



REPUBLIQUE DU BENIN

*_*_*_*_*_*

**MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE (MESRS)**

*_*_*_*_*_*

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

*_*_*_*_*_*



FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION (FASEG)

*_*_*_*_*_*

**MEMOIRE PRESENTE EN VUE DE L'OBTENTION DES CREDITS
ASSOCIES AU DIPLOME DE LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTION**

FILIERE: FINANCE-BANQUE-ASSURANCE

THEME

**ETUDE DE L'UTILISATION DES CARTES BANCAIRE
AU BENIN : CAS DE LA BOA-BENIN**

Présenté par :

Lysette Flora **AHANHANZO**

&

Saliou **TROUKOU**

Sous la direction de :

Maître de mémoire :

Dr Magloire **LANHA**

Enseignant à la FASEG

Maître de stage

Mme Alvine **TOKPO**

Directrice de l'agence BOA-ZOGBO

Année Académique : 2014-2015

AVERTISSEMENT

**LA FACULTE DES SCIENCES
ECONOMIQUES ET DE GESTION
N'ATTEND DONNER NI
APPROBATION NI IMPROBATION
AUX OPINIONS EMISES DANS
CE MEMOIRE. CES OPINIONS
DOIVENT ETRE CONSIDEREES
COMME PROPRES A LEURS
AUTEURS.**

DEDICACE

DEDICACE

Je dédie ce mémoire :

- *A mon père **Parfait AHANHANZO**,*
- *A ma mère **Colette KADOU***

Lysette Flora AHANHANZO

DEDICACE

Je dédie ce mémoire à :

- *A mon frère, **Djabarou IBRAHIM***
- *A ma sœur, **Zénabou IBRAHIM***

Saliou TROUKOU

REMERCIEMENTS

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer nos vifs et sincères remerciement à :

- ✓ Monsieur IGUE Charlemagne, le Doyen de la **FASEG**
- ✓ Monsieur CHABOSSOU Augustin, le Vice-Doyen de la **FASEG**
- ✓ Monsieur AMOUSSOU Faustin, Directeur Général de BOA-BENIN
- ✓ Monsieur LANHA Magloire, notre Maître de mémoire
- ✓ Madame TOKPO Alvine, Directrice de l'agence BOA-ZOGBO
- ✓ L'administration et le corps professoral de la **FASEG** qui ont contribué à notre formation ;
- ✓ A tout le personnel de la **BOA-BENIN** pour tout leur soutien
- ✓ Monsieur le Président et aux Honorables membres du jury pour avoir accepté de juger ce travail
- ✓ A tous ceux qui d'une manière ou d'une autre ont contribué à la réalisation de ce travail, trouvez ici l'expression de nos profondes gratitudee.

RESUME

L'offre de moyens de paiement scripturaux est variée et les modes d'utilisation de ceux-ci se différencient pour répondre à différents besoins. Parmi ces moyens de paiements, nous avons la carte de paiement bancaire qui grâce à l'avènement des TIC répond bien aux exigences des clients. La carte bancaire encore appelée monnaie électronique est un moyen d'échange de la monnaie et non une nouvelle forme de monnaie. On est parvenu à noter que la plupart des clients de la BOA-BENIN sont encore indifférents aux cartes de paiements bancaires de même que les difficultés rencontrées dans leur utilisation ou n'en font pas bon usage. Par ailleurs, on remarque les dysfonctionnements techniques et informatiques du système bancaire. Ces résultats sont dus à la mauvaise manipulation des cartes et au mauvais suivi de leur système. Les banques et le pouvoir public doivent donc opter pour une infrastructure de télécommunication au niveau national tout en assurant un service de haute qualité. La grande question pour les banques est de mettre en œuvre une bonne politique à amener la majorité des clients à l'utilisation des cartes bancaires.

Mots clés : Bénin, Etude, Utilisation, Carte Bancaire

ABSTRACT

The offer of cash payment instruments is varied and methods of use thereof are differentiated to meet different needs. Among these methods of payment, we have the bank payment card that thanks to the advent of ICT meets the customer requirements. The also called e-money credit card is a means of currency trading and not a new form of currency. We achieve note that most customers of BOA-BENIN are still indifferent to bank payment cards as well as difficulties in using the system with our designed questionnaires, interview with the BOA personal and customers which for us, is a research guide for achieving our goals. Furthermore, we note the technical and computer malfunctions of banking systems. These results are due to the low level of literacy of customers, poor handling of cards and the poor monitoring of their system. Banks and public power must therefore opt for telecommunication infrastructure at the national level while ensuring a high quality service. The big question for the banks is to implement good policy to bring the majority of customers in the use of bank cards.

SIGLES ET ACRONYMES

SIGLES ET ACRONYMES

AFH : Africain Financial Holding

BA : Banque Atlantique

BCB : Banque Commerciale du Bénin

BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest

BDB : Banque Béninoise pour le Développement

BGFI : Banque Gabonaise et Française pour l'Investissement

BIBE : Banque Internationale du Bénin

BIO : Société Belge d'Investissement pour les Pays en voie de Développement

BMCE : Banque Marocaine du Commerce Extérieur

BOA: Bank Of Africa

BOAD: Banque Ouest Africain de Développement

BRS: Banque Régionale de Solidarité

BRVM: Bourse Régionale des Valeurs Mobilières

BSIC: Banque Sahélo-saharienne pour l'Investissement

CA: Conseil d'Administration

CAF : Centre d'Affaires

CC : Chargé de Clientèle

DB : Diamond Bank

EBB: Ecobank Benin

FBB : Financial Bank Benin

PROPARCO : Promotion et Participation pour la Coopération

RCCM : Registre du Commerce et du Crédit Mobilier

SFI : Société Financière Internationale

SGBB : Société Générale des Banques Bénin

UBA: United Bank for Africa

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

DAB : Distributeur Automatique de Billets

TPE : Terminal de Paiement Electronique

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Appréciation de possession de la carte.....	33
Tableau 2 : Fréquence d'utilisation des cartes.....	34
Tableau 3 : Problèmes rencontrés dans l'utilisation des cartes.....	34
Tableau 4-a : Connaissance de la carte SESAME.....	35
Tableau 4-b : Connaissance de la carte SESAME+.....	35
Tableau 4-c : Connaissance de la carte VISA PROXIMA.....	36
Tableau 4-d : Connaissance de la carte VISA LIBRA.....	36
Tableau 4-e : Connaissance de la carte TUCANA.....	37

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
<u>CHAPITRE 1</u> : BOA , première institution financière inscrite à la BRVM ...	3
<u>Section 1</u> : Présentation de la BOA-BENIN	3
<u>Section 2</u> : Travaux effectués au cours du stage	9
<u>Chapitre 2</u> : La Banque Exceptionnelle des Offres : BOA	21
<u>Section 1</u> : Problématique, objectifs et hypothèses.....	21
<u>Section 2</u> : revue de littérature et approche méthodologique.....	25
<u>Chapitre 3</u> : De la collecte des données aux approches de solution	33
<u>Section 1</u> : Présentation, analyse des données et vérification des hypothèses	33
<u>Section 2</u> : Approches de solution.....	37
CONCLUSION	

INTRODUCTION

INTRODUCTION

La mondialisation et l'évolution de la technologie imposent aujourd'hui aux clients des banques du monde entier l'adhésion à des moyens de gérer leurs comptes de façon indépendante, par internet à partir de leur ordinateur ou depuis leurs téléphones portables. D'ores et déjà, les grandes banques s'attèlent à mettre au service de leur clientèle des nouvelles technologies dans ce domaine.

L'apparition des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a apporté une révolution dans le secteur bancaire. Cette révolution a atteint la circulation de la monnaie. Ainsi la monnaie électronique apparaît comme l'ensemble des techniques informatiques, électroniques, télématiques et magnétiques permettant l'échange de fonds sans support papier et impliquant une relation entre divers acteurs que sont les banques, les clients et les commerçants. Elle ne constitue pas une nouvelle forme de monnaie. La carte bancaire est l'illustration de cette nouvelle forme de circulation de la monnaie. Elle trouve ses origines aux Etats Unis dans les années cinquante. Son utilisation s'est répandue ensuite dans toute l'Europe et dans le monde entier. Pour ne pas être à la traîne, l'Afrique a mis en place au niveau de ses institutions économiques des mécanismes pour offrir des services de qualité aux usagers.

C'est dans cette optique que la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) a initié depuis mars 1999 la modernisation des systèmes et moyens de paiement dans les pays de l'Union Economique et Monétique Ouest Africaine (UEMOA) en vue de conforter la solidité du système financier. A cet effet, une gamme variée de cartes bancaires est mise en circulation dans notre pays.

La carte bancaire permet aux utilisateurs de retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques, de régler des achats au près des commerçants équipés de terminaux électroniques. Elle permet également d'effectuer des

transactions à distance à l'aide de l'Internet, de voyager en toute sécurité. La carte bancaire apparaît comme un outil performant et moderne pour un dénouement rapide et sécurisé des transactions. Les adhérents rencontrent toutefois des difficultés dans son utilisation. Il convient que des mesures idoines soient prises pour rendre fiable cet outil bancaire.

C'est l'objectif que vise le présent mémoire intitulé : **Etude de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin : cas de la BOA-BENIN.**

Pour y parvenir, notre travail se subdivisera en trois chapitres. Le premier chapitre abordera le cadre institutionnel de l'étude. Le deuxième chapitre sera consacré au cadre théorique. Enfin, le troisième présentera la collecte, l'analyse des données avant de s'intéresser à la vérification des hypothèses ainsi qu'aux approches de solution.

CHAPITRE I : BOA, première institution financière inscrite à la BRVM

CHAPITRE I : BOA, première institution financière inscrite à la BRVM

Etudier de façon fiable une structure implique nécessairement une connaissance théorique de celle-ci. On ne saurait connaître une entreprise si l'on ne remonte pas à ses racines à travers son historique, sa structure organisationnelle, ses activités et ses organes de décision.

SECTION 1 : Présentation de la BOA-BENIN

Cette section présentera la BOA-BENIN à travers son historique, ses objectifs et sa structure organisationnelle.

PARAGRAPHE 1 : Historique, objectifs et les activités de la BOA-BENIN

Dans ce paragraphe, nous aborderons l'historique et les objectifs de la BOA-BENIN ainsi que ses activités.

A- Historique

Au cours des années 1980, à l'instar d'autres Etats Africains, le BENIN a connu une forte crise économique ce qui a entraîné par la suite la création de nouvelles banques. Suite à l'échec des premières banques de la place telle que la Banque Béninoise pour le Développement (BBD), la Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA) et la Banque Commerciale du Bénin (BCB), la BOA-BENIN a vu le jour sous l'initiative du groupe « African Financial Holding »(AFH).

La BOA-BENIN est une institution bancaire ayant pour activité traditionnelle la collecte de l'épargne, elle a ouvert ses portes au public béninois pour la première fois le 15 janvier 1990 sous le statut d'une Société Anonyme

(SA). Elle est la deuxième banque du GROUPE OF AFRICA après la BOA-Mali.

Créer le 29 juin 1989, la BOA-BENIN est une société anonyme dont le capital actuel est de dix milliards soixante-douze millions six cent quatre-vingt mille (10.072.680.000). Ces actions sont admises à la cote officielle de la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières (BRVM) depuis 17 novembre 2000 au cours de trente mille (30.000FCFA) l'action.

La BOA-BENIN a une activité de banque commerciale, de dépôt et de crédit. Elle a connu une forte croissance qui l'a hissé au premier rang des banques béninoise depuis 1991 selon les rapports annuels de la commission bancaire de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africain (UEMOA) et elle est comptée aujourd'hui parmi les dix (10) banques les plus importantes de l'espace UEMOA. Pour améliorer sa croissance, favoriser celle de l'économie béninoise et mieux satisfaire les besoins de sa clientèle, la BOA-BENIN s'emploie à se rapprocher de ses clients par l'ouverture de plusieurs agences sur le territoire national, la BOA-BENIN fidèle à sa devise « la force d'un groupe, la proximité d'un partenaire », dispose aujourd'hui de quarante-six (46) agences (dont vingt-un (21) agences régional, un centre d'affaire et deux (2) guichets portuaires.

Comme partenaires stratégiques de la BOA, nous pouvons citer :

- La Banque Marocaine du Commerce Extérieur (BMCE) ;
- Le Proparco ;

- La Société Financière Internationale (SFI- Groupe Banque Mondiale) ;
- Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) ;
- Société Financière Néerlandaise pour le Développement (FMO) ;
- Société Belge d'Investissement pour les Pays en voie de Développement (BIO) ;
- Fonds d'Investissement AUREOS.

Les principaux concurrents de la BOA- BENIN sont : Ecobank- Bénin (EBB) ; United Bank for Africa (UBA); Financial-Bank Bénin (FBB) ; Banque Internationale du Bénin (BIBE) ; Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le Commerce (BSIC) ; Banque Atlantique (BA); Banque Régionale de Solidarité (BRS) ; Diamond Bank (DB) ; AfricanInvestment Bank (AIB) ; Société Générale des Banques du Bénin (SGBB) ; Banque Gabonaise et Française pour l'Investissement (BGFI).

B- But et mission de la BOA-BENIN

La BOA a pour objectif principal, la satisfaction des besoins de sa clientèle. Elle élargit la gamme de ses produits en vue de renforcer l'économie. Elle veille à la réalisation des investissements indispensables à la poursuite de sa stratégie de développement afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle.

Au Bénin, la BOA vise la perfection de sa prestation et la réalisation du profit. Elle a pour autre objectif de réaliser la performance au quotidien en renforçant ses guichets par des distributeurs automatiques de billets, dans le but de réduire les longues files d'attente. Elle veille aussi au renforcement de sa position sur l'échiquier bancaire national par le financement des petites et moyennes entreprises et dans le secteur des grands travaux publics, la construction des infrastructures, etc....

C-Activités de la BOA-BENIN

Pour répondre aux exigences de sa clientèle, la BOA-BENIN offre plusieurs gammes de produit en termes de services à sa clientèle. Outre la collecte de l'épargne, nous distinguons les services de caisse qui se font généralement dans toutes les agences BOA-BENIN, les services avec l'étranger, les crédits, les services d'assurances, la monétique et les autres opérations.

1. Les services de caisses

Ce sont des opérations qui se font de façon quotidienne à la BOA-BENIN, nous avons :

- Les ouvertures de comptes ;
- Les dépôts en espèce ;
- Les retraits ;
- Les paiements des chèques ;
- Les encaissements ;
- Les virements interbancaire et les virements compte à compte ;
- Les remises d'effets

2. Les services étrangers

Nous distinguons :

- Les transferts ;
- Les opérations de change et chèques de voyage ;
- Les remises de chèques à l'encaissement ;
- Les remises libres ;

- Les crédits documentaires ;
- Les chèques certifiés internationales ;
- Les accréditifs ;
- Les appels de fonds ;
- Les remises documentaires.

3. Les crédits

A ce niveau nous avons :

- Le crédit automobile ;
- Le crédit premier installation ;
- Le crédit évènement ;
- Le crédit scolarité ;
- Le prêt ma maison ;

4. La monétique

Elle regroupe les services ou produits liés aux Distributeurs

Automatiques de Billets(DAB). Nous avons

- La carte SESAME.
- La carte SESAME+.
- La carte VISA LIBRA ;
- La carte VISA PROXIMA ;
- La carte TUCANA

5. Les services de banque à distance

- SMS Banking (B-SMS)
- BankingPHONE (B-PHONE)
- INTERNET Banking (B-WEB)

6. Les autres opérations

On distingue :

- Oppositions sur chèques ;
- Gardiennage de chèques ;
- Edition de relevé à la demande du client ;
- Edition des attestions bancaires ;
- Des certificats de non engagements ;
- Les facilités de caisses ;
- Les découverts ;
- Edition des relevés pour VISA ;
- Changement de signature ;
- Paiement des frais de rendez-vous pour VISA
- Changement d'agence

PARAGRAPHE 2 : Structure de la BOA-BENIN

Afin d'assurer une bonne cohérence entre les différents postes de responsabilité, la BOA-BENIN s'est doté d'un organigramme approprié. A cet effet, elle dispose d'un organe de gestion et des services techniques pour son fonctionnement.

❖ **-Organe de décision de la BOA-BENIN**

La BOA-BENIN dispose d'un certain nombre de structure qui sont chargées de prendre des décisions stratégiques.

- **Le Conseil d'Administration(CA)**
- **Le Bureau des Sages**
- **La Direction Générale**
- **Les Directions et départements techniques**
 - **Pole Exploitation**
 - **Pôle Support**
 - **Pôle Finances et Risques**
- **Les organes de contrôles**
 - **Les organes internes de contrôles**
 - **Les organes externes de contrôles**

SECTION 2 : Travaux effectués au cours du stage

Dans cette section nous allons présenter le service dans lequel nous avons effectué notre stage sans oublier les travaux que nous y avons exécuté au cours du stage

PARAGRAPHE 1 : Présentation de l'Agence BOA-Zogbo

La BOA-Zogbo est l'une des agences de la BOA-BENIN, où nous avons effectué notre stage pendant une durée de trois(3) mois.

A- Présentation de la BOA-Zogbo La BOA-Zogbo est située en face de la pharmacie zogbo. La ressource humaine de cet agence est composée de :

➤ **La direction de l'agence**

C'est le premier service de toutes les agences. Elle veille au bon fonctionnement des activités réalisées au sein de la banque et assure l'étude des dossiers de prêt et leur mise en place. Elle représente l'agence auprès de la Direction Générale.

➤ **Le responsable administratif ;**

Il s'occupe de la caisse principale. Il gouverne toutes les opérations qui s'effectuent au niveau des autres caisses et au distributeur. Il se charge de :

- Contrôler les différentes opérations de caisse ;
- L'alimentation des autres caisses en espèce ;
- La réception et de l'envoi des approvisionnements de fonds ;
- La gestion du DAB ;
- La validation des ordres de virement, des remises à l'encaissement et autres opérations du guichet ;
- La fermeture des caisses à la fin de la journée.

➤ **Le chargé de clientèle**

Les fonctions du chargé de clientèle peuvent être classées en quatre rôles :

- Rôle de conseiller clientèle ;
- Rôle d'agent commercial et de vendeur ;
- Gestion de risque ;
- Intermédiaire entre la banque et le client.

➤ **Le service caisse**

Le service caisse de l'agence BOA-ZOGBO comprend une caisse principale et deux caisses secondaires.

La caisse principale est assurée par le Responsable Administratif. Les deux autres caisses sont chargées d'assurer la satisfaction des clients en matières de dépôt, de retrait de fonds, des opérations de change et de Western Union. Elles sont aussi chargées de vérifier la conformité de la signature sur la fiche remplie par le client lorsqu'il s'agit de retrait.

B- Activités

A l'instar de tous les agences de la BOA-Bénin,

la BOA-Zogbo offre une gamme diversifiée de produit à sa clientèle.

On distingue à cet effet de :

➤ **Les opérations de caisse et de guichet**

Encore appelées service de caisse, elles regroupent:

- **Les retraits d'espèces**
- **Les ouvertures de compte**
- **Les versements d'espèces**
- **Les virements**
- **Le western-union et le change**

➤ **La monétique**

La monétique est l'ensemble des opérations dont l'utilisation est liée aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), nous avons en particulier la carte **SESAME**, la carte **TUCANA**, la carte **VISA PROXIMA** et la carte **VISA LIBRA**.

La carte SESAME et SESAME+

Les cartes SESAME et SESAME+ sont des cartes électroniques qui sont reliées à un compte bancaire qui donne la possibilité au client d'effectuer des opérations de retraits, de consulter son solde, d'obtenir un mini relevé sur son compte à partir des DAB. Elles offrent la possibilité de retirer, en coupure de 5.000 et 10.000FCFA, dans la limite du solde disponible :

-Jusqu'à 200.000FCFA par jour et 500.000FCFA par mois sur le compte épargne.

-Jusqu'à 200.000FCFA par jour et 2.000.000FCFA par mois sur un compte ordinaire.

Ces cartes sont strictement personnelles. Elles sont liées à un code secret que seul l'utilisateur connaît. Elles permettent également de connaître la situation de compte à tout instant.

En cas de vol ou de perte, une simple déclaration de la part du titulaire dans n'importe quelle agence BOA-Bénin interdira toute utilisation de ladite carte sur l'ensemble du territoire national

Elles sont obtenues sur simple demande dans l'une des agences de la banque, et délivrées gratuitement dans un délai maximal d'un mois.

La carte TUCANA

La carte TUCANA est une carte électronique qui n'est pas reliée à un compte bancaire qui donne la possibilité au client d'effectuer des opérations d'achat en ligne. Elle permet au client de retirer de l'argent dans tous les guichets automatiques bancaires du réseau VISA et de régler ses achats chez tous les commerçants affiliés au réseau. Elle peut être rechargée dans toutes les agences **BOA**, à partir d'une carte **VISA PROXIMA** ou **LIBRA** ou à partir d'une autre carte **TUCANA**

La carte VISA PROXIMA

La carte VISA PROXIMA est une carte électronique reliée à un compte bancaire qui donne la possibilité à son titulaire d'effectuer des opérations de retrait de son compte bancaire même étant à l'étranger. Elle permet à la clientèle de la BOA de faire ses retraits dans un million sept cents mille(1.700.000) Distributeurs Automatiques de Billets(DAB) dans plus deux cents(200) pays à travers le monde et ses paiements chez vingt-neuf(29) millions de commerçants. Le plafond de retrait et de paiement est de :

-500.000FCFA par semaine et

-200.000FCFA par mois

➤ **La carte Visa Libra**

La BOA propose également à sa clientèle la carte de retrait et de paiement Libra. Produit privilégié de la gamme Visa, la carte Visa Libra donne accès à vingt-et-un(21) millions de commerçants et huit cent mille(800.000) Distributeurs Automatiques de Billets dans plus de deux cents (200) pays à travers le monde. Elle existe sous deux formes qui se différencient par les plafonds de retrait et de paiement :

- Pour la carte LIBRA affaire, la capacité de retrait et de paiement est de 2.000.000FCFA par semaine. La capacité hebdomadaire de retrait est de 1.500.000FCFA dans la limite du solde disponible.

- Pour la carte LIBRA Elite, la capacité hebdomadaire de retrait et de paiement est de 1.500.000FCFA et la capacité hebdomadaire de retrait est de 1.000.000FCFA.

➤ **Les services à distance**

➤ **Les produits d'assurance**

➤ **Les autres opérations**

▪ **Le crédit aux particuliers**

- **Crédits de consommation**
- **Crédit scolarité**
- **Crédit premier installation**
- **Crédit automobile**
- **Crédit événement**
- **Crédit rechargeable**

▪ **Le crédit aux entreprises**

C'est le concours accordé aux entreprises par la BOA, on distingue :

- **Le crédit documentaire**
- **Le découvert**
- **Les facilités de caisse**
- **Le crédit campagne**
- **Le crédit relais**
 - **Le Pack Salarial**
 - **Le Pack Fonxionaria**
 - **Edition de relevé**

PARAGRAPHE 2 : Déroulement du stage et tâches exécutées

A- Déroulement du stage

Lors de notre stage à la BOA-Bénin, les travaux que nous avons effectués ont eu lieu à l'agence de ZOGBO qui comporte les services suivants :

- **La direction de l'Agence**
- **Le responsable Administratif**
- **Le chargé de clientèle**
- **Le service caisse**

B- Tâches accomplies

Durant notre stage à la BOA-Zogbo, nous avons accompli des tâches qui suivent

- **Service accueil**

A ce service, nous sommes chargés d'accueillir les clients, de leur fournir des informations justes sur les différents produits de la BOA et de les orienter quand le besoin se fait sentir, vers un responsable qualifié pour fournir des informations précises. Nous avons aussi participé au remplissage de demandes de chèques, de cartes et des différents bordereaux réservés aux opérations bancaires.

- **Service clientèle**

A ce niveau, nous nous sommes occupés du montage des dossiers d'ouverture de compte. Pour l'ouverture de compte, le client fournit les pièces nécessaires pour le type de compte à ouvrir ; il remplit la convention correspondante au type de compte et deux (02) spécimens de signature. Un numéro lui est ensuite attribué. Nous avons eu aussi des notions sur le montage des dossiers de prêt. Le client doit être titulaire d'un compte courant et doit fournir la preuve de ses revenus ainsi que les documents indispensables, une analyse du dossier sera faite après le montage du dossier.

- **Service caisse**

Nous avons participé ici au chargement du DAB et procédé aux vérifications d'usage avant la présentation des chèques de la plupart des clients avant leur présentation à la caisse. Il s'agit de vérifier l'acquit des chèques et l'identité du bénéficiaire et de l'endossataire si le chèque a été endossé. Nous procédions aussi au remplissage des fiches de retrait de certains clients.

C- Nos constats

Au cours de notre stage, nous avons eu à faire certains constats qui sont:

➤ **Les forces**

Les forces liées à l'utilisation des cartes bancaires:

- la BOA-Bénin dispose des cartes bancaires qui permettent les retraits dans tous les Distributeurs Automatiques de Billets(DAB) et les paiements chez les commerçants affiliés au réseau VISA.
- Ces cartes bancaires sont utilisables dans le monde entier.
- L'installation des DAB qui contribuent à la réduction des files d'attente au niveau des caisses.

➤ **Les faiblesses**

Les faiblesses les plus remarquables sont :

- les longs moments d'attentes des clients ;
- l'ignorance du fonctionnement du DAB ;
- le dysfonctionnement momentané du DAB ;
- l'irrégularité fréquente de la connexion-internet qui empêche les utilisateurs d'évoluer considérablement dans leur travail.

➤ **Les opportunités**

- Le nombre sans cesse croissant de commerçants affiliés au réseau VISA à travers le monde favorisant l'élargissement du champ d'usage des cartes bancaires.

➤ **Les menaces**

- l'évolution perpétuelle des technologies de l'information et de la communication favorisant les transactions en ligne via internet ;

Chapitre 2 : La Banque Exceptionnelles des Offres : BOA

CHAPITRE 2 : La Banque Exceptionnelle des Offres : BOA

SECTION 1 : problématique, objectifs et hypothèses

La présente section sera consacrée à la rédaction de la problématique, l'intérêt de l'étude, les objectifs et hypothèses

PARAGRAPH 1 : problématique et intérêt de l'étude

1. Problématique

Dans le contexte de la mondialisation, de l'élargissement des domaines de concurrence et d'ouverture des économies nationales, le secteur bancaire de l'UEMOA et celui du Bénin sont de plus en plus soumis à l'amélioration quantitative et qualitative de ses services. Cette amélioration est marquée par une série d'innovations et de restructurations dans le secteur.

En 1986, la mise en place du Programme d'Ajustement Structurel (PAS) et le lancement des grandes réformes bancaires ont abouti à la libéralisation du secteur bancaire béninois en 1990. Plus tard on assiste à l'apparition successive sur le marché de nouvelles offres de services, produits et facilitations d'accès à la banque. Dans le système moderne, les transactions qui se faisaient sur supports papiers passent désormais par des supports électroniques. L'innovation technologique conduit de plus en plus les acteurs à s'interroger sur la faisabilité tant technique qu'économique et l'opportunité de développer de nouvelles formes de moyen de paiement.

La monétique apparaît comme les moyens modernes de paiement lors des transactions financières. De ce fait, des cartes bancaires sont mises en circulation pour satisfaire les attentes des clients. Ce sont des moyens de paiement électronique qui permettent de retirer des espèces au DAB, de payer des fournisseurs possédant un terminal de paiement, de payer sur internet et de

voyager en toute sécurité sans le bagage de fonds. En dépit de la création de ce produit dans le monde en général et au Bénin en particulier pour faciliter les opérations des clients, les observations faites au cours de notre stage nous ont permis d'identifier des problèmes comme :

- les longues files d'attentes au guichet
- le dysfonctionnement momentané des DAB
- des cartes avalées par le DAB
- l'ignorance du mode de fonctionnement du DAB
- la mauvaise utilisation des cartes

Au regard de ces faits évoqués, il convient d'apporter des solutions adéquates pour leur résolution. On note de plus une faible adhésion à cet instrument et des difficultés d'utilisation par la plupart de ceux qui en possèdent. Ce qui nous amène à porter notre réflexion sur le thème : « **Etude de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin : cas de la BOA-BENIN** »

2. Intérêt de l'étude

Le présent mémoire intitulé : « **Etude de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin : cas de la BOA BENIN** » vise à améliorer l'utilisation des cartes bancaires afin de permettre :

- à la clientèle bancaire notamment celle de la BOA-BENIN, utilisatrice ou non des cartes bancaires de comprendre les avantages et les possibilités que présente ce nouveau produit,
- aux consommateurs de mieux communiquer avec le DAB,
- aux responsables de la BOA BENIN à mieux orienter leur politique pour encourager l'accès des populations à l'usage de la carte bancaire

PARAGRAPHE 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude

Nous aborderons dans cette partie les objectifs visés ainsi que les hypothèses de travail.

1- Les objectifs de l'étude

Les objectifs poursuivis sont de deux ordres : l'objectif général et les objectifs spécifiques.

a – L'Objectif général

L'objectif général de ce travail est de faire une appréciation de l'utilisation des cartes bancaires afin de suggérer une amélioration éventuelle à ce moyen de paiement.

b – Les objectifs spécifiques

Il s'agit de :

- Déterminer la réputation des cartes bancaires utilisées à la BOA-BENIN ;
- Comprendre le mode de fonctionnement des cartes bancaires et du DAB ;
- Trouver une solution adéquate à l'imperfection des services qu'offre le DAB.

2- Les hypothèses de l'étude

Pour atteindre les objectifs spécifiques, notre travail sera dirigé par les hypothèses suivantes :

- **Hypothèse 1**

L'ignorance des clients sur les possibilités offertes par les cartes bancaires ;

- **Hypothèse 2**

Les clients ont des mauvais comportements d'utilisation ;

- **Hypothèse 3**

Le dysfonctionnement des DAB provient du mauvais suivi de leur maintenance et des pannes du système informatique.

SECTION 2: Revue de littérature et approche méthodologique de recherche

Deux paragraphes seront développés dans cette section. Le premier sera consacré à la revue de littérature et le second abordera la méthodologie de recherche.

PARAGRAPHE 1 : Revue de littérature

La revue de littérature consistera à donner une définition succincte ou une clarification de certains concepts qui meubleront la suite de notre travail. De même les contributions de certains auteurs sur le sujet seront exploitées.

A – Clarification conceptuelle

Banque

Le mot banque est apparu dans la langue française au début du quinzième siècle. Le monde contemporain de la banque est né de la convergence de l'activité des changeurs de monnaie développée par les républiques maritimes italiennes face à la prolifération des devises, de l'activité de crédit exercée par la communauté juive et de l'émergence des sociétés commerciales dépassant les comptoirs.

Ainsi, l'article premier de la loi du 13 Juin 1941 dispose : « sont considérées comme banques les entreprises ou établissements qui font profession habituelle de recevoir sous forme de dépôts ou autrement de fonds qu'ils emploient pour leur propre compte en opérations d'escompte, en opérations de crédit, ou en opérations financières ».

L'article 3 du titre premier de la loi cadre portant réglementation bancaire (UEMOA) dispose également : « sont considérées comme banques les entreprises qui font pour profession habituelle de recevoir des fonds dont il peut être disposé par chèque ou virements et qu'elles emploient pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, en opération de crédit et de placement ».

Autrement dit, les banques sont des entreprises qui gèrent les dépôts et collectent l'épargne des clients, accordent des prêts et offrent des services financiers.

Moyen de paiement

Pour PATAT J. (1993) qui s'est appuyé essentiellement sur le système bancaire français, les moyens de paiement sont constitués par les billets de la banque de France, les pièces métalliques émises par le trésor et la monnaie

scripturale : soldes créditeurs des comptes de la clientèle dans les établissements de crédit gestionnaires des dépôts ou droits de tirage sur les avances en compte dont cette clientèle bénéficie.

Il distingue quatre différents instruments de circulation des moyens de paiement à savoir : le chèque, l'effet de commerce, le virement et les instruments automatisés.

Quant à Lee DUFF R. (1999), sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé, permettent à toute personne de transférer des fonds.

La monnaie scripturale

La monnaie scripturale est constituée des dépôts auprès des banques. Cette monnaie circule par simple jeu d'écriture et ceci au moyen de plusieurs instruments. Ce sont les instruments papier ou chèque ; le virement ; les cartes bancaires ou monnaie électronique. On dit aussi que ce sont des instruments de mobilisation de la monnaie scripturale.

Selon DEVOLUY M. (1996), la monnaie scripturale est constituée de l'ensemble des dépôts auprès des intermédiaires financiers. Ces dépôts sont des créances détenues par les agents non financiers sur le système bancaire. Ils sont donc en même temps des dettes du système bancaire.

Carte bancaire

Le dictionnaire du droit privé de BRAUDO S. (2009) définit la carte bancaire comme un document créé par la loi n° 91-1382 du 30 décembre 1991 qui est remis par une banque à un client titulaire de compte et qui permet à ce dernier de retirer ou de transférer des fonds au profit du fournisseur d'un bien ou d'un service

La carte bancaire est un moyen de paiement prenant la forme d'une carte émise par un établissement de crédit et permettant à son titulaire d'effectuer des paiements et/ou des retraits ; des services connexes peuvent être associés (assurance, assistance, ...).

Une carte bancaire apparaît ainsi comme un moyen de paiement sous forme de carte plastique équipée d'une bande magnétique et/ou puce électronique permettant :

- le paiement d'achats et prestations de services auprès de fournisseurs possédant un Terminal de Paiement Electronique (TPE) pouvant lire la carte,
- le retrait d'espèces aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB),
- le télépaiement Internet.

Son acceptation implique que le réseau international auquel la carte est associée soit accepté par le Terminal de Paiement Electronique du commerçant. Les réseaux internationaux les plus connus sont : Visa, Mastercard, American Express, Diners Club International, GIM-UEMOA, Union Pay, Discover Network.

La monétique

Selon "Le petit Larousse illustré"(2006), la monétique est l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires (cartes de paiement, terminaux de point de vente, etc.)

Le Dictionnaire MEDIADICO définit la monétique comme l'ensemble des techniques informatiques et électroniques appliquées à la gestion et à la réalisation des transactions bancaires.

La monétique désigne ainsi l'ensemble des traitements informatiques, électroniques et télématiques nécessaires à la gestion des cartes bancaires ainsi que des transactions associées.

Instrument de paiement

On désigne par instrument de paiement « la forme matérielle » servant de support au paiement. Il a une existence physique. Comme instrument de paiement nous pouvons citer : le chèque, l'effet de commerce et les cartes bancaires.

Guichet automatique de banque (GAB)

C'est un appareil électronique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service. Ils effectuent également d'autres services comme le retrait de billets, l'indication du solde d'un compte, la commande d'un chéquier, les transferts de fonds d'un compte à un autre.

Distributeur automatique de billets (DAB)

C'est un dispositif électronique et informatisé composé d'un ordinateur dont l'écran communique avec les touches d'un clavier. Il n'offre aux clients qu'un service de distribution de billets. Il est la forme simplifiée du GAB.

Terminal de paiement électronique (TPE)

C'est un dispositif électronique installé chez les commerçants et relié au serveur de la banque émettrice, permettant aux clients d'effectuer des opérations paiements.

Monnaie électronique

Elle définit dans la directive (2000/ 46/UC) comme une valeur monétaire stockée sur une carte à puce (carte prépayée ou porte-monnaie) et qui est acceptée comme moyen de paiement par des entreprises autres que l'émetteur.

En vertu de la directive, la monnaie électronique doit être échangée contre des espèces à valeur égale et les émetteurs de monnaie électroniques sont tenus de mettre en œuvre les garanties contre le blanchiment d'argent faites au moyen d'une carte bancaire.

B – Revue documentaire

Ce paragraphe vise à exposer brièvement le point des travaux antérieurs dans les domaines de notre étude.

Les particuliers attendent d'abord de leurs banques qu'elles répondent à leurs besoins de à savoir : la sécurité, la commodité, les besoins d'épargne et de financement. Pour y parvenir, les banques mettent à la disposition de leur clientèle toute une gamme de produits bancaires dont les cartes bancaires.

Pour EGBE R. (2000), il ne suffit pas seulement de créer de nouveaux produits pour satisfaire la clientèle mais surtout d'attirer l'attention des consommateurs sur l'existence et les caractéristiques de ces produits et de faire passer dans leur esprit, le bienfait et les avantages que l'adoption de ces nouveaux produits leur procure. Ceci contribuera à une meilleure satisfaction de la clientèle et favorisera une meilleure utilisation des produits qui sont mis à leur disposition. KOTLER P. et B. DUBOIS (2000), estiment qu'un produit ne connaîtra du succès que s'il procure valeur et satisfaction à son acquéreur. D'une façon générale, un client cherche parmi les produits et services offerts celui qui lui procure le maximum de valeur. Dans la limite de ses efforts, de son information, et de son revenu il cherche à maximiser cette valeur. Lorsque le produit acheté délivre effectivement la valeur escomptée, naît la satisfaction. Ainsi le produit doit tenir compte du revenu de son acquéreur, qui doit être suffisamment informé des avantages qu'il tirera de l'utilisation de ce produit. A ce propos, LENDREVIE L. D. LINDON (2000) affirme : « les consommateurs sont sensibles aux prix. Bien qu'ils ne connaissent pas les prix précisément, ils

les interprètent pour décider de la conduite à tenir. Si le prix est inabordable, les consommateurs excluent tout achat. Lorsque le prix est raisonnable, ils jugent que c'est une bonne affaire. Dans le cas où le prix serait très bon marché, ils saisissent immédiatement l'opportunité tout en se demandant s'il ne cache pas quelque chose ». Pour renchérir ces opinions, ZOHOUNGBOGBO L. (2002) souligne que les commissions relatives à l'utilisation des cartes bancaires ne doivent pas être trop élevées.

Par ailleurs, il faut remarquer que la sensibilisation sur un produit entraîne à son niveau le phénomène de perception. KOTLER P. et B. DUBOIS (2000) définissent la perception comme le processus par lequel un individu choisit, organise, interprète des éléments d'information externes pour construire une image cohérente du monde qui l'entoure. Pour eux, un individu motivé est prêt à l'action mais la forme que prend celle-ci dépend de sa perception de la situation. Selon le rapport rédigé par la BCEAO (2004) s'il y a une faible utilisation des cartes bancaires c'est parce qu'il y a une absence de relation interbancaire qui rend difficile l'acceptation des cartes bancaires par les commerçants et l'accès de la population aux services bancaires. En effet la faible utilisation des instruments de paiement en occurrence les cartes bancaires est due d'une part au faible taux de bancarisation, à la faible couverture géographique au réseau bancaire, au sous-développement des infrastructures de télécommunication et d'autre part à la méfiance de la population par rapport aux instruments de paiements scripturaux. Pour ZOHOUNGBOGBO L. (2002) on ne saurait parler de meilleure utilisation des cartes bancaires tant que celles-ci n'offrent pas plus de garanties et d'opportunités que les instruments classiques de paiement. Elle souligne que les cartes de paiement devraient être acceptées par le plus grand nombre des commerçants et qu'une bonne sensibilisation de la population aux avantages des cartes bancaires et à leur fiabilité participe à l'utilisation des cartes bancaires. Toutefois, elle fait remarquer qu'à la condition qu'il y ait des

DAB et GAB sur le territoire et ces équipements doivent faire l'objet d'une bonne maintenance sinon le problème de dysfonctionnement se posera. C'est pourquoi selon elle les banques doivent assurer une bonne gestion des DAB. Il s'agira pour elle d'analyser les états de fonctionnement des appareils, se doter d'une télésurveillance. La gestion des DAB permettra de relever d'éventuels incidents mais surtout de les prévenir.

PARAGRAPHE 2 : Méthodologie de recherche

Cette partie comportera la technique de recherche qui sera utilisée pour notre étude et les tests de vérification de nos hypothèses.

A - Technique de recherche

Pour bien mener la présente étude, nous adopterons une méthodologie basée sur une enquête de terrain en vue de collecter les données nécessaires à la vérification des hypothèses de notre travail.

a) Détermination de la population et l'échantillonnage

- **Population de l'étude**

Pour avoir des informations nous permettant de développer le thème, il est nécessaire de nous adresser à la population cible.

La population mère d'une étude est l'ensemble des individus sur lesquels porte l'étude. Notre étude sera constituée d'une population formée principalement par les clients et le personnel de l'agence.

Dans l'impossibilité d'interroger tous les clients et personnel, nous avons jugé bon de procéder à l'échantillonnage.

- **L'échantillonnage**

L'échantillonnage est un sous ensemble constitué d'unités de sondage. Il dérive nécessairement de la population mère. L'approche quantitative est composée de deux méthodes d'échantillonnage probabiliste et non probabiliste. Nous n'avons pas pu obtenir une liste complète des clients de la BOA-BENIN ainsi nous avons recouru à la méthode non probabiliste et plus précisément la méthode par non convenance. Les clients questionnés ont donc été choisis sans précaution particulière.

L'accès à tous les clients étant complexe compte tenu du temps qui nous est imparti pour la rédaction de notre mémoire, 100 clients seront retenus pour être interrogés. Le questionnaire annexé à la fin du document leur sera administré. L'administration sera faite dans l'enceinte de la banque et aussi hors d'elle.

B – La collecte des données

La collecte des données est une phase au cours de laquelle l'enquêteur fait appel à des méthodes et techniques de collecte pour recueillir des informations.

a. Méthode de collecte des données

Pour collecter les données dans tout écrit scientifique, deux approches sont utilisés. Il s'agit de l'approche qualitative et de l'approche quantitative.

L'approche qualitative est toute étude qui permet d'analyser et d'essayer de comprendre les motivations, les comportements et les freins de l'individu. L'approche quantitative quant à elle s'appuie principalement sur les méthodes statistiques et à partir d'un échantillon représentatif d'une population donnée.

Dans le cadre de notre étude nous avons opté pour la méthode de collecte des données par l'approche quantitative et l'approche qualitative.

b. Technique de collecte des données

Il existe plusieurs techniques de collecte des données. Parmi ces techniques nous utiliserons :

- Recherche documentaire ;
- Entretien ;
- Questionnaire.

➤ **Recherche documentaire**

La recherche documentaire a été la source fondamentale à laquelle nous avons recouru pour la réalisation de cette recherche. Elle nous a permis de formuler la problématique, la revue de littérature ainsi que la partie contextuelle et institutionnelle d'une part, de compléter les données collectées sur le terrain d'autre part. Ainsi nous avons consulté des ouvrages, des rapports et publications, des anciens mémoires. Dans la même optique, différents sites Web relatifs à notre thème ont été consultés.

➤ **L'entretien**

Dans le cadre de la présente étude, nous allons nous entretenir avec des personnes ressources et les professionnels de la banque pour nous permettre d'approfondir nos connaissances sur le sujet de l'étude.

➤ **Le questionnaire**

Pour conduire l'enquête de terrain, nous allons élaborer un questionnaire dans lequel nous traduirons sous forme simple, claire et compréhensible et avec des moyens de mesure, toutes les variables dont nous avons besoin pour tester nos hypothèses de recherche (cf. annexe)

C - Analyse des données

Les données recueillies seront exploitées manuellement puis traitées grâce aux logiciels Word et Excel. Nous ferons ensuite une analyse quantitative et qualitative. Le traitement des données quantitatives permettra d'obtenir des résultats que nous consignerons dans des tableaux. L'analyse qualitative quant à elle permettra de faire la synthèse des opinions des clients.

D - Stratégie de vérification des hypothèses

La stratégie de vérification nous permet de comparer les données collectées

❖ Vérification de l'hypothèse 1

Pour vérifier la première hypothèse qui dit que les clients ignorent les avantages liés aux cartes bancaires, nous allons nous intéresser aux réponses des clients par rapport aux questions n°2 ,3 et 4 du questionnaire annexé.

✓ Règle de décision

L'hypothèse 1 sera confirmée si la modalité « oui » obtient une faible fréquence et si la majorité des clients ne connaissent pas les avantages liés aux cartes bancaires.

❖ **Vérification de l'hypothèse 2**

Pour vérifier l'hypothèse 2 qui stipule la faible utilisation des cartes bancaires due à la méconnaissance de leur fonctionnement et celui des DAB, nous allons nous intéresser aux réponses des clients par rapport aux questions n°6 et 8 du questionnaire annexé.

✓ **Règle de décision**

L'hypothèse 2 sera confirmée si les modalités « rarement » ou « jamais » et « difficultés à utiliser la carte » obtiennent les fréquences les plus élevées. Dans le cas contraire l'hypothèse sera infirmée.

❖ **Vérification de l'hypothèse 3**

Pour vérifier l'hypothèse 3 qui stipule que le mauvais suivi de la maintenance des DAB et les pannes du système informatique constituent les difficultés que rencontrent les clients, nous allons nous intéresser aux réponses des clients par rapport à la question n°8 du questionnaire annexé.

✓ **Règle de décision**

L'hypothèse 3 sera confirmée si les modalités « dysfonctionnement des DAB » obtiennent une forte fréquence. Dans le cas échéant, l'hypothèse sera infirmée.

CHAPITRE 3 : De la collecte des données aux approches

CHAPITRE 3 : De la collecte des données aux approches de solutions

A travers ce chapitre, les hypothèses émises seront testées après la réalisation des enquêtes. Des solutions et les conditions de mise en œuvre seront ensuite proposées pour une meilleure utilisation des cartes bancaires.

SECTION 1 : Présentation, analyse des données et vérification des hypothèses

La présente section est consacrée aux points suivants :

- la présentation et analyse des résultats
- la vérification des hypothèses de recherche

PARAGRAPHE 1 : Présentation et analyse des données

Il s'agit ici de procéder à la présentation des données puis à leur analyse.

Pour atteindre nos objectifs, nous avons conçu un questionnaire qui a été notre guide d'entretien avec les clients de la BOA-Bénin. Les résultats obtenus sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

▪ **Tableau 1 : Appréciation de la possession de carte bancaire**

MODALITES	oui	non
NOMBRES	77	23
D'OBSERVATIONS		

Source : Données d'enquête

Commentaire

Après analyse des données du tableau n°1, nous constatons que les cartes bancaires sont connues par les clients car 77 personnes sur les 100 questionnés possèdent au moins l'une des cartes bancaires de la BOA.

▪ **Tableau 2 : Fréquence d'utilisation des cartes bancaires**

MODALITES	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
NOMBRES	40	30	25	05
D'OBSERVATIONS				

Source : Données d'enquête

Commentaire

D'après le tableau n°2 on relève que 40 clients utilisent très souvent leur carte, 30 les utilisent souvent, 25 utilisent rarement et 05 ne les utilisent jamais. Il ressort de ce constat que certains clients ne se servent pas de leur carte pour effectuer leurs opérations.

▪ **Tableau 3 : Problèmes rencontrés dans l'utilisation des cartes**

MODALITES	Insuffisance de DAB	Manque des TPE	Dysfonctionnement des DAB	Dysfonctionnement des TPE	Difficulté à utiliser la carte
NOMBRES	08	15	50	05	22
D'OBSERVATIONS					

Source : Données d'enquête

Commentaire

Après étude du tableau n°3, il ressort que 08 clients évoquent le problème de l'insuffisance des DAB ; 15 parlent du manque de TPE ; 50 signalent le dysfonctionnement des DAB et 05 parlent du dysfonctionnement des TPE tandis que 22 éprouvent des difficultés à utiliser leur carte. Nous pouvons alors conclure que la majorité des clients évoquent le problème de dysfonctionnement des DAB.

▪ Tableau 4 : Connaissance des différentes cartes

a. Connaissance de la carte SESAME

MODALITES	Retrait de billets	Règlements d'achat	Retrait et Règlements d'achat	Pas de réponse
NOMBRES	85	09	04	02
D'OBSERVATIONS				

Source : Données d'enquête

Commentaire

Sur la base des données présentées dans le tableau, on peut affirmer ce qui suit : 85 clients sur 100 savent que la carte SESAME sert à opérer des retraits ; 09 reconnaissent qu'elle sert à régler les achats alors que 04 reconnaissent qu'elle sert à faire les deux actions et 02 n'en ont aucune idée.

b. Connaissance de la carte SESAME +

MODALITES	Retrait de billets	Règlement d'achat	Retrait et Règlement d'achat	Pas de réponse
NOMBRES	73	13	10	04
D'OBSERVATIONS				

Source : Données d'enquête

Commentaire

Les résultats de l'enquête nous amène à affirmer que sur 100 clients, 73 reconnaissent que la carte SESAM+ sert à faire des retraits ; 13 savent qu'elle sert à régler des achats ; 10 reconnaissent qu'elle sert à opérer des retraits et à régler également des achats. Mais 04 n'en savent rien.

c. Connaissance de la carte VISA PROXIMA

MODALITES	Retrait de billets	Règlement s d'achat	Retrait et Règlement s d'achat	Retrait de billets à l'étranger	Pas de réponse
NOMBRES	40	30	15	10	05
D'OBSERVATIONS					

Source : Données d'enquête

Commentaire

Conformément aux résultats d'enquêtes consignés dans le tableau, sur 100 clients, 40 savent que la carte VISA PROXIMA sert à opérer des retraits ; 30 reconnaissent qu'elle sert à régler des achats ; 15 reconnaissent sa capacité à effectuer les deux opérations ; 10 savent qu'elle sert à faire des retraits à l'étranger alors que 05 n'en savent rien.

d- **Connaissance de la carte VISA LIBRA**

MODALITES	Retrait de billets	Règlement d'achat	Retrait et Règlements d'achat	Retrait de billets à l'étranger	Pas de réponse
NOMBRES	45	28	14	09	04
D'OBSERVATIONS					

Source : Données d'enquête

Commentaire

Le présent tableau nous montre que sur un effectif de 100 ,45 clients reconnaissent que la carte VISA LIBRA sert à faire des retraits ; 28 savent qu'elle sert aux règlements d'achat ; 09 reconnaissent sa capacité à faire des retraits de billets à l'étranger mais 02 n'en ont aucune idée.

e. **Connaissance de la carte TUCANA**

MODALITES	Retrait de billets	Règlement d'achat	Achat en ligne	Pas de réponse
NOMBRES	35	12	45	08
D'OBSERVATIONS				

Commentaire

Conformément aux résultats d'enquêtes consignés dans le tableau, sur 100,35 reconnaissent que la carte TUCANA ,35 servent à retirer des billets ;12 reconnaissent sa capacité à régler des achats ;45 reconnaissent qu'elle sert à faire des achats en ligne. Mais 08 n'en savent rien.

Nous pouvons conclure après analyse des tableaux n°4-a ;n°4-b ;n°4-c ;n°4-d ; et n°4-e que la majorité des clients ont connaissance des cartes SESAM , SESAM+, VISA PROXIMA, VISA LIBRA et TUCANA ainsi que les avantages qu'elles offrent.

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses

Nous procéderons à la vérification des hypothèses dans l'ordre dans lequel elles sont émises.il s'agit de:

H1-Les clients ignorent les avantages liés des clients aux cartes bancaires ;

H2-La faible utilisation des cartes bancaires est due à la méconnaissance de leur fonctionnement et celui des DAB ;

H3-Le mauvais suivi de la maintenance des DAB et les pannes du système informatique constituent les difficultés que rencontrent les clients.

A -Vérification de l'hypothèse n°1

D'après l'analyse des données des tableaux n°1,4-a, 4-b, 4-c ; 4-d, et 4-e, nous constatons que les clients connaissent les différentes cartes de la BOA ainsi que les avantages liés à leur utilisation. Par conséquent, l'hypothèse selon laquelle « les clients ignorent les avantages liés aux cartes bancaires » est infirmée.

B- vérification de l'hypothèse n°2

Après l'analyse des données des tableaux n°2 et 3 nous constatons que certains clients ne se servent pas de leur carte pour effectuer les opérations et d'autres rencontrent des difficultés dans l'utilisation de leur carte. L'hypothèse n°2 qui stipule que la faible utilisation des cartes bancaires est due à la méconnaissance de leur fonctionnement et celui des DAB est par conséquent confirmée.

C-vérification de l'hypothèse n°3

L'analyse des données du tableau n°3 nous a permis de conclure la majorité des clients posent le problème de dysfonctionnement des DAB et d'autres problèmes. L'hypothèse n°3 selon laquelle « Le mauvais suivi de la maintenance des DAB et les pannes du système informatique constituent les difficultés que rencontrent les clients » est donc confirmée.

SECTION 2 : Approches de Solutions

Le diagnostic des problèmes énumérés dans la problématique nous amène après analyse à faire quelques suggestions afin de diminuer les longues files d'attente au niveau des caisses malgré l'utilisation des cartes bancaire.

A. Les solutions au problème de la faible utilisation des cartes

Pour résoudre ce problème, nous suggérons aux dirigeants de la BOA-Bénin de :

- Sensibiliser les clients sur l'existence et les caractéristiques des cartes ;

-Renforcer les actions commerciales pour faire passer dans l'esprit des clients les informations favorables sur les cartes ;

-Permettre l'accès aux cartes bancaires aux clients analphabètes en installant des appareils munis d'une fonction vocale dans nos langues nationales ;

-Organiser des séances de sensibilisations et de formation sur l'utilisation des cartes bancaires pour les clients ;

-Elargir les opérations faibles par cartes notamment les paiements de factures d'électricité et d'eau, transfert d'argent et achat de carburant dans les stations- services ;

-Encourager les clients à utiliser les cartes pour le retrait.

B. Les solutions au problème du dysfonctionnement des DAB

Pour résoudre ce problème, nous suggérons aux dirigeants de la BOA-Bénin de :

-Renforcer le système de sécurité des DAB ;

-Maîtriser les pannes des DAB ;

-Concevoir un guide véritablement explicite d'utilisation des DAB ;

-Faire la maintenance et le suivi permanent des DAB ;

-Travailler et renforcer le réseau de connexion ;

-Recourir à des techniciens ayant reçus une formation de qualité dans le domaine de la maintenance des DAB.

CONCLUSION

CONCLUSION

La modernisation des systèmes et moyens de paiement initiée par la BCEAO depuis 1999, a servi d'encrage à la mise à disposition de la clientèle des banques de l'UEMOA des cartes bancaires. La BOA-Bénin, en dehors de son rôle d'intermédiaire financier monétaire a saisi cette opportunité en mettant à la disposition de ses clients la possibilité de recourir à ses différentes cartes. Le présent mémoire intitulé « L'étude de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin : cas de la BOA-Bénin », nous a permis de connaître les différents avantages et les difficultés liés à l'utilisation des cartes.

L'objectif général de cette étude était de faire une appréciation de l'utilisation des cartes bancaires afin de suggérer une éventuelle amélioration à l'utilisation de ce moyen de paiement que la BOA-Bénin met à la disposition de ses clients. La réalisation de cet objectif nous a conduits à faire des recherches documentaires, des entretiens et des enquêtes sur le terrain. Ces démarches nous ont permis d'avoir des renseignements sur les habitudes d'utilisation des cartes bancaires et les problèmes qui y sont liés.

En effet, la recherche documentaire, les entretiens et les enquêtes nous ont permis de constater :

-une faible utilisation des cartes bancaires par les clients pour leurs différentes opérations

-le dysfonctionnement des DAB qui émane des pannes du système informatique.

Les difficultés rencontrées par la faible proportion d'utilisateurs des cartes, sont en grande partie due au retard technologique, caractéristique des pays en voie de développement comme le Bénin et à la réticence de certains clients à utiliser les cartes.

Ainsi, une grande sensibilisation du public aux avantages des cartes et de leur utilisation s'avère indispensable. Il faudra aussi remédier aux dysfonctionnements des distributeurs. Sur la base des constats faits, notre travail doit être perçu par les acteurs comme une initiative qui devrait permettre le développement de l'utilisation et de réseau d'acceptation des cartes bancaires, la réduction de la forte circulation fiduciaire, la sécurisation des paiements et la limitation des risques de vol.

En somme, les banques et la population ont beaucoup à gagner en adoptant la monétique et surtout ses instruments de paiements.

Pour finir, nous voudrions souligner que ce travail de recherche n'a pas été réalisé sans difficulté. La principale difficulté à laquelle nous avons été confrontés, était l'accès aux informations en raison de leur sensibilité. Par ailleurs, ce travail n'a pas la prétention d'être parfait. Les différentes observations et apports nous aideront à l'améliorer.

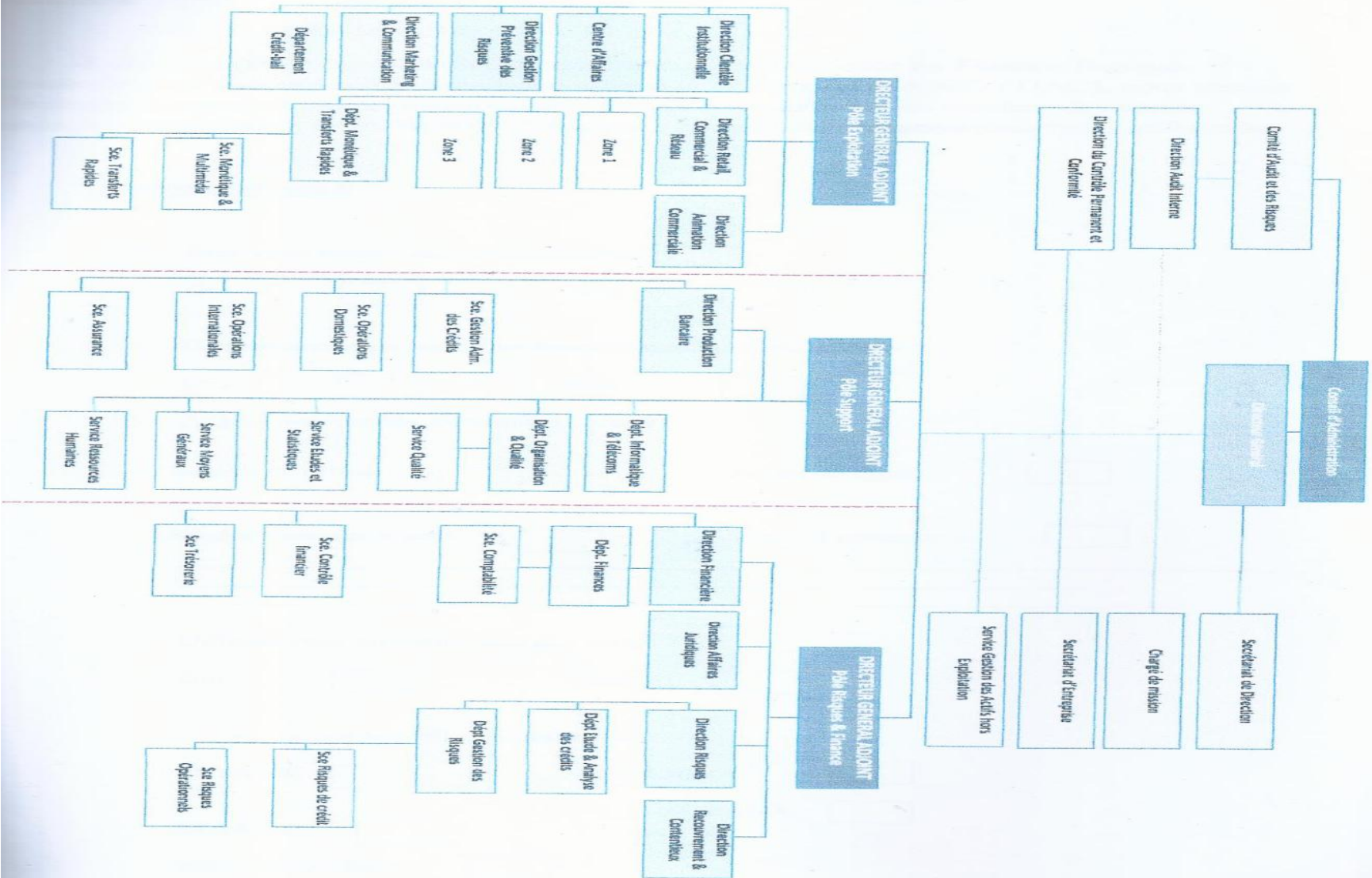
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE

- ADANVE Mathieu F. N. (2009), « Utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiements, portée et limites : cas de la carte AZUR de ECOBANK BENIN »
- KOTLER P. et DUBOIS (2000), « Marketing Management, 10ème éditions
- . -LENDREVIE L. et D LINDON (2000) « Théorie et pratique du marketing » 6^{ème} édition
 - LOHENTO Jean-Roland (2009), contribution à la promotion des cartes bancaires comme moyens de paiement au Bénin », maîtrise en science de gestion, FASEG/UAC BENIN
 - .MELAGODJI Castro A. et DEGBEGNI Richie D. M. (2014) Analyse de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin : cas de SGB
- PATAT J. (1993), « Monnaie, Institution financières et politique monétaire » 5^{ème} Edition Economica, paris.
- ZOHOUNGBOGBO L. (2000) « Intégration des cartes bancaires au sein du système de paiement des banques béninois : cas de l'ECOBANK BENIN ».
- www.google.fr
- <http://www.memoireonline.com>
- www.boabenin.com
- www.cartetucana.com

ANNEXE

Organigramme BOA-BENIN
Juillet 2014



Annexe 2

Bonjour Mme, Mlle, Mr.

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de licence en Finance-Banque-Assurance à la faculté des Sciences Economique et de Gestion (FASEG/UAC), nous venons très respectueusement par ce questionnaire recueillir vos avis sur les services des cartes bancaires offerts par la BOA-Bénin. Nous vous remercions d'avance pour votre sollicitude.

QUESTIONNAIRE

1. Etes-vous clients de la BOA-Bénin ?

Oui Non

2. Connaissez-vous les cartes bancaires de la BOA-Bénin ?

Oui Non

3. A quoi servent ces différentes cartes?

Retrait de billets Achat en ligne

Règlements des achats Autre à préciser

.....
.....
.....

4. Utilisez-vous au mois une des cartes ?

Oui Non

-Si oui laquelle ou lesquelles ?

SESAM

VISA LIBRA

SESAM+

TUCANA

VISA PROXIMA

5. Que pensez-vous des tarifs des services offerts par ces cartes ?

Trop élevés Trop bas

Elevés Bas

6. A quelle fréquence utilisez-vous votre carte ?

Très souvent Rarement

Souvent Jamais

7. Quelles appréciations faites-vous de votre carte ?

Très bonne Bonne

Mauvais Très mauvaise

8. Quelles difficultés rencontrez-vous dans l'utilisation de votre carte ?

Dysfonctionnement de DAB Insuffisance de DAB

Manque de TPE Dysfonctionnement de TPE

Difficulté à utiliser la carte

9. Quelles suggestions aimeriez-vous formuler à l'endroit de la BOA pour améliorer la qualité des prestations fournies par ses cartes ?

.....
.....
.....
.....
.....

Merci pour votre collaboration

TABLE DES MATIERES

Déclaration d'engagement	i
Dédicace.....	ii
Remerciements.....	v
Résumé.....	vii
Sigle et acronymes.....	viii
Liste des tableaux.....	x
Sommaire.....	xi
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : BOA, première institution financière inscrite à la BRVM.....	3
SECTION 1 : Présentation de la BOA-Bénin.....	3
PARAGRAPHE 1 : Historique, objectifs et les activités de la BOA-Bénin.....	3
A- Historique.....	3
B- But et mission de la BOA-Bénin.....	5
C- Activités de la BOA-Bénin.....	5
1. Les services caisses.....	5
2. Les services étrangers.....	6
3. Les crédits.....	6
4. La monétique.....	7
5. Les services de banque à distance.....	7
6. Les autres opérations.....	7
PARAGRAPHE 2 : Structure de la BOA-Bénin.....	8
SECTION 2 : Travaux effectués au cours du stage.....	9
PARAGRAPHE 1 : Présentation de l'agence BOA-Zogbo.....	9
A-Présentation de la BOA-Zogbo.....	9
B-Activités.....	10
PARAGRAPHE 2 :Déroutement du stage et tâches exécutées.....	14
1. Déroutement du stage.....	14
2. Tâches accomplies.....	14
3. Nos constats.....	15
CHAPITRE 2 : La banque exceptionnelle des offres :BOA.....	18
SECTION 1 :Problématique, objectifs et hypothèse.....	18
PARAGRAPHE 1 : Problématique et intérêt de l'étude.....	18
1. Problématique.....	18
2. Intérêt de l'étude.....	19
PARAGRAPHE 2 : Objectifs et hypothèses de l'étude.....	20
1. Les objectifs de l'étude.....	20
a. L'objectif général.....	20
b. Les objectifs spécifiques.....	20
2. Les hypothèses de l'étude.....	20
SECTION 2 : Revue de littérature et approche méthodologique de recherche.....	21
PARAGRAPHE 1 : Revue de littérature.....	21
A- Clarification conceptuelle.....	21
B-Revue documentaire.....	24

PARAGRAPHE 2 : Méthodologie de recherche.....	28
A-Technique de recherche.....	28
1. Détermination de la population et l'échantillonnage.....	28
a. Population de l'étude.....	28
b. L'échantillonnage.....	29
B-La collecte des données.....	29
1. Méthode de collecte des données.....	29
2. Technique de collecte des données.....	30
C.Analyse des données.....	31
D. Stratégie de vérification de hypothèses.....	31
CHAPITRE 3 : De la collecte des données aux approches de solutions.....	33
SECTION 1 : Présentation, analyse des données et vérification des hypothèses.....	33
PARAGRAPHE 1 : Présentation et analyse des données.....	33
PARAGRAPHE 2 : Vérification des hypothèses.....	37
1. Vérification de l'hypothèse n°1.....	38
2. Vérification de l'hypothèse n°2.....	38
3. Vérification de l'hypothèse n°3.....	38
SECTION 2 : Approches de solutions.....	39
A. Les solutions problème de la faible utilisation des cartes.....	39
B. Les solutions au problème du dysfonctionnement des DAB.....	40
CONCLUSION.....	41
Bibliographies	
Annexes	
Table des matières	