qu'elle court au moment où elle accorde un crédit.

La difficulté de la réalisation des garanties

La réalisation des garanties présente quelque fois des problèmes pour diverses raisons comme la garantie appartenant à plusieurs personnes dont l'une d'entre elle n'est pas présente ou à refuser de signer. L'impossibilité des emprunteurs de satisfaire les exigences de la banque au sujet des garanties peut simplement venir du fait qu'ils ne possèdent pas suffisamment d'avoir à offrir en garantie. Parfois aussi, ils possèdent des biens que la banque n'accepte difficilement en garantie.

L'incompétence des dirigeants et de la personne : ils sont les principaux acteurs de la vie de l'entreprise, leur compétence ; leur savoir-faire ; leur connaissance... affectent fortement la rentabilité donc la solvabilité de l'entreprise. Ces incompétences sont souvent rencontrées au niveau de l'agence (dans le formulaire de demande de crédit remplis par ce dernier) lors de l'analyse effectuée par le chargé de prêt à la DDMF.

Section 2 : Vérification et interprétation des résultats

La présentation d'une garantie augmente les chances d'accéder au crédit bancaire et la diversification des secteurs d'activités dans l'octroi de crédit diminuent le risque de crédit bancaire. Dans cette section, il convient de vérifier les hypothèses et d'interpréter les résultats.

2-1 Vérification de l'hypothèse

Comme nous avons présenté auparavant deux hypothèses, l'un est, la présentation d'une garantie limite le risque de l'octroi de crédit, et l'autre, la diversification des secteurs d'activités dans l'octroi de crédit diminue le risque de crédit. Nous allons les vérifier dans cette sous-section.

2-1-1 La présentation d'une garantie limite le risque de l'octroi de crédit

Nous avons déjà énuméré auparavant les garanties qui viennent soutenir l'espoir du créancier de reprendre ses fonds en cas de défaillance du promoteur. Pour améliorer la sécurité de ces engagements et surtout pour se couvrir du risque de non remboursement, il faut que le banquier recueille des garanties. Ainsi il est important pour les banques que les clients présentent des garanties. En cas de défaillance du promoteur, la banque garde en sa possession les biens mis en garantie jusqu'à ce que le promoteur honore ses engagements. En dépassant le délai de détention des biens imposé par la banque, les biens sont vendus aux enchères pour couvrir la somme due. La présentation des garanties limite donc le risque de crédit.

2-1-2 La diversification des secteurs d'activité dans l'octroi de crédit diminue le risque de crédit

La banque peut diversifier des crédits. En effet, il est risqué pour une banque de concentrer ces crédits sur quelque gros bénéficiaires, le risque de non remboursement est faible si le crédit octroyé est réparti sur plusieurs secteurs d'activité. En effet, car si un secteur est troublé, les autres secteurs peuvent assurer leur contrepartie.

2-2 Interprétation du résultat

A chaque résultat que nous avons annoncé dans la deuxième partie, va être interprété dans cette sous-section. D'abord, nous allons les interpréter en fonction des hypothèses que nous avons illustrés auparavant. Ensuite, nous dégagerons les contraintes et/ou les problèmes

rencontrés par la banque sur les éléments analysés précédemment à savoir la procédure d'octroi et le taux d'intérêt.

2-2-1 Interprétation en fonction des hypothèses

Nous avons illustré deux hypothèses qui sont, la limitation des risques de crédit par la présentation des garanties et la diminution du risque de crédit par diversification des secteurs d'activités. Ainsi, nous allons interpréter les résultats en fonction de ces hypothèses.

2-2-1-1 La présentation des garanties limite les risques

Comme nous le remarquons la possession des garanties suffisantes, le respect des conditions posées par la banque ; ainsi que la sincérité du promoteur ou le demandeur de crédit concernant leurs patrimoines ou leurs biens constituent des conditions pour l'obtention de crédit et sont des moyens pour la banque de réduire ces risques. C'est pour cela que la banque doit s'entourer de toutes les précautions pour se protéger contre les risques. Si, après une étude financière et comptable, il s'avère que les comptes d'une société n'offrent pas suffisamment de garantie dans l'octroi d'un crédit et la capacité de l'entreprise à le rembourser, les entreprises peuvent voir leur projet bloqué car les créanciers croient au remboursement ultérieur de ses créances.

2-1-2 La diversification des secteurs d'activité diminue les risques

Plus le crédit est réparti entre un plus grand nombre de bénéficiaire, plus la probabilité de non remboursement est faible. La division des risques constitue l'un des fondements de la fonction d'intermédiaire financier. De même, le financement exclusif d'un seul secteur de l'activité économique et/ou géographique expose la banque à des difficultés élevées en cas de récession de ce secteur ou de cette zone.

2-2 Les problèmes rencontrés par le processus d'octroi de crédit

Comme nous l'avons déjà énuméré, le processus ou la procédure de l'octroi de crédit à la BOA passe par trois étapes : l'octroi ; la mise en place et le déblocage.

Dans cette sous-section nous allons voir les problèmes rencontrés dans ces trois étapes.

Processus d'octroi : les problèmes que l'on peut rencontrer dans le processus d'octroi de la banque sont : d'abord, le retard de dépôt des demandes pour les emprunteurs, ayant pour cause,

le délai de dépôt des demandes des emprunteurs qui est conditionné par la fin de l'élaboration du plan du travail annuel. Ensuite, le traitement non simultané des demandes au siège (au fur et à mesure de leur arrivée à l'agence) en l'absence d'une date limite fixant la réception finale des demandes. Il y a aussi le retard d'envoi des demandes au siège, l'insuffisance d'information sur le délai et les échéances à respecter dans la procédure actuelle. Enfin, la difficulté de ventilation des montants octroyés par emprunteur : en cas d'envoi groupé, le montant envoyé au siège pour accord est un montant global.

Procédure de mise en place : les problèmes rencontrés lors de la procédure de mise en place sont : le retard du montage des dossiers, qui nécessite pour le proposé au crédit d'assister les emprunteurs lors du remplissage et de la signature des documents. Ensuite, le retard de la constitution définitive des dossiers, dû à une connaissance insuffisante des procédures de légalisation et d'enregistrement par les emprunteurs. Et l'existence d'erreur et anomalies dans les documents.

Le déblocage : les problèmes rencontrés sont : le retard du déblocage, dû à une insuffisance de note explicative sur les démarches à suivre par les emprunteurs (en cas de chevauchement de crédit), le déblocage unique des crédits, l'insuffisance de détail opérationnel sur les modalités de remplissage des documents et dans les documents de procédure dans les agences.

2-2-3 Les problèmes engendrés par le taux d'intérêt

Dans cette sous-section, nous constaterons les problèmes engendrés par le taux d'intérêt avec les IMF en général, et la BOA. Le processus de libéralisation financière, qui s'est initié à Madagascar à partir des années 1990, a éliminé les contrôles sur le taux d'intérêt, ceci provoquant un bond en avant dans le développement de la Micro finance. Malgré cela, les autorités monétaires de Madagascar ont exprimé leur inquiétude face aux taux d'intérêt élevés perçus par les IMF. Il faut néanmoins comprendre que les coûts d'informations et d'administrations des opérations de microcrédit sont bien plus élevés en raison du très grand nombre de petits prêts.

PARTIE III: PROPOSITION DES SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS

Dans cette partie, nous allons, en premier lieu, proposer des solutions ; en deuxième lieu, nous allons citer les solutions proposées par la banque. Enfin, nous verrons les recommandations générales.

CHAPITRE I: PROPOSITIONS DES SOLUTIONS

Section 1: Les solutions proposées

Une solution simple et rationnelle est l'usage d'une technique de gestion de risque de crédit non seulement pour la BOA-Madagascar mais pour toutes les institutions de crédit. Cette technique est très utile pour les banques afin de remédier au risque de crédit ou plus exactement une technique pouvant améliorer la gestion de risque de crédit déjà adoptée par les institutions de crédit.

1.1 La technique de bonne gestion de risque de crédit

Les institutions de crédit se sont données comme objectifs de contribuer au financement de la population à majorité pauvre. L'adoption de cette cible par les institutions engendre de nombreux risques auxquels elles sont obligées de faire face. Pour remédier à ce fléau, il convient pour les institutions de faire usage de certaines techniques de gestion des risques de crédit.

1.2- L'étude du dossier de crédit

Toute demande de crédit devrait être assujettie à la constitution d'un dossier de demande de crédit. Un dossier de crédit peut par exemple comporter : une demande de crédit rédigée par le sociétaire et adressée au directeur de la banque ; des documents permettant d'identifier parfaitement le demandeur ; les études de faisabilité démontrant la rentabilité et la solvabilité du projet à financer par la banque ; la description de plan de remboursement souhaité par le sociétaire ; et la présentation de certaines garanties pour couvrir une éventuelle insolvabilité du sociétaire. L'analyse du dossier de crédit permettra de ressortir la rentabilité ; la solvabilité ; la pérennité et la solidité des garanties.

1.3- La mise en place du crédit

L'une des erreurs très souvent commise par les institutions de crédit c'est d'accorder le financement au postulant, avant même de vérifier l'existence et la valeur actuelle des garanties. Il convient tout d'abord de vérifier l'effectivité des garanties. Aussi, le problème de compétence se pose au niveau des instances de décision chargée de la mise en place du prêt. Il s'agit très souvent des comités de crédit. Ils sont composés de personnes maîtrisant les questions économiques et financières, mais aussi de personnes n'étant pas forcément issues du domaine

financier mais qui sont tout de même aptes à analyser un projet à sa juste valeur ; et à prendre des décisions d'investissement qui seraient bénéfiques tant aux promoteurs qu'à l'IMF.

1.4- Le suivi du crédit

Pour le crédit ayant été mis à la disposition du sociétaire, un suivi du remboursement s'impose à la banque. L'emprunteur, après avoir signé le contrat avec la banque, s'engage ainsi à respecter l'échéance qui lui a été accordée. Le suivi des crédits peut être individuel, ou peut porter sur l'ensemble du portefeuille de crédit. En cas de défaillance de l'emprunteur, les responsables de la banque devront réagir très rapidement au risque. Ils pourront, par exemple, procéder à un rappel au client que l'échéance est presque à son terme, aussi un rééchelonnement de la date de leur client peut être envisagé si le client montre sa bonne foi de remboursement. L'on pourra aussi recourir à un huissier de justice pour un recouvrement plus efficace.

Section2: Allègement du problème de manque de garantie

Les garanties sont souvent les obstacles pour les clients de bénéficier des crédits. Parfois, les banques apposent des garanties qui ne sont pas à la disposition des clients. Nous proposons alors deux solutions pour ce problème. D'abord l'élargissement des possibilités de garantir les prêts et les garanties publiques des prêts.

2.1-Elargissement des possibilités de garantir les prêts

La présentation des garanties diminue le risque de crédit. S'il existe une garantie pour couvrir l'ensemble du prêt ; la plus grosse part de risque est supportée par l'emprunteur. Si en revanche, l'emprunteur propose une garantie inadéquate, ou pas de garantie du tout, le poids du risque du non remboursement du prêt est supporté par le prêteur. Ce qui incite à élargir les possibilités de garantir les prêts, pour que le crédit soit toujours garanti et puisse échapper contre tout éventuel risque.

2.1.1 Utilisations des biens non mobiliers comme garantie

L'impossibilité d'apporter à la banque une garantie acceptable peut arriver lorsque le demandeur de prêt possède des biens, mais qui sont difficiles, voire impossible, à accepter en garantie. Cela peut être le cas lorsque l'environnement juridique et les textes relatifs à la

réglementation ne sont pas adaptés à l'utilisation des biens mis en garantie. Le bien le moins fréquemment utilisé est pourtant disponible comme garantie est la terre.

2.1.2 Utilisation de bien mobilier comme garantie

L'utilisation des biens mobiliers comme garantie est aussi une possibilité pour résoudre le problème de garantie. Cependant, cela dépend du régime juridique et des droits fonciers de chaque pays. Lorsqu'une banque accepte un bien en garantie de prêt, elle acquiert un « droit de nantissement » sur ce bien. Afin d'être accepté par une banque, un bien mobilier doit répondre à trois critères : il doit être possible de former un contrat de gage sur ce bien ; le sécuriser ; et enfin il doit être possible d'exécuter le gage.

2.2- Garanties publiques des prêts

Un autre moyen de résoudre le problème de manque de garantie pour l'aquaculture commerciale est de faire usage des prêts publics comme garantie. Elles fonctionnent comme des garanties substitutives et le risque de non remboursement pour l'emprunteur est transmis au gouvernement, donc au contribuable.

CHAPI TRE II :PROPOSITION DES SOLUTIONS POUR LA BANQUE

Section 1 : Les solutions pour l'image de la banque

1.1 Pour l'image de la société

La banque BOA-MADAGASCAR doit effectuer des campagnes publicitaires concernant les crédits apportés par elles pour attirer et fidéliser ses clients vue l'arrivée et la multiplication des établissements de crédit. Face aux concurrences, d'un côté pour la BOA, il faut tirer profit de ses points faibles vu par exemple la difficulté des institutions microfinances à éviter le risque de crédit sans exiger que les personnes qui effectuent l'opération de crédit soient des salariés ou des entreprises qui doivent avoir des états financiers des trois derniers exercices pour avoir plus d'information sur l'analyse financière.

1.2. Pour l'organisation et la formation du personnel

La BOA-MADAGASCAR Antsirabe doit recruter des employés en doublant le personnel de département qui occupe plusieurs tâches en même temps comme le service accueil, ceci est nécessaire pour la bonne organisation et la rapidité du travail en cas d'absence d'un des employés. Pour la BOA , l'accentuation des compétences des employés est très importante pour le développement de l'entreprise, alors il est bien de continuer et de renforcer leurs formations.³⁰

Section 2:Solution pour la gestion de crédit

2.1 Mise en place d'une procédure fiable

Il convient à la BOA d'élaborer un manuel des procédures écrit en matière de gestion des risques des crédits. Ce document devrait être accessible à tous les membres du personnel concerné. Les activités de crédit et d'investissement devraient être basées sur des critères d'acceptation prudents, approuvés par le conseil d'administration et clairement précisés aux responsables et agents s'occupant de prêts. Il est capital que les autorités de contrôle déterminent dans quelle mesure l'établissement prend des décisions de crédit indépendamment de conflits d'intérêts et de pressions inappropriées émanant des tiers. La BOA devra également disposer d'un processus bien élaboré pour assurer un suivi permanent des relations de crédit, y compris de la situation financière des emprunteurs. Un élément-clé de tout système d'information de la

direction devrait consister en une base de données fournissant les détails essentiels sur le portefeuille prêt, y compris sur la notation et le classement des prêts.

2.2 La segmentation du crédit

Elle devrait veiller à ce que les membres du personnel chargé de respecter les limites de risque soient indépendants de l'unité qui effectue des activités liées à la banque.³¹ Il convient pour la BOA de procéder à la segmentation des crédits surtout à long terme en petites parties afin de les octroyer à ses emprunteurs en suivant l'évolution du projet à financer. Cette procédure présente des avantages non seulement pour la banque mais aussi pour ses clients même si les inconvénients ne manquent pas surtout pour les emprunteurs.

2.3. Importance des normes de gestion

Les normes de gestion constituent un élément du contrôle bancaire, et leur importance augmente avec la complexité des instruments financiers et des techniques de mesure de risque. En outre, du fait des nouvelles technologies apparues sur les marchés des capitaux, il est à la fois possible et nécessaire, pour la BOA, d'ajuster rapidement leurs niveaux de risques aux besoins du marché et de la clientèle. Dans un tel contexte, la direction de la BOA, les investisseurs et les autorités de contrôle doivent être informés des risques encourus au moyen d'informations correctes, significatives et aussi récentes que possible.

CHAPITRE III : RECOMMANDATIONS GENERALES

Section 1: Les recommandations

Dans ce chapitre qui s'intitule « Recommandations » ; nous verrons deux grandes sections. La première consiste à la prévention du risque ; et la seconde nous permet de voir les recommandations sur le processus de l'octroi de crédit à la microfinance de la BOA Madagascar.

1.1 La prévention du risque

Parmi ces différentes préventions du risque des contreparties peuvent être proposées à la banque. Nous allons proposer deux éléments : la division des risques et le plafonnement du risque.

La division des risques

La banque ne doit pas concentrer ses crédits sur quelques gros bénéficiaires, de même le financement exclusif d'un seul secteur de l'activité économique ou de zone géographique 3232

Le déblocage

Même si cette étape paraît la plus facile, des contraintes et/ou des problèmes sont encore constatés. Voici donc les recommandations pour l'amélioration de cette étape. D'abord la formalisation des démarches à suivre et à respecter en cas de chevauchement de crédit.

2-2 Le taux d'intérêt

Le taux d'intérêt négatif en terme réel et l'impôt venant s'y greffé constituent un sérieux obstacle pour la mobilisation de l'épargne domestique, l'investissement et, en conséquence, pour la croissance de l'économie. Si l'on veut obtenir des taux de croissance élevé à celui de la population et arriver à une croissance positive par habitant, beaucoup d'investissements s'imposent, ce qui supposerait l'augmentation de l'épargne domestique.

CONCLUSION

Les risques bancaires sont un fait non négligeable de nos jours pour le système bancaire et financière. Ils ont entraîné dans le passé et nos jours des crises et des faillites sans précédents dans le domaine bancaire. Ainsi des grandes banques et établissement financière ont subis des gros dommages au système bancaire mondial. Touts les risques bancaires n'ont pas les mêmes degrés de virulence.

La BOA-Madagascar commençait ses activités en 1999, après le rachat du fonds de commerce de l'ancienne banque nationale pour le développement rural (le BTM). Vue la stagnation de la pauvreté à Madagascar, elle commençait ses activités de la Micro finance quelque mois après l'ouverture de la BOA.

Cependant, la BOA Madagascar joue un rôle important dans le financement de l'économie et leur activité d'intermédiation les expose à des risques dont l'analyse et la maîtrise n'est pas aisée. Les mutations que connaît l'activité bancaire ainsi que la diversification des produits et des services offerts par les banques pour faire face à la concurrence et augmenter leur rentabilité, ont fortement augmenté leur exposition aux risques.

Le processus de l'octroi de crédit à la DMF de la BOA suit trois étapes et deux niveaux. Au niveau de l'agence, c'est l'étape « octroi », parce que le dépôt de la demande de crédit se fait à l'agence. Les deux dernières étapes se présentent à la DDMF. D'abord la mise en place, consiste à la formalisation des documents pour l'obtention de l'autorisation de mise en place. La dernière étape c'est le déblocage. Nous avons dégagé les forces et les faiblesses, ainsi que les opportunités et les menaces des éléments présentés dans les résultats. Le processus de l'octroi de crédit a été diagnostiqué par l'analyse FFOM. Des forces ; faiblesses ; opportunités et des menaces ont été dégagées. Nous avons pu dégager les forces et les faiblesses de la BOA-Madagascar proprement dite ; les forces et les faiblesses relatives à l'application de ces crédits. Des opportunités et menaces de la BOA ont été énumérés, comme, opportunités : l'utilité du crédit pour les entreprises ; les avantages de ces crédits pour la banque, et comme menaces, les problèmes rencontrés par les clients à savoir les étapes à suivre ; le taux d'emprunt et les

problèmes rencontrés par la banque qui sont : le non remboursement ; la difficulté de la réalisation des garanties

Pour minimiser le risque de l'octroi de crédit et améliorer la gestion de risque au niveau de la BOA, nous avons proposés comme solution, d'abord, la technique de bonne gestion de risque de crédit ; l'étude du dossier de crédit, la mise en place du crédit et le suivi du crédit. Ensuite, l'allègement du problème de manque de garantie, en élargissant les possibilités de garantie par l'utilisation des biens non mobiliers et des biens mobiliers comme garantie et l'adoption des garanties publiques des prêts. Nous recommandons donc à la BOA-Madagascar sur les points suivants : d'abord de prévenir le risque, en diversifiant le secteur d'activité n'ont pas concentrés le crédit sur un gros bénéficiaire. En plafonnant le risque et de faire des études approfondies du futur débiteur, des études portées sur la faisabilité, la rentabilité et la solvabilité. Ensuite, des recommandations sont apportées sur les trois étapes du processus de l'octroi de crédit, c'est-à-dire l'octroi ; la mise en place et le déblocage, ainsi que le taux d'intérêt.

Si telle est l'analyse que nous avons effectuée sur le risque d'octroi de crédit bancaire nous nous demandons comment pourrait se présenter l'analyse de risque sur le portefeuille client ?

BIBLIOGRAPHIE

- [1] ANDRIAMAHEFA SoaryDimbyAndoniaina, (2013) « *La gestion de crédit* », mémoire de maîtrise en gestion, Université d'Antananarivo
- [2] Ousmane BAH, (2008) "*La Gestion de risque de crédit: un enjeu majeur pour les Banque*", mémoire de maîtrise en Banque Assurance, Université de Dakar Bourguiba
- [3] RAZAFIMANDROSO Daré Danien, (2009) « *Analyse des risques sur l'octroi de crédit bancaire pour les entreprises franches* », mémoire de maîtrise en gestion, Université d'Antananarivo

WEBOGRAPHIE

<http://www.boa.mg> Consulté le 05/12/2022 à 10 H

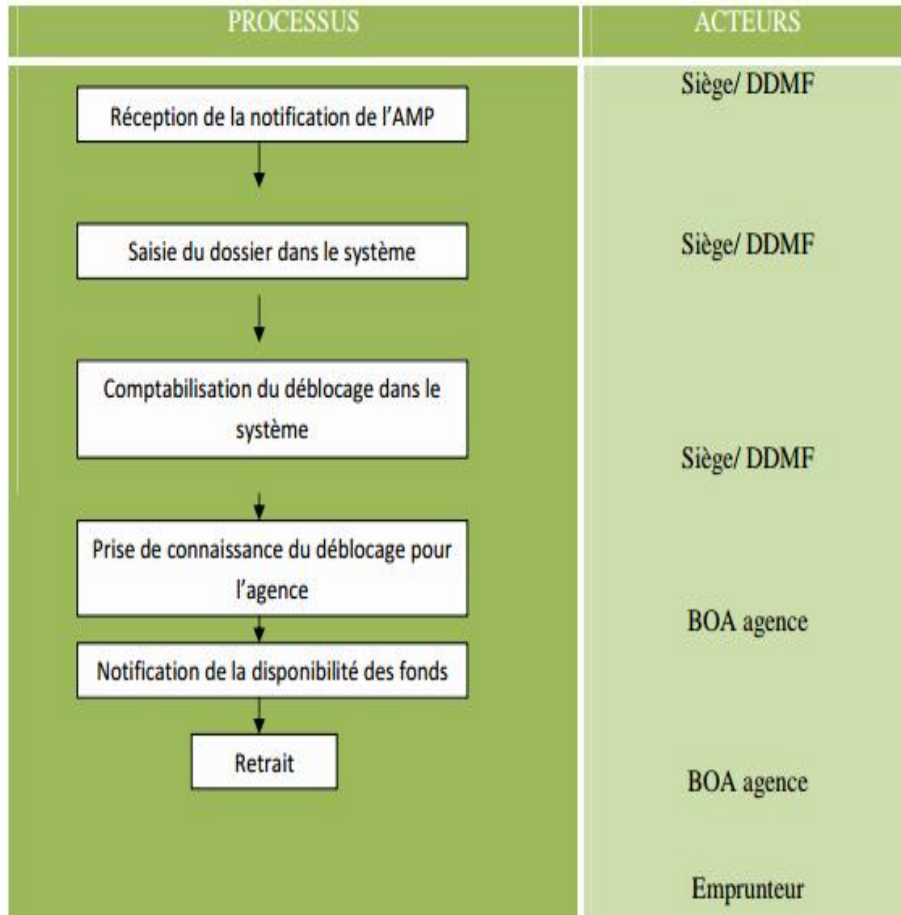
<http://www.google.com> Consulté le 08/01/2023 à 09 H

ANNEXES

Annexe 1: Guide d'entretien ou questionnaires

Sujet	Questions principales	Résultats attendues
La présentation de la banque	1-Pourriez-vous nous donné la description de votre banque?	-Généralité -Aspect juridique -Activités - Organigramme
Le système de procédure de crédit	2-Quelles sont le procédure d'autorisation de crédit ? 3-Qui sont les responsables d'autorisation de crédit? 4-Qui sont les clients susceptibles d'octroyer du crédit. Comment se fait le remboursement après octroide crédit?	Conditions exigées aux clients- Processus d'une opération de crédit Mode de remboursement
Analyse générales	Quelle est la différence de l'entreprise face à la concurrence des autres établissements de crédit ?	-Forces- Faiblesses- Opportunités- Menaces

Annexe 2: Processus de ladéblocage de crédit au sein de la BOA-Madagascar



Source: BOA-MADAGASCAR

TABLES DES MATIERES

REMERCIEMENT	i
SOMMAIRE	ii
LISTES DE FIGURE ET TABLEAU	iv
LISTES DES ABREVIATIONS, CIGLES ET ACRONYMES	v
INTRODUCTION	1
PARTIE I : MATERIELS ET METHODES	0
CHAPITRE I : CADRE THEORIQUE SUR LES CRÉDITS BANCAIRE	3
Section 1 : Crédit bancaire.....	3
Section 2 : Notion sur les risques de crédit bancaire	5
2.1Notion de risque	5
2.2- Les composantes de risque de crédit.....	5
CHAPITRE II : PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT.....	6
Section 1 :Généralités sur la banque.....	6
Section 2 :Présentation de la BOA Madagascar	6
2.1 Historique la BOA Madagascar	6
2.2-Les activités de la BOA Madagascar	7
2.3 -Les objectifs de la BOA-Madagascar	8
CHAPITRE III: METHODOLOGIE DE TRAVAIL	10
<i>Section 1 : Objectif et limite d'étude</i>	<i>10</i>
1.1 Objectif de l'étude.....	10
1.2. Limite de l'étude	10
Section 2 : Plan de travail.....	10
2.1. Méthode de collecte des données	10

2.2 Recherche documentaire	11
PARTIE II : RESULTATS	3
CHAPITRE I : SYSTÈME ET PROCEDURE D'AUTORISATION DE CRÉDIT	12
A LABOA ANTSIRABE	12
<i>Section 1 : Procédure d'autorisation de crédit aux entreprises</i>	12
1.1-Conditions exigées aux entreprises.....	12
1.2 Le responsabilité du chargé de la clientèle de la BOA afin de procéder à l'autorisation de crédit.....	12
1.3-Le mode de remboursement de crédit pour l'entreprise	12
<i>Section 2 : Procédures d'autorisation de crédit aux particuliers</i>	13
2.1 -Les conditions exigées aux clients particuliers.....	13
2.2 Les responsabilités de Chargé de clientèle particulier pour l'autorisation de prêt	13
2.3-Le mode de remboursement pour les particuliers	13
CHAPITRE II : ANALYSE DES PROBLEMES RELATIFS AUX CREDITS.....	14
<i>Section 1: Processus de l'octroi de crédit.....</i>	14
1.1. Au niveau de l'agence	14
1.2- Au niveau de la DDMF	15
1.2.1 La mise en place.....	15
1.2-2 Le déblocage	15
<i>Section 2 : Analyse des risques de crédit de la BOA Antsirabe.....</i>	15
<i>2.1Le risques liés à la BOA Antsirabe.....</i>	15
2.1.1 Risque de non remboursement	15
2.3-Le recouvrement	17
2.4 Le traitement des impayés.....	18
CHAPITRE III. ANALYSE DES FORCES, FAIBLESSES ET OPPORTUNITES,	19

MENACES.....	19
Section 1: Analyse FFOM de l'octroi de crédit	19
1.1Analyse FFOM du processus	19
1.2 Analyse de la banque BOA-Madagascar proprement dite	20
1-3. Les opportunités et les menaces du risque de crédit	21
Section 2 : Vérification et interprétation des résultats	24
2-1 Vérification de l'hypothèse.....	24
2-2 Interprétation du résultat	24
2-2 Les problèmes rencontrés par le processus d'octroi de crédit	25
PARTIE III: PROPOSITION DES SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS	27
CHAPITRE I: PROPOSITIONS DES SOLUTIONS	27
Section 1: Les solutions proposées.....	27
1.1La technique de bonne gestion de risque de crédit	27
1.2- L'étude du dossier de crédit.....	27
1.3- La mise en place du crédit	27
1.4- Le suivi du crédit	28
Section2: Allègement du problème de manque de garantie.....	28
2.1-Elargissement des possibilités de garantir les prêts	28
2.2- Garanties publiques des prêts	29
CHAPI TRE II :PROPOSITION DES SOLUTIONS POUR LA BANQUE	30
Section 1 : Les solutions pour l'image de la banque	30
1.1 Pour l'image de la société	30
1.2. Pour l'organisation et la formation du personnel.....	30
Section 2:Solution pour la gestion de crédit	30
2.1 Mise en place d'une procédure fiable	30

2.2 La segmentation du crédit	31
2.3. Importance des normes de gestion	31
CHAPITRE III : RECOMMANDATIONS GENERALES.....	32
Section 1: Les recommandations	32
1.1 La prévention du risque.....	32
2-2 Le taux d'intérêt.....	32
CONCLUSION.....	33
BIBLIOGRAPHIE	I
WEBOGRAPHIE	I
ANNEXES	II

Nom: ANDRIAMANANA
Prénoms: Mamisoa Domoina
Titres: "Gestion de risque des crédits bancaire"
Nombres de pages: 38
E-mail : andriamananmamisoa-domoina@gmail.com

RESUME

Les banquiers subissent un risque de non remboursement des crédits. Ce risque peut être réduit lors de l'octroi de crédit, par une analyse de risque de défaillance. Donc le banquier doit analyser la stratégie en matière de gestion de crédit. C'est principalement la raison pour laquelle nous avons choisi le thème intitulé : gestion du risque de crédit bancaire cas de la BOA Antsirabe. Afin d'appréhender le sujet, nous avons formulé des hypothèses, qui seront ensuite validées ou non après des analyses effectuées. Une analyse FFOM a été apportée afin de connaître les forces et faiblesses de la BOA-Madagascar Antsirabe, ainsi que les opportunités et menaces. Nous avons apportés des recommandations permettant d'améliorer les défaillances constatées.

Mots clés: banque, crédit, risque, octroi de crédit.

ABSTRACT

Bankers suffer a risk of non-repayment of their credits. This risk can be reduced at the time of the credit granting by a risk of failure analysis. So, the banker must analyse the strategy when it comes to the loan management. It is mainly the reason for which we chose the titled theme: management of loan risk case of BOA Antsirabe. In order to fear the topic, we formulated the hypotheses, that be validate then or no after done analyses. A SWOT analysis has been brought in order to know strengths and weaknesses of the BOA, as well as the opportunities and threats. We brought the recommendations permitting to improve the noted failings.

Key words: bank, loan, credit granting, rating

FAMINTINANA

Antony miteraka risika hoan'ny banky ny tsy fandoavana trosa amin'ny alalan'ny fampindramambola. Azo ahenana anefa io risika io amin'ny fotoana fampindramambola, izay atao amin'ny alalan'ny famakafakana izay mety ho tsy fahombiazana miteraka io risika io. Izany indrindra no nisafidianana ny lohahevitra manao hoe: Fitantanana ny ny risika ateraky ny fampindramambola ao amin'ny BOA Antsirabe mba ahafahana mamatatra sy mamakafaka ny ary manolotra vahaolana mba hisorahana izany risika izany. Nisy ny famakafakana SWOT natao mba ahafantarana ny tanjaka sy ny fahalemen'ny BOA; ary koa ny fahafahana sy ny fandrahonana. Nisy ihany koa ny tolo-kevitra izay napetraka hoeti-manatsara ireo lesoka voamarika.

Tenyfototra: banky, fampindramambola, naoty

Encadreur: Monsieur RATOVOHERINAVALONA Zafinjaka