

# PERSISTANCE DES IMPAYES ET MECANISME DE MEDIATION AU SEIN DES MICROFINANCES DANS LA COMMUNE DE TOFFO

**Joseph Kotcholé HOUNGNON**  
**Rodrigue Sèdjrofidé MONTCHO**

*Université de Parakou*

*Ecole Doctorale des Sciences Agronomiques et de l'Eau*

*josephhoungnon@gmail.com*

## Résumé

*La persistance des impayés est un souci majeur dans divers contextes financiers, notamment dans les microfinances. Cette étude examine les mécanismes et pratiques de médiation influençant ce problème dans la commune de Toffo. Elle a impliqué 50 participants, dont 45 clients d'IMF et 5 agents ou responsables d'IMF, sélectionnés de manière raisonnée. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire et d'entretiens, puis analysées par des méthodes statistiques telles que la statistique descriptive, le test T de Student et le test du kbi-deux. Les résultats indiquent que la qualité des analyses de prêt, la distance entre le domicile et la microfinance, l'expérience dans le secteur, le temps consacré à l'étude des dossiers et le manque de volonté contribuent à la persistance des impayés. L'analyse révèle l'importance des différentes étapes du processus de recouvrement, comme la détection des impayés, la gestion par le responsable du recouvrement et le contact avec l'emprunteur. Le rééchelonnement de la dette et la sensibilisation à la régularisation sont identifiés comme des outils efficaces de médiation, facilitant le recouvrement des créances tout en préservant les relations entre les parties. Cependant, l'ancienneté du bénéficiaire de crédit, le manque de coopération de l'emprunteur et un suivi insuffisant sont des obstacles au succès du recouvrement par médiation.*

**Mots clés :** *Impayés, mécanisme, médiation ; microfinances, Toffo*

## Abstract

*The persistence of unpaid debts is a major concern in various financial contexts, particularly in microfinance. This study examines the mediation mechanisms and practices influencing this problem in the municipality of Toffo. It involved 50 participants, including 45 MFI clients and 5 MFI agents or managers, selected in a purposive manner. Data were collected using a questionnaire and interviews and then analyzed by statistical methods such as descriptive statistics, Student's T test and chi-square test. The results indicate that the quality of loan analyses, the distance between home and microfinance, experience in the sector, the time spent studying files and the lack of will contribute to the persistence of unpaid debts. The analysis reveals the importance of the different stages of the recovery process, such as detection of unpaid debts, management by the recovery manager and contact with the borrower. Debt rescheduling and regularization awareness are identified as effective mediation tools, facilitating debt recovery while preserving relations between the parties. However, the seniority of the credit beneficiary, the lack of cooperation from the borrower and insufficient monitoring are obstacles to the success of recovery by mediation.*

**Keywords :** *Unpaid debts, mechanism, mediation; microfinance, Toffo*

## **Introduction**

L'économie monétaire et l'interconnexion croissante des marchés financiers ont favorisé une collaboration accrue entre les institutions bancaires et divers acteurs économiques. Cependant, la crise économique des années 1980 et la dévaluation du franc CFA en 1994 ont lourdement impacté les pays en développement, exacerbant la pauvreté, notamment dans le secteur informel (Marcellus, 2012 : 78). Ce secteur, largement exclu des services bancaires traditionnels, a vu émerger des solutions alternatives telles que la microfinance, ou Système Financier Décentralisé (SFD), visant à répondre à leurs besoins économiques et sociaux (Zangue, 2021 : 17).

Bien que la microfinance cherche à combattre la pauvreté en offrant des services financiers adaptés, elle comporte des risques considérables, principalement liés aux difficultés de remboursement des prêts, ce qui menace la stabilité et la pérennité des Institutions de Microfinance (IMF) (Aifa, 2023 :126). Au Bénin, malgré une croissance notable avec des dépôts totalisant 113 544 270 859 Fcfa et un encours de crédits de 152 041 681 847 Fcfa en 2019 (Kotto, 2019 :70), le secteur fait face à des dysfonctionnements et défis significatifs, tels que la mobilisation des ressources, la gestion des impayés et le respect des réglementations (Agossa et Bampoky, 2023 :290).

Les opérations de crédit des IMF au Bénin sont fréquemment entravées par des impayés. Ces impayés non seulement compromettent la viabilité des IMF, mais posent également des défis pour l'inclusion financière des populations vulnérables. Le problème majeur réside dans l'efficacité des mécanismes de médiation utilisés pour le recouvrement des crédits. Les données récentes montrent que plus de 60 % des impayés dans les IMF de la commune de Toffo proviennent de clients soumis à des recouvrements par médiation (Travaux de terrain, 2024). Cela soulève des questions sur l'efficacité et l'efficience de ces processus de médiation. Face à ces situations, une question principale se pose : quelle est l'influence des mécanismes de médiation dans les IMF de la commune de Toffo sur la persistance des impayés ?

Des études antérieures (Honlonkou *et al.*, 2001 : 21 ; Ahouangbo, 2006 :74 ; Azokly, 2010 :55) ont identifié plusieurs facteurs influençant les difficultés de remboursement, tels que le montant du prêt, le type de garantie et le suivi des crédits. Toutefois, ces études n'ont pas suffisamment exploré la relation entre le mécanisme de médiation et les impayés. Il existe une lacune dans la compréhension de comment et pourquoi certains mécanismes de médiation échouent à réduire les taux d'impayés.

L'objectif de cette étude est de combler les lacunes existantes en analysant de manière approfondie l'efficacité des mécanismes de médiation dans les institutions de microfinance (IMF) de la commune de Toffo, au Bénin, et son influence sur la persistance des impayés. En examinant les processus de médiation en place, l'étude identifie les facteurs qui influencent leur succès ou leur échec. Cela permettra de mieux comprendre les dynamiques qui sous-tendent les recouvrements réussis ou échoués.

### **Cadre théorique de l'étude**

Cette étude repose sur la théorie de l'asymétrie d'information, particulièrement pertinente pour comprendre les défis liés aux impayés et à la médiation dans les IMF de Toffo. L'asymétrie d'information désigne une situation dans laquelle, lors d'une transaction ou d'une relation commerciale, une partie possède des informations cruciales sur l'objet de la transaction qu'elle ne partage pas avec l'autre partie. George Akerlof a illustré ce concept en 1970 avec le marché des voitures d'occasion, où les vendeurs connaissent mieux que les acheteurs la qualité des voitures qu'ils vendent. Ce déséquilibre d'information peut entraîner une sélection adverse, où les mauvais produits sont privilégiés par rapport aux bons, et un aléa moral après la transaction. L'asymétrie d'information peut donc perturber le bon fonctionnement des marchés, incitant les vendeurs à garantir la qualité de leurs produits ou à retirer leurs articles du marché.

Dans le secteur de l'assurance, l'asymétrie d'information se manifeste par l'incapacité des assureurs à connaître les caractéristiques intrinsèques des personnes souhaitant se couvrir contre des risques éventuels. En utilisant une prime moyenne pour tous les assurés, les dépenses engagées pour les assurés à risque élevé dépassent les prévisions basées sur un risque

moyen. Les assurés à faible risque quittent alors le marché, laissant une majorité de clients à haut risque, ce qui entraîne une anti-sélection et augmente les primes.

Le risque de crédit dans les institutions de microfinance (IMF) découle également de l'asymétrie d'information, compliquant l'évaluation des emprunteurs. Une IMF capable de collecter et de gérer efficacement les informations sensibles peut réduire son exposition au risque de crédit. L'emprunteur, mieux informé sur la rentabilité de son projet et les conditions de son secteur, a un avantage sur le prêteur, ce qui peut conduire à des problèmes de sélection adverse et d'aléa moral, augmentant ainsi les coûts du crédit.

- Anti-sélection

L'anti-sélection se produit lorsqu'il y a un manque d'informations au moment de la signature du contrat (ex-ante). Les acheteurs, incapables de juger la qualité des biens, se méfient des vendeurs qui surestiment leurs produits. Dans ce contexte, les vendeurs de biens de qualité peuvent ne pas réussir à vendre leurs produits à leur juste valeur, car les acheteurs doutent de leur qualité. En microfinance, des taux d'intérêt élevés attirent principalement les emprunteurs à haut risque, qui espèrent des rendements élevés. Ces emprunteurs sont incités à réaliser des projets plus risqués pour maximiser leurs gains, ce qui peut entraîner des défauts de paiement.

- Aléa moral

L'aléa moral intervient après la conclusion du contrat (ex-post), lorsque le comportement de l'emprunteur devient difficile à anticiper pour le prêteur. Par exemple, en assurance, un assuré pourrait prendre moins de précautions une fois couvert contre un risque. Dans les relations de crédit, l'emprunteur pourrait engager des activités risquées ou dissimuler des informations après avoir obtenu un prêt, ce qui complique l'évaluation de sa capacité à rembourser. Pour atténuer ce problème, les prêteurs peuvent investir dans des techniques de contrôle ou imposer des contrats incitatifs.

En microfinance, l'aléa moral peut prendre différentes formes : l'emprunteur peut prendre des risques excessifs, dissimuler les résultats de son activité, ou gérer de manière inefficace les coûts. Le prêteur doit

alors chercher à se protéger contre ces comportements opportunistes en établissant des contrats de prêt optimaux. L'aléa moral augmente l'exposition des IMF au risque de crédit, car l'emprunteur peut utiliser les fonds de manière imprévue, menaçant ainsi le remboursement.

L'anti-sélection et l'aléa moral contribuent aux difficultés de remboursement et compromettent la stabilité financière des IMF. En analysant la persistance des impayés en relation avec les mécanismes de médiation, cette étude propose des solutions pour améliorer l'efficacité des IMF dans un contexte de vulnérabilité socio-économique. .

## **1. Matériels et méthodes**

### ***1.1. Zone de recherche.***

Située dans la partie septentrionale du département de l'Atlantique, Toffo est une commune du sud du Bénin. Elle couvre une superficie de 492 km<sup>2</sup> et comptait environ 31 81500 habitants en 2006, avec une densité de 122 habitants par km<sup>2</sup>. La commune est composée de 10 Arrondissements et 54 villages, avec son chef-lieu, l'Arrondissement de Toffo-centre, situé à 81 km de Cotonou.

Le climat de Toffo est de type subéquatorial, caractérisé par quatre saisons : deux saisons sèches et deux saisons de pluie. Le niveau des précipitations moyennes est d'environ 1100 mm pour la grande saison et 800 mm pour la petite saison. Le réseau hydrographique de la commune est constitué principalement du fleuve Couffo à l'ouest et du lac *Hlan* à l'est, ainsi que de plusieurs cours d'eau et sources sacrées.

Sur le plan socioculturel, Toffo est un creuset de plusieurs groupes ethniques, avec des rites et croyances ancrés dans la tradition. Par exemple, chez les *Aiẓo* de Colli, la cérémonie de sortie du nouveau-né comprend la pratique de faire boire à l'enfant de l'eau de ruissellement, croyant ainsi lui procurer une immunité contre les germes pathogènes. Cette croyance persistante constitue un défi pour les campagnes de sensibilisation à la consommation d'eau potable.

### ***1.2. Echantillonnage et base de données.***

Les critères d'échantillonnage sont les facteurs qui déterminent le choix des individus à interroger. Pour cette étude, nous avons utilisé des techniques d'échantillonnage en sciences sociales, combinant la méthode du choix raisonné et celle de la boule de neige, afin d'assurer une

représentativité adéquate de la population étudiée. Les critères de sélection étaient : être âgé d'au moins 18 ans, être client dans une IMF, avoir une expérience de 5 ans dans une IMF, et avoir déjà rencontré un incident de paiement. Cette méthodologie a permis de garantir que l'échantillon reflète fidèlement les caractéristiques de la population cible. Au total, 50 personnes ont été sélectionnées (Tableau 1), dont 45 clients d'IMF et 5 agents ou responsables d'IMF, de manière raisonnée.

*Tableau 1: Répartition des enquêtés*

Typologies des enquêtés	Effectif	Pourcentage
Population (usagers des IMF)	45	90 %
Agents et/ou responsables des IMF	05	10 %
Total	50	100 %

**Source :** Travaux d'enquête de terrain, 2024

### ***1.3. Méthode de collecte des données.***

Pour atteindre cet objectif, une étude qualitative approfondie a été entreprise, utilisant une approche mixte qui combinait des entretiens semi-directifs et une observation participante. Un guide d'entretien spécialement conçu a été utilisé pour interroger deux principales catégories d'acteurs : les agents et/ou responsables des institutions de microfinance (IMF) et la population utilisatrice des IMF. En parallèle des entretiens, une observation participante a été effectuée lors des séances de prise des dossiers clients et pendant les processus de recouvrement. L'échantillonnage a été réalisé en combinant la méthode du choix raisonné avec la méthode de la boule de neige, assurant ainsi une représentativité adéquate de la population étudiée. Un total de 50 personnes ont été sondées à l'aide d'un questionnaire structuré, conçu spécifiquement pour explorer en profondeur les comportements, les perceptions et les pratiques des acteurs impliqués dans le processus de microfinance.

#### **1.4. Méthode d'analyse des données.**

Les données empiriques récoltées ont fait l'objet d'un traitement manuel basé sur une analyse de contenu thématique. Les logiciels Word, Excel et Kobocollect ont été utilisés pour la collecte, le traitement du texte et la création de graphiques. Cette approche consistait à regrouper les informations selon des thèmes définis, ce qui a permis, dans un premier temps, de traiter chaque thème en identifiant les différentes manifestations chez les personnes interrogées. L'objectif était d'obtenir, par synthèse, des informations fiables pour chaque sujet d'entretien.

Les synthèses obtenues ont ensuite été soumises à un traitement théorique dans un second temps, visant à confirmer ou infirmer les hypothèses de recherche. L'analyse des données s'est fondée sur un double modèle, à la fois descriptif et analytique (explicatif). Des méthodes classiques d'analyse de données, telles que la triangulation et le regroupement des informations, ont été employées pour confronter les données issues de différentes sources. A partir du corpus produit, des verbatims ont été recueillis et traités afin d'illustrer les faits décrits ou analysés dans le cadre de cette étude. Cette approche méthodique a permis d'apporter une compréhension approfondie des thèmes abordés, renforçant ainsi la validité des résultats obtenus. Une analyse SEPO (Succès, Echec, Potentialités et Obstacles) a été faite sur les Mécanismes de recouvrement par la médiation dans les microfinances

Pour identifier les facteurs motivant la dématérialisation de la médiation, le test de khi deux a été utilisé dans le cadre de cette étude.

## **2. Résultats**

### **2.1. Déterminant de la persistance des impayés dans les IMF de Toffo**

*Tableau 2: Facteurs déterminants la persistance des impayés*

		Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
dossiers de prêts mal étudié	Khi-deux de Pearson	5,218a	1	0,022

	Rapport de vraisemblance	4,699	1	0,030
<b>Distance entre le domicile et la micro finance</b>	Khi-deux de Pearson	6,399a	1	0,041
	Rapport de vraisemblance	5,763	1	0,052
<b>Année d'expérience dans la micro finance</b>	Khi-deux de Pearson	7,143a	1	0,007
	Rapport de vraisemblance	8,523	1	0,003
<b>le temps d'étude de dossiers liés à l'institution</b>	Khi-deux de Pearson	3,175a	1	0,001
	Rapport de vraisemblance	4,586	1	0,035
<b>Manque de volonté</b>	Khi-deux de Pearson	4,096a	1	0,041
	Rapport de vraisemblance	4,096a	1	0,037

***Source : résultats d'analyse d'enquête de terrain, 2024***

Pour chaque variable analysée, les résultats du test du Khi-deux de Pearson indiquent une valeur de signification inférieure au seuil de 0,05 pour un degré de liberté (ddl) de 1. Cette valeur seuil couramment utilisée détermine la signification statistique. La valeur de signification du Khi-deux étant inférieure à ce seuil, l'hypothèse nulle d'indépendance des sous-échantillons est rejetée. Ces résultats suggèrent un lien d'association significatif entre les variables étudiées et la persistance des impayés. Cela signifie que des facteurs comme les dossiers de prêts mal étudiés, la distance entre le domicile et la microfinance, l'année d'expérience dans le secteur, le temps d'étude des dossiers et le manque de volonté favorisent la persistance des impayés en microfinance. En d'autres termes, ces variables ne sont pas indépendantes mais sont liées à la persistance des impayés..

***2.2. Analyse SEPO (Succès, Echec, Potentialités et Obstacles) des mécanismes de recouvrement par la médiation dans les microfinances***

Les mécanismes de recouvrement par la médiation dans les microfinances ont été analysés et interprétés avec le modèle SEPO.

*Tableau 3: Résultat SEPO*

SUCCEs	ECHEC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préservation des relations.</li> <li>• Flexibilité;</li> <li>• Rééchelonnement de la dette</li> <li>• Innovation financière.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi insuffisant.</li> <li>• Résistance institutionnelle;</li> <li>• Manque de coopération</li> </ul>
POTENTIALITES	OBSTACLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation</li> <li>• Formation</li> <li>• Innovation technologique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réglementations et les lois complexes entourant les prêts et les impayés;</li> <li>• Le manque de ressources financières et humaines</li> <li>• Les différences culturelles entre les emprunteurs et les agents de recouvrement</li> </ul>

***Source : résultats d'analyse d'enquête de terrain, 2024***

Cette analyse SEPO met en évidence à la fois les aspects positifs et les défis associés aux mécanismes de recouvrement par la médiation dans les microfinances, tout en soulignant les opportunités d'amélioration et les obstacles à surmonter pour maximiser leur efficacité.

## **2.3. Analyse des pratiques de la médiation dans les microfinances dans la commune de Toffo**

### **2.3.1. Gestion des impayés par la médiation**

Figure 1: Répartition de la gestion des impayés



**Source : résultats d'analyse d'enquête de terrain, 2024**

La figure 1 présente la répartition des cas d'impayés en fonction du succès de la médiation dans leur résolution. On constate que 37% des cas d'impayés ont été résolus avec succès grâce à la médiation, tandis que 63% des cas n'ont pas abouti à une résolution réussie par ce moyen. Cette répartition indique que la médiation a été efficace dans un peu plus d'un tiers des cas d'impayés, ce qui peut être considéré comme un résultat positif. Cependant, le fait que près de deux tiers des cas n'aient pas été résolus avec succès par la médiation souligne les limites de cette approche dans certains contextes.

Le système de médiation par règlement à l'amiable est largement répandu dans les Institutions de Microfinance (IMF) au Bénin. Contrairement au règlement par voie judiciaire, qui est moins fréquent en raison du niveau de développement du système judiciaire, le règlement à l'amiable est privilégié pour résoudre les différends financiers.

Ces résultats sont appuyés par les dires de M. Justin (CA d'une agence de microfinance) : « ...Au Bénin il y a deux types de procédures. Il y a le règlement à l'amiable et le règlement par voie

judiciaire. Mais le dernier est très rare car les choses ne sont pas tellement évoluées au Bénin. Donc c'est rare d'aller jusqu'à ce niveau. Mais cela peut arriver. En ce qui concerne le règlement à l'amiable pas d'intervention qui viennent de l'extérieure. Pour le moment on n'a pas externalisé le règlement. Cela peut venir. ».

M. Justin, chef d'une agence de microfinance dans la zone d'étude, décrit les procédures de résolution des conflits en microfinance au Bénin. Il mentionne deux types de procédures : le règlement à l'amiable et le règlement judiciaire, mais note que le recours au judiciaire est très rare en raison de l'évolution limitée du système judiciaire local. La plupart des conflits sont résolus à l'amiable, ce qui permet de maintenir des relations positives entre les clients et les IMF. Cependant, M. Justin suggère que l'externalisation du règlement des conflits pourrait devenir nécessaire à l'avenir, indiquant une possible évolution des pratiques en réponse à la croissance du secteur et à des différends plus complexes..

### ***2.3.2. Analyse des facteurs contribuant au succès de la médiation dans les cas résolus***

*Tableau 4: Sensibilisation à la régularisation*

<b>Tests du Khi-deux</b>					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Significati on exacte (bilatérale)	Significatio n exacte (unilatérale )
Khi-deux de Pearson	25,204 <sup>a</sup>	5	,000		
Correction pour la continuité <sup>b</sup>	,722	1	,395		
Rapport de vraisemblance	7,428	5	,191		
Test exact de Fisher				,269	,208
Nombre d'observations valides	39				

- a. 2 cellules (50,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 1,44.
- b. Calculé uniquement pour un tableau 2x2

***Source : résultats d'analyse d'enquête de terrain, 2024***

L'analyse du tableau révèle une corrélation significative entre la sensibilisation à la régularisation, un facteur de médiation, proposé par l'agent, et le recouvrement des créances au seuil de 5%. Cette corrélation est mise en évidence par la valeur  $p$  qui est de 0,000.

Cela signifie que la sensibilisation à la régularisation, lorsqu'elle est proposée par l'agent de médiation, semble jouer un rôle important dans le succès du recouvrement des créances. Il est possible que cette sensibilisation permette aux emprunteurs de mieux comprendre l'importance de régulariser leur situation financière et les encourage à prendre des mesures pour résoudre les impayés. Ce résultat souligne l'efficacité de la médiation dans le processus de recouvrement des créances et met en lumière l'importance des actions de sensibilisation et de communication menées par les agents de médiation pour favoriser une résolution réussie des impayés.

Ces propos appuient ce résultat : « Pour la procédure de recouvrement c'est à l'amiable. C'est dire qu'on peut aller à la phase judiciaire mais avant la phase judiciaire c'est une phase à l'amiable où c'est l'institution, les agents et le client. Ce n'est pas parce que tu es tombé en impayé qu'il faut des actions fortes, il faut coopérer d'abord. Il y a des appels téléphoniques. Lorsque nous constatons aujourd'hui que le client n'est pas venu on peut l'appeler pour lui rappeler l'échéance et s'il ne vient pas d'ici demain on peut se porter chez lui pour mieux comprendre. Et là, il peut évoquer les raisons (méventes, etc...) et prendre un rendez-vous » M. Georges (Responsable du service clientèle d'une IMF à Toffo).

Ces propos de M. Georges, responsable du service clientèle d'une IMF à Toffo, renforcent l'idée que la procédure de recouvrement dans les institutions de microfinance au Bénin privilégie d'abord une approche amiable. Il explique que même si une action judiciaire est possible, elle n'est envisagée qu'en dernier recours. La phase amiable implique des interactions directes entre l'institution, les agents et le client.

M. Georges souligne l'importance de la coopération et de la communication avant de recourir à des mesures plus sévères. Cette approche permet aux clients de s'exprimer sur leurs problèmes et de fixer de nouveaux rendez-vous pour régulariser leur situation.

Cette méthode de recouvrement montre une volonté de l'IMF d'aider les clients à surmonter leurs difficultés financières plutôt que de les pénaliser

immédiatement. En favorisant le dialogue et la compréhension, les IMF peuvent maintenir une relation positive avec leurs clients et éviter l'escalade des conflits. Cela démontre également une certaine flexibilité et humanité dans la gestion des prêts, ce qui peut encourager les clients à faire confiance à l'institution et à coopérer pour trouver des solutions viables à leurs problèmes financiers.

*Tableau 5: rééchelonnement de la dette*

Tests du Khi-deux					
	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Signification exacte (bilatérale)	Signification exacte (unilatérale)
Khi-deux de Pearson	25,204 <sup>a</sup>	5	,007		
Correction pour la continuité <sup>b</sup>	,722	1	,395		
Rapport de vraisemblance	7,428	5	,191		
Test exact de Fisher				,269	,208
Nombre d'observations valides	39				

**Source : résultats d'analyse d'enquête de terrain, 2024**

L'analyse approfondie du tableau révèle une corrélation significative entre la probabilité de proposer le rééchelonnement de la dette au client impayé lors de la médiation et le taux de recouvrement de la dette au seuil de 5%. Cette corrélation est mise en évidence par la valeur p qui est de 0,007. La proposition de rééchelonnement de la dette lors de la médiation joue un rôle significatif dans le succès du recouvrement des créances. Il est possible que cette stratégie permette de mieux adapter les modalités de remboursement aux capacités financières des emprunteurs, favorisant ainsi leur engagement à régulariser leur situation financière.

Cette analyse souligne l'importance des actions menées par les médiateurs pour identifier et proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients en situation d'impayé. Elle met en lumière le potentiel du rééchelonnement de la dette comme outil efficace dans le processus de médiation pour encourager le recouvrement des créances tout en préservant les relations entre les parties impliquées.

### 2.3.3. Analyse des facteurs contribuant à l'échec de la médiation dans les cas non réussis

Tableau 6: Facteurs de la médiation non réussie

		Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
<b>Ancienneté avec la structure</b>	Khi-deux de Pearson	53,211 <sup>a</sup>	3	0,000
	Rapport de vraisemblance	44,601	3	0,000
	Nombre d'observations valides	39		
<b>Manque de coopération de l'emprunteur</b>	Khi-deux de Pearson	25,126 <sup>a</sup>	3	0,000
	Rapport de vraisemblance	21,148	3	0,003
	Nombre d'observations valides	39		
<b>Manque de suivi</b>	Khi-deux de Pearson	13,576 <sup>a</sup>	3	0,001
	Rapport de vraisemblance	16,150	3	0,087
	Nombre d'observations valides	39		

**Source : résultats d'analyse d'enquête de terrain, 2024**

Lorsqu'on examine la Signification asymptotique (bilatérale) ou la P-valeur associée au test de liaison entre le fait d'être dans la situation d'impayé et l'ancienneté du bénéficiaire de crédit, on constate qu'elle est inférieure à 0,05, ce qui la rend significative à un seuil de 5%. Cela signifie que l'ancienneté du bénéficiaire ne favorise pas le recouvrement par médiation dans les IMF de Toffo.

De même, lorsqu'on analyse la Signification asymptotique (bilatérale) ou la P-valeur associée au test de liaison entre le fait d'être dans la situation d'impayé et le manque de coopération de l'emprunteur, on remarque qu'elle est inférieure à 0,05, ce qui la rend également significative à un seuil de 5%. Ainsi, le manque de coopération de l'emprunteur favorise le recouvrement par médiation.

Ce même résultat est observé au niveau du test de khi-2 impliquant la situation d'impayé et le manque de suivi lors du recouvrement par médiation.

En combinant ces résultats, il apparaît que l'ancienneté du bénéficiaire de crédit n'est pas un facteur déterminant dans le succès du recouvrement par médiation. De plus, le manque de coopération de l'emprunteur et le suivi insuffisant lors du processus de recouvrement par médiation sont des éléments significatifs qui influent sur le résultat du recouvrement. Ces résultats soulignent l'importance de la coopération active de l'emprunteur et d'un suivi rigoureux dans le succès de la médiation pour le recouvrement des impayés dans les IMF de Toffo.

### **3. Discussion**

Les données analysées révèlent une corrélation significative entre plusieurs variables et la persistance des impayés dans le contexte de la microfinance. Plus précisément, les dossiers de prêts mal étudiés, la distance entre le domicile et la microfinance, l'année d'expérience dans le secteur, le temps d'étude des dossiers liés à l'institution, ainsi que le manque de volonté des emprunteurs. Il semble que nous favorisons cette persistance.

Un examen approfondi de ces résultats permet de comprendre les mécanismes sous-jacents à cette relation. Tout d'abord, des dossiers de prêts mal étudiés peuvent conduire à des décisions imprudentes, accordant des prêts à des emprunteurs peu fiables ou incapables de rembourser, rétablissant ainsi le risque d'impayés. De même, une plus grande distance entre le domicile des emprunteurs et la microfinance peut compliquer la communication et le suivi des prêts, laissant moins d'opportunités pour un contact régulier avec les agents de la microfinance et augmentant le risque d'impayés. Par ailleurs, un temps insuffisant consacré à l'étude des dossiers de prêts peut entraîner une évaluation inadéquate de la solvabilité des emprunteurs, augmentant ainsi le risque d'impayés. De même, le manque de volonté des emprunteurs peut indiquer une attitude peu sérieuse envers le remboursement des prêts, ce qui augmente également le risque d'impayés.

Ces résultats obtenus dans le cadre de cette étude corroborent ceux de Dovenon et Tadogbe (2018 :63).

Enfin, l'année d'expérience du client semble également influencer la persistance des impayés. Cette observation peut être expliquée par la familiarité du gérant avec les emprunteurs de la caisse au fur et à mesure que son expérience se prolonge dans la zone. Ce résultat rejoint ceux de

Honlonkou *et al.* (2007 :53) qui ont trouvé l'effet négatif de l'expérience sur le remboursement de prêt.

Le potentiel du rééchelonnement de la dette et de la sensibilisation à la régularisation est significatif dans le processus de médiation pour le recouvrement des créances dans la commune de Toffo. En effet, ces deux outils offrent des solutions pratiques et adaptées pour aider les emprunteurs en difficulté à rembourser leurs dettes de manière durable tout en préservant les relations entre les parties impliquées.

Le rééchelonnement de la dette permet d'ajuster les modalités de remboursement en fonction des capacités financières réelles des emprunteurs. Plutôt que d'exiger un remboursement immédiat et potentiellement irréalisable, cette approche permet de répartir les paiements sur une période plus longue ou de revoir les conditions du prêt afin de rendre les remboursements plus gérables pour l'emprunteur. Cela réduit le risque de défaut de paiement et offre une opportunité aux emprunteurs de se remettre sur pied financièrement.

D'autre part, la sensibilisation à la régularisation joue un rôle crucial en éduquant les emprunteurs sur l'importance de respecter leurs engagements financiers et en leur fournissant des conseils pratiques pour maintenir un bon historique de remboursement. En comprenant mieux les implications de leurs actions et en recevant un soutien personnalisé, les emprunteurs sont plus susceptibles de prendre des mesures proactives pour régulariser leur situation et éviter les impayés à l'avenir.

En combinant ces deux approches, les institutions financières peuvent non seulement améliorer leurs taux de recouvrement des créances, mais également renforcer la confiance et la fidélité de leurs clients. En encourageant la responsabilité financière et en offrant un soutien adapté aux emprunteurs en difficulté, le rééchelonnement de la dette et la sensibilisation à la régularisation contribuent à promouvoir une culture de remboursement responsable au sein de la communauté des emprunteurs. Ces résultats s'alignent sur ceux de Akpla et Akiola (2017 :54) qui ont aussi proposé des mesures pour éviter la situation d'impayé dans les IMF

L'ancienneté du bénéficiaire de crédit, se sont identifiés comme des facteurs qui ne favorisent pas le succès du recouvrement par médiation dans la commune de Toffo. En effet, les emprunteurs qui ont une longue histoire avec l'institution financière peuvent parfois bénéficier d'une certaine complaisance de la part des responsables, en raison de leur

confiance établie au fil du temps. Cette confiance peut conduire à une surveillance moins rigoureuse de leurs engagements financiers et à un suivi moins attentif de leur situation de remboursement. Par conséquent, cela peut créer des lacunes dans le processus de médiation, compromettant ainsi l'efficacité du recouvrement des créances. Ces résultats corroborent celui de Aifa (2023 : 126) qui ont trouvé que le fait que plus un sociétaire établit de relations contractuelles avec l'institution et gagne en notoriété grâce à ses pratiques exemplaires en matière de crédit, plus il est susceptible de devenir défaillant. Ceci est principalement dû à une vérification moins rigoureuse et à une attention moindre des responsables à son égard. En effet, ces derniers, en raison de la confiance accordée au sociétaire du fait de son expérience antérieure démontrant sa solvabilité, deviennent moins exigeants à son égard. Par conséquent, ils négligent de maintenir des informations actualisées sur le bénéficiaire. Cela crée une asymétrie d'information, permettant au sociétaire de se désintéresser du remboursement régulier du crédit obtenu. A la lumière de ces résultats, plusieurs perspectives de propositions peuvent être envisagées. Il serait judicieux d'élaborer des programmes de formation et de sensibilisation à destination des emprunteurs afin de renforcer leur compréhension des obligations financières et de promouvoir une culture de responsabilité financière. De même, des efforts supplémentaires pourraient être déployés pour renforcer les capacités des médiateurs et améliorer leur aptitude à gérer les cas de non-coopération et à assurer un suivi rigoureux des dossiers.

En outre, des initiatives visant à faciliter l'accès à des ressources de médiation externes pour les cas plus complexes pourraient être envisagées, offrant ainsi une solution alternative pour résoudre les différends qui ne peuvent pas être résolus à l'amiable. Enfin, il serait opportun d'explorer les possibilités de partenariats avec d'autres institutions ou organisations spécialisées dans la médiation et la gestion des conflits pour bénéficier de leur expertise et de leurs ressources supplémentaires.

En tant que chercheur, il est évident que la persistance des impayés dans les microfinances de la commune de Toffo est causée par plusieurs facteurs et nécessite une approche globale. Il est crucial de renforcer l'évaluation des dossiers de prêts pour éviter les erreurs d'octroi. Réduire la distance entre emprunteurs et institutions, et consacrer plus de temps à l'étude des dossiers, sont également essentiels pour une évaluation

précise de la solvabilité. Le rééchelonnement de la dette et la sensibilisation à la régularisation sont des outils clés pour améliorer le recouvrement des créances et préserver la confiance avec les emprunteurs. Il est également important de ne pas faire preuve de complaisance envers les emprunteurs de longue date, afin de maintenir l'efficacité du recouvrement. Une évaluation rigoureuse, un soutien adapté aux emprunteurs, et le renforcement des compétences des médiateurs sont nécessaires pour stabiliser et responsabiliser l'environnement financier dans la commune de Toffo.

## **Conclusion**

La recherche menée vise à identifier les mécanismes et pratiques de médiation qui influent sur la persistance des impayés dans la commune de Toffo. Plusieurs facteurs favorisent la persistance des impayés dans la zone d'étude. Il s'agit des dossiers de prêts mal étudiés, la distance entre le domicile et la microfinance, l'année d'expérience dans le secteur, le temps d'étude des dossiers liés à l'institution, et le manque de volonté favorisent la persistance des impayés dans le contexte de la microfinance. Les résultats obtenus révèlent que les différentes étapes du processus de recouvrement, telles que la détection de l'impayé, la prise en charge par le responsable du recouvrement, le contact avec l'emprunteur, et bien d'autres, jouent un rôle crucial dans la gestion des impayés. De plus, l'analyse met en évidence le potentiel du rééchelonnement de la dette et de la sensibilisation à la régularisation comme des outils efficaces dans le processus de médiation, permettant ainsi de favoriser le recouvrement des créances tout en préservant les relations entre les parties impliquées. Cependant, certains facteurs tels que l'ancienneté du bénéficiaire de crédit, le manque de coopération de l'emprunteur et un suivi insuffisant sont identifiés comme des éléments significatifs qui ne favorisent pas le succès du recouvrement par médiation.

Néanmoins, il convient de reconnaître que cette étude présente certaines limites. Les données primaires ont été collectées par le biais de questionnaires structurés et d'entretiens individuels. Cette méthode peut introduire des biais de réponse, notamment des biais de désirabilité sociale, où les participants répondent de manière à se conformer aux attentes perçues. De plus, les entretiens peuvent refléter des perceptions subjectives qui ne correspondent pas toujours à la réalité objective.

L'étude présente une portée sociale importante en contribuant à la stabilité financière des emprunteurs. En proposant des pratiques de médiation adaptées, elle renforce la responsabilité financière des emprunteurs et améliore la relation de confiance avec les institutions de microfinance.

D'un point de vue utilitaire, les résultats de l'étude offrent des recommandations pratiques pour optimiser les processus de recouvrement et réduire les impayés. Ils permettent également de renforcer l'efficacité des médiateurs tout en soulignant les limites de la recherche et les biais potentiels. Ces insights sont précieux pour guider des actions concrètes visant à améliorer la gestion des créances dans le secteur des microfinances..

## Références Bibliographiques

**Agossa Hyacinthe et Bampoky Boniface** (2023), *Mécanismes de financement et performance financière des Institutions de Microfinance (IMF) au Bénin*, Revue Française d'Économie et de Gestion, Volume 4 : Numéro 5, p : 290 – 314.

**Koto Ahamadou** (2019), *Analyse de l'efficacité des outils du contrôle de gestion à A la mutuelle "le défi*, Licence professionnelle en sciences de gestion, Université de Parakou.

**Ahouangbo Michèl** (2006), *Le recouvrement des créances auprès des créateurs de très petites entreprises : cas de L'UM PAMECAS du Sénégal* »

**Aifa Emile** (2023), *Ancienneté, Asymétrie d'information et Impayés dans une Institution de Microfinance : Cas des Crédits Agricoles à la CLCAM Bobicon au Bénin*, Revue Française d'Économie et de Gestion, Volume 4, Numéro 1, pp. 126-150.

**Akpla, Rodrigue et Akiola Lydie** (2017), *Analyse des causes des impayés dans une institution de microfinance : cas de PEBCO-BETHESDA, Agence de cococodji*, Licence en sciences de gestion, Université d'Abomey-Calavi, Bénin, 67p.

**Azokly, René** (2010), *les innovations réussies en matière de recouvrement des impayés des IMF*, International Fund for Agricultural Development IFAD.

**Dovenon Arthur et Tadogbe Sylvain**(2018), *Les déterminants des impayés dans les IMF au Bénin : cas de CLCAM-Cotonou/ Agence-Dantokpa*, Mémoire de Licence, Université d'Abomey-Calavi, 70pages

**Honlonkou Albert, Acclassato Denis et Quenum, Célestin Venant** (2006), *Déterminants de la Performance de Remboursement dans les Institutions de Microfinance au Bénin*, Annals of Public and Cooperatives Economy (CIRIEC), Blackwell Publishing, Vol 77, march 2006, pp53-81.

**Honlonkou Albert, Acclassato Denis et Quenum, Célestin Venant** (2001), *Problématique de remboursement des crédits dans les systèmes financiers décentralisés et garantie des prêts aux petits opérateurs économiques au Bénin*, Cahiers de Recherche, ELIFID, OIT n° 00-2, septembre, 61 p

**Marcellus Gardy** (2012), *Analyse du système de recouvrement des impayés au sein des institutions de microfinance: cas de l'Association PADME-Bénin*, Licence professionnelle, Université d'Abomey- Calavi au Bénin, 75p.

**Tlili Afef** (2019), *Evaluation de la performance des institutions de microfinancement (IMF) : étude de cas des IMF de la région MENA* ». University Library of Munich, Germany.

**Zangue Edouard** (2021), *Contrôle interne et performance financière des institutions de de microfinance au Cameroun*, Revue Internationale des Sciences de Gestion, 4, 1.