

## **SOMMAIRE**

INTRODUCTION GENERALE

PREMIER PARTIE : HISTOIRE GENERAUX PRESENTATION DU TERRAIN ET DES OUTILS

CHAPITRE1 : Historique

CHAPITRE2 : Cadre théorique

CHAPITRE3 : Quelques concepts

DUEXIEME PARTIE : AMBIVALENCE DE L'ACHEMINENT DES MALGACHES VERS L'EMPRUNT DE CREDITS AUPRES DES MICROFINANCES : CAS MBM.

CHAPITRE4 : Etude de l'interaction entre la MF et les clients

CHAPITRE5 : Etude des impacts négatifs et positifs de l'existence du prêt de crédit de la MF.

CHAPITRE6 : Evaluation et réflexions critiques et autre impact

TOISIEME PARTIE : APPROCHEMENT PROSPECTIVE

CHAPITRE7 : Forces et faiblesse de MBM

CHAPITRE8 : Expériences et acquisitions

CHAPITRE9 : suggestions

CONCLUSION GENERALE

BIBLIOGRAPHIE

TABLE DE MATIERES

ANNEXES

RESUME

### **LISTE DES TABLEAUX**

Tableau n°1 Agences Microcred à Madagascar	14
Tableau n2 : Répartition des actionnaires de MBM selon leur part	15
Tableau n°3 : Répartition des clients et des membres du personnel enquêté	26
Tableau n°4 : Répartition des clients enquêtés selon leurs activités	27
Tableau n°5 : Répartition des clients selon l'âge et le sexe	28

### **LISTE DE FIGURE**

Figure n°1 : Taux d'efficacité de l'offre de crédit	36
---	----

### **LISTE DES ABREVIATIONS**

ADMEC : Association pour le Développement des Mutuelles d'Epargne et de Crédit à Madagascar

BOA : Banque Of Africa

CDA : Centre de Développement d' Andohatapenaka

CVA : comptes à vue

CDE : comptes d'épargne

DAT : Dépôts A Termes

MBM : Microcred Banque Madagascar

GCV : Greniers Communautaires Villageois

ONG : Organisation Non Gouvernementale

ECD : Employés de Courte Durée

## INTRODUCTION GENERALE

### CONTEXTE

Dans le contexte actuel de mondialisation, chaque pays cherche à se développer et à évoluer par tous les moyens. L'utilisation du capital financier devient indispensable alors que la plupart des opérateurs économiques manquent de moyens financiers pour répondre aux besoins d'investissements.

Dès lors, les pays en puissance ne cessent d'inventer de nouveaux projets selon les besoins qui ne cessent croître. Ces projets vont être ensuite majoritairement adaptés par les pays en développement généralement africains. Pour ces derniers, on connaît que peu de personnes ont accès aux réseaux financiers et bancaires.

Nombreuses sont les formes de type de développement tels que les projets les collaborations, les inventions, et la plupart vont être ensuite implanté dans le territoire africain par les étrangers. Les pays d'Afrique ont été habitués à ce que leurs développements dépendent en grande partie des aides venant des pays riches, une habitude qui est peut-être un héritage de la période de colonisation, et des aides qui peuvent être réalisés sous plusieurs formes. La microfinance est l'un de ces révolutions apportées par les pays développés pour accroître la proportion de personnes qui ont accès aux institutions financières. Les concepts de culture d'épargne et de seront très considérés car le fonctionnement de cette formule de microfinance dépend beaucoup de ces deux concepts et aussi de la notion d'approche mutualiste.

A Madagascar, les premières formes de la microfinance ont vu le jour depuis le début de la décennie 90 où l'on avait mis en place l'association pour le développement des mutuelles d'épargne et de crédit à Madagascar (ADMEC). Les institutions de microfinance comme les CECAM et les OTIV ont commencé à être opérationnelles après la finalisation des textes qui régissent les microfinances au niveau de la banque centrale et du Ministère des Finances et du Budget.

Ainsi les malgaches ont eu accès à une forme d'aide financière non gratuite car il faut payer les intérêts, qui étaient toujours basée sur le « fihavanana » ou la solidarité. En effet on peut se prêter de l'argent entre personnes simples ou la confiance régnait, parfois l'argent peut être échangé contre des récoltes ou de biens matériels. Il y a aussi la confiance en attendant juste le remboursement. Mais cela passait dans les cas de petit besoin financier car en cas de grand besoin financier, on devait quand même se tourner vers les banques, et c'est là

que les problèmes arrivent car la majorité des malgaches ne peuvent pas remplir les exigences requis pour bénéficier des services bancaires.

L'octroi de crédit se présente dans toutes les régions de Madagascar sous plusieurs formes avec la différence de cultures et traditions entre les régions comme les « mpanjanabola » ou les usuriers. Mais actuellement, le prêt crédit auprès des banques et des microfinances commence à être adopté de plus en plus par les malgaches.

La société MICROCRED BANQUE MADAGASCAR est l'un des sociétés reconnues qui exercent dans le domaine de la microfinance dans notre pays, et nous avons choisi de mener notre étude au sein de cette institution.

### **Motif du sujet**

Tout d'abord, nous avons choisi MBM, qui est devenue depuis quelque année, une banque de micro-crédit, car c'est une institution reconnue dans le domaine de la microfinance et qui est aujourd'hui en pleine expansion à travers toutes les villes du pays. Le choix du thème est donc basé sur le fait que ce dernier soit en relation avec « le développement », donc ici, nous voulons connaître ce que les offres dans la microfinance peuvent apporter aux clients en matière de développement personnel et d'affaires.

### **Problématique**

La question qui se pose est la suivante : la microfinance a-t-elle été vraiment amenée dans notre pays dans le contexte du processus de développement ? Est-elle adaptée à l'économie et au monde de vie de la population des pays en voie de développement ? Et pourrait-elle ainsi constituer une solution radicale pour améliorer le niveau de vie des bénéficiaires ?

### **Hypothèses**

En effet, la microfinance peut être une sérieuse forme d'appui et de lancement des activités économiques aux personnes qui ont besoin d'aide en matière de financement des investissements dans le démarrage de leur projet.

Toutefois il faut aussi se soucier de la capacité et de la bonne volonté des emprunteurs de rembourser leurs dettes aux échéances prévues dans le plan de remboursement. Cette hypothèse devrait être associée à une culture d'épargne qui devient difficile dans le contexte de pauvreté.

## **Objectifs de la recherche**

### **Objectif global**

Durant ce stage, l'objectif global était donc de connaître la proportion et l'importance des bénéficiaires qui ont pu changer leur vie grâce à l'octroi de crédit auprès de Microcrédit et aussi ceux qui n'ont pas réussi à améliorer leur niveau de vie avec le service crédit de Microcrédit Madagascar.

### **Objectifs spécifiques :**

Comme objectifs, il s'agit de collecter tout d'abord les données et informations auprès de Microcrédit pour connaître les offres de prêt auprès de la société et les demandes émanant des clients. Au niveau des utilisateurs il faut aussi connaître leurs motivations et types de projets et de micro-projets auxquels ils sollicitent des financements.

Pourtant il s'avère aussi impératif de connaître les connaissances, les attitudes et les comportements des clients en matière de microfinance et de service de crédit.

### **Méthodologie et technique de recherche :**

Pour atteindre ces objectifs, il fallait recourir à la théorie du sociologue Max WEBER c'est-à-dire l'individualisme méthodologique qui permet d'étudier les faits dans une société donnée en essayant de comprendre d'abord le mode de vie et le comportement individuel des personnes constituant cette société. Le structuralisme de Lévi-Strauss va par ailleurs essayer de connaître les fonctions des acteurs concernés par le système de microfinance.

En techniques de recherche, divers types ont été utilisés comme l'entretien semi-directif qui était le plus adapté à notre objet de recherche car on ne pouvait pas se limiter aux affirmations verbales qu'on pouvait entendre mais il a fallu être en contact direct avec les personnes qu'il fallait enquêter, à savoir les clients bénéficiaires et le personnel responsable au sein de la société.

Des enquêtes et entretiens individuels ont été ainsi réalisés auprès d'un échantillon de personnes, avec des questionnaires pré-élaborés. Il s'agit des clients de MBM, anciens ou nouveaux, selon différents secteurs d'activités économiques. On a aussi distingué d'une part ceux qui ont réussi et de l'autre ceux qui ont échoué dans leurs projets qui les ont poussés à recourir aux services de la micro finance.

Les membres du personnel de MBM dont essentiellement ceux de la section opération et des branches « front office » ont fait partie de l'objet de notre requête. En guise d'appui, la consultation des documents physique ou électronique y afférents était aussi nécessaire (ouvrages, textes de presse, mémoire .....)

Et surtout il ne faut pas oublier les visites et observations car nous avons pu visiter tous les départements de la société auprès desquels nous avons observé les contributions respectives de chaque département. Nous avons ainsi pu voir le fonctionnement de la relation entre MBM et sa clientèle. Nous avons aussi eu l'occasion de visiter quelques clients au sein du lieu et cela a permis de mieux voir leur progrès grâce aux services de MBM.

### **Problèmes rencontrés et limites de l'étude**

Le problème rencontré ayant ainsi constitué la limite de l'étude était la difficulté d'approche des clients, mais aussi et surtout le fait de devoir demander au personnel de Microcrédit les inconvénients de leur offre. La confidentialité des données concernant l'institution constituait aussi une limite à la recherche car les responsables ne pouvaient pas tout donner notamment les données chiffrées.

### **Plan de rédaction**

Le devoir est donc divisé en trois grandes parties. Dans la première partie, nous allons donner une présentation du terrain et le cadre méthodologique. Dans la deuxième partie, nous allons voir l'ambivalence de l'acheminement de la population vers l'emprunt de crédit. Et dans la troisième partie, nous établir une approche prospective. Enfin, après les conclusions partielles à la fin de chaque partie, nous aurons une conclusion générale.

**PREMIERE PARTIE :**

**HISTOIRE DE LA MICRO FINANCE, DE MICROCRED BANQUE  
MADAGASCAR, PRESENTATION DU TERRAIN ET DES OUTILS  
DE RECHERCHE ET DE REDACTION.**

La naissance de la microfinance ne datait pas d'hier et concernant Microcrédit à Madagascar, on peut durer qu'elle ne fut pas la première à être implantée sur notre territoire mais paradoxalement, elle tient aujourd'hui la place de leader sur le marché local.

La micro finance est l'ensemble des services financiers créés à destination des individus n'ayant pas accès aux services des banques commerciales et des institutions financières classiques. Elle est un outil destiné à compenser les lacunes des systèmes de financement classique et à prêter aux pauvres. Elle offre également des services aux personnes « oubliées » par les institutions financières traditionnelles.

L'objectif de la micro finance est de créer et de développer des activités génératrices de revenu, fournir la possibilité d'épargner, améliorer la productivité et la capacité financière des micro-entrepreneurs, réduire la vulnérabilité des populations face aux risques, améliorer le niveau de vie et aider les clients à sortir progressivement de la pauvreté et de lutter contre l'exclusion sociale.

## **CHAPITRE I : EVOLUTION HISTORIQUE DE LA MICROFINANCE ET DES MUTUELLES D'EPARGNE ET DE CREDIT DANS LE MONDE**

### **Section 1 : La micro finance**

En Europe, la lutte contre le phénomène de l'usure, comprise comme la pratique de taux d'intérêts élevés ne permettant pas à l'emprunteur de rembourser sa dette sans perdre tout ou partie de son patrimoine, remonte au Moyen-âge.

#### **1.1. Usure et prêt sur gage**

En 1462, le moine Barnabé de Terni fonda en Italie le premier Mont-de-Piété à combattre l'usure au moyen de prêt sur gage, consentis sans intérêt. Les emprunteurs nécessiteux peuvent ainsi disposer de liquidités en conservant l'espoir de récupérer leur bien ultérieurement en cas de retour à meilleure fortune (ce que ne permettrait pas un crédit à un taux usuraire, de 120% annuel). S'il ne le peut pas, le bien gagé est vendu aux enchères. Etablis avec l'assentiment de l'Eglise catholique, les Monts-de-Piété italiens ont été autorisés à percevoir de faibles intérêts, destinés uniquement à couvrir les frais de gestion, par le Pape Léo X au Concile de Latran en 1515. D'une activité purement bénévole, on est ainsi passé à une profession financière, mais à but non lucratif.

Le premier Mont-de-Piété a été créé en 1637 à Paris par non Théophraste Renaudot, dans la lignée des premiers établissements de ce type fondés en Italie. Il connut une certaine vigueur à partir du Premier Empire. De par sa volonté de lutter contre la pratique des taux usures et l'appauvrissement d'une partie de la population, le mécanisme des Mont-de-Piété peut être considéré comme un des ancêtres du concept de MF. Il trouve cependant sa limite dans la restriction qu'il s'est imposé en matière d'activités financières, en se limitant au prêt sur gage. De plus le phénomène n'a pu toucher que quelques grandes villes et ne concernait pas les classes les plus pauvres, lesquelles n'avaient aucun objet de valeur à mettre en gage.

#### **1.2. Les premiers réseaux mutualistes**

La première vague de développement de mouvements de bancarisation populaire a eu lieu en Europe au XIXe siècle, lors de la création des premiers réseaux mutualistes en Allemagne vers 1860 (Raffines), en France et notamment en Alsace (1865, puis au cours de la décennie 1880), au Québec en 1900 (Desjardins). Ces créations qui coïncident avec le début de la seconde révolution industrielle, visaient en premier lieu le milieu paysan victime des usuriers. Contrairement aux Mont-de-Piété, les coopératives d'épargne et de crédit de la seconde révolution industrielle, visaient en premier lieu le milieu paysan. Ils sont rapidement

heurtés à l'insuffisance de leurs ressources. Leur force été de réussir à mobiliser l'épargne populaire, ce qui leur a permis d'asseoir leur développement sur les ressources propres de la coopérative d'épargne et de crédit et de remédier ainsi) à l'absence d'investissement de la part des grands capitaux. De plus était ancrée l'idée que les classes populaires ne pourraient sortir de leur misère que par l'épargne, et que celle-ci devait concourir à l'éducation des masses laborieuses. Mouvement populaire de masse, il a été initié par des notables soucieux de justice sociale voir par l'Etat

### **1..3. L'idée de microcrédit**

Un siècle plus tard, Mohamad Yunus, professeur en économie a fondé en 1976 le GRAMEEN BANK. Il raconte qu'il a eu l'idée du microcrédit à la suite de sa rencontre avec un marchand de paniers, enfermée dans une trappe à pauvreté car elle ne pouvait pas obtenir le crédit qui lui aurait permis d'acheter le bambou nécessaire à la fabrication de ses paniers à un prix dérisoire.

Créée en 1992, BANCOSOL est la première banque commerciale privée fondée dans le but d'offrir des services de microcrédit.

## **Section 2 : Présentation du terrain**

Nous avons eu la chance d'être accepté en tant que stagiaire au sein du siège de la société Microcred Banque Madagascar, MBM en abrégé, qui est située dans la zone Galaxie Andraharo, Antananarivo Madagascar dans le bâtiment Ariane 5A.

### **2.1. Historique**

A ses débuts, il y a un peu plus de dix ans, Microcred Banque Madagascar se limitait au crédit et à l'épargne aux micro-entrepreneurs. Aujourd'hui, c'est une banque à part entière qui offre une gamme plus étendue de services s'adressant à un éventail plus large de clients.

Des clients qui s'adresseront désormais à Baobab, le nouveau nom que la banque a choisi. Un changement dans la continuité et pour encore plus de performance. Selon le Directeur Général, la société a construit une base incroyable avec laquelle elle va devenir l'un des groupes de services financiers multicanaux les plus excitants d'Afrique. La décision de faire évoluer sa marque vers Baobab, une marque simple et reconnaissable pour tous les clients, n'est que le début.

Une manière de rappeler que celle qui s'appelle désormais Baobab est un leader dans le domaine de l'inclusion financière. D'ailleurs, ce rafraîchissement de marque et d'identité

visuelle reflète le développement de sa gamme de produits de ce groupe qui touche aujourd'hui plus de 650.000 clients répartis sur dix marchés.<sup>1</sup>

Progressive. Le lancement de la nouvelle marque Baobab intervient à un moment où l'entreprise a développé une stratégie ambitieuse de digitalisation de l'activité. La marque Baobab, introduite à Madagascar au début de l'année 2015 par le biais du réseau d'agents, devient aujourd'hui la marque principale de la banque. La transition de Microcred vers Baobab s'est réalisée d'une manière progressive pour les clients et pour les employés. A cet effet, la banque a mis en place un programme de communication conçu pour introduire la marque et sensibiliser les clients, les partenaires et le grand public dans chaque marché. En choisissant Baobab, l'entreprise a opté pour un nom simple et reconnaissable.

Ainsi la marque est inspirée par le Baobab, originaire de Madagascar et qui a non seulement une grande signification culturelle, mais aussi de nombreux usages pratiques, surtout thérapeutiques. En tout cas Baobab Banque a sa place actuellement dans le secteur bancaire malgache selon le Directeur Général lors de l'inauguration de la nouvelle dénomination. Une entreprise qui compte désormais 38 agences, trois agences mobiles, 300 points Baobab, plus de 600 salariés et, chiffre le plus important, plus de 164.000 clients, sur les 650.000 que compte le groupe.

## 2.2. Les repères historiques

On rappelle que MBM a vu le jour le 30 juin 2006 et à la fin de cette même année cette société a obtenu l'agrément en tant qu'établissement financier. La première opération de distribution délivrée par la CSBF lui a permis d'exercer les activités en tant que banque territoriale et la n° **Rapport-gratuit.com**  **ROCRED BANQUE MADAGASCAR S.A** (**LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES**)

A partir de l'année 2010, elle a entrepris le lancement de l'épargne. Le service épargne MICROCRED BANQUE MADAGASCAR offre un service épargne à ses clients à travers les comptes à vue(CVA),les comptes d'épargne (CDE) et les dépôts à termes(DAT). Ces produits d'épargné ne s'adressent pas uniquement aux micros, petits et moyens entrepreneurs mais également aux particuliers et aux commerçants qui souhaitent sécuriser et faire fructifier leurs économies ainsi qu'aux institutions qui souhaitent gérer de façon optimale leur trésorerie.

<sup>1</sup> Source ; Microcred Galaxy Andraharo

Différents services de crédit sont aussi proposés aux clients, nous allons présenter ci-après les produits offerts à la clientèle susceptibles de remplir certaines conditionnalités comme l'ouverture de compte bancaire, la capacité d'épargne et la possibilité de remboursement chez les opérateurs économiques et les particuliers.

### **Section 3 : Les activités de MBM**

En général, les activités de MBM se ressemblent avec les activités de tous les agences de microfinance et des banques.

#### **3.1 Le service crédit**

Les produits destinés aux entrepreneurs sont les suivants : le crédit TSOTRA, pour un montant de Ariary 200 000 à 1 000 000 pour une durée de 3 à 12 mois. On peut constater les dénominations des produits varient selon l'intervalle de montant de crédit.

On peut parler aussi du crédit SAHAZA dont le montant varie de 1 000 000 à 7 000 000 pour une durée de 3 à 60 mois. La durée de remboursement est plus longue que le premier produit. Entre d'autres crédits sont aussi proposés : le crédit BAOBAB, de 7 000 000 à 20 000 000 pour une durée de 3 à 60 mois ; le crédit SANDRATRA pour un montant de 20 000 000 à 600 000 000 pour une durée de 3 à 12 mois.

MBM a créé aussi un service de crédit assez spécifique comme le crédit de stockage de 200 000 à 600 000 000 pour une durée de 3 à 12 mois. Le crédit Appel d'offre s'évalue de 2 000 000 à 600 000 000 pour une durée de 3 à 12 mois

#### **3.2. Le produit aux salariés et entrepreneurs**

Le crédit HABITAT pour la rénovation ou la construction de maison d'habitation peut varier de 200 000 à 600 000 pour une durée de 3 à 60 mois. Il s'agit d'un crédit permettant d'aider les particuliers solvables à la construction ou entretien de leurs maisons, un problème qui entraîne les problèmes de logement surtout dans les villes. On connaît que la politique de l'habitat semble être ignoré par l'Etat et les collectivités décentralisées.

Le produit destiné aux salariés comme le crédit NEW BUSINESS pour l'activité entrepreneuriale d'un salarié. Il s'agit ici d'un crédit d'un montant de 200 000 à 600 000 000 pour une durée de 3 à 60 mois, pouvant être attribué à un salarié pouvant justifier le virement régulier de son salaire à son compte bancaire ouvert à MBM. Au point de vue économique, on peut parler d'une initiative des salariés à entreprendre des micro-projets parallèles à leurs postes de travail.

Ce produit est très pris par les salariés qui disposent des virements réguliers. Le conteste de pauvreté et d'insuffisance de leur salaire semblent les obliger à trouver des petits projets leur permettant de fournir des revenus d'appoint. Dans la capitale, beaucoup de salariés de la fonction publique et du secteur privé s'efforcent de trouver des activités essentiellement de commerce, de bricolage et d'artisanat.

### 3.3. Le transfert d'argent domestique

MICROCRED BANQUE MADAGASCAR propose un service de transfert d'argent dans les lieux où elle est présente. La transaction est simple, rapide et sécurisée. Même les personnes qui n'ont pas de compte chez Microcrédits peuvent accéder à ce service

### 3.4 Le transfert d'argent international

En partenariat avec Moneygram, Microcred Banque Madagascar met également à la disposition de la clientèle un service de réception de fonds international. La détention d'un compte n'est pas nécessaire. MBM compte à ce jour environ 820 employés répartis dans 36 agences dans toute l'île. Le tableau suivant présente les agences de MBM par région et leur effectif respectif.

Tableau n°1 Agences Microcred à Madagascar

Région	Codes	Agences
1	1	Farafangana
	2	Manakara
	3	Mananjary
I	5	Fianarantsoa
	6	Fort dauphin
	7	Morondava
	8	Tuléar
II	9	Ambodivona
	10	Tanjombato
	11	Tsiroanomandidy
	12	Ampasapito
III	13	Ambatondrazaka
	14	Moramanga
	15	Tamatave Augagneur

	16	Tamatave Belair
IV	17	Ambanja
	18	Diégo
	19	Majunga
	20	Ambilobe
V	21	Andohatpenaka
	22	Ambohibao
	23	Tsralalana
VI	24	Antalaha
	25	Sambava

Source : département ressources humaines, 12 aout 2015

Des agences mobiles travaillent aussi pour assurer la proximité des services de MBM. Pour Antananarivo, il existe deux agences mobiles. Pour les autres localités, on peut en trouver à Antsirabe, Tamatave, Sambava, Ambatondrazaka et de Fianarantsoa. Les « 4 out let » se trouvent à Ambositra, Ambatolampy, Ampitatafika et Sabotsy Namehana

A noter que MBM existe aussi à l'échelle internationale notamment à Paris ou se situe le siège central de microcrédit, puis en Chine, Tunisie, Mali, Cote d'Ivoire, Nigeria et au Sénégal.

A titre d'informations, nous voulons citer d'autres sociétés de microfinance évoluant à Madagascar comme l'Accès BANQUE, OTIVA, SIPEM et CECAM. Voici par ailleurs les principaux actionnaires au capital social de MBM

TABLEAU N°2 : Répartition des actionnaires de MBM selon leur part

ACTIONNAIRE	PART
HOLDING MICROCRED	52%
BOA	22%
IFC	13%
AFS	13%

Source : enquête personnelle, Août 2015

## CHAPITRE II : CADRE THEORIQUE ET CONCEPTUEL

Dans ce chapitre nous allons les théories et les concepts qui peuvent nous aider pendant toute la démarche de la recherche.

### Section 1 : Structuralisme et le fonctionnement des organes

Cette théorie de Lévi-Strauss est un modèle abstrait élaboré à partir de la réalité empirique de la société, qui n'existe que dans les relations unissant les divers éléments composants de cette société. Elle met en évidence l'interdépendance entre les individus et un milieu. Cette théorie peut aussi être complémentaire avec celle du fonctionnalisme malgré leur différence ; la dernière qui met en évidence la fonction propre à chaque élément de la société pour le fonctionnement de cette société.

Dans le cas de la relation entre MBM et ses clients, en cas de mal-gestion du prêt du client, la microfinance sera obligée de lui prendre ses biens qui ont été mis en caution dans l'accord en cas de non-remboursement ; en contrepartie, si le client, en cas d'échec de leurs projets décide de résilier leurs collaborations avec la microfinance, cette dernière perd une partie.

Cette théorie repose donc sur le principe de couverture des droits et obligations de chaque partie en tant qu'emprunteur et prêteur. Pour le cas de MBM, certes elle intègre la microfinance mais il fait bien préciser qu'elle fonctionne aussi comme les banques. On parle ainsi des notions de caution, de gage et même d'hypothèque.

Des questions se posent : dans quelle mesure la MBM peut entrer en relation avec des clients qui n'en disposent pas des cautions ? Celle-ci constitue une garantie d'un engagement pris pour soi-même ou pour un autre. En versant une caution il s'agit de verser de l'argent pour servir de garantie, c'est un dépôt de garantie. C'est pour cela qu'on dit que les banques ne prêtent qu'aux riches pour assurer le bon déroulement de leurs activités.

En d'autres termes, les garanties peuvent être considérées comme des principes qui obligent les emprunteurs à faire de l'épargne avant d'emprunter auprès des institutions financières et bancaires. Que faut-il faire donc si l'on veut donner des fonds de départ aux personnes vulnérables dépourvus de biens tant matériels que financiers ? Lors du lancement de la microfinance à Madagascar, l'ADMEC a pensé à la formule de caution solidaire ou de paiement des cautions par une institution subventionnée par des projets, mais la formule n'a pas pu être pérennisée.

## **Section 2 : La prise en compte de l'environnement social du travail**

Dans les ateliers de Hawthorne, Elton Mayo et les autres théoriciens de l'école des relations humaines ont montré la nécessité de bonnes relations sociales entre les ouvriers, et entre eux et la direction. Leurs nombreuses études et enquêtes ayant pour objectif d'accroître l'efficacité des entreprises ont été aussi consulté lors de la recherche documentaire. Ces sociologues avaient tendance à étudier tous les facteurs n'étant pas du ressort du chef d'entreprises mais surtout entre les différents organes constituant le système de production et de relation avec la clientèle.

Ainsi, Elton Mayo a fait abstraction de l'environnement social et familial des ouvriers c'est pour cela que nous pensons qu'il faut renforcer les études au niveau des clients de la société.

Dans les années 60, le sociologue français G. Friedmann s'oppose au taylorisme qu'il considère comme le titre de l'un de ses ouvrages en témoigne comme du travail en miettes, mais il pense aussi que les sociologues de Hawthorne opèrent une réduction abusive de l'univers de travail. L'homme est membre de plusieurs collectivités à l'intérieur de son entreprise, mais il appartient aussi à d'autres collectivités à l'extérieur, comme sa famille, son syndicat ou son social.

Cette intégration de l'univers de travail dans son environnement social va être effectuée par A. Tourame en France et par l'école de Cambridge en Grande-Bretagne. Dans les sociétés capitalistes, le système d'incitation à l'épargne n'est pas faisable que vis-à-vis des salariés qui perçoivent régulièrement leur solde à la fin de chaque échéance. Toutefois, cette pratique est difficilement faisable pour les agriculteurs et les éleveurs qui constituent la majorité des opérateurs économiques dans les pays en développement.

## **Section 3 : Mise en évidence de la relation de confiance**

Dans toute corrélation, collaboration ou simple entente entre deux ou plusieurs personnes, physique ou morale et quelle que soit la cause ou le but, la confiance est l'une des bases du bon fonctionnement de cette relation, sans quoi cette dernière serait, contrairement à ce qui était attendu, le théâtre de plusieurs conflits et toutes sortes de problème. Gagner la confiance de l'un est donc primordiale pour l'autre surtout en cas d'interdépendance car la continuation d'une bonne collaboration sera toujours bénéfique pour les deux partis.

Mais comment matérialiser cette confiance qui est d'ordre moral. Cela fait croire à l'emprunteur que le débiteur va payer lorsque l'échéance arrive. On peut parler aussi de

l'espérance c'est-à-dire l'espérance ferme en quelque chose ou la foi qui en découle. Le système monétaire et financier n'accepte pas pourtant cette garantie morale. Dans la société malgache traditionnelle, cette confiance avait eu sa place mais à l'heure actuelle cette notion est révolue. On ne peut plus avoir confiance aux débiteurs et c'est cette situation qui a exigé la mise en place des gages. La mise en confiance du prêteur ne peut se faire sans les gages ou ceux que doit déposer ou laisser entre les mains de quelqu'un à titre de garantie.

Si l'on pense qu'on veut donner des fonds d'argent à la population pauvre pour qu'ils entreprennent des activités économiques ou commerciales, les programmes et projets de développement doivent trouver des solutions pour que des institutions prennent en charge les fonds de garantie ou les gages. Sans cela, les banques et les institutions de micro-financières ne peuvent pas fonctionner. A titre d'exemple la MBM fonctionne essentiellement par le biais des gages. On peut dire qu'il ne peut pas offrir gratuitement ses capitaux à des gens qu'i ne disposent pas de gages. Les dirigeants des banques s'expliquent que c'est le fonctionnement du capitalisme et du crédit.

#### **Section 4 : Les problèmes du sentiment de dépendance**

Dans un sujet, quel que soit le domaine, le mot dépendance n'évoque qu'un sens négatif aux mots qu'il précède : dépendance à la drogue, dépendance d'une nation envers une autre. La dépendance est souvent due à une bonne première fois qui devait aider à démarrer et à trouver l'indépendance, mais cette première fois ne sera pas le dernier car elle n'aura pas été conçue que pour une seule fois ou une seule personne. Mais elle sera toujours là pour assouvir tous les besoins de financement. Donc il y aura toujours cette tentation à reprendre en voyant le bonheur au premier coup mais ne se souciant pas de l'effet négatif que cela pourrait avoir.

Dans la civilisation malgache, le fait de s'endetter n'est pas très utilisé par les malgaches. Ce sentiment de dépendance n'est pas habituel pour les malgaches. Ils préfèrent plutôt vivre pauvres dans la liberté que de s'aventurer dans les procédures de crédit. Parmi les personnes auxquelles nous avons enquêtées, elles soulignent les problèmes des paysans qui n'ont pas remboursé leurs dettes vis-à-vis de la BTM. Ils ont dû vendre les rizières et les bœufs à cause de la saisie faite par les huissiers et les commissaires-priseurs, c'était atroce pour eux et c'est pour cela qu'ils ne veulent plus s'endetter.

Les enquêtées pensent aussi que l'esprit de dépendance ne peut plus être dépassé tant qu'on y était ligoté. Pourtant, pour les jeunes générations, ils veulent entrer dans le système de crédit car en général ils veulent entreprendre des projets. Mais le problème dépend toujours de

l'existence de garantie ou de gage. Les jeunes salariés peuvent intégrer le circuit du système de crédit car leurs salaires peuvent constituer des espérances de remboursement vis-à-vis des prêteurs. Le système de micro-crédit commence actuellement à gagner du terrain puisque les jeunes malgaches ne trouvent plus de travail à faire et veulent se lancer dans le système de micro-crédit.

### **CHAPITRE III : LA MICROFINANCE ET LES CONCEPTS ASSOCIES**

Dans ce chapitre nous allons essayer de présenter les concepts utilisés dans cette recherche par le biais des mots clés et leurs praticités dans le système de microfinance et de banque. Dans un premier temps, il s'avère nécessaire de faire la distinction entre les fonctions d'une banque et celles d'une agence de microfinance.

Section 1 : Comparaison entre banque traditionnelle et agence de microfinance.

On peut parler tout d'abord du point commun et ensuite de la différence entre ces deux concepts.

#### **1.1.Le point commun**

Leur point commun se situe en fait au niveau de leurs activités qui est de gérer, épargner, prêter de l'argent aux clients. En effet, elles facilitent la gestion d'argent des clients, les argents qu'ils font tourner comme ceux des épargnes sous forme de prêts à d'autres clients et qui leur sont remboursés avec un taux d'intérêt constituant leurs revenus.

Ce point commun est constitué ainsi par plusieurs concepts qui sont plus économiques comme le prêt, l'épargne et les taux d'intérêt. Dans la pratique on parle aussi des critères d'acquisition de crédit et des procédures à suivre. La notion de remboursement à des dates précises appelées échéance joue aussi un rôle important dans le domaine des institutions financières et bancaires.

Les mots « épargne » et « prêt » devront toujours aller de pair selon le point de vue des économistes. Il est indispensable de persuader les gens à faire de l'épargne, mais la forme monétaire de celle le rend difficile pour une économie de subsistance où les paysans, majoritaires à Madagascar disposent de peu de revenu monétaire. L'économie de subsistance, la faible industrialisation et l'inexistence de la culture d'épargne ne rendent pas facile toute communication sociale visant la pratique de l'épargne.

Alors que sans épargne, il est quasi-impossible de promouvoir tout système de crédit. A l'heure actuelle, les paysans dans les zones productrices de riz commencent à s'habituer aux greniers communautaires villageois (GCV) qui collectent les produits de paddy en guise de gage à des crédits consentis à ces paysans. Ce système est surtout utilisé par le CECAM et l'OTIV en milieu rural.

#### **1.2.Différence**

La différence se trouve notamment dans le domaine du prêt de crédit plus précisément sur les conditions et les critères permettant de bénéficier du prêt. D'abord, les banques ne

prêtent qu'aux clients qui désirent étendre leur source de revenus tandis que la microfinance prête à ceux qui démarrent leurs activités génératrices de revenu.

Du côté des formalités celle chez les banques celle-ci sont assez complexes tandis que la microfinance fait en sorte que les clients accèdent à leurs aides en ne fournissant que les formalités minimums. Mais sur le taux d'intérêt, celui de la microfinance est plus élevé par rapport à celui des banques.

Voici quelques notions à expliquer. Le microcrédit est l'octroi de petits montants à des clients que les banques n'acceptent pas de servir tandis que la caution concerne une personne qui s'engage à remplir l'obligation contractée par une autre au cas où celle-ci n'y satisferait pas.

Le concept de Sureté est une mesure de précaution, garantie résultant pour le créancier de l'affectation d'un bien de son débiteur au paiement de la dette tandis que le Gage est l'objet, bien mobilier que l'on dépose en garantie entre les mains d'un créancier que ce soit une banque ou une agence de microcrédit.

### **1.3. La microfinance et les personnes en situation d'insuffisance financière**

La microfinance est donc fondée sur le désir d'aider les personnes dans une situation d'insuffisance financière parlant pour pouvoir accomplir leur projet de développement. La majorité des territoires où l'on a implanté MICROCRED est Africain car les pays sous-développés sont en générale africain. A Madagascar, en dix année d'existence MBM a assez vite grandit et a accompli des services considérables sur le territoire malgache, contribuant ainsi au développement du pays.

MBM est un parfait exemple de banque de microfinance vu son épanouissement dans presque tout le territoire malgache pour essayer de se rapprocher et d'aider ainsi la différente population selon leurs besoins respectifs avec ses différentes offres de service correspondants à chaque catégorie de personnes.

## **Section 2 : Épargne et placements**

Dans la pratique, les concepts utilisés dans le domaine de l'épargne et des placements sont facilement compréhensibles par les clients et les employés des institutions financières.

### **2.1. Epargne**

Épargner, c'est mettre de l'argent de côté de manière régulière afin de gagner des intérêts et de notoriété vis-à-vis de la banque. L'épargne permet de constituer un capital pour réaliser les projets et les rêves des clients comme pour acheter une voiture, construire une maison ou ouvrir ma boutique. Dans le message, la MMB incite les clients à faire face aux coups durs de la vie par le biais de l'épargne.

Par exemple par le Crédit et Épargne, un client s'est exprimé qu'avec son premier crédit de 5 000 000 Ar, il a acheté des pièces détachées pour un camion, aujourd'hui il est déjà à leur septième crédit ! Ce client effectue actuellement une activité de location de des voitures dans toute l'île. Et il envisage déjà de renouveler un crédit dans quelques mois pour l'achat de véhicules en vue de transporter des personnes à travers le pays et pourquoi ne pas créer une coopérative de transport. En plus, avec la carte de retrait et le chéquier Microcred, payer les fournisseurs est devenu un jeu d'enfant.

## **2.2. Moyens de paiement**

Le fait d'intégrer le réseau de MBM permet aux clients de connaître la compréhension et l'utilisation de divers outils utilisés dans le domaine de banque et de microfinance. MBM apprend aux clients que l'épargne et l'argent déposés sont disponibles quand vous en avez besoin, en toute sécurité. Par exemple, la carte Namana aide aussi les clients à intégrer et à pratiquer les procédures et l'utilisation des services monétiques comme les guichets de retrait d'argent. Les chèques et les virements bancaires et d'effet de commerce sont aussi à la portée des clients.

Le fait de s'inscrire comme un client dans la MBM permet à celui de connaître et de faire usage des services proposés comme l'épargne et les placements, les crédits et les opérations de virements et de transfert des autres effets de commerce comme les traites, les lettres de change et autres titres.

## **2.3. Assurance**

MBM propose et offre aussi de service d'assurance. On peut assimiler ce service à la tranquillité des clients en toutes circonstances. A titre d'exemple, on peut parler de l'assurance contre l'invalidité partielle définitive du client qui dépose des montants d'argent à la banque pour assurer la continuité de leur revenu en cas d'accident.

Cette offre est aussi valable contre les risques et accidents de travail pouvant entraîner l'invalidité totale et définitive. De même que pour l'assurance-vie en vue de prévoir les risques de décès et les problèmes éventuels des orphelins en bas âge.

Nous avons pu comprendre à partir de ces concepts les significations de nombreux termes-clés utilisés dans cette recherche. La pratique des activités et outils n'est pas difficile pour les usagers car actuellement on connaît que les personnes qui veulent accéder aux services des institutions financières disposent assez de niveau d'instruction. Le lancement de

la nouvelle marque Baobab intervient à un moment où l'entreprise a développé une stratégie ambitieuse de digitalisation de l'activité. La marque Baobab, introduite à Madagascar début 2015 par le biais du réseau d'agents, devient aujourd'hui la marque principale de la banque. La transition de Microcred vers Baobab se fera d'une manière progressive pour les clients et pour les employés. A cet effet, la banque va mettre en place un programme de communication conçu pour introduire la marque et sensibiliser les clients, les partenaires et le grand public dans chaque marché.

**DEUXIEME PARTIE :**  
**FORCES ET FAIBLESSES DE LA LANCEE DES MALGACHES VERS**  
**L'EMPRUNT DE CREDITS AUPRES DES MICROFINACES :**  
**CAS DEMBM.**

Dans la deuxième partie nous allons restituer les résultats de notre recherche ainsi que les procédures de justification de nos hypothèses. Nous rappelons que nos hypothèses postulent dans un premier temps la forme d'appui et de lancement des activités économiques aux personnes qui ont besoin d'aide en matière de financement des investissements dans le démarrage de leur projet. Ensuite on veut aussi démontrer dans un deuxième temps

Qu'il serait nécessaire de se soucier de la capacité et de la bonne volonté des emprunteurs de rembourser leurs dettes aux échéances prévues dans le plan de remboursement. Cette deuxième hypothèse devrait être associée à la culture chez la population.

## CHAPITRE IV: PRESENTATION CHIFFREE DES RESULTATS DES ENQUETES

Ce sujet était généralement traité sur le cas d'ANTANANARIVO, donc la quasi-totalité de nos enquêtes étaient effectuée dans la capitale et ses environs, c'est-à-dire dans les agences car nous y avons aussi rencontré plusieurs clients MBM qui devait rencontrer leurs agents une fois par mois et que nous avons profité de ces occasions pour les enquêter. Nous avons ainsi visité les agences des régions II et V (voir tableau numéro

Et concernant le cas dans les provinces, c'est-à-dire les régions I,II, IV, et VI nous avons enquêté les chefs au niveau des régions qui doivent passer au siège chaque semaine afin de faire des rapports de la direction.

### Section 1 : les principales activités entreprises

Pour l'enquête sur notre sujet nous avons eu deux principales cibles qui sont les clients et les personnels responsables de MBM surtout ceux du service crédit. Le tableau suivant représente la répartition des clients et des membres du personnel enquêté

**Tableau n°3 : Répartition des clients et des membres du personnel enquêté**

Clients	Nombres	Personnel MBM	Nombre
Ayant réussi(s)	15	Responsable risque	1
Ayant échoué(s)	2	Direction de développement	1
		Responsable administratif du personnel	1
		Chefs de l'agence et adjoint	7
		GP	3
		GC	1
		CC	2
		Responsable des offres crédit	6
		Direction des opérations	1
		Standardistes	7
		Chefs de région	6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Source : enquête personnel, novembre 2015

Durant le stage donc, nous avons pu enquêter 53 personnes dans les agences d'Antananarivo et leurs zones de couvertures. Nous pouvons constater que le nombre de clients est moins de la moitié de celui du personnel enquêté ce qui peut être expliqué par la difficulté d'approche car contrairement à eux, on pouvait toujours rencontrer le personnel dans le cadre de notre étude.

Plusieurs clients n'ont pas voulu témoigner, surtout ceux qui ont eu des problèmes et qui n'ont pas réussi dans leur projet mais qui sont par ailleurs minoritaires. Nous avons quand même diversifié les clients enquêtés selon leur secteur d'activité.

**Tableau n°4 : Répartition des clients enquêtés selon leurs activités**

Activités	Nombre
Achat aux constructions de maison à faire louer	4
Achat de voiture à faire louer, taxi-brousse ou bus	4
Commerce	5
Différentes confections	4
Ensemble	17

Source : enquête personnelle, novembre 2015

Dans ce tableau, nous pouvons voir que la majorité des clients emprunte du crédit pour en faire un fonds de roulement pour certaines activités. Dans l'ensemble, on trouve des activités liées à la construction de logement à louer et de voitures à louer. Par ailleurs, on peut voir dans ce tableau que les activités financées concernent surtout le secteur du commerce et du transport. En général, on peut affirmer qu'il s'agit vraiment de microfinance puisqu'elle ne peut financer ni des activités de transformation et de début d'industrialisation.

En général, les crédits octroyés dans la microfinance sont destinés à des microprojets individuels. L'achat de voiture pour des affaires de transport d'envergure moindre, la construction et l'entretien de maisons orientant les propriétaires dans la location immobilière. Certains membres des agences avancent que les loyers constituent aussi des fonds de garantie très appréciés par la microfinance.

Il y a lieu aussi de remarquer l'importance des clients qui optent pour des crédits pour le commerce de petite et moyenne envergure. Selon les clients, les commerces de demi-gros et de gros commencent à gagner du terrain et sont à la portée de la microfinance. Partout dans les grandes villes à Madagascar les microcrédits sont orientés vers des activités du secteur

tertiaire où les emprunteurs arrivent en général à rembourser leurs dettes aux bonnes échéances.

Pour les fonctionnaires et les salariés à revenu stable, ils se lancent surtout dans l'achat de biens et de produits de consommation. Comme équipements les enquêtés ont répondu qu'ils peuvent profiter de la microfinance pour acquérir des frigidaires, des téléviseurs et surtout les appareils électroniques et électriques nécessaires pour les ménages et les épiceries.

## **Section 2 : la génération des acteurs de la microfinance.**

Selon les données et informations issues de la liste des clients de MBM, on constate la jeunesse des demandeurs de crédits. Même pour le cas de notre échantillonnage, les mêmes tendances sont observées. Voici un tableau qui représente la répartition par âge des clients de la MBM

**Tableau n°5 répartition des clients selon l'âge et le sexe**

Classe d'âge	homme	femme	Total
21 à 26	3	1	4
27 à 32	5	1	6
33 à 38	4	2	6
39 à 44	1		1
			17

Source ; enquête personnelle, novembre 2015

On voit les hommes sont plus nombreux que les femmes car la plupart des malgaches sont toujours habitués à ce que ce soit les hommes qui nourrissent leurs familles et aussi le chef de ménage. On peut dire, d'après la moyenne d'âge que les jeunes malgaches sont peu en retard pour se décider à entreprendre des projets de développement pour leur avenir, peut-être à cause du milieu où ils vivent qui ne privilégie pas les jeunes. Des jeunes qui après leurs études préfèrent devenir employé que de monter leur propre affaire.

Mais certains enquêtés parlent de l'impossibilité veulent affirmer qu'après les études et surtout supérieures, les jeunes malgaches sont dépourvus de moyens financiers, ne serait-ce que pour constituer des fonds de garantie afin de pouvoir emprunter auprès des banques.

Après les études certains commencent à avoir de l'ambition pour monter leurs propres affaires, mais ce problème de fonds de garantie crée toujours l'insolvabilité auprès des banques et des agences de microfinance. D'autant plus, que même s'ils arrivent à trouver de l'emploi rémunéré, il leur faudra beaucoup de temps pour constituer des gages par le biais de l'épargne.

Certes la microfinance peut contribuer à la lancée du financement des microprojets, mais on a peut constater lors des enquêtes que des mesures d'accompagnement manquent si l'on veut que la microfinance soit un projet pour relancer l'économie du pays.

### **Section 3 : La microfinance et la culture d'épargne**

Comme la plupart des pays en voie de développement comme Madagascar, les malgaches et surtout les jeunes subissent les effets de la faible monétarisation surtout en milieu rural, qui constitue la forte majorité de la population.

#### **3.1. Possibilité d'épargne en milieu urbain**

Devant ce fait, seule une partie minoritaire de la population peut recevoir régulièrement des soldes et des salaires. Il s'agit des fonctionnaires et des salariés du secteur privé. Mais on peut ajouter à cela, les initiatives et entrepreneurs habituels, localisés surtout dans le secteur tertiaire du commerce et des services. L'économie est à prédominance agricole alors que les paysans n'arrivent pas à dégager des surplus agricoles commercialisables, source de revenu monétaire et par la suite une possibilité d'épargne.

Selon nos enquêtes, on constate dans la liste des clients de MBM l'apparition des artisans et des bricoleurs qui commencent à faire de l'épargne régulière afin de pouvoir constituer des fonds de garantie des demandes de crédit ultérieur. La faible création d'emplois et le développement subséquent du secteur informel constituent l'explication de cette culture plus ou moins imposée de l'épargne chez les artisans et les personnes évoluant dans le secteur informel comme le commerce ambulancier, les artisans non inscrits dans la fiscalité, les bricoleurs etc.

Nous allons rapporter ici le cas d'un jeune spécialiste en fabrication et ouvrages métalliques, qui envisagent de monter son propre atelier dans un quartier de la Capitale. A l'heure actuelle il travaille en attendant des appels téléphoniques ou en partenariat avec des amis. Pour pouvoir emprunter d'ici quelques années, il commence depuis une année déposer de l'argent en compte bloqué auprès d'une agence de microfinance. Son but ultime consiste à constituer un capital lui permettant de postuler des crédits pour financer son futur atelier.

#### **3.2. Possibilité d'épargne en milieu rural**

En milieu rural, la possibilité de dégager des surplus agricoles commercialisables s'avère plus difficile. Nous avons eu l'occasion de parler avec un jeune agriculteur qui s'efforce de déposer à chaque moment de récolte des quantités de paddy dans les GCV de la CECAM. Au moment du déblocage du crédit, il peut se permettre d'acquérir des équipements et des matériels agricoles. Selon notre interlocuteur, la volonté de dégager de l'épargne en milieu rural est très difficile à cause de la faible monétarisation de l'économie rurale. En effet, le marché est très restreint, la loi des usuriers est très pénible et le prix des produits agricoles

dépend le plus souvent de la volonté des collecteurs. C'est eux qui dictent les prix selon notre interlocuteur.

En milieu rural, la fonction financée est entre les mains d'une poignée de personnes qui détient tous les capitaux qui circulent en milieu rural. Ces gens monopolisent toutes les activités commerciales et financières comme le commerce en général, le transport, la collecte des produits agricoles et leur transformation (usine de rizerie et de décortiquerie) et même l'usure. Il est vraiment difficile pour la plupart des paysans à réaliser de l'épargne. Seuls les paysans qui disposent des grandes surfaces de terres cultivables qui peuvent intégrer la microfinance. En effet, cette catégorie de paysans arrive chaque année à dégager des surplus agricoles qu'ils vendent sur le marché des chefs-lieux en utilisant leur charrette.

Nous avons pu particulièrement réaliser un entretien avec un paysan qui se trouve dans ce cas. Chaque année, elle cherche toujours à améliorer ses moyens de production comme les pairs de zébus, charrette, charrue, herse, sarleuse, etc. Il s'intègre aussi dans le groupe de paysans qui ont suivi des formations sur l'amélioration des techniques agricoles. Auparavant, le rendement était de 2,5 tonnes à l'hectare, alors qu'actuellement il peut produire avec un rendement de 5 tonnes à l'hectare, c'est-à-dire que sa production rizicole a doublé.

Certes les dépenses de production ont augmenté à cause de l'achat de semences sélectionnés, des engrais et d'autres intrants agricoles, mais les financements ont été devenus possibles à cause de l'épargne faite à chaque période de vente de récolte. Il a aussi insinué qu'il n'est plus à la merci des prix dictés par les collecteurs.

Après la vérification de l'hypothèse selon laquelle la microfinance peut aider certains opérateurs de microprojets, mais selon l'observation de certaines mesures et pratiques comme la culture de l'épargne et la bonne qualité de gestion technique et financière des affaires, nous allons voir les interactions entre les clients et les agences de microfinance.

## **CHAPITRE V : CONNAISSANCE, ATTITUDE ET PRATIQUE DES UTILISATEURS DE LA MICROFINANCE**

Ce chapitre va entamer la restitution des entretiens et investigations effectuées auprès de nos interlocuteurs. Il est constitué de trois sections dont le niveau de connaissance des clients et la relation de travail avec les clients, leur attitude vis-à-vis de la microfinance et enfin les pratiques courantes qu'ils ont l'habitude d'effectuer en matière d'épargne et de placement, de crédit et de transfert et paiement.

### **SECTION 1 : LA RELATION ENTRE MBM ET SES CLIENTS**

Comme toute société, MBM adopte plusieurs méthodes pour être le plus proche possible de sa population cible car la proximité est l'un des valeurs de MBM. « C'est le directeur général de Microcrédit Banque Madagascar lui-même qui est venu à notre rencontre pour nous expliquer comment les produits de Microcrédit pouvaient nous aider dans notre développement » a déclaré un chocolatier.

#### **1.1. Proximité entre MBM et ses clients**

Le MBM s'efforce en effet de se rapprocher de sa clientèle pour mieux expliquer les services offerts. En effet toutes les sortes des techniques publicitaires sont mises en œuvre par les responsables de ce domaine pour que les offres soient connus, telles que les approches directe sur le terrain, les annonces à travers les mass-médias. « J'ai entendu parler de Microcrédit grâce aux publicités diffusée à la télévision » selon un confectionneur.

Pour un producteur de vinaigre, au début et suite à une publicité vue à la télévision, il a emprunté chez Microcrédit afin de construire un nouvel atelier de production : le profil de ce crédit lui convient parfaitement tant sur la durée de remboursement que sur le taux d'intérêt, même s'il est nettement supérieur au taux directeur de la banque centrale. Actuellement, il en est à son 7ème crédit d'un montant de 10 000 000 MGA (3692 EU R) utilisé pour diversifier sa production dans le café et le sel. En tant que grossiste, ce client a donc pu ouvrir un nouveau point de vente à Antsirabe, acheter de nouveaux matériaux et embaucher des nouveaux employés. Et il s'est rappelé que c'est sa tante qui l'a recommandé le microcrédit pour développer son activité.

Nous avons évoqué ce fait dans le sens de faire connaître aux opérateurs de microprojets qu'il faut diversifier les activités génératrices. Le processus d'innovation est vivement sollicité

Et grâce à cela, il a pu commencer la construction d'un local pour son commerce et pour son habitation.

## **1.2.Relation permanente avec les clients**

Mais auprès des personnes qui sont déjà client, la société est représentée par les chargés de « FrontOffice » qui sont des agents opérationnels travaillant dans les agences en contact direct avec les clients, contrairement à ceux du »back-office « qui sont le personnel du siège.

Nous allons considérer le cas d'une femme qui possède un atelier de confection. Le volume de ses ventes s'est accru et elle a trouvé un nouveau marché pour ses produits dans le Sud de Madagascar. A Fandriana, auparavant, elle fait l'aller-retour avec sa sœur dans cette localité pour vendre ses marchandises, maintenant sa sœur s'est installé sur place définitivement pour écouler les produits.

C'est pour cela qu'elle a contacté microcrédit, recommandée par sa tante, qui elle-même, est cliente de MBM, pour l'achat de tissus dans le but d'augmenter sa production. Actuellement, elle rembourse chaque mois son deuxième crédit d'un montant de 600 000 MGA (200 EUR). Etant déjà propriétaire d'un terrain, cette cliente a pu commencer la construction d'un nouveau local qui lui servira pour son activité et pour son habitation. Elle a pu également acheter du mobilier pour sa maison.

Ce fait exprime la relation permanente et pérenne que la MBM veut instaurer avec sa clientèle. Même les anciens clients déjà servis par la MBM deviennent des canaux de communication pour attirer les autres personnes à intégrer le réseau de la microfinance. Le niveau de développement économique des ménages malgaches se trouve à la hauteur de la microfinance car les jeunes qui n'arrivent pas à trouver du boulot commencent à créer eux-mêmes des petits projets qui peuvent démarrer avec des microcrédits.

## **Section 2 : La relation entre le MBM et l'Etat**

Comme toutes les grandes sociétés, MBM doit verser une taxe mensuelle à l'Etat dont la somme doit rester confidentielle selon le responsable d'une agence. Un montant d'argent qui sera versé dans le budget de l'Etat.

### **2.1. La position de l'Etat vis-à-vis de la vulgarisation des microcrédits**

La question qui se pose concerne la position de l'Etat vis-à-vis de la vulgarisation des microcrédits. Dans quelle mesure l'Etat envisagerait d'aider les agences de microcrédit à être à la portée des jeunes qui sont contraints de créer des microprojets.

D'une manière générale, les agences de microfinance commencent à développer leurs activités en multipliant leurs localités d'intervention. Selon les statistiques, les nombres de clients et les montants des crédits en cours et d'épargne connaissent des tendances très

croissantes. Pourtant, les clients qui se plaignent du niveau très élevé des taux d'intérêt dans le domaine de la microfinance ne reçoivent aucune réponse de la part de l'administration.

Selon certains clients, ils attendent de la part de l'Etat la mise place d'un fonds de garantie pour les personnes qui n'en ont pas de possibilité de déposer de l'épargne. En milieu rural, les CECAM et OTIV ont commencé par l'instauration d'une mutuelle de crédit à caution solidaire, mais cette formule n'a pas duré à cause du manque de confiance entre les membres, ou la mauvaise foi de certains membres qui ne remboursent pas leur dette, et en contrepartie tous les membres du groupe sont sanctionnés.

## **2.2. Taux d'intérêt élevé et subventions de l'Etat**

L'un des problèmes les plus saillants de la microfinance concerne le taux très élevé des emprunts et crédits, qui avoisine les 3% par mois, c'est-à-dire 36 % par an, alors que le taux directeur de la banque centrale est seulement de 19 %.

Devant ce fait, les clients espèrent que l'Etat prend des dispositions et des mesures pour abaisser les taux d'intérêt alors que rien n'a été fait depuis la décennie 90. Les microprojets subissent donc des taux d'intérêt trop élevés et c'est pour cela que certains clients n'arrivent pas à rembourser leur dette à échéance.

Pour ceux qui arrivent à rembourser leur dette à temps, on peut penser qu'ils ont trouvé des microprojets originels et rentables. On peut citer le cas d'un opérateur économique qui aura dû persévérer pour réussir. Après 10 années d'expérience et de recherche en technique de fabrication de chocolats avec son père, l'opérateur s'est lancé dans la production de chocolats artisanaux et a créé la société Bij'Or. Parmi ses premiers clients, on comptait sa famille, ses amis, des connaissances et les groupements d'églises. Lors d'une participation à la foire VidyVarotra en septembre 2010, le stand de Bij'Or avait reçu la visite du directeur générale de microcrédit qui a discuté avec l'opérateur d'une potentielle collaboration. Un prêt de 4 000 000 MGA (environ 1363 EUR) a par la suite, été débloqué et utilisé pour l'acquisition d'une machine complémentaire et pour la finition du local de l'atelier de fabrication. L'entrepreneur individuel a pu augmenter sa production et améliorer la qualité des chocolats. Il envisage d'anticiper le remboursement de son crédit actuel et de le renouveler pour un montant plus important afin de continuer son développement.

## **Section 3 : Procédures d'obtention du crédit**

### **3.1. Majorité et résidence**

Nous allons présenter les procédures administratives pour obtenir du crédit auprès de MBM. En termes de majorité, le client doit avoir au minimum 21 ans. Concernant l'expérience professionnelle relative à une activité précise génératrice de revenu, la MBM

exige une expérience d'au moins un an. En matière de domiciliation, on demande aussi la résidence dans la zone de couverture de l'agence auprès duquel la personne effectue sa demande.

La majorité du demandeur de crédit, le certificat de résidence constitue deux variables sociodémographiques exigées. Par ailleurs, l'agence de microcrédit met aussi comme conditionnalité d'octroi de crédit la connaissance et la pratique professionnelle de l'activité économique, objet de la demande de crédit. Nous rapportons ici le cursus professionnel d'un opérateur auquel nous avons mené un entretien. Il a contracté son premier crédit auprès de MBM en 2007. Actuellement, il est à son quatrième crédit, d'un montant de 15 MMGA (5 224 EUR) qu'il a obtenu en juin 2010. Il exporte du prêt-à-porter vers les Comores. Avant d'acquérir son propre atelier de confection, il sous-traitait ses commandes ou s'approvisionnait dans des magasins qui vendaient des produits importés de Chine.

Comme il maîtrise très bien son activité, il a décidé d'ouvrir sa propre unité de production et d'acheter lui-même ses matières premières avec un prêt de MBM. Grâce à ces financements et à son talent, son activité s'est fortement développée et il emploie à l'heure actuelle neuf personnes. Ces apports de trésorerie lui ont permis de faire croître son activité, qui maintenant dégage des bénéfices avec lesquels il a pu construire une maison pour abriter son atelier et acheter un terrain nu. Il projette également de se lancer dans le transport de passagers et pour cela il compte évidemment trouver une solution de financement auprès de MBM.

### **3.2. Caution et gage**

Afin de pouvoir obtenir du crédit auprès de MBM, il est exigé que le demandeur présente une personne pour garantir la caution morale. Une personne physique, le plus souvent la personne la plus proche, peut cautionner la confiance morale. Cette personne devra être remplacée en cas de décès de l'éventuel prédécesseur.

Il faut aussi que le client procède à la mise à disposition d'un bien à mettre sur gage. Il s'agit de la conditionnalité économique la plus difficile pour les emprunteurs. Selon des entretiens avec des personnes qui n'ont pu obtenir de crédit auprès des institutions financières, beaucoup de personnes envisagent d'obtenir des fonds de roulement mais le fait de ne pas disposer des fonds de garantie en constitue le goulot d'étranglement. Les conditionnalités sont plus difficiles si l'on tente de fréquenter les usagers qui demandent aussi des gages et des taux d'intérêt trop élevés.

Enfin, il ne faut pas non plus que le demandeur ait d'autre dette envers d'autres institutions bancaires et financières. Cette conditionnalité est faite pour éviter le cas des débiteurs qui contractent de manière parallèle des crédits auprès de plusieurs agences.

Les dossiers seront vérifiés et justifiés par des papiers administratifs y afférents. A la fin des procédures, le client doit passer un entretien avec le chef de l'agence, puis son dossier passera au niveau du comité de crédit qui décidera après analyse si la demande sera refusée, acceptée ou acceptée sous condition.

#### **Section 4 : les personnes ne pouvant pas obtenir du crédit chez MBM**

Outre les personnes qui ne remplissent pas la condition citée ci-dessus, MBM n'offre pas de crédit à deux types de personnes. Premièrement, les cultivateurs car leur activité ne procure pas de revenu ou de bénéfice mensuel car le rendement est saisonnier et parfois aléatoire. Donc en cas d'accord, le cultivateur ne pourra effectuer un remboursement mensuel. Et deuxièmement, les fonctionnaires pour la simple raison que ces personnes peuvent avoir un retard de paiement de salaire.

##### **4.1. Le cas des agriculteurs**

Les agriculteurs qui constituent la majorité de la population active malgache se trouvent donc en dehors des réseaux de crédit bancaire. Alors il n'est pas étonnant de voir la situation de plus en plus dégradante de l'économie agricole à Madagascar. A l'heure actuelle, en vue de l'amélioration de la productivité agricole et des formations y afférentes, la plupart des agriculteurs ont des besoins financiers très pressants pour se procurer des semences sélectionnées, des engrais, d'autres intrants et des matériels agricoles. Certes, ils ne peuvent pas se présenter auprès de MBM, car ils ne perçoivent pas de salaire mensuel régulier, mais le plus dur serait l'inexistence de biens à mettre en gage.

L'Etat, par le biais du ministère de l'agriculture avait pensé et réalisé auparavant des emprunts aux agriculteurs, mais la plupart des institutions de microfinance mises en place ont connu l'échec. Un système de caution solidaire a été expérimenté mais cela n'avait pas abouti aux résultats attendus. Un entretien avec un paysan nous a renseigné qu'il n'oserait plus effectuer un emprunt auprès des banques car c'est de cette manière qu'il avait perdu la majorité de ses rizières. A ce moment, la saison était sèche, alors qu'il ne connaissait pas les procédures pour une éventuelle assurance agricole. A son avis, l'inexistence d'assurance agricole constitue le principal blocage de l'accès des agriculteurs aux réseaux de crédit ou de microcrédit.

## 4.2. Le cas des fonctionnaires

Toutefois, il faut distinguer le statut réel des fonctionnaires, car on peut s'assurer que les fonctionnaires intégrés les contractuels perçoivent mensuellement à la même date leur solde dans le cadre du Budget général.

Par contre, les Employés de courte durée (ECD) et les institutions dans la catégorie de budget annexe peut observer parfois des retards de paiement de leur solde. De même, le risque de retard de paiement de solde mensuel peut parvenir aussi aux salariés du secteur privé. C'est pour cela qu'il n'est pas très commode pour le MBM de refuser les clients fonctionnaires. En menant un entretien avec quelques fonctionnaires, ils affirment qu'ils peuvent obtenir de différentes sortes de crédit auprès des banques primaires comme le SOAFENO de BFV par exemple.

Selon notre interlocuteur, le fait que les agriculteurs qui ne sont pas intégrables dans les réseaux de crédit, constitue un problème de développement et de croissance pour Madagascar. La faible industrialisation et la faiblesse du budget de l'Etat ne permettrait jamais de résoudre le problème de chômage et de sous-emploi. Les banques ne peuvent qu'assurer la reproduction et la rémunération de leurs capitaux. Les personnes exclues des réseaux bancaires sont très nombreuses alors qu'ils constituent une proportion très importante de la population active.

De même pour de nombreuses personnes évoluant dans le secteur informel qui se trouvent dans des positions difficiles vis-à-vis de la constitution des fonds de garantie. L'Etat doit mettre en place une politique de microfinance à laquelle cette faille du système doit être étudié selon les propos d'un jeune ingénieur agro-industrielle qui n'arrivera jamais à constituer un fonds de garantie dans la procédure de demande de crédit.

## CHAPITRE VI : IMPACTS NEGATIFS ET POSITIFS DU SYSTEME DE CREDIT DE LA MICROFINANCE.

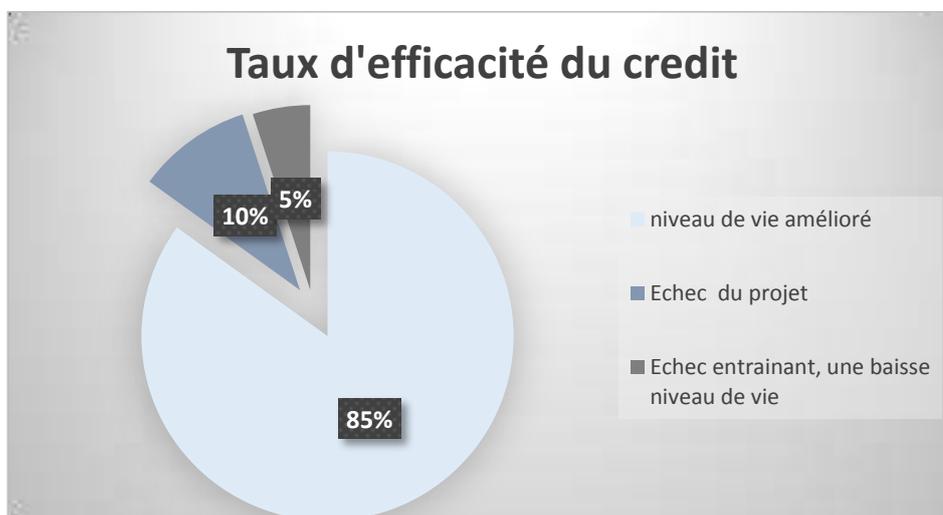
Dans ce chapitre nous allons voir évidemment deux sections dont l'une va entamer les avantages au niveau des deux parties, c'est-à-dire les bénéficiaires et la société ; et l'autre abordera les inconvénients tant pour les emprunteurs que pour le prêteur

### Section 1 : Les avantages

#### 1.1 Pour les bénéficiaires

Naturellement, les bénéficiaires obtiennent du crédit soit pour un fonds de roulement, soit pour un investissement pour financer leur projet, et cela avec les formalités minimums et dans le délai le plus court qui est de deux jours à une semaine. Et ce prêt est évolutif en fonction de la réussite du projet. Le fait que le client reste fidèle à MBM peut aussi être une sorte d'assurance pour ses collaborateurs s'il y en a, pour la suite des collaborations. Selon le responsable des risques de la société, 80% des clients ayant bénéficié du prêt auprès de la société auraient changé de vie et augmenté ainsi leur niveau de vie

Figure n°1 : Taux d'efficacité de l'offre de crédit



Source : Responsable des risques, novembre 2015

On peut connaître sur le graphique suivant la répartition des clients de MBM selon les changements et impacts de l'offre de crédit sur leur niveau de vie. On peut dire qu'avoir 80 clients sur les 100 qui ont demandé du service ont été satisfaits, est un bon résultat pour l'entité. Quoique 20 en échec n'est pas très encourageant, ce qui doit être alors amélioré, ce qui n'est pas impossible d'autant plus que les échecs ont en majorité pour cause le manque de

compétence des clients sur la question : comment bien gérer et bien utiliser le crédit ? L'échec aussi peut avoir lieu avant l'échéance du délai du remboursement.

Ces informations renseignent aussi que la majorité, 85 % des demandeurs de crédit réussissent dans leur entreprise même si les taux d'intérêt sont jugés élevés. Selon les entretiens avec ces personnes qui ont réussi, le principal déterminant concerne la maîtrise de l'activité économique créatrice de revenu. Nous avons parcouru lors de nos enquêtes et entretiens beaucoup d'activités économiques comme la confection, la branche agro-industrielle comme la production artisanale de chocolat et de jus de fruits naturels, le transport, la location de logement, etc.

Le taux d'échec selon le délai de remboursement est très déterminant dans le système de crédit octroyé par MBM. Plus le délai de remboursement est long, il semble que les créanciers peuvent s'en sortir, alors que lorsque le délai est plus court les emprunteurs trouvent des problèmes.

Nous avons aussi constaté que les clients avec un délai de remboursement de 64 mois sont les moins nombreux car le service avec ce délai est en générale pour une grande somme que la banque octroie aux clients qu'elle juge capable de rembourser, d'autant plus que ce délai est assez long. Puis, il y a ceux qui ont le délai de 12 mois qui ont obtenu des sommes minimums que la banque peut fournir et qui devrait être assez facile à rembourser.

Nous pouvons voir que les courbes ont la même tendance et qui montre les abandons survient au milieu des délais mais sont moins fréquent au début et vers l'échéance car, au début, les problèmes sont moins nombreux jusqu'au milieu du délai et en général, quand le projet passe cet étape et atteint la dernière partie du délai, il devrait donc atteindre l'échéance.

## **1.2. MBM**

A propos du prêt, comme son nom l'identique, le taux d'intérêt suscite pour l'entité un intérêt engendrant une rentabilité qui, par la satisfaction de la clientèle qui reste fidèle et renouvelle ainsi leur contrat d'emprunt, permet l'évolution et le développement de la société.

Et par l'épargne du client, le portefeuille de la société augmente en fonction du nombre de client déposant leur compte chez la société. D'autant plus que la satisfaction de certains clients aussi peut amener ces derniers à attirer avec eux des proches ou des amis à devenir clients de MBM. « C'est ma tante qui m'a recommandé Microcred pour développer mon activité selon une confectionneuse.

Cependant, malgré son évolution, la société ne maîtrise pas la diversité de ce que doit être leur activité selon la région où elle implante ses agences, par exemple, l'agence d'Ambilobe, deux ans après son ouverture ne donne aucune rentabilité mais au contraire un signe de faillite.

## **Section 2 : Les inconvénients**

Comme pour les avantages, il s'agit aussi de voir tant pour la clientèle que pour le MBM les inconvénients de ce système de crédit destiné à la microfinance.

### **2.1 Pour les clients**

Pour les clients, le problème le plus fréquent est la dépendance, c'est-à-dire qu'en obtenant le crédit, le client ne se focalise plus sur son projet mais plonge dans l'insouciance car il pense qu'il pourra toujours en obtenir s'il dépense tout le crédit. Or s'il échoue dans le projet pour lequel il a emprunté le crédit auprès de la micro finance, ce dernier lui prendra ses biens qui ont été mis en gage ce qui entrainera le client dans un double échec. La non-maîtrise de la gestion du crédit peut donc nuire au projet du client

Aussi, si le client, par exemple décide d'emprunter du crédit pour acheter une voiture, cette voiture sera aussi, par précaution au nom de MBM, c'est-à-dire devenu comme un gage.

Mise à part ces inconvénient, le taux d'intérêt de la microfinance s'avère être élevé pour certaines personnes car n'oublions pas que la microfinance elle aussi emprunte du crédit auprès des banques primaires, pour le cas de microcrédit par exemple, il est en étroite collaboration avec la banque BOA. Aussi, une part de l'argent qu'elle prête sous crédit au client est celui des autres clients déposés en épargne.

Une des conditions qui peut être pris comme un inconvénient à cette offre est le fait que la société n'offre du crédit qu'aux clients qui travaillent ou qui disposent une activité génératrice de revenu de type commercial d'au moins un an. Et la société, après quelques études avec le futur remboursement peut offrir le crédit proportionnel au revenu.

### **2.2 Pour la société**

Malgré les précautions préventives et anticipées qu'elle prend, cette dernière prend quand même quelque risque sur le l'octroi de crédit ; au niveau des formalités exigées auprès des clients, elle prend le risque de faire face à des personnes qui donnent des justificatifs non concrets, le « faux-nom », la fuite des clients et les clients qui empruntent pour rembourser

leur dette auprès d'une autre agence de microfinance. Mais comme la société anticipe et prend des précautions, toutes ces références sont bien vérifiées.

### **Section 3 : Evaluation critique et autres impacts**

Nous allons mener l'évaluation au niveau de quatre entités : les clients, la société, la vie sociale et l'Etat.

#### **3.1. Les clients**

Par l'offre de crédit auprès de MBM donc, les clients peuvent bien développer leurs activités génératrices de revenu et améliorer ainsi leur niveau de vie cela à condition qu'ils sachent bien exploiter cet offre, car dans le cas contraire, ils peuvent perdre tout ce qu'ils avaient en leurs possession comme les patrimoines mobiliers et immobiliers, tout ce qu'ils disposent avant d'emprunter auprès de la MF.

Le fait d'entreprendre constitue un goût du risque et c'est ce comportement qui semble manquer aux jeunes sortants de l'Université et des centres de formation. Il est nécessaire d'inculquer aux étudiants cet état d'esprit incontournable.

#### **3.2. La société**

La société prend aussi des risques mais elle peut les éviter en ayant un personnel compétent et professionnel. Des études et précautions anticipées permettraient d'établir à l'avance ces conditions. Par ailleurs, certains employés ont déclaré qu'actuellement les investisseurs et bailleurs de fonds étrangers se lancent très nombreux dans les activités d'épargne et de crédit comme Microcred, Accès Banque, La première microfinance à Madagascar, etc. On remarque aussi leur implantation au niveau des chefs-lieux de région et de district surtout depuis l'utilisation des Distributeurs automatiques bancaires. On peut penser que c'est une activité très rentable où le taux de rémunération du capital est très important.

L'activité bancaire peut être étudiée sous deux aspects : d'une part, les institutions bancaires s'efforcent de cultiver l'esprit d'entrepreneur et la culture d'épargne aux utilisateurs ; d'autre part, elles permettent à la clientèle d'acquérir des crédits. Un autre avantage des sociétés bancaires concerne le fait qu'elles fassent fructifier à leur profit les capitaux déposés dans leur caisse.

### 3.3. La vie sociale

L'existence de ces services peut aussi, dans un autre sens, contribuer au développement notamment dans le domaine de la sécurité sociale, En effet, ces offres de crédit se présentent comme une solution pour se sortir de l'insuffisance de monétaire et peut ainsi diminuer le désir de vol chez certaines personnes qui ont tendance à prendre les solutions faciles en cas de difficulté financière.

On commence aussi à voir la possibilité d'accès des personnes qui travaillent dans le secteur forme comme les collecteurs de produits locaux qui remboursent une partie de leur dette avec de l'échéance hebdomadaire. De même pour des « hotely gasy », restaurants système fastfood, qui empruntent des moyens financiers pour la création de leur installation et des fonds de roulement, etc.

### 3.4. L'Etat

Pour chaque pays, l'existence d'une entité d'une telle envergure dans son territoire peut être vue comme un facteur de développement, de plus qu'elle verse une taxe pour contribuer au développement du pays.

Mais selon le point de vue de certains utilisateurs de la microfinance, l'Etat devrait subventionner les taux d'intérêt des crédits qui leur semblent très élevés. Par ailleurs, l'Etat devrait chercher des solutions pour la prise en charge de la caution et des fonds de garantie aux jeunes chômeurs qui disposent des projets rentables et bancables. De même pour les agriculteurs qui veulent développer leurs activités en voulant améliorer la productivité agricole. Pour les artisans et créateurs de nouveaux produits, il y a lieu aussi de les soutenir dans leur processus d'innovation.

En guise de conclusion de la deuxième partie, il faut bien voir la corrélation entre l'implantations des agences de microfinance et le développement des activités des opérateurs de microprojets. Certes les deux partis prennent chacune des risques, mais nous pouvons constater que ce sont les clients qui auront beaucoup à perdre en cas d'inconvénients, car les inconvénients pour les clients engendrent des avantages pour la société. La MF doit donc s'adapter à la vie sociale et aux besoins de la population de la localité où elle opère car toutes les communautés ne peuvent pas avoir les mêmes attentes.

Mais à noter que MBM prend aussi des précautions pour les clients afin que ces derniers ne tombent pas dans des problèmes. Pour cela elle apporte des conseils aux clients et

organise même des cours de gestion de crédit et de projet, pour que les clients utilisent bien le prêt comme il se doit afin d'atteindre leurs objectifs. Au niveau de l'Etat, les avantages que peuvent amener l'existence de ces entités doivent être bien exploités dans le but d'améliorer le niveau de vie de d'une proportion plus importante de la population et non de celle d'une minorité.

**TROISIEME PARTIE :**

**APPROCHES PROSPECTIVES, DISCUSSIONS ET**

**RECOMMANDATIONS**

A l'issue de ces analyses des données et connaissances acquises sur le terrain, nous allons essayer de briéfer ce que nous pouvons en déduire en partant de ce que nous avons vu et appris. En effet, nous avons beaucoup appris sur le terrain, même sur des choses qui n'étaient pas forcément en relation avec notre sujet mais qui nous serait utile pour la liste de nos études et notre futur métier de travailleur social. Après quoi, nous allons donner nos propres suggestions et recommandations sur le thème de notre étude.

## **CHAPITRE 8 : FORCES ET FAIBLESSES DE MBM**

Dans ce chapitre, nous allons essayer de dégager des discussions en analysant les forces et les faiblesses de la microfinance vis-à-vis de la population cible. Ensuite, il faut essayer de reconvertir les points faibles en points forts. Il s'agit de l'utilisation de la méthode FFOM, ou FORCE-FAIBLESSE-OPPORTUNITE-MENACE.

### **Section 1 : Les forces et les opportunités**

Outre les points fort qui viennent d'être mentionnés ci-dessus comme étant les avantages pour les clients, on a pu constater durant le stage que MBM est en pleine expansion vue la multiplication des agences, le changement de location du siège dans de prestigieux bâtiment du centre-ville, tout ça ne peut qu'attirer de nouveaux clients qui veulent toujours intégrer un grand milieu pour pouvoir améliorer à leur tour leur niveau de vie.

#### **1.1.Expansion de MBM**

En effet, MBM est en pleine expansion si l'on se réfère aux indicateurs concernant l'implantation de plusieurs agences à travers l'Ile, le montant des encours de crédit et l'effectif des clients. Ces faits reflètent les forces de la microfinance dans les processus de financement des microprojets de la population car elle permettra la création de nouvelles activités génératrices de revenu pour des gens auparavant sans emploi.

#### **1.2.Culture entrepreneuriale**

La culture entrepreneuriale est un impact direct de la microfinance. MBM exige aux personnes qui désirent obtenir des crédits des documents de projets et de l'expérience professionnelle afférente à l'activité économique qui fait l'objet de la requête. Cette culture vise que les entrepreneurs financés par la microfinance auront des connaissances en gestion de projet et de comptabilité.

MBM a pris en main la formation et l'accompagnement des entrepreneurs en matière d'élaboration du document de requête de financement, les techniques de comptabilité et de gestion ainsi que le marketing. Toutefois, on souligne toujours que MBM est très sélectif.

#### **1.3.Culture d'épargne**

La culture de l'épargne constitue aussi un point fort qu'il faut considérer dans une politique financière. Le contexte de pauvreté semble être paradoxal avec une politique d'incitation de la population à faire de l'épargne. Comment des personnes en situation de chômage et de sous-emploi pourraient-elles se permettre à dégager de l'épargne à déposer auprès des banques ? C'est dans ce sens que les agences de microfinance semblent imposer de

manière indirecte le dépôt d'épargne dans leurs caisses afin que les clients soient bien vus par le comité d'octroi de crédit.

Le fait de penser à déposer de l'argent comme épargne avant de soumettre une demande de crédit est un comportement rationnel selon les économistes. La logique de la culture d'épargne est assimilée à une politique financière basée sur le crédit. L'effort doit commencer par la constitution progressive des fonds de garantie exigée par la demande de crédit. On peut penser à la vulgarisation d'une communication sociale visant le changement de comportement de la population à faire de l'épargne, car il est tellement difficile de recourir aux emprunteurs traditionnels qui sont les usuriers.

## **Section 2 : Les faiblesses et menaces**

Mais dans cette conquête, MBM se perd parfois à force de toujours avancer, et montre ainsi quelques faiblesses comme les conflits internes, les conflits avec la loi, le désordre dans les opérations.

### **1.1. Taux d'intérêt**

Mais le problème majeur se situe au niveau du taux d'intérêt qui et pour la société sa raison d'exercice. Même si on trouve chez MBM le taux le plus réduit pour l'offre NEW BUSINESS QUI EST DE 2%. Au niveau des banques primaires pourtant, ce taux peut descendre jusqu'à 10% selon l'enquête personnelle que nous avons réalisée sur les offres des banques telles que BNI, BOA, BFV.

Le problème de taux d'intérêt constitue un point faible pour le système de crédit en microfinance puisque ces crédits sont destinés à des personnes qui veulent se lancer dans l'accumulation primitive de capital puisqu'on est en régime capitaliste. C'est vraiment paradoxal de chercher à faire supporter des taux d'intérêt élevés à des personnes en situation difficile qui cherchent des moyens de financement de départ de leur activité.

### **2.2. Exclusion des agriculteurs**

Un autre grand point faible qu'on pourrait attribuer au service crédit de MBM est le fait qu'elle ne puisse pas offrir du crédit aux agriculteurs car nous devons noter que 80% des Malgaches sont des agriculteurs donc, aider cette partie de la population à se développer constitue une véritable stratégie de développement du pays comme le fait d'ailleurs la CECAM<sup>2</sup>. Dans le Programme National de Développement Rural déjà élaboré depuis le début de la Troisième République avait misé sur la nécessité de l'appui financier à l'égard des agriculteurs

---

<sup>2</sup> Source : INStat, septembre 2015

Des fonds de garantie ont été cherchés par le Ministère chargé de l'Agriculture pour venir en aide aux exploitants agricoles voulant obtenir des moyens financiers pour améliorer la productivité de leur activités agricoles en achetant des matériels et intrants agricoles adéquats. D'ailleurs, les nouvelles techniques culturales exigent des moyens plus avancés et adaptés au processus innovant. En un mot, les non-salariés sont exclus du système.

### **Section 3 : Conversion des points faibles en points forts**

Mais puisque la raison de ce taux élève est le fait que la MF doit emprunter auprès des banques classiques, la solution qu'on pourra imaginer est l'indépendance financière totale, c'est-à-dire opérer avec les moyens locaux, mais cela risque de prendre un peu de temps car il faudra progresser pas à pas. D'ailleurs, le but de MBM aujourd'hui est de devenir une banque à part entière et indépendante.

#### **3.1. Emprunts auprès des banques classiques**

Les agences de microfinance se plaignent parfois du fait qu'elles doivent faire recours aux banques primaires pour disposer des fonds à emprunter à leur client. Pourtant, elles ont la possibilité d'utiliser les fonds de garantie déposés à leur caisse ainsi que l'épargne. Il s'avère donc nécessaire de sensibiliser les épargnants avec des taux d'intérêts attirants afin augmenter progressivement les fonds destinés au crédit.

Ce fait peut entraîner par ailleurs la diminution des taux d'intérêt infligé aux emprunteurs. L'un des problèmes consiste aussi rallonger dans la mesure du possible la durée de remboursement afin que les clients puissent travailler de manière sereine et méthodique. Le fait d'être obligé à rembourser à des périodes très serrées les oblige parfois à vendre à perte ou à emprunter d'autres crédits.

#### **3.2. Assouplissement des conditionnalités**

Il s'avère aussi nécessaire d'assouplir certaines conditionnalités pour pouvoir élargir la clientèle à différentes catégories de personnes comme les agriculteurs qui constituent la majorité de la population active à Madagascar. L'exclusion des agriculteurs pose ainsi un débat qu'il faut porter à différents niveaux.

L'Etat doit assumer ses responsabilités alors qu'il semble faire l'oreille dure vis-à-vis de la prise en main d'un système de garantie adapté à la dynamique du secteur agricole. la CECAM a commencé la mise en place des GCV ou greniers communautaires villageois qu'il peut vulgariser à travers tous les agences de microfinance opérant à Madagascar.

Il y a lieu aussi de chercher à insérer les artisans et les personnes travaillant dans le secteur informel dans le circuit de la microfinance. En général ces catégories de personnes ont des difficultés pour la constitution de biens à mettre en gage.

## **CHAPITRE IX : EXPERIENCES ET ACQUISITIONS PROFESSIONNELLES**

Dans ce chapitre, nous allons traiter les expériences et acquisitions professionnelles vécues par le stagiaire lors de la réalisation des travaux de recherche sur le terrain, ainsi que l'intégration de l'étude dans le domaine du travail social.

### **Section 1 : En tant que stagiaire chercheur**

Ce stage nous a permis de connaître plus sur les activités bancaires et le mode de fonctionnement de la MF. Sur le terrain, nous avons beaucoup appris sur le monde professionnel, les comportements qu'il faut avoir, les conduites en réunion, l'esprit d'équipe, la gestion d'une équipe, etc.

#### **1.1.Le mode de fonctionnement de la microfinance**

On peut dire que ce stage nous a intégré dans un nouveau domaine très important du monde de l'économie en général, et du secteur bancaire en particulier. Dans le domaine de l'économie, nous avons pu connaître le rôle de l'argent et du capital dans le système économique qu'est le capitalisme. Un système où l'on ne peut pas avoir confiance à des personnes qui ne disposent pas de garantie ou de gage. Un système qui ne peut pas accepter les catégories de personnes démunies de capital.

Le système capitaliste exige aussi la maîtrise parfaite des activités à entreprendre surtout en matière de conception et d'élaboration des projets, la gestion financière et le marketing ainsi que la gestion des ressources humaines. On peut dire que ce point de vue est nécessaire à toute personne voulant intégrer l'économie du marché et le système capitaliste en général.

#### **1.2.Le comportement professionnel des groupes sociaux**

En général deux groupes sociaux sont en présence, d'une part les agences de microfinance avec leurs employés et les techniciens, et d'autre part la clientèle composée des différentes catégories de la clientèle.

Les personnels de la microfinance sont formés à recevoir, aider et accompagner les clients qui, en général, ne connaissent rien en matière de système d'épargne et de crédit. Ainsi, ces personnes devront être dévoués à aider ces clients qui sont presque ignorants en la matière.

Tandis que les clients devront être convaincus qu'ils sont condamnés à bien comprendre et pratiquer les transactions financières et les relations interpersonnelles tant avec le personnel des microfinances qu'avec les autres opérateurs économiques. Ils devront aussi connaître la loi du marché qui est matérialisée par la gestion rationnelle de l'offre et de

produit. Il y a lieu aussi de parler de l'approvisionnement et du stockage des matières premières et des intrants nécessaires pour le processus de production.

## **Section 2 : En tant qu'étudiant en travail social et développement**

### **2.1. Capacité de rédaction**

Premièrement, c'était notre premier stage dans le cadre de la rédaction d'un mémoire de fin d'étude pour l'obtention d'un diplôme qui était la licence professionnelle en travail social et développement. Ce qui nous a permis de travailler en suivant le Canevas, même si dans les niveaux inférieurs, nous avons déjà effectué des rapports de stage collectif, notamment en deuxième année dans le stage communal, et aussi les différentes rédactions de recherche, exposé, etc.

Certes la rédaction en français est difficile, pourtant nous avons fait beaucoup d'effort en révisant les aspects grammaticaux et l'amélioration des termes et surtout la compréhension des notions techniques et des concepts utilisés dans ce mémoire.

### **2.2. Réalisation d'enquête et d'observation**

Les enquêtes et observations nous a permis de voir et d'apprendre sur la conception de projet en vue d'un besoin réel et en voulant ainsi atteindre un but bien précis, surtout pour nous, des étudiants voulant ainsi atteindre un but bien précis. Surtout pour des étudiants voulant devenir un agent de développement.

Les recherches nous a permis de mieux cerner les techniques outils adéquats en fonction des besoins en données et informations. Il faut avoir de bon comportement en menant des entretiens et des investigations, sans oublier les techniques de prise de note et de rédaction des notes de recherches.

### **2.3. Formation en conception et requête de financement de projet**

La conception de projet que nous avons pu suivre au sein de MBM lors de notre passage dans cette société nous a dispensé des formations en matière des risque et anticipation quant à l'utilisation des capitaux. Avant d'investir, il faut se rassurer des espérances de gain et de profit. A tout prix, il faut minimiser les risques et échecs.

La mise en œuvre, le suivi, l'amélioration et l'extension des projets ont été aussi abordés. Nos descentes sur terrain nous ont aussi permis de rencontrer en face les vrais aspirations et l'attente des malgaches afin de pouvoir améliorer leur niveau de vie.

## **CHAPITRE X : SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS**

Le domaine de l'épargne et du crédit constitue un domaine qui a été auparavant réservé aux entrepreneurs et aux personnes incluses dans le circuit de l'économie capitaliste. Beaux de variables ont expliqué ce phénomène : le faible niveau d'instruction de la population, l'insuffisance de la monétarisation de l'économie rurale qui reste toujours prédominante à Madagascar et dans l'ensemble des pays en développement.

Pourtant à l'heure actuelle, les institutions financières et bancaires et surtout celles de la microfinance commencent à se faire connaître progressivement par l'ensemble de la population. On connaît actuellement les publicités faites par ces institutions et il semblerait même les concurrences vont bon train entre elles. Cela veut dire que le secteur bancaire est devenu un terrain de compétition et ne reste plus un domaine de monopoles d'Etat comme au temps du socialisme.

Afin de pouvoir dégager des suggestions et recommandations, nous allons revoir les débats et les discussions qu'il faut soulever.

### **Section 1 : Les institutions financières et l'exclusion sociale**

L'exclusion sociale est une conséquence de la lourdeur des conditionnalités des banques vis-à-vis des demandeurs de crédit. Pour le cas de MBM, sont exclues les personnes qui ne disposent pas de revenu mensuel stable et ce fait entraîne l'exclusion de plusieurs catégories de la population. En matière de travail social, le débat qui se pose est le suivant ; comment atteindre les populations vulnérables et les plus pauvres afin que celles-ci puissent s'intégrer dans le domaine de l'emploi et du travail ?

#### **1.1.Fonds de démarrage ou actes de charité envers les vulnérables ?**

Dans l'approche des programmes et projets financés par les bailleurs de fonds traditionnels, ceux-ci cherchent à satisfaire des besoins sur les services de base comme l'éducation et la santé. Depuis l'indépendance, beaucoup d'infrastructures sont mises en place pour des besoins communautaires. Il semble que les personnes vulnérables devront toujours faire l'objet de la charité et des œuvres de bienfaisance ?

Les projets donnent à manger à certains groupes de personnes comme les enfants atteints de la malnutrition, on s'efforce d'envoyer les enfants des pauvres à l'école ; alors qu'ils n'envisagent jamais d'insérer les parents pauvres dans le circuit de financement d'activité génératrice de revenu. C'est dans ce sens que nous proposons que les programmes

et les projets de développement changent leur approche et stratégie. Ils devront chercher surtout à éduquer

En effet, les catégories les plus pauvres ne peuvent jamais intégrer le circuit des réseaux financiers et de la microfinance si l'on exige des revenus stables comme les salaires mensuels ou les prix de location immobilière ou de service de transport. C'est à partir de ce débat qu'on propose la prise en charge des fonds de garantie ou de mettre en gage des biens, ou de les cautionner.

### **1.2. La prise en charge des gages et des fonds de garantie par les projets de développement**

Comme toujours, les bailleurs de fonds par le biais des associations et des ONG interviennent pour des actions de développement social en faveur des groupes les plus défavorisés. Le premier débat se pose comme suit : n'est-il pas temps de reconvertir les fonds pour le développement social en faveur des plus pauvres, à des fonds de garantie et de gages pour ces groupes de personnes qui n'arriveraient jamais à sortir de la pauvreté ?

Mais des préparatifs et des préalables devront être étudiées avant de pouvoir les réinsérer dans le circuit de production du système capitaliste. C'est-à-dire qu'avant de faire quoi que soit, il faut passer tout d'abord au processus de réinsertion économique de ces couches exclues du système de production. On peut penser ainsi à la préparation psychologique et à la formation en matière de micro-projets de ces gens. Il n'y a pas de travail, ils ne mangent pas à leur faim, comme les reconvertir en opérateur économique sachant manipuler et utiliser les notions d'épargne, de crédit, de caution et surtout de constitution des gages.

### **1.3.Reconversion des stratégies d'intervention des ONG**

Un dur travail qui attend les programmes et les projets de développement classique qui n'ont apporté aucun impact sur les conditions de vie de la population assistée. Il faut que les ONG travaillent en vue d'insérer effectivement les bénéficiaires dans des activités économiques dignes et durables, et qu'ils maîtrisent.

Certes c'est difficile, mais nous pensons qu'il est temps que les bailleurs de fonds changent leur pratique. Il ne suffit plus d'envoyer les enfants à l'école, ou d'implanter des centres de santé de base pour la communauté, mais surtout de les aider dans les infrastructures

économiques comme les barrages et les canaux d'irrigation, des crédits en intrants agricoles dont les garanties et les gages devront être pris en main par les projets.

C'est cette nouvelle vision qui peut faire sortir les vulnérables de la population, sortir les jeunes du sous-emploi et du chômage. En matière de travail social, tout le monde est de commun accord qu'il faut aider les pauvres à sortir de la pauvreté non en donnant de quoi à manger, mais plutôt de les aider à avoir une position stable en matière d'emploi et de création de richesses.

## **Section 2 : Pour les étudiants en travail social**

Dans leur formation, les étudiants en travail social devront être orientés à la recherche de solution en matière de reconversion des aides et intervention des ONG en des appuis essentiellement économiques. Actuellement, on ne peut pas se passer de l'emprise planétaire du capitalisme, et c'est dans ce cadrage macroéconomique qu'il faut se référer dans les recherches.

### **2.1. Des thèmes de recherche opportuns et pertinents**

Les recherches doivent être orientées vers la maîtrise de gestion des microprojets et activités génératrices de revenu, la formation des personnes bénéficiaires aux différents concepts et notions économiques liés à la microfinance et aux banques en général. Et c'est dans ce sens qu'il faut que les futurs travailleurs sociaux commencent à changer leur thème de recherche afin de faire des stages dans différentes branches d'activités plutôt à vocation économique comme les banques et la microfinance, les unités de production, les usines de transformation des produits agricoles et locaux.

On peut dire qu'e le temps où le travail social se limite à des actions de charité, d'aide sociale ou d'actions de bienfaisance. Le concept de protection sociale devra suivre une nouvelle dynamique et s'immiscer de plus en plus dans le domaine économique. A titre d'exemple, des stages au niveau du Centre de Développement d'Andohatapenaka (CDA) vont permettre aux étudiants de s'inspirer des stratégies de formation qu'on peut mener en faveur des jeunes défavorisés des bas quartiers de la Capitale.

Des stages au niveau des entreprises agricoles sont aussi nécessaires pour que les étudiants connaissent les différentes activités de formation et de financement qu'on veut mener aux agriculteurs qui ne peuvent être reçus par les agences de microfinance. Des stages au niveau des fermiers qui élèvent des vaches laitières peuvent aussi initier les jeunes

étudiants à créer des ONG qui vont intervenir dans cette filière de lait dont le marché est encore large à Madagascar. Il y aurait d'ailleurs des possibilités de transformation des produits laitiers en yaourt, fromage, beurre.

## **2.2. : Pour les écoles et instituts de formation en travail social**

Des collaborations entre les écoles et instituts de formation en travail social seraient un plus afin d'aider les étudiants à la recherche de stage et même des professions à la fin de leur formation. Ces centres de formation devront ainsi changer leur programme plus ancré dans le domaine social vers le domaine économique en créant des unités de formation liées essentiellement à la création de microprojets économiques et non seulement d'intervention sociale.

Dans ce module de formation, il faut y intégrer aussi l'incitation à l'esprit entrepreneurial et au goût du risque en matière de financement des activités économiques. Les techniques de gestion, de finance et de marketing s'avèrent aussi nécessaire puisque ces concepts sont incontournables dans le domaine du projet de développement économique basé sur les activités génératrices de revenu financées par la microfinance.

## **2.3. Pour une institutionnalisation des programmes de formation en travail social**

Nous pensons aussi qu'il est temps que les centres de formation en travail social uniformisent leur programme et stratégies de formation. Des échanges entre les enseignants et les groupes d'étudiants devront être institutionnalisés pour que les approches soient les mêmes. Il n'est pas acceptable que chacun travaille à leur façon alors que les problèmes à résoudre sont les mêmes.

Comment former les étudiants pour qu'ils seront à la fin de leur cursus de gérer par exemple une institution financière chargée de prendre en charge les fonds de garantie et les gages qui manquent cruellement chez les couches vulnérables, les agriculteurs sans revenu stable et régulier, ainsi que les artisans et les créateurs d'activités qui s'inspirent de plusieurs initiatives innovantes.

Ces postes peuvent être implantés au niveau des Communes dans le cadre de la décentralisation effective et les travailleurs devront être aptes à gérer ces institutions qui seront en contact de proximité avec les couches nécessiteuses. Ce sont les travailleurs qui ont la vocation de parler et de lutter au profit de ces couches marginalisées. Ce sont eux aussi qui

seront chargés de les guider et de les accompagner dans les différentes procédures de demande de crédit et de placement d'épargne.

### **Section 3 : Pour MBM**

Continuer dans cette dynamique d'évolutions serait très bénéfiques si on arrive à satisfaire de plus en plus de clients. Mais il faut multiplier les offres de services de crédit satisfaire les clients. Il faut aussi étendre le domaine d'action en agissant en fonction des besoins des clients de chaque milieu où ils s'implantent.

#### **3.1. Elargir les types de crédit**

Nous avons pu constater sur le terrain que les types de crédit offerts par MBM sont destinés à des domaines spécifiques. On peut rappeler par exemple le choix prioritaire des salariés mensuels, les personnes qui peuvent constituer des fonds de garantie ou de gage. Mais il n'existe pas d'offre pour le domaine agricole et l'élevage n'est proposé alors que ces services devront avoir des procédures spécifiques.

En effet, les produits à offrir aux agriculteurs et éleveurs doivent comporter des spécificités car ce sont des activités où il existe des aléas difficiles. Par exemple en cas de sécheresse, les agences de microfinance doivent prévoir d'inclure des contrats d'assurance agricole et non seulement d'assurance-vie.

De même pour les éleveurs ou les risques sont très énormes par rapport aux autres activités économiques. Il faut inclure dans le contrat des assurances en matière d'élevage car en cas d'épidémie de maladie porcine, les risques seront partagés par les assureurs et le client, car il est vrai que les institutions bancaires et de microfinance ne prendraient jamais de risque, c'est la déontologie de leur travail. Les travailleurs sociaux devront ainsi aider les opérateurs agricoles à réaliser des contrats d'assurance avant de se prétendre à demander des crédits.

#### **3.2. Bien accompagner les opérateurs du secteur informel**

Les personnes opérant dans le domaine du secteur informel, surtout dans les villes sont plus ou moins accompagnés par les personnels de microfinance. En effet, ce sont des catégories d'activités génératrices de revenu comme les petits commerces, les ateliers des artisans, le développement personnel et l'accompagnement des opérateurs sont vraiment nécessaires si l'on veut que toutes les parties soient bénéficiaires.

Certes, les agences de microfinance peuvent prendre en charge une partie de la formation nécessaire pour les promoteurs de projet, mais il faut assurer un accompagnement

plus durable. Les travailleurs sociaux sont mieux placés pour prendre en charge ce problème qui est très vital pour la réussite des affaires. C'est pour cela que la formation des étudiants en travail social devrait prendre en considération ce module.

Le travail social est très vaste et considère plusieurs domaines. Outre les formations en matière de base en sciences sociales, il faut que les étudiants assimilent aussi des capacités en accompagnement psycho-économique des personnes en situation difficile, principal objet de l'étude en travail social.

### **3.3. La proximité entre MBM et ses clients**

MBM s'efforce d'être plus près de leur clientèle mais il se peut que les techniciens en matière d'accompagnement social ne sont pas bien formés en cette matière. Les techniciens des banques se limitent essentiellement aux problèmes de procédures bancaires sur les demandes de crédit. Le volet psychologique comme la préparation morale de l'esprit d'entreprise n'est pas assez abordé car il faut que les personnes débitrices soient capables d'assurer le remboursement, donc la prospérité des activités objets des crédits.

On peut généraliser que le travail social semble être négligé dans les procédures et modalités d'entreprise. Pour les jeunes issus des familles bourgeoises, ils obtiennent automatiquement des encadrements moraux et psychologiques en matière de conduite de projet économique. Les parents leur apprennent les comportements et attitudes nécessaires pour un bon promoteur de projet : élaboration et conception de projet, relations avec les institutions financières et bancaires afin de les familiariser avec les procédures et modalités, le respect du capital et de sa fructification. Le concept de capitalisation est très important pour les gens qui veulent entreprendre des projets économiques en système capitaliste.

## **Section 4 : Pour les clients MBM**

De telles offres que celles de MBM peuvent bien être très utiles pour le développement mais il faut bien savoir les exploiter car dans le cas contraire elles peuvent engendrer des risques qui peuvent nuire à cette recherche de vie meilleure.

### **4.1. Convoitise de crédit auprès des banques**

De la part des clients les envies de contracter de crédit s'expriment presque partout vu le contexte de pauvreté, de chômage et de sous-emploi. Les gens ne trouvent plus que faire pour trouver de l'emploi alors que la vie est difficile, c'est pour cela que beaucoup de

personnes envisagent de créer leurs petites affaires personnelles. Alors qu'il leur manque cruellement de moyens financiers pour démarrer leur idée de projet.

On peut imaginer le cas d'un marchand de légumes qui ne disposent au départ qu'une somme très modique. Il aurait dû remuer ciel et terre pour persister à faire continuer son travail. Au bout de trois elle comme à ouvrir un compte épargne auprès de « Tsinjolavitra » de la Paositra malagasy et au bout de sa première année, il a transféré son compte chez une agence de microfinance. Actuellement, il a accès à un crédit lui permettant de devenir un grossiste de légumes, c'est-à-dire, qu'il peut livrer des marchandises à des détaillants qui reçoivent leurs marchandises au début de la journée et le soir, ils collectent les versements.

Ce cas fait apparaître un système de crédit mutuel entre des petits marchands de légumes qui se trouvent dans un même endroit. Certes, les acteurs ne disposent pas de garantie, mais il existe une confiance mutuelle entre eux. Le marchand qui devient grossiste connaît la situation de leurs voisins et ont confiance à eux, de leur côté les détaillent le respecte et le système peut fonctionner. C'est un système de valeur qui mérite d'être appliqué.

#### **4.2. Les usuriers et les microprojets**

Pour d'autres clients potentiels surtout en milieu rural, l'acquisition de fonds de départ pour les personnes qui envisagent de demander un crédit est confrontée au problème de la faible monétarisation en milieu rural. D'autant plus que chez eux, seuls les usuriers sont les maîtres. Moyennant un taux d'intérêt exorbitant et des gages comme les rizières, les biens immobiliers et mobiliers à forte valeur, les usuriers profitent de la conjoncture économique en milieu rural.

En général, les usuriers sont à la fois des commerçants et des collecteurs. A la période de soudure, les gens manquent de moyens de subsistance et devront leur emprunter des vivres et des marchandises courantes. A titre de garantie, les débiteurs devront accepter de vendre leur production de récolte à leur prêteur à des prix moindres que celui du contrat, c'est à dire un prix fort pendant la période de soudure contre un prix bas au temps de la récolte.

Cette situation se trouve aussi en milieu urbain où les gens qui n'ont pas d'accès au crédit conventionnel sont soumis à des taux d'intérêt très élevé de la part des usuriers contre des gages évalués à plus du double de la valeur empruntée. Beaucoup de promoteurs de microprojets s'aventurent dans cette pratique mais la majeure partie des aventuriers y laissent leur peau.

### **4.3. Les comportements des clients et publicité**

Chez les clients on devrait promouvoir un programme de communication sociale visant à les sensibiliser à respecter impérativement les procédures imposées par les concepts en épargne et crédit. En effet, il faut leur apprendre à faire de l'épargne auprès des institutions financières puisque leur bonne volonté sera enregistrée et comptera des bons points en tant que futur emprunteur. Il faut aussi leur apprendre à ne pas se lancer dans l'achat de produits futiles promus par la publicité, car il serait plus important de penser à la constitution des fonds de garantie futurs.

On remarque pourtant plusieurs supports publicitaires utilisés par les banques et les agences de microfinance comme les dépliants, les affiches et les spots radiotélévisés. En général les clients potentiels qui savent lire et écrire peuvent être atteints par la communication mais il reste les clients qui ne sont pas en mesure d'accéder à ces canaux de communication.

C'est dans cette foulée qu'on propose des campagnes de déplacement à être effectuées à la campagne et dans les zones isolées. Les expériences de la CECAM peuvent être capitalisées comme les conseils clientèles faites par des agents qui partent en moto pour faire comprendre aux paysans les procédures de projets et de financement par crédit de microfinance.

#### Conclusion partielle :

Malgré les bons points forts qu'on pourrait donc attribuer aux services de MBM comme leurs produits pour tout genre de clients, il a facilité aussi dans la mesure du possible les conditions que les clients doivent suivre pour pouvoir bénéficier de leur offre, et même pour leur taux d'intérêt de 20% qui est quand même le plus bas sur le marché de microcrédit, MBM fait face à quelque problème de parcours, mais des problèmes qui ont des solutions. La relation et la collaboration entre la MF et les particuliers peut donc s'améliorer et donner ainsi des résultats de collaboration fructueuse en sachant coexister et faisant donnant-donnant.

## **CONCLUSION GENERALE**

La MF a donc été implantée chez nous dans le cadre d'aider le pays et la population à sortir de la pauvreté. En voulant vérifier l'authenticité de cette affirmation en étant stagiaire au sein de MBM qui est une institution de MF, durant seize semaine, nous avons fait des recherches internes et effectuer des enquêtes sur 53 personnes constituées des clients et le personnel de l'entité. L'analyse des résultats obtenus nous a ainsi permis de dire que MBM veut être la plus disponible pour tous les malgaches avec son approche et ses nombreuses offres conçues pour satisfaire tous les clients selon leur besoin.

De l'autre côté, on peut dire que les clients, par une bonne exploitation ont tout à gagner avec les offres de MBM. Mais une contradiction fait alors surface car les avantages de l'un constituent un inconvénient pour l'autre et même, paradoxalement, le taux d'intérêt qui était pour MBM censé être son point fort, peut encore être une faiblesse face aux offres des banques classiques. Cependant, ce problème peut se résoudre et cela dépend des deux partis car avec la fidélité de chaque client, MBM pourra se développer et devenir ainsi indépendant et réduire alors ce taux d'intérêt. Une interdépendance apparaît donc entre MBM et ses clients.

En plein dynamique de développement, MBM doit se concentrer un peu plus sur son adaptation au milieu social où elle s'implante, plus précisément sur l'attente de la population qui peut varier selon leur culture, les activités dominantes, et notamment sur le problème des agriculteurs qui ne peuvent pas accéder aux offres. D'autant plus que Madagascar se trouve encore dans une période de crise où la population ne fait plus confiance au gouvernement et se tourne vers les autres institutions privées qui peuvent les aider à mieux vivre.

Concernant MBM et l'Etat, leur collaboration peut être bénéfique pour tous si les taxes soutirées par l'Etat étaient bien employées pour le développement du pays c'est-à-dire sans détournement de fonds. Aussi, c'est le gouvernement qui est le premier responsable du développement car les citoyens lui ont donné le pouvoir en croyant qu'il peut les sortir de la pauvreté, qui jusqu'ici pourrait rester encore de mauvais héritage pour les générations futures si l'on continue dans cette voie.

L'offre de crédit de la microfinance peut vraiment aider les citoyens dans leur développement individuel. Mais étant donné que la microfinance a été conçue dans le cadre de pallier à ce que les banques classiques ne peuvent offrir à la population, elle ne peut cependant pas satisfaire l'ensemble de la population. En effet, la microfinance prête du crédit à ceux qui ont des suretés, c'est-à-dire à ceux qui disposent déjà de source de revenu ; d'où

ceux qui veulent un fonds de commencement n'ont même pas de papiers administratifs nécessaires qui est la moindre des conditions pour pouvoir jouir des services de la société.

Sur ce sujet, si nous voulons avoir les résultats voulus, il faut que les trois acteurs, à savoir la banque, l'Etat et les clients respectent et prennent leur responsabilité effective. La banque doit concevoir les produits que la population locale attend vraiment d'elle et offrir ainsi des services adéquats, puis le client d'abord avoir la volonté d'avancer, d'exploiter comme il faut les aides en fonction de son mode de vie, et enfin l'Etat doit appuyer les projets qui œuvrent de près ou de loin au développement.

Pour clore ce présent mémoire, nous aimerons ouvrir une nouvelle piste de réflexion comme quoi si les services de crédit de la MF, d'après nos analyses, ne constitue que des aides « secondaires » au développement, quels sont alors les activités « primaires » qu'il faut accomplir pour combattre l'insuffisance des revenus des ménages et par la suite la pauvreté ?

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE.....	4
PREMIERE PARTIE : HISTOIRE DE LA MICRO FINANCE, DE MICROCRED BANQUE MADAGASCAR, PRESENTATION DU TERRAIN ET DES OUTILS DE RECHERCHE ET DE REDACTION.....	8
CHAPITRE I: EVOLUTION HISTORIQUE DE LA MICROFINACE ET DES MUTUELLES D'EPARGNE ET DE CREDIT DANS LE MONDE .....	10
Section 1 : La micro finance.....	10
<b>1.1. Usure et prêt sur gage</b> .....	10
<b>1.2. Les premiers réseaux mutualistes</b> .....	10
<b>1.3. L'idée de microcrédit</b> .....	11
Section 2 : Présentation du terrain.....	11
<b>2.1. Historique</b> .....	11
<b>2.2. Les repères historiques</b> .....	12
Section 3 : Les activités de MBM .....	13
<b>3.1 Le service crédit</b> .....	13
<b>3.2. Le produit aux salariés et entrepreneurs</b> .....	13
<b>3.3. Le transfert d'argent domestique</b> .....	14
<b>3.4 Le transfert d'argent international</b> .....	14
CHAPITRE II : Cadre théorique et conceptuel .....	16
Section 1 : Structuralisme et le fonctionnement des organes .....	16
Section 2 : La prise en compte de l'environnement social du travail.....	17
Section 3 : Mise en évidence de la relation de confiance.....	17
Section 4 : Les problèmes du sentiment de dépendance .....	18
CHAPITRE III : LA MICROFINANCE ET LES CONCEPTS ASSOCIES.....	20
Section 1 : Comparaison entre banque traditionnelle et agence de microfinance. ....	20
<b>1.1. Le point commun</b> .....	20
<b>1.2. Différence</b> .....	20
<b>1.3. La microfinance et les personnes en situation d'insuffisance financière</b> .....	21
Section 2 : Épargne et placements.....	21
<b>2.1. Epargne</b> .....	21
<b>2.3. Assurance</b> .....	22
DEUXIEME PARTIE : FORCES ET FAIBLESSES DE LA LANCEE DES MALGACHES VERS L'EMPRUNT DE CREDITS AUPRES DES MICROFINACES : CAS DE MBM.....	24
CHAPITRE IV: PRESENTATION CHIFFREE DES RESULTATS DES ENQUETES .....	26
<b>Section 1 : les principales activités entreprises</b> .....	26
Section 2 : la génération des acteurs de la microfinance.....	28
Section 3 : La microfinance et la culture d'épargne.....	29

<b>3.1. Possibilité d'épargne en milieu urbain</b> .....	29
<b>3.2. Possibilité d'épargne en milieu rural</b> .....	29
CHAPITRE V : CONNAISSANCE, ATTITUDE ET PRATIQUE DES UTILISATEURS DE LA MICROFINANCE.....	31
SECTION 1 : LA RELATION ENTRE MBM ET SES CLIENTS .....	31
<b>1.1. Proximité entre MBM et ses clients</b> .....	31
<b>1.2. Relation permanente avec les clients</b> .....	32
Section 2 : La relation entre le MBM et l'Etat .....	32
<b>2.2. Taux d'intérêt élevé et subventions de l'Etat</b> .....	33
Section 3 : Procédures d'obtention du crédit.....	33
<b>3.1. Majorité et résidence</b> .....	33
<b>3.2. Caution et gage</b> .....	34
Section 4 : les personnes ne pouvant pas obtenir du crédit chez MBM .....	35
<b>4.1. Le cas des agriculteurs</b> .....	35
<b>4.2. Le cas des fonctionnaires</b> .....	36
CHAPITRE VI : IMPACTS NEGATIFS ET POSITIFS DU SYSTEME DE CREDIT DE LA MICROFINANCE.....	37
Section 1 : Les avantages .....	37
<b>1.1 Pour les bénéficiaires</b> .....	37
<b>1.2. MBM</b> .....	38
Section 2 : Les inconvénients .....	39
<b>2.1 Pour les clients</b> .....	39
<b>2.2 Pour la société</b> .....	39
Section 3 : Evaluation critique et autres impacts.....	40
<b>3.1. Les clients</b> .....	40
<b>3.2. La société</b> .....	40
<b>3.3. La vie sociale</b> .....	41
<b>3.4. L'Etat</b> .....	41
TROISIEME PARTIE : APPROCHES PROSPECTIVES, DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	43
CHAPITRE 8 : FORCES ET FAIBLISSES DE MBM .....	45
Section 1 : Les forces et les opportunités .....	45
<b>1.1. Expansion de MBM</b> .....	45
<b>1.2. Culture entrepreneuriale</b> .....	45
<b>1.3. Culture d'épargne</b> .....	45
Section 2 : Les faiblesses et menaces.....	46
<b>1.1. Taux d'intérêt</b> .....	46

<b>2.2. Exclusion des agriculteurs</b> .....	46
Section 3 : Conversion des points faibles en points forts .....	47
<b>3.1. Emprunts auprès des banques classiques</b> .....	47
<b>3.2. Assouplissement des conditionnalités</b> .....	47
CHAPITRE IX : EXPERIENCES ET ACQUISITIONS PROFESSIONNELLES .....	48
Section 1 : En tant que stagiaire chercheur .....	48
<b>1.1. Le mode de fonctionnement de la microfinance</b> .....	48
<b>1.2. Le comportement professionnel des groupes sociaux</b> .....	48
Section 2 : En tant qu'étudiant en travail social et développement.....	49
<b>2.1. Capacité de rédaction</b> .....	49
<b>2.2. Réalisation d'enquête et d'observation</b> .....	49
<b>2.3. Formation en conception et requête de financement de projet</b> .....	49
CHAPITRE X : SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS .....	50
Section 1 : Les institutions financières et l'exclusion sociale .....	50
<b>1.1. Fonds de démarrage ou actes de charité envers les vulnérables ?</b> .....	50
<b>1.2. La prise en charge des gages et des fonds de garantie par les projets de développement</b> .....	51
<b>1.3. Reconversion des stratégies d'intervention des ONG</b> .....	51
Section 2 : Pour les étudiants en travail social .....	52
<b>2.1. Des thèmes de recherche opportuns et pertinents</b> .....	52
<b>2.2. : Pour les écoles et instituts de formation en travail social</b> .....	53
<b>2.3. Pour une institutionnalisation des programmes de formation en travail social</b> .....	53
Section 3 : Pour MBM.....	54
<b>3.1. Elargir les types de crédit</b> .....	54
<b>3.2. Bien accompagner les opérateurs du secteur informel</b> .....	54
<b>3.3. La proximité entre MBM et ses clients</b> .....	55
Section 4 : Pour les clients MBM.....	55
<b>4.1. Convoitise de crédit auprès des banques</b> .....	55
<b>4.2. Les usuriers et les microprojets</b> .....	56
<b>4.3. Les comportements des clients et publicité</b> .....	57
CONCLUSION GENERALE .....	58
BIBLIOGRAPHIE .....	63

## BIBLIOGRAPHIE

### Ouvrages généraux :

**De Coster**, « Sociologie du travail et des ressources humaines »

**Philippe S.**, « Sociologie urbaine »

**Graf MONTOUSSE(G) et RENOARD (G)**,« Cent fiche pour comprendre la sociologie »,  
Edition BREAL 1997, page 155,

**Muhammad (Y)**, « vers un monde sans pauvreté », Ed J-C Lattès, 1997

**AGNIKPE A. T.** (1998) *La microfinance : une industrie au service du développement*, SE  
Cotonou

**Aho G. et Al** (1998) *Manuel d'Analyse de la pauvreté avec applications au Bénin*. PNUD.  
Québec

**AhoyoAdjovi N.** (2000) *Analyse des déterminants de la pauvreté en milieu rural*. CAPE,  
Cotonou

**Anselme A. et Al** (1999) *Profil de pauvreté au Bénin*, MIMAP-BENIN, SE, Cotonou

**BABADANKPODJI P.** (1985) *Etude de la mobilisation de l'épargne et de la distribution du  
crédit en milieu rural par les institutions traditionnelles et modernes : cas de  
l'Atlantique*. Mémoire , FSA / UNB

**BABA MOUSSA. R.** (1981) *Pouvoir financier et institutions financières au Bénin*, Mémoire,  
FASJEP/UNB

**Banque Mondiale** (2000) *Rapport sur le développement dans le monde 2000/2001 :  
combattre la pauvreté*. Editions ESKA, Paris, France

**Banque Mondiale** (1996). *Faire reculer la pauvreté en Afrique subsaharienne*, Washington

**BASSA A.C. J.** (1987) *Le financement de l'agriculture et la relance du secteur rural au  
Bénin*, Mémoire, UNB

**Bird, Richard et Vaillacourt**, (1998) *Décentralisation financière et pays en développement :  
concepts, mesures et évaluation*, in Revue d'analyse économique. Vol 74, N°3

**Boily M.H** (1999) *offrir du crédit en milieu rural*, Série Recherche

**Boily M.H.** (1999) *Innovations en matière d'offre de services financiers aux ménages ruraux  
pauvres de Bolivie : le cas de caja Los Andes*. Mémoire de Maîtrise.

**Campenhoudt V. et Quivy R.** (1995) *Manuel de recherche en sciences sociales*, DUNOD, Paris

**CHABI J.P. et T.A.J. SOSSA** (1988) *Analyse des effets du financement agricole sur le développement du Bénin de 1977 à 1986*. Mémoire FASJEP/UNB

**CIDCL et MISD**, (2001), *Atlas monographique des communes du Bénin*, SE, Cotonou

### Ouvrages spécifiques

**DATO C.** (1990) *les structures d'épargne et de crédit dans le développement du département du MONO*. Mémoire. UNB

**Ethier F. et Al** (1998) *Questions clés en matière de microfinance et orientation pour l'avenir*, Série Discussion

**FENU** (1999) *Document de travail du FENU la microfinance : leçons tirées de l'expérience*, New York

**Fernand V.** (1987) *Manuel de gestion pratique des associations de développement rural du tiers monde*. Tome II, l'Harmattan, Paris, France **Friedlander, Thomas** (1993) *Etat actuel des connaissances sur la pauvreté au Bénin*, MPRE, Cotonou

**Labie M.** (1999) *la microfinance en question*, Editions Luc Pire

**Larivière S. et Martin F.** (1999). *Acte de la conférence sur les approches économiques de lutte contre la pauvreté*. CECI, Québec

**Martin F. et S. Larivière** (1999) *Cadre d'analyse économique de la pauvreté et des conditions de vie des ménages*, Série discussion

**Martin F. et S. Larivière** (1998) *les innovations en microfinance rurale : le défi de la viabilité et de l'accessibilité*, série recherche

**Martin F. et S. Larivière** (1999) *comprend la pauvreté rurale afin de développer des stratégies et des interventions de réductions de la pauvreté plus efficaces*, série recherche

**MECCAG-PD et PNUD** (2001) *Etudes nationales de prospectives à long terme : Bénin 2025*, Cotonou

**MPRERE** (1998) *Programme National de Développement Communautaire*. Cotonou

**MPRERE** (1997) *Programme de la dimension sociale du développement*, Cotonou

**Nteziyaremye A. et Al** (1999). *Facteurs de succès et d'échec du crédit agricole dans les pays économiquement moins développés*, Série Recherche

**PNUD** (1994) *les déterminants du bien être de la pauvreté et de la richesse en milieu rural au Bénin.*, Cotonou

**PNUD** (1997) *Rapport National sur le développement humain*, Cotonou **PNUD** (1998) *Progrès dans la lutte contre la pauvreté en Afrique*

**PNUD** (1998) *Appui au programme National Micro Start*, Projet BEN 97/010/A/01/99 Cotonou

**PNUD, MAEP, DANIDA.** (1999-2000) *Etudes sur les conditions de vie des ménages ruraux*, deuxième édition, ECVR II, Cotonou

**PNUD, MDR** (1995-1996), *Etudes sur les conditions de vie des ménages ruraux*, première édition ,ECVR I, Cotonou

Infra, Partie II : le droit financier, les développements relatifs à l'organisation mutualiste

Articles de journaux

Sera R, « microfinance : la problématique de la finance inclusive Madagascar », courrier de Madagascar, 06/03/2014

L'express de Madagascar, « la première agence de micro finance s'installe », 04/03/2014

## **ANNEXES**

## **LISTE DES ANNEXES**

**ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE**

**ANNEXE 2 : témoignages de quelques clients de MBM qui ont pu améliorer leur niveau de vie grâce au service de crédit de la banque**

**ANNEXE 3 : TYPE DE CREDIT**

## ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRES

### **Pour les nouveaux clients :**

- Des quel secteur d'activité exercez-vous ?( Eoamin' nysehatr' asainona no misyanao?)
- Pourquoi avez-vous choisi d'emprunter du crédit à la microfinance ?(Famaninonaihanao no mindram-bola enyamin'nyivotoeranafindramam-bola ?)
- Qu'attendez-vous du service de la microfinance ? (Inona no andrasanao na nyetataoenyamin' nyivontoeranafindramam-bola ?)
- Pensez-vous que le prêt crédit peut vraiment vous aider ?(Tenamanampyanaotokoavenyfindramam-bola ?)
- Etes-vous conscient des risques que vous prenez en empruntant du crédit auprès de la microfinance ? (Efavononaveihanaoamin' nyzavatrametyhitrangaamin' nyfampidramam-bola ?)

### **Pour les clients anciens :**

- Depuis quand êtes-vous client MBM ? (Afirinateonypantsifany MBM ?)
- Qu'est-ce qui vous a attaché au service de MBM ? (Inonatotramahatongatamanaato MBM ?)
- Y avait-il des moments où vous avez senti des inconvénients des services ?  
Si oui, lesquels ? (Nisyfotoanavenahasositranaonytolotranomen' ny MBM anao ? Rahanisy dia inona? )
- Avez-vous encouru des attentes envers MBM ? Si oui, lesquels ? (Mbolamisy zavatrahandrasanao an' ny MBM ve ? Rahamisy dia inona ? )
- Que pouvez-vous suggérer à la société pour son développement ?( Inona no mety zavatra azohanatsaranaatoamin' ny ity orinasaity ?
- A votre avis- les services de la microfinance peuvent-ils contribuer au développement de notre pays ? (Arakynyhevitrao, nytolotrafampindramam-bola ve dia mety ampandrosony firenena ?)

### **Pour le personnel responsable :**

- Quelles catégories de personnes vous empruntent du crédit ?( Olonamanahoanany mahazomihidram-bola ato ?)

- Quelles sont les conditions requises pour bénéficier votre offre ?( Inonanyfepetrambahazahonanymisitrakanytolotraato ?)
- Quels sont les avantages ? – ( Inonanytombony ?)

Pour Microcrédit (Ho an' nyorinasa)	Pour le client (Ho an' nympanjifa)
--	---------------------------------------

- Quels sont les inconvénients ? (Inona no maha ratsy ?)

Pour Microcrédit (Ho an' nyorinasa)	Pour le client (Ho an' nympanjifa)
--	---------------------------------------

- Quels sont vos futurs projets ( Inona no tetik' asa amin' nyhoavy)

### **Pour les chefs régionaux :**

- Quelles sont les activités dominantes dans votre région ?(Sehatr' asainona no tenamimbahantoeranaetoamin' nyfaritramisyanao ?)
- Qu'est-ce qui différencie votre région des autres en termes d'attente et des demandes des clients ? (Inona no mahasamyhafaanareoamin' nyfaritrahafaaoamin' nylafinytolotrasynytinady ?)

### **Pour les simples citoyen et représentants du gouvernement**

- A votre avis, les services des MF soit-ilutile pour le développement ? (Arakynyhevitrao, nytolotrin' ny MF dia tenailainatokoamin' nyfampanandrosoana ?)
- Ses services sont-ils adaptés au mode de vie à Madagascar ? (Question évolutive selon la réponse) ( Nytolotrin' nyorinasave dia mifandraikaamin' nyfilan' ny Malagasy)

## **ANNEXE 2 : TEMMOIGNAGE DE QUELQUES CLIENTS DE MBM QUI ONT PU AMELIORER LEUR NIVEAU DE VIE GRACE AU SERVICE DE CREDIT DE LA BANQUE**

C'est le directeur général de microcrédit banque Madagascar lui-même qui est venu à notre rencontre pour nous expliquer comment les produits de microcrédit pouvaient nous aider dans notre développement.

Désire est un producteur de vinaigre. Au début et suite à une publicité vue à la télévision, il a emprunté chez Microcrédit afin de construire un nouvel atelier de production : le profil de ce crédit lui convient parfaitement tant sur la durée de remboursement que sur le taux.

Actuellement, il en est à son 7<sup>ème</sup> crédit d'un montant de 10 000 000 MGA (3692 EU R) utilisé pour diversifier sa production dans le café et le sel. En tant que grossiste, Désire a donc pu ouvrir un nouveau point de vente à Antsirabe, acheter de nouveaux matériaux et embaucher des nouveaux employés.

C'est ma tante qui m'a recommandé microcrédit pour développer mon activité

Grace à cela, j'ai pu commencer la construction d'un local pour mon commerce et pour mon habitation.

Hanitah possède un atelier de confection. Le volume de ses ventes s'est accru et elle a, par ailleurs, trouvé une nouvelle marche pour ces produits dans le sud de Madagascar à Fandrina auparavant elle faisait l'aller-retour avec sa sœur dans cette localité pour vendre ses marchandises, maintenant sa sœur s'est installée sur place définitivement pour écouler les produits.

C'est pour cela qu'elle a contacté microcrédit, recommandée par sa tante, qui elle-même, est cliente de MBM, pour l'achat de tissus dans le but d'augmenter sa production. Actuellement, elle rembourse chaque mois son deuxième crédit d'un montant de 600 000 MGA (200 EUR). Etant déjà propriétaire d'un terrain, Hanitah a pu commencer la construction d'un nouveau local qui lui servira pour son activité et pour son habitation. Elle a pu également acheter du mobilier pour sa maison.

C'est le directeur général de microcrédit banque Madagascar lui-même qui est venu à notre rencontre pour nous expliquer comment les produits de microcrédit pouvaient nous aider dans notre développement.

Après 10 années d'expérience et de recherche en technique de fabrication de chocolats avec son père, ClarOrlondo Ralaisoa s'est lancé dans la production de chocolats artisanaux et a créé la société Bij'Or. Parmi son premier client, ClarOrlondo comptait sa famille, ses amis, des connaissances et les groupements d'églises. Lors d'une participation à la foire Vidy Varotra en

septembre 2010, le stand de Bij'Or reçut la visite du directeur générale de microcrédit qui a discuté avec ClarOrlondo d'une potentielles collaboration. Un prêt de 4 000 000 MGA (environ 1363 EUR) a par la suite, été débloqué et utilise pour l'acquisition d'une machine complémentaire et pour la finition du local de l'atelier de fabrication. Clar Orlando a pu augmenter sa production et améliorer la qualité des chocolats. Il envisage d'anticiper le remboursement de son crédit actuel et de le renouveler pour un montant plus important afin de continuer son développement.

J'ai entendus de MicroCred grâce aux publicités diffusée à la télévision. J'ai obtenus mon premier crédit en 2007 et je suis actuellement à mon prêt et je ne compte pas en rester là.

Fidihasina a contracté son premier crédit auprès de MicroCred en 2007

Actuellement, il est à son quatrième crédit, d'un montant de 15 MMGA (5 224 EUR)

Qu'il a obtenu en juin 2010. Il exporte du prêt-à-porter vers les Comores. Avant d'acquérir son propre atelier de confection, il sous-traitait ses commandes ou s'approvisionnait dans des magasins qui vendaient des produits importés de Chine. Comme il maîtrise très bien son activité, il a décidé d'ouvrir sa propre unité de production et d'acheter lui-même ses matières premières avec un prêt de MicroCred. Grâce à ces financements et à son talent, son activité s'est fortement développée et il emploie à jour neuf personnes. Ces apports de trésorerie ont permis à Fidihasina de faire croître son activité qui maintenant dégage des bénéfices avec lesquels il a pu construire une maison pour abriter son atelier et acheter un terrain nu. Il projette également de se lancer dans le transport de passagers et pour cela il compte évidemment trouvé une solution de financement auprès de MicroCred.

Avec le crédit octroyé par MicroCred, j'ai pu diversifier les produits proposés à mes clients et je suis même devenue propriétaire du local où j'exerce.

- HolyLalaina RASOARIMALALA tenait une petite gargote et vendait auparavant des produits qu'elle achetait elle-même à ses fournisseurs essentiellement des jus naturels, des yaourts et des sandwiches. Afin de développer son activité et proposer à ses clients une plus proche de sa gargote. Après un entretien avec un agent commercial qui l'a aidé à préciser besoin de fond, elle a facilement rassemblé les pièces de son dossier de crédit. Avec les 600 000 MGA (210 EUR) octroyé par diversifier ses produits. Elle propose maintenant des gâteaux, des soupes, des salades de légumes qu'elle cuisine elle-même. Elle est également devenue propriétaire du local qu'elle louait auparavant. Holy n'a plus de problèmes de trésorerie. Elle dispose d'assez d'argent pour faire face aux besoins quotidiens et commencer à se constituer une épargne de précaution.

**ANNEXE 3 : TYPE DE CREDIT**

- Nombre de page 31
- Nombre de tableau 5
- Nombre de figure 1

Impacts protéiformes de l'implantation du service crédit de la micro finance sur la vie d'une détermination :

Cas de Microcrédits Banque à Antananarivo, Madagascar