

# INTRODUCTION

Dans le but de dynamiser le secteur bancaire, les autorités de la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) ont entrepris en 1999 la modernisation des systèmes et moyens de paiement dans les Etats membres de l'Union Economique Monétaire Ouest Africaine (UEMOA). De plus, avec le progrès des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) les difficultés liées au paiement par chèques (risques de perte, d'émission de chèques sans provision, de chèques irréguliers ...) sont résolus avec l'utilisation des cartes bancaires. C'est ainsi que la Bank of Africa (BOA-Bénin) a eu recours aux cartes bancaires depuis 1990 selon la loi uniforme portant règlementation des instruments de paiement.

La carte bancaire apparait comme un support magnétique permettant aux clients un dénouement rapide et sécurisé des transactions. Elle leur permet de retirer de l'argent dans les Distributeurs Automatiques de Billets, de régler les achats auprès des commerçants équipés de terminal de paiement électronique et d'effectuer des transactions à distance à l'aide de l'internet.

Mais, force est de constater que l'avènement de ce nouvel outil peine à s'installer dans les habitudes. Selon les chiffres de la monétique, 45% des clients de la Bank of Africa ne détiennent pas ses cartes bancaires et 15% de ses clients ne connaissent pas son utilité.

Dans le présent travail, nous nous proposons comme objectifs d'apprécier :

- le profil des détenteurs de cartes bancaires
- d'identifier les facteurs expliquant la faible adhésion des clients à l'utilisation des cartes bancaires de la BOA.

Pour atteindre ces objectifs fixés, nous avons procédé à une recherche diagnostique sur le thème: « **Analyse des obstacles d'adhésion à l'utilisation des cartes bancaires : Cas de la Bank Of Africa BOA-BENIN** ».

Le développement de ce thème se fera en trois chapitres. La première sera consacrée au cadre institutionnel de l'étude ; la seconde quant à elle, abordera d'une part le cadre théorique de l'étude et d'autre part la méthodologie adoptée et enfin le cadre empirique de l'étude.



**CHAPITRE I :**  
**CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE**

## **CHAPITRE I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE**

Ce chapitre sera développé en deux grandes sections. La première présentera la structure où s'est déroulé notre stage. La seconde rendra compte des activités de la BOA-BENIN et du déroulement du stage.

### **Section 1 : Présentation de la structure d'accueil : la Bank Of Africa-Bénin**

La présente section a pour but de donner une image du lieu du stage à travers son historique, ses missions et ses structures.

#### **Paragraphe 1 : Historique et Missions de la BOA-BENIN**

La présentation de la BOA-BENIN se fera d'une part, à travers son historique, ses missions et ses objectifs et d'autre part, à travers sa structure organisationnelle.

##### **A- Historique de la BOA-BENIN**

C'est dans un contexte de paralysie totale de l'économie nationale caractérisée par un manque d'investissement privé et la déconfiture du système bancaire national que la BOA-BENIN a vu le jour. En effet, le système bancaire des pays d'Afrique francophone comprenait au début des années 1980, à de rares exceptions près, d'une part, des filiales de banques françaises principalement tourné vers le financement du commerce << import-export >> et la satisfaction des besoins financiers des grandes entreprises et d'autre part, des banques d'Etat en butte à d'importants problèmes de gestion fortement dépendantes des ambitions politiques et pratiquant une stratégie de crédit souvent hasardeuse. C'est en réaction de ses faiblesses des structures financières existantes et grâce à la détermination d'investisseurs privés maliens qu'a été créée la BANK OF AFRICA MALI (BOA- MALI). Aujourd'hui, le groupe BOA est implanté dans 17 pays dont le BENIN.

Créée juridiquement le 29 juin 1989, la BOA-BENIN est la seconde banque du GROUPE BANK OF AFRICA à avoir été ouverte six (06) années après la BOA-MALI. L'ouverture des guichets au public est intervenue le 15 janvier 1990, avec un personnel à effectif réduit, soit quinze(15) employés au total. Elle est immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) de Cotonou, sous le numéro 15053-B 1F et est inscrite sur la liste des banques

sous le numéro 07-B. Elle obtient son agrément d'exercice sous le numéro 219/MF/DG/MTC. En novembre 2000, elle a été cotée à la bourse régionale des valeurs mobilières (BRVM). Actuellement la BOA-BENIN compte 46 agences et emploie près de 770 agents pour mener à bien ses activités et met à la disposition de sa clientèle une gamme variée de produits.

### **B- Mission de la BOA-BENIN**

Les principaux fondateurs du groupe BOA avaient lors de la création de la BOA-BENIN, l'ambition de faire de celle-ci une banque de grande renommée nationale et internationale. Sa mission est d'accepter des concours bancaires, à court, moyen et long terme à une clientèle de petites et moyennes entreprises (PME), du secteur formel, ainsi qu'aux grandes entreprises afin de stimuler la croissance économique qui devrait déboucher sur la réduction de la pauvreté et du chômage.

Les missions de la BOA-BENIN se déclinent en des éléments suivants :

- ✓ fournir des prestations bancaires et des services financiers de tout genre aux personnes physiques et morales ;
- ✓ contribuer au développement économique et social des pays de l'UEMOA ;
- ✓ consolider ses perspectives de croissance et offre à sa clientèle, les possibilités de choix garantissant la meilleure qualité des services fournis ;
- ✓ diversifier sa clientèle et ses activités en vue de répondre, aussi bien, aux attentes des principales entreprises qu'à celles du grand public ;
- ✓ rechercher des partenaires, choisir des opportunités nouvelles de croissance;
- ✓ adopter une politique d'implantation progressive sur l'ensemble du territoire, à travers l'installation des agences, dans les principales capitales régionales.

### **Paragraphe 2 : Structure de la Bank Of Africa BENIN**

La réussite des objectifs et des missions d'une organisation ou d'une entité économique et sociale dépend de la structuration de ses différentes unités ainsi que le principe de commandement qu'adaptent ses entreprises. L'Organigramme de la BOA-BENIN (voir annexe 1), après sa révision au cours des années antérieures nous montrent une structure hiérarchique-fonctionnelle où les prises de décisions partent du sommet de la hiérarchie vers le bas de cette dernière et l'inverse lorsqu'il s'agit des demandes de renseignement : C'est le principe de l'unité de commandement et la hiérarchie linéaire de FAYOL.

**A) Structure organisationnelle**

La structure organisationnelle d'une banque a pour but de mettre en évidence les structures et principales fonctions existantes, de répartir entre les différents services les tâches et les responsabilités attribuées, d'assurer les liaisons nécessaires au fonctionnement judicieux et harmonieux de l'ensemble. L'organisation structurelle revêt donc une importance capitale.

La BOA-BENIN exerce ses activités dans un cadre organisationnel qui contribue à sa dynamisation. Elle a adopté une structure hiérarchique-fonctionnelle où la décentralisation favorise une meilleure circulation de l'information et une bonne coordination des diverses fonctions :

- **Conseil d'Administration**

Cette entité de la BOA-BENIN représente le pouvoir exécutif au sein de la banque. Cependant, l'exercice de ses pouvoirs est conforme aux lois et règlements en vigueur à la banque. Il est composé de douze membres dont l'actuel président.

- **Conseil des Sages**

Mis en place par l'Assemblée Générale du 1<sup>er</sup> mars 1991, conformément aux Statuts, ce comité composé de six membres exerce, à côté du Conseil d'Administration, une mission de conseil pour les questions relevant de la politique générale de la Banque.

**B) Structure fonctionnelle**

Elles sont composées des organes opérationnels de la banque et sont coiffées par une Direction Générale.

- **La Direction Générale**

Afin d'assurer une bonne gestion de la banque et une bonne coordination des activités, la Direction Générale (DG) représente l'autorité sous laquelle fonctionnent tous les autres services de la banque. Elle élabore les grandes orientations et principes de fonctionnement de l'organisation et met en application les décisions du Conseil d'Administration. Le Directeur Général est assisté par un Directeur Général Adjoint.

- **La Direction du Contrôle Générale**

Placée sous l'autorité fonctionnelle de la Direction Générale, elle s'occupe du contrôle et du respect des procédures applicables au sein de l'organisation. Elle effectue des audits et veille au respect de la déontologie.

- **Le Département Compliance et Fichier Centrale**

Placé également Sous l'autorité fonctionnelle de la Direction Générale, il assure la régularité des opérations bancaires mais rend compte au Conseil d'Administration, notamment au travers du Comité d'Audit et de Risques.

- **La Direction de l'Exploitation (DEX)**

Composée du Département de la clientèle professionnelle et du Département de la clientèle privée et institutionnelle, elle s'occupe des opérations de base offertes aux clients en générale et plus particulièrement de l'accord de prêts, de crédits aux entreprises et aux particuliers.

- **La Direction du Retail et du Réseau(DRR)**

Elle est composée de l'ensemble du réseau d'agences et de services Marketing et communication dont la mission essentielle est l'élaboration des politiques commerciales, de marketing et de communications ainsi que l'animation du réseau d'agences. Cette direction retiendra par la suite spécialement notre attention car c'est à elle qu'est rattaché le front office monétique.

- **La Direction des risques (DRI)**

Elle est composée du département des études, des services de réalisation des crédits et du service du contrôle des engagements. Elle s'occupe plus particulièrement de l'analyse financière des dossiers de crédits, de l'étude et de la gestion des risques dans l'exercice des activités bancaires et de l'administration des crédits.

- **La Direction des Affaires Juridiques et Contentieuses (DAJC)**

Cette direction est chargée des affaires juridiques, de la signature des contrats liant la banque à des tiers, des successions, du déclassement des clients douteux, de la constitution de provision pour les créances douteuses et litigieuses. Elle s'occupe également du recouvrement de créances impayées en utilisant des voies et moyens légaux (amiable, judiciaire) en sa disposition.

- **La Direction des Opérations (DOP)**

Elle est composée :

- ❖ du service des opérations domestiques qui s'occupe des remises et traitement de valeurs, de la compensation, des incidents de paiement et des ordres de virements nationaux ;

- ❖ du service des opérations internationales et de la trésorerie qui regroupe en plus de la trésorerie domestique, les opérations de crédits et remises documentaires, les opérations de transferts émis et reçu avec l'extérieur, la négociation et le déboucement, les accreditifs et remises libres et du service Back Office Monétique.

- **La Direction Administrative et Financière (DAF)**

Elle est composée du Département Comptable et financier qui s'occupe de l'établissement des états financiers, de la facturation, des états réglementaires, du contrôle budgétaire, des justifications des comptes internes et de la fiscalité. Ensuite, le service des moyens généraux qui est chargé des immobilisations et des contrats rationnels de tous les prestataires de la banque et le service informatique et télécommunications qui représente la cellule informatique de la banque et s'occupe de l'exploitation quotidienne de l'outil et de sa maintenance.

- **La Direction des Ressources Humaines (DRH)**

Elle est chargée de la gestion administrative du personnel, de la gestion des procédures de recrutement de la formation du personnel, la gestion de la paie ainsi que du reclassement et de la promotion des agents. Elle s'occupe également de la production du bilan social et veille au respect du règlement intérieur de la banque et de la charte de déontologie.

## **SECTION 2 : Activités de la BOA-BENIN et Déroulement du stage**

Il s'agit dans cette section de présenter les activités que mène la BOA-BENIN et de décrire le déroulement de notre stage.

### **Paragraphe 1 : Présentation des activités de la BOA-BENIN**

La BOA-BENIN est une banque commerciale de dépôt et de crédit. Elle effectue donc toutes les opérations classiques de la banque. Elle a développé de ce fait une activité très dynamique en matière de distribution de crédit. En matière de financement de l'économie ; elle intervient dans les domaines ci-après : l'agriculture ; l'industrie ; le commerce et les services. L'analyse de son activité peut se faire comme suit :

- L'intermédiation financière qui consiste à collecter les disponibilités (épargne ; dépôt) à un certain taux auprès des agents à capacité de financement et à les prêter aux agents en besoin de financement à un taux un peu élevé. En matière de crédit, la BOA-BENIN accorde fondamentalement deux (2) types de crédits à savoir les crédits directs et les crédits par signature ;
- La gestion des moyens de paiement : la banque crée de la monnaie scripturale, elle doit donc en assurer la circulation, ce qui suppose le traitement des chèques des virements et des effets de commerce ;
- Les services financiers qui regroupent la location du coffre, les services de change, l'ingénierie financière et les services connexes,
- L'intervention sur les marchés : la BOA-BENIN intervient sur le marché monétaire de l'Union Economique Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) qui est essentiellement interbancaire et sur le marché

## Analyse des obstacles d'adhésion des clients à l'utilisation des cartes bancaires : Cas de la BOA-BENIN

---

financier pour équilibrer sa trésorerie en se procurant des ressources manquantes et en plaçant ses excédents de liquidité, mais également pour tirer un profit direct issu de la gestion d'une porte feuille titre.

Toujours dans l'objectif de satisfaire sa clientèle, le groupe BOA a mis à sa disposition des instruments mieux adaptés aux attentes de celle-ci. Elle a introduit depuis 1995 plusieurs innovations sur le marché financier.

Il s'agit :

- l'ouverture en août 1996 de l'agence Elite réservée aux traitements personnalisés de toutes les opérations d'une clientèle « Very Important Personality » (VIP) ;
- la création de la société de bourse ACTIBOURSE en décembre 1995;
- le lancement du produit d'assurance retraite « passeport retraite » en participation avec l'assurance UBA-VIE et COLINA –AFRICA ;
- le lancement du produit « crédit rechargeable » en 2006 ;
- le lancement du produit « B-PHONE » et « B-SMS » (consultation du compte par téléphone et par message) en février et mai 2008 et tout dernièrement les Pack Salaria, Fonxionnaria et Mon Business ;
- le lancement du produit « B- WEB » le 04 octobre 2004 (consultation et impression des extrait de comptes soldes, mouvements).

Tout ces produits sont mis à la disposition de la clientèle par le réseau d'agences qui sont au nombre de quarante-six y compris l'agence principale. (Voir annexe 2)

### **Paragraphe 2 : Déroulement du Stage à la BOA-Bénin**

Notre stage s'est déroulé dans l'agence de FIDJROSSE et à l'agence principale, les travaux que nous avons effectués ont eu lieu à la Caisse, au Service Clientèle et au Service Monétique.

A la Caisse, nous avons aidé parfois les clients à réaliser des différentes opérations concernant la caisse.

Le Service clientèle quant à lui nous a permis d'être en étroite collaboration avec les clients.

Comme tâche exécutées on a :

- Ouverture de comptes (compte courant, compte épargne et compte mineur)
- Distribution de la carte bancaire SESAME et explication aux clients de sa manipulation. A cet effet, après leur avoir présenté les Guichets Automatiques de Billets (GAB), nous les informons des opérations qu'ils peuvent y effectuer (retrait d'argent, changement de code).

## Analyse des obstacles d'adhésion des clients à l'utilisation des cartes bancaires : Cas de la BOA-BENIN

---

Au Service Monétique il a été essentiellement question de :

- Commande et réception des cartes
- Impression des codes
- Dispatching et envoi des cartes et codes par agence
- Saisies des contrats B-WEB
- Remise de digipass aux clients
- Enregistrement des réclamations et des demandes de régularisation



**CHAPITRE II :**  
**CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE ADOPTEE**

## **CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE ADOPTEE**

Ce chapitre sera subdivisé en deux grandes sections. La première présentera le cadre théorique de l'étude et la seconde la méthodologie de recherche adoptée.

### **Section 1 : Cadre théorique de l'étude**

Nous consacrerons la présente section, à la rédaction de la problématique de notre étude, aux raisons qui justifient l'intérêt que nous portons à cette dernière. Les objectifs et hypothèses de recherche y sont également traités et la revue de littérature.

#### **Paragraphe 1 : Problématique et intérêt de l'étude**

Nous abordons dans un premier temps la problématique et dans un second temps les objectifs et l'intérêt de l'étude.

##### **A-) 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 leurs services. Cette amélioration est marquée par une série d'innovations et de restructurations dans le secteur.

Au Bénin, le secteur bancaire a été pendant longtemps un marché de nature non concurrentielle fortement réglementé et relevant essentiellement de la puissance publique, aussi bien en terme de détention de capital qu'en terme de fixation des règles de fonctionnement. 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 facilitation d'accès à la banque. Dans le système moderne, les transactions qui se faisaient sur support papiers passent désormais à 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. (Source : Mémoire de maîtrise de Jean-Roland V. LOHENTO)

Ces nouveaux moyens de paiement sont alors apparus, et répondent aux besoins nouveau en

sécurités : les effets de commerce; le paiement par prélèvement ou par virement mais aussi le paiement par cartes bancaires.

La monétique apparait comme le moyen moderne de paiement lors des transactions financières. De ce fait, des cartes bancaires sont mises en circulation pour satisfaire les attentes des clients. Il s'agit de mettre à la disposition des différents agents économiques des outils sécurisés, performants et modernes pour un dénouement plus rapides et sécurisés des ordres de paiement (GANSIHOUNDE A., 2007).

Cependant, force est de constater que l'usage des cartes bancaires ne fait pas encore l'objet d'une adhésion massive de la clientèle et reste faible dans la sous région en générale et au Bénin en particulier. (Source : Mémoire de maîtrise de Jean-Roland V. LOHENTO)

Consciente que le système de paiement dans l'UEMOA n'est pas encore suffisamment performant et que l'usage des cartes bancaires reste un moyen de paiement sélectif dans ce système, la BCEAO a initié la modernisation des systèmes et moyens de paiement dans l'UEMOA depuis 1999. La BOA-Bénin n'est pas restée en marge de cette réforme. L'un de ses objectifs principales est d'accroître la diffusion des cartes bancaires et leur utilisation. En effet, elle offre à sa clientèle une gamme de cartes à savoir : la carte SESAME, SESAME PLUS, Visa LIBRA, Visa PROXIMA et VISA prépayée TUCANA.

Sur les lieux de stage, nous avons fait les constats suivants :

- ✓ réticence des clients à l'utilisation des cartes bancaires ;
- ✓ les longues files d'attente au niveau des guichets malgré l'existence des cartes ;
- ✓ les coûts élevés des frais et commissions ;
- ✓ le manque d'équipements pour la création des cartes ;
- ✓ insuffisance des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).

Au vue de ces constats, un certain nombre de questions méritent d'être abordées :

Quels sont les obstacles d'adhésion des clients à l'usage des cartes bancaires de la BOA ?

Quel est le profil des détenteurs de cartes bancaires?

Autant de questions dont la résolution nous aidera à apporter une réponse à notre

thème de recherche intitulé : « **Analyse des obstacles d'adhésion des clients à l'utilisation des cartes bancaires : Cas de la BOA-Bénin** ».

### **B-) Intérêt de l'étude**

La présente étude vise à susciter un vif intérêt chez un grand nombre d'acteurs dont principalement :

- ✓ **la clientèle, utilisatrice ou non des cartes bancaires** : cette étude leur permettra de mieux appréhender les avantages et les possibilités que présente cette nouvelle technologie,
- ✓ **la communauté scientifique** : ce travail contribuera un temps soit peu à mieux se familiariser avec les concepts et outils de la monétique .
- ✓ **les responsables de la BOA-BENIN** : cette étude les aidera à mieux orienter leur politique afin de favoriser l'accès de la clientèle non détentrice à l'usage de carte bancaire entraînant ainsi une augmentation de son chiffre d'affaire et par conséquent une augmentation de sa valeur ajoutée.

### **C-) Objectifs de recherche**

Avant de présenter les objectifs et hypothèses de l'étude, il est nécessaire de rappeler les problèmes auxquelles nous voulons trouver des solutions. Ceux-ci sont de deux ordres : le problème général et les problèmes spécifiques

➤ **Problème Général (PG) : La faible adhésion de la clientèle à l'utilisation des cartes bancaires de la BOA**

➤ **Problèmes Spécifiques (PS) :**

(PS1) : La réticence des clients à l'utilisation des cartes bancaires

(PS2) : Absence d'une stratégie spécifique à l'utilisation des cartes bancaires

L'objectif général de cette étude est **d'analyser les obstacles d'adhésion des clients à l'usage des cartes bancaires de la BOA-BENIN.**

**Objectifs spécifiques :**

En fonction des problèmes spécifiques identifiés, nous avons comme :

**Objectifs spécifiques n°1) :** Etudier le profil des détenteurs de carte bancaire.

**Objectifs spécifiques n°2) :** Identifier les facteurs expliquant la faible adhésion des clients à la possession des cartes bancaires.

#### **4-) Hypothèses de recherche**

**Hypothèse N°<sub>1</sub> :** << L'adhésion à l'usage des cartes bancaires dépend du revenu du client ainsi que de son niveau d'instruction >>

**Hypothèse N°<sub>2</sub> :** << La faible couverture de la BOA , le taux élevé de frais et commissions constituent des freins à l'adhésion de la clientèle à ce nouvel outil. >>

### **Paragraphe 2 : Revue de Littérature**

#### **A) Clarification conceptuelle**

En raison de la proximité et de la complémentarité des concepts sur lesquels notre réflexion porte, une clarification de ceux-ci s'impose.

#### **Banque**

Le mot banque est apparu dans la langue française au début du quinzième siècle. A cette époque, les banquiers du Nord de l'Italie accomplissaient leur travail dans les lieux ouverts et s'installaient sur des bancs d'où dérive probablement le mot. Cependant, l'activité bancaire elle-même remonte à très longtemps dans l'histoire.

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 ».

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. (Source : Mémoire de maîtrise de Jean-Roland V. LOHENTO)

### **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.

Ainsi on distingue trois types de cartes bancaires que sont :

- Les cartes de retrait exclusivement dédiées aux retraits dans les DAB avec un certain plafonnement qui permettent aux clients d'effectuer des achats . Aussi cette carte est liée à des comptes pour mineur ou des comptes jeunes.
- Les cartes de paiement font l'usage national ou international dont le débit se fait immédiatement ou en différé
- Les cartes de crédit ne sont pas directement liées à un compte bancaire. Les débits se font en effet sur une réserve. Les dépenses du titulaire sont alors réparties sur plusieurs mensualités et encourrent des intérêts.

Les banques offrent plusieurs services aux entreprises et aux particuliers parmi lesquels nous pouvons distinguer :

- ***l'épargne*** : les clients peuvent placer leurs fonds sur différents comptes notamment le compte courant encore appelé compte chèque, le compte rémunéré et les comptes de titres ;

- **les moyens de paiement** : la banque délivre des moyens de paiement à ses clients. On distingue les versements et retraits d'espèces aux guichets, la délivrance des carnets de chèques, les cartes de retrait et de paiement, les devises, les paiements et transferts en ligne au moyen de code d'accès, les titres de voyage ;

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

Quant à Le 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.

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.

Les sommes inscrites en dépôts circulent entre les agents à l'occasion des paiements. Il existe plusieurs instruments qui permettent la circulation des dépôts. Le chèque, le virement, les paiements par cartes bancaires sont des supports à partir desquels on transfère de la monnaie scripturale d'un compte à un autre. On dit aussi que ce sont des instruments de mobilisation de la monnaie scripturale.

## **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 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.

## **B) Fondements théoriques de l'étude**

Deux grandes théories permettent d'identifier les différents facteurs qui déterminent la limitation de l'accès aux services bancaires et financiers. Il s'agit de la théorie des frontières des possibilités d'accès et la théorie des barrières à l'accès.

### **La théorie des frontières des possibilités d'accès**

Elle a été développée par BECK T. et par TORRE A. (2006). Ils partent du principe économique de la loi de l'offre et de la demande pour identifier les problèmes d'accès aux services bancaires, financiers et leurs causes. Les facteurs retenus pour expliquer le niveau de l'offre sont les coûts de transaction et les risques systémiques et particuliers. Quant à la demande elle est appréciée par des facteurs économiques (revenu, prix) et non économiques (illettrisme financier, barrière culturelle et religieuse). Leurs travaux couvrent les deux aspects les plus importants de la problématique d'accès aux services bancaires et financiers que sont d'une part, l'accès aux services d'épargne et de paiement et d'autre part l'accès au crédit.

### **L'offre de service d'épargne et de paiement**

Dans une simplification du problème, les deux auteurs ont retenu le coût de transactions et les risques comme facteurs explicatifs.

- **Les coûts de transactions fixes** : Les deux auteurs ont montré que dans un marché de libre concurrence, les coûts de transactions sont déterminés suivant les caractéristiques et la nature des services offerts. Lorsque les coûts de transactions financières sont fixés soit par l'établissement, soit

par les autorités de régulation, les économies d'échelle réalisées ne sont plus répercutées sur le marché. Cela maintient artificiellement les coûts à la hausse et constitue de ce fait un important point de blocage à la démocratisation de l'accès aux services.

- **Les risques systémiques et particuliers** : Les risques systémiques sont en fonction du marché ou du pays. Ils s'imposent à tous les agents économiques sous forme de contrainte à gérer. Les risques identifiés sont la taille du marché, les fondamentaux macroéconomiques, la technologie disponible, le niveau moyen du revenu par habitant, la qualité des infrastructures de transport et de communication, le cadre juridique et sécuritaire. Ils constituent les variables d'état. Ce sont des caractéristiques du marché avec lesquelles les institutions sont tenues de composer.

Par contre, les risques particuliers sont liés à chaque institution, au style de management, aux décisions d'investissement, etc. Ces risques définissent le coût de gestion. Ils peuvent et doivent être maîtrisés par la direction de l'établissement.

### **La demande de services de paiement et d'épargne**

Pour les deux auteurs, la demande est en fonction ou non de la situation économique.

- **Facteurs économiques** : la demande de services de paiement et d'épargne dépend de facteurs économiques que sont le revenu moyen des populations et le prix auquel les services peuvent être acquis. Elle est une fonction croissante du revenu et décroissante du prix.

- **Facteurs non économiques** : des facteurs non économiques très importants comme l'illettrisme financier ainsi que les barrières culturelles et religieuses influencent la demande des services de paiement. Ces facteurs conduisent souvent à l'auto-exclusion.

### **La théorie des barrières à l'accès**

Selon BECK T. et al. (2006), la notion de barrière à l'accès fait référence à un ensemble d'obstacles susceptibles de gêner, voire bloquer le processus de démocratisation des services bancaires et financiers.

Ils ont travaillé sur trois barrières principales à savoir la barrière financière à l'accès, la barrière physique et la barrière d'éligibilité.

- ✓ **La barrière financière à l'accès** indique les conditions d'ouverture et de maintien d'un compte de dépôt ;
- ✓ **la barrière physique** mesure la distance parcourue par le client pour accéder au guichet d'un établissement. Notons que cette barrière est très présente dans le contexte béninois ;
- ✓ **la barrière d'éligibilité** indique les documents nécessaires à l'ouverture d'un compte de dépôt (pièce d'identité, fiche de paie, etc.).

En utilisant un modèle de régression, ils démontrent les causalités suivantes :

- la nécessité d'un montant minimal d'ouverture et les frais de tenue de compte chèque constituent un facteur limitatif d'accès ;
- l'exigence stricte de documents est un facteur limitatif d'accès ;
- les obstacles spécifiques imposés par les banques dépendent de leur taille, de la qualité des infrastructures, etc. Ils constituent des facteurs limitatifs.

- **Contributions empiriques antérieures**

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

Plusieurs études ont déjà été menées dans le domaine des instruments de paiement. PATAT J. (1993), sur la base des données de la Banque de France en 1990 a établi un panorama des instruments de règlement de la monnaie scripturale. Il a fait observer que le chèque est de loin l'instrument le plus utilisé puisque près de 60% des échanges sont effectués grâce à lui mais seulement 21% du mouvement des transactions. Le virement, qui véhicule des montants beaucoup plus considérables est peu utilisé par les particuliers. Quant aux cartes de crédit, elles véhiculent près de 17% du nombre des transactions mais moins de 16% du montant de ces dernières.

GANSINHOUNDE A. (2006) qui a mené une étude sur la faible bancarisation dans l'UEMOA est arrivé à mettre en exergue les principaux facteurs qui expliquent la très faible bancarisation enregistrée dans les pays de l'UEMOA.

Dans son analyse contextuelle, il a mis l'accent sur les trois facteurs principaux suivants :

- l'environnement global caractérisé par une croissance insuffisante, une justice inefficace, des infrastructures de base insuffisantes, une alphabétisation insuffisante et inadaptée.

- la faillite bancaire des années quatre vingt
- le développement du secteur de la micro finance.

Dans une étude économétrique, il montre que les résultats permettent également d'identifier trois facteurs :

- Le PIB par habitant : son amélioration contribue de façon significative à la réduction de la marge de bancarisation.
- Le volume de crédit bancaire : son augmentation ne contribue pas à la réduction de la marge de bancarisation mais à l'augmentation de celle-ci.
- Le volume de micro crédit : son augmentation contribue significativement à la réduction de la marge de bancarisation.

Pour ADISSA L. (2008), dans son étude relative à l'impact de la bancarisation sur le développement économique de l'UEMOA ; le système financier constitue l'un des socles de la croissance économique et de réduction de la pauvreté. Il permet en effet de mobiliser l'épargne et de la canaliser vers des emplois productifs. Ses résultats montrent à l'instar de GANSINHOUNDE A. (2007) que l'environnement global ne contribue pas à la promotion de la bancarisation. Il en est de même de l'état du secteur bancaire. Aussi, le secteur de la micro finance contribue de façon significative à la réduction de la pauvreté mais pas à la promotion de la bancarisation et du développement économique.

Après avoir étudié l'impact de l'utilisation des cartes bancaires sur les clients au Bénin, BONKANO M. (2008), a montré que l'usage des cartes bancaires au Bénin reste marginal par rapport aux autres instruments que sont le chèque, les ordres de virement et les espèces. Il a observé également un bon niveau de satisfaction chez les utilisateurs.

Quant à MEDETON M. (2006), son étude a porté sur l'amélioration de la vente de cartes bancaires à la Banque Atlantique. Il a montré à travers son travail que le taux de saturation du marché béninois des cartes bancaires est faible. C'est donc un marché en phase de croissance. Il montre également que les segments du marché ne sont pas tous satisfaits.

Par ailleurs il n'a pas mis l'accent sur les aspects caractéristiques des clients qui conditionnent leur adhésion à la carte bancaire.

## **Section 2 : Méthodologie de la recherche**

Elle nous permet d'établir de quelle manière nous nous prendrons pour trouver la réponse aux questions soulevées dans la problématique de recherche et ainsi, infirmer ou confirmer les hypothèses de notre recherche.

### **Paragraphe 1 : Démarche méthodologique**

Notre démarche méthodologique comporte trois volets : la recherche documentaire, les entretiens et les enquêtes de terrain.

#### **A) La recherche documentaire**

Elle nous a permis de puiser dans la littérature, les éléments d'analyse de la détention et de l'utilisation des cartes bancaires. Ces éléments ont été traduits en hypothèses testables et vérifiables au niveau de la Bank Of Africa.

#### **B) Les entretiens**

Nous avons eu des entretiens avec les personnes ressources des services monétique et multimédia de la Bank Of Africa pour recueillir des informations sur la façon dont les politiques sont menées pour atteindre leurs objectifs en matière de cartes bancaires en général

#### **C) Les enquêtes de terrain**

Des investigations ont été également menées sur le terrain dans le cadre de notre étude. La réalisation de l'enquête s'est déroulée en trois phases à savoir :

- La phase de préparation ;
- La phase de collecte des données
- La phase de traitement des données.

Ainsi se résume la démarche méthodologique qui a soutenu notre étude portant sur les obstacles d'adhésion des clients à l'utilisation des cartes bancaires.

**Paragraphe 2 : Stratégies de vérification des hypothèses et limites de l'étude.**

**A) Stratégie de vérification de l'hypothèse**

➤ **Stratégie de vérification de l'hypothèse H<sub>1</sub>**

Pour vérifier l'hypothèse H1 qui stipule que «l'adhésion à l'usage des cartes bancaires dépend du revenu du client ainsi que de son niveau d'instruction », nous avons calculé les fréquences relatives issues du résultat de l'enquête auprès des détenteurs et non détenteurs de cartes.

De plus, le calcul du revenu moyen au niveau des détenteurs de cartes bancaires nous permettra de nous situer sur la tranche de revenu dans laquelle on dénombre beaucoup d'utilisateurs de cartes bancaires.

Les questions relatives au niveau d'instruction des détenteurs de cartes vont nous permettre de vérifier s'il y a un lien entre le niveau d'instruction et l'aptitude à faire usage de la carte bancaire.

**Règle de décision**

L'hypothèse H1 est vérifiée lorsqu'il y a une fréquence relativement élevée au niveau des détenteurs de cartes en fonction de leur revenu et leur niveau d'instruction.

➤ **Stratégie de vérification de l'hypothèse H<sub>2</sub>**

Pour vérifier l'hypothèse H2 qui stipule que « la faible couverture bancaire, le taux élevé des frais et commissions bancaires constituent des freins à l'adhésion populaire à ce nouvel outil », nous avons adressé un questionnaire aux clients des banques pour avoir leur opinion sur les frais et commissions bancaires.

L'entretien avec les agents du service monétique nous a permis de calculer le taux de couverture bancaire de la BOA par commune et sur l'ensemble du pays. En l'absence d'une norme régionale fixée par la BCEAO, nous allons comparer ce taux à la norme internationale qui est de 5 000 habitants/guichets.

### **Règle de décision**

Pour une fréquence de 40%, l'opinion majoritaire l'emporte au niveau du coût des frais et commissions bancaires. Plus le nombre d'habitants/guichet s'éloigne de 5 000, plus il y a faible couverture.

### **B) Limites de l'étude**

La présente étude ne montre pas un rapport exhaustif des caractéristiques de l'accès à l'usage des cartes bancaires de la BOA. Par ailleurs, l'étude n'a pas pris en compte les aspects mercatiques du problème. Enfin il est à noter que le réseau bancaire et la gamme de cartes bancaires sont en pleine extension.

Nous allons procéder dans le cas d'espèce à la préparation et à la réalisation de l'enquête d'une part et à la présentation des données d'autre part.



**CHAPITRE III :  
CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE**

### **CHAPITRE III : CADRE EMPIRIQUE DE L'ETUDE**

Ce chapitre développera deux grandes sections. La première présentera les données de l'étude après avoir précisé les conditions de préparation et de réalisation de la collecte. La seconde s'emploiera à vérifier les hypothèses et à établir un diagnostic.

#### **Section 1 : Collecte et analyses des données**

##### **Paragraphe 1: Préparation et réalisation de la collecte des données**

###### **A) Phase préparatoire**

Elle est constituée de toutes les activités nécessaires à la construction du plan d'échantillonnage.

- Population observée

Il s'agit de la population pour laquelle on a besoin d'information. Elle fait référence à l'ensemble des éléments concernés par le problème, objet de l'étude. Il s'agit en l'occurrence dans notre recherche, de l'ensemble des clients détenant un compte à la Bank Of Africa. Cette population est estimée à plus de 600 000 personnes.

- Taille de l'échantillon

Elle est fonction de la variabilité des caractéristiques en observation, de la taille de la population, des méthodes d'échantillonnage et d'estimation. En tenant compte de tout ce qui précède, nous avons fixé la taille de l'échantillon à 200 en ce qui concerne les clients détenteurs de compte bancaire.

- Techniques et outils de collecte de données

L'outil de collecte pour recueillir les informations suffisantes afin de tester les hypothèses formulées est le questionnaire.

Deux questionnaires ont été élaborés, l'un à l'endroit des clients détenteurs de compte et titulaire d'une carte bancaire et l'autre à l'endroit des clients détenteurs de compte et non titulaire d'une carte bancaire.

Les questionnaires administrés à chacun des échantillons se trouvent en annexe 4. Le questionnaire est très synthétique. Notre volonté était de présenter un questionnaire court afin de ne pas décourager les personnes interrogées d'y répondre. Toutes les informations que nous voulions obtenir sont présentes dans le questionnaire mais sa longueur a été limitée.

Les critères déterminants du questionnaire sont :

- 1) la possession (ou non) d'un compte bancaire par les personnes interrogées ;
- 2) le niveau d'instruction et le revenu de ceux qui possèdent ou non la carte bancaire ;
- 3) l'opinion des clients sur les frais et commissions bancaires
  - Mode d'administration du questionnaire

Dans un premier temps, nous rappellerons les différents modes d'administration, leurs avantages et leurs inconvénients ; dans un second temps, nous donnerons le mode d'administration retenu.

L'administration de questionnaire peut s'effectuer par :

- Téléphone
- Envoi postal
- Envoi électronique
- Entretien en face à face

Par souci de clarté, nous indiquerons sous forme de tableau les avantages et inconvénients des différents modes d'administration.

**Tableau 2** : Avantages et inconvénients des différents modes d'administration de questionnaire.

	Avantages	Inconvénients
Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité de préciser les questions s'il y a incompréhension de la part du répondant</li> <li>- Rapidité de l'administration du questionnaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Méfiance des personnes interrogées pour les enquêtes téléphoniques</li> <li>- Constitution de l'échantillon peut être longue du fait de la méfiance</li> </ul>
Envoi postal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nombre de personnes interrogées est démultiplié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions posées doivent être claires et précises</li> <li>- Faible taux de retour</li> </ul>
Envoi électronique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démultiplication du nombre de personnes interrogées</li> <li>- Méthode peu coûteuse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faible taux de retour</li> <li>- Difficulté de contrôler la sincérité des répondants</li> </ul>
Entretien en face à face	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité de préciser les questions</li> <li>- Ciblage précis de la population interrogée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrainte de temps</li> <li>- Travail de préparation long</li> </ul>

Source : Nous-mêmes

Le mode d'administration du questionnaire choisi est l'entretien en face à face.

## **B) Phase d'exécution**

Au cours de cette phase, les questionnaires ont été administrés aux différentes unités statistiques. Nous avons choisi d'administrer les questionnaires en face à face. Un test effectué sur une dizaine de personnes a permis de simplifier les questionnaires afin de les rendre plus cohérents et plus compréhensibles.

### **Paragraphe 2 : Présentation des données et analyse des résultats**

Il s'agit ici de procéder à la présentation des résultats puis à leur analyse et interprétation.

#### **A) Présentation des données**

##### **➤ Résultats issus de l'entretien avec les agents du service monétique de la BOA**

Les informations issues de l'entretien avec les agents de BOA nous permettent de nous prononcer sur :

- la répartition géographique des agences et bureaux de la BOA;
- le nombre de distributeurs automatiques disponibles.

En nous servant des statistiques de l'INSAE relatives à la population totale par commune, nous avons procédé au calcul du taux de couverture de la BOA par commune pourvue d'agences bancaires et pour l'ensemble du pays.

##### **➤ Résultats issus du questionnaire administré aux clients**

Pour atteindre les objectifs assignés à notre étude et évoqués dans le chapitre II, nous avons élaboré un questionnaire adressé aux clients de la BOA.

Les données recueillies sont regroupées dans des tableaux. Ces données concernent principalement :

- les différentes cartes détenues par les clients et leur fréquence ;
- le revenu mensuel moyen des utilisateurs de cartes bancaires et leur niveau d'instruction ;

## **B) Analyse des résultats et interprétation**

Elle est procédée en deux phases :

- ✓ la première est consacrée à l'analyse et l'interprétation des résultats issus de l'entretien avec les agents de banque ;
- ✓ la deuxième phase aborde l'analyse et l'interprétation des résultats issus du questionnaire administré aux clients.

- **Au niveau des agents de la BOA**

- **La couverture bancaire**

Les données relatives à la couverture bancaire sont présentées dans le tableau de l'annexe 4. L'analyse du tableau montre que sur les soixante-dix-sept (77) communes que compte le Bénin, seulement dix-neuf (19) sont pourvues d'agences BOA. On note une forte concentration des activités bancaires dans la ville de Cotonou qui bat largement le record en couverture bancaire avec vingt-cinq (25) agences et bureaux de BOA au moment de notre étude. Avec une population totale estimée à 678.874 habitants en 2013, le taux de couverture de cette ville est d'environ 39.934 habitants/guichet en 2013. Ce phénomène peut s'expliquer par la forte concentration des activités économiques dans cette ville qui constitue la capitale économique du Bénin.

Ensuite viennent les autres grandes villes du pays que sont Parakou, Porto-Novo, Abomey-Calavi, avec respectivement deux (02), une (01) et une (01) agence. En 2013, la population estimée de ces villes sont respectivement 254.254 ; 263.616 et 655.965 habitants. Leur taux de couverture bancaire donne respectivement environ 84.751 ; 131.808 et 327.983 habitants/guichet.

Toutes les treize communes restantes disposent au plus d'une (01) agence BOA.

Les données sur l'ensemble du pays montrent un total de quarante-six agences et bureaux de banques. Pour une population estimée à 9.983.884 habitants, le taux moyen de couverture bancaire du pays est d'environ 138.967 habitants/guichet.

La raison fondamentale qui pourrait expliquer cette faiblesse de la couverture bancaire est la faible bancarisation de la population béninoise.

Abordons à présent les résultats issus de l'enquête auprès des clients

- **Au niveau des clients**

Le tableau suivant relate la statistique du nombre des détenteurs des cartes bancaires de la BOA.

**Tableau 4 : Nombre des détenteurs des cartes de la BOA**

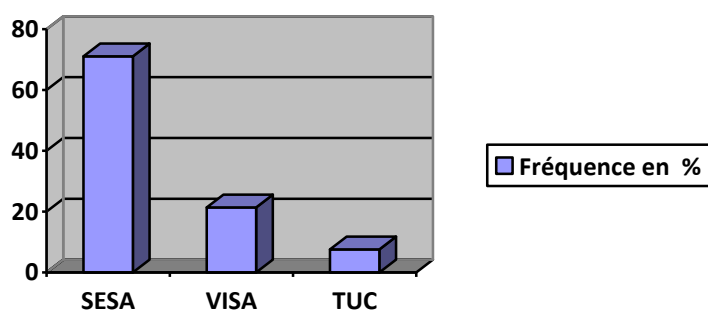
BOA	Détenteurs de cartes	Fréquence%
SESAME	103	71,03
VISA	31	21,38
TUCANA	11	7,59
Total	145	100

Source : Notre enquête, Mai 2015

Nous avons administré au total deux cents (200) questionnaires. Nous dénombrons en effet, cent trois (145) utilisateurs de cartes bancaires dont cent trois personnes détenant la carte SESAME et trente-un (31) détenant la carte VISA et onze (11) détenant la carte TUCANA. Il ressort de ce tableau que cinquante-cinq (55) des personnes interrogées ne détiennent pas de cartes bancaires.

- **Les cartes détenues**

**Graphique 1 : Taux de détention des différentes cartes bancaires de la BOA**



Source : tableau 4

L'analyse du tableau 4 et du graphique 1 montre que la carte la plus utilisée à la BOA est la carte SESAME (SESA), vient en deuxième position la carte VISA suivie de la carte TUCANA (TUC).

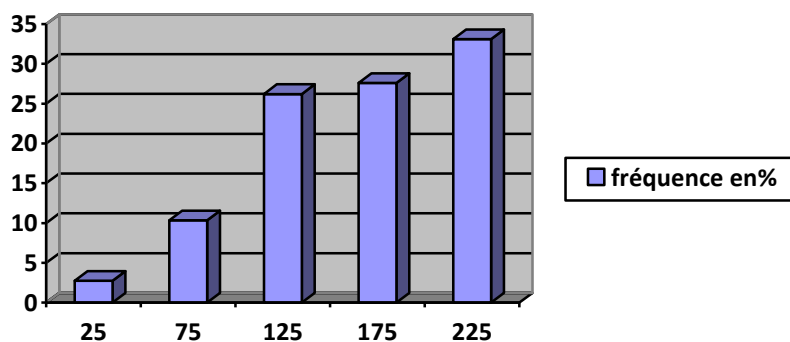
Les données de l'enquête permettent de dire que 71,03% des utilisateurs de cartes bancaires détiennent la carte SESAME; 21,38% détiennent la carte VISA et 7,59% détiennent la carte TUCANA.

Cette forte fréquence de la carte SESAME par rapport aux autres cartes pourrait s'expliquer par le moindre coût lors de son acquisition par rapport aux cartes et au compte auxquelles elle est reliée.

Il convient à présent d'analyser la répartition des utilisateurs selon leur revenu et leur niveau d'instruction.

- **Le profil des utilisateurs**

**Graphique 2 : Répartition des utilisateurs de cartes bancaires selon leur revenu**



Source : Tableau 5 (annexe 5)

Les données issues de notre enquête montrent que 2,75% des détenteurs de cartes ont un revenu en dessous de 50 000 FCFA ; 33,10% des détenteurs de cartes bancaires ont un revenu mensuel supérieur à 200 000 FCFA.

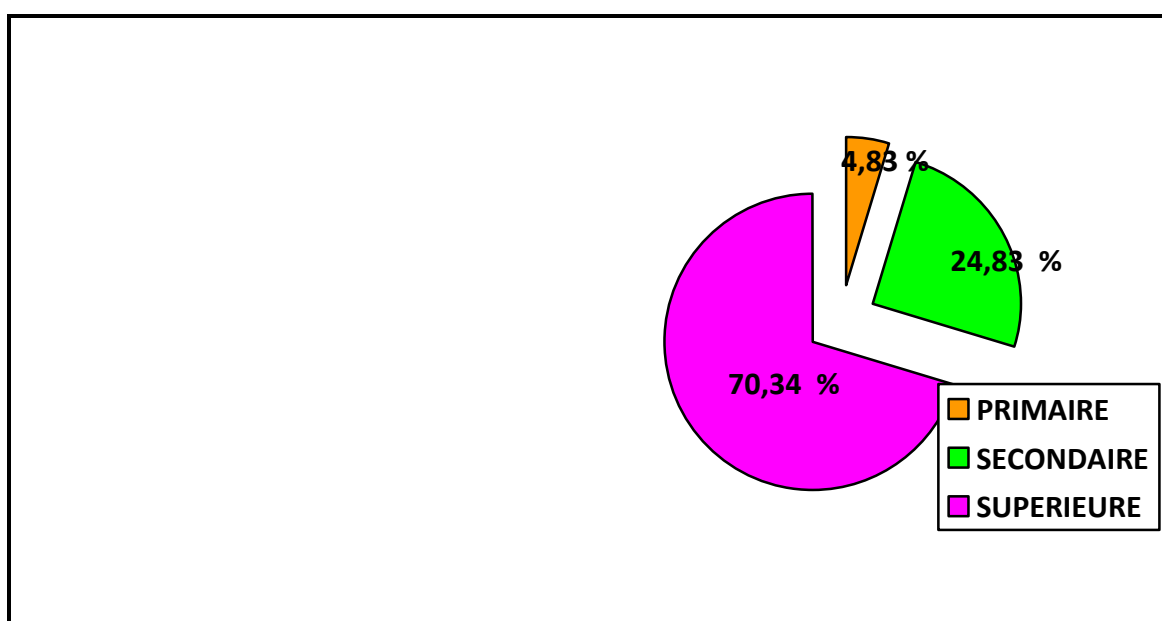
Par ailleurs le revenu mensuel moyen des utilisateurs de cartes bancaires interrogés est de 163.980F soit sensiblement 164.000 FCFA. Autrement dit, en moyenne les utilisateurs de cartes

bancaires ont un revenu compris entre 150.000 et 200.000 FCFA. L'adhésion à l'usage de la carte bancaire exige un niveau minimal de revenu. Nous pouvons également observer que le nombre d'utilisateurs de cartes dans chaque tranche de revenu en est une fonction croissante.

Ce phénomène pourrait aussi s'expliquer par le montant des frais et commissions afférentes à l'utilisation de la carte bancaire.

Voyons à présent ce qui en est du niveau d'instruction.

**Graphique 3 : Répartition des utilisateurs de cartes bancaires selon leur niveau d'instruction**



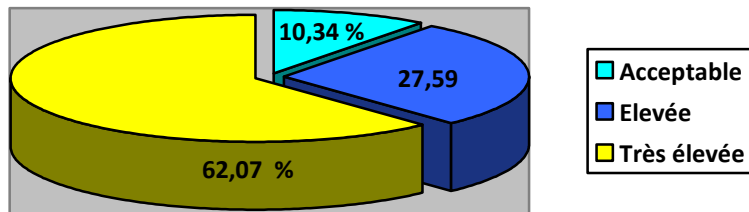
Source : Tableau6 (annexe 6)

Nous remarquons que la plupart des clients ont au moins le niveau secondaire. Par ailleurs, environ 70.34 % des utilisateurs de cartes bancaires ont le niveau supérieur contre 24,83% pour le niveau secondaire. Nous pouvons expliquer ces chiffres par le fait que le niveau d'instruction des individus influence beaucoup leur comportement vis-à-vis des services bancaires. Autrement dit, il faut avoir un niveau minimal d'instruction afin de pouvoir faire usage de la carte bancaire.

Abordons à présent l'opinion des clients sur les frais et commissions bancaires.

○ **Opinions sur les frais et commissions bancaires**

**Graphique 4 : Opinion sur les frais et commissions bancaires**



Source : Tableau 7 (annexe 7)

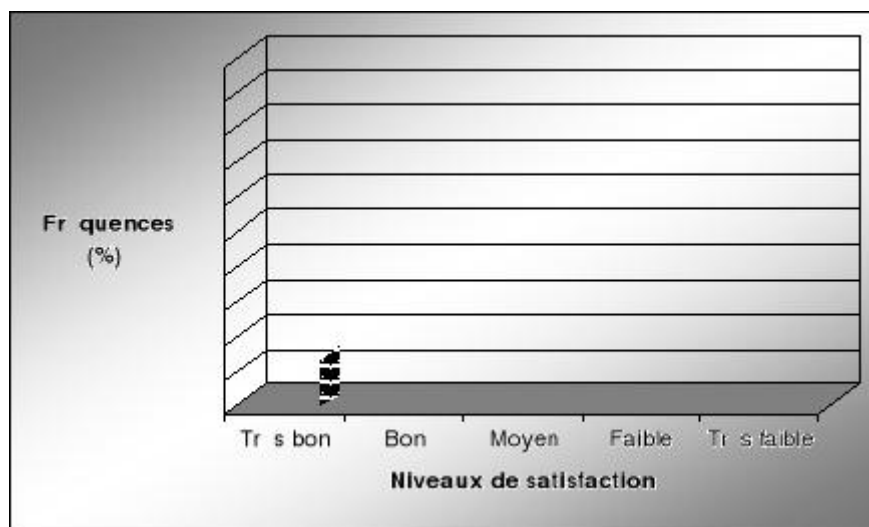
Les résultats de l'enquête révèlent que 62,07% des détenteurs de cartes bancaires estiment que les frais et commissions bancaires prélevés sont élevés ; 27,59% les estiment très élevés tandis que 10,34 % seulement les jugent acceptables.

En somme, il ressort que les frais et commissions bancaires sont considérés comme élevés pour une bonne partie des clients.

Evaluons à présent le niveau de satisfaction des utilisateurs de cartes bancaires

○ Niveau de satisfaction des clients

**Graphique 5 : Satisfaction globale vis-à-vis de l'utilisation des cartes bancaires**



Source : Tableau 8 (annexe 08)

Les chiffres relatifs à la satisfaction globale liée à l'utilisation des cartes bancaires montrent que 8,27% des utilisateurs de cartes bancaires sont très satisfaits; 33,80% sont satisfaits ; 30,34% sont moyennement satisfaits. Des efforts restent donc à faire quant à la qualité des services associés aux cartes bancaires et la prise en compte des attentes des utilisateurs.

**Section 2: Vérification des hypothèses et Suggestions**

**Paragraphe 1: Vérification des hypothèses**

Dans la mesure où identifier les problèmes n'est pas forcément les résoudre, il nous serait utile de procéder d'abord à la vérification des hypothèses de recherche avant de formuler quelques suggestions. Il faut préciser que nous n'avons pas utilisé de tests statistiques d'hypothèses pour confirmer ou infirmer nos hypothèses. Nous nous sommes basés sur de simples analyses que nous enseigne la statistique descriptive.

○ **Hypothèse H<sub>1</sub>**

L'hypothèse H<sub>1</sub> suppose que l'adhésion à l'utilisation des cartes bancaires dépend du revenu du client ainsi que de son niveau d'instruction. Il ressort des résultats de notre enquête les implications suivantes :

✓ une proportion relativement élevée de 33,10% des utilisateurs de cartes bancaires a un revenu mensuel de plus de 200.000FCFA. On enregistre également des fréquences élevées à mesure que le niveau de revenu augmente. Par ailleurs, 2,75% des utilisateurs ont un revenu de moins de 50.000FCFA.

✓ Une proportion relativement élevée de 70,34% des utilisateurs de cartes bancaires a le niveau supérieur. Aussi, 4,83% des utilisateurs ont le niveau primaire. On enregistre des fréquences élevées en passant du niveau secondaire au niveau supérieur.

Ces résultats nous amènent à confirmer l'hypothèse H<sub>1</sub>.

○ **Hypothèse H<sub>2</sub>**

L'hypothèse H<sub>2</sub> suppose que la faible couverture bancaire, le taux élevé des frais et commissions bancaires constituent des freins à l'utilisation massive des cartes bancaires.

Les résultats de nos recherches sur la couverture bancaire et les frais bancaires donnent les implications suivantes :

✓ toutes les régions du pays qui sont pourvues d'agences bancaires ont un taux de couverture qui dépasse largement la norme de 5 000 habitants /guichet. Au niveau du pays, le taux moyen de couverture dépasse également largement cette norme.

✓ les résultats de l'enquête montrent que plus de 62,07% des utilisateurs de cartes bancaires trouvent les frais et commissions bancaires élevés ; 27,59% les trouvent très élevés.

Tous ces résultats nous amènent à confirmer l'hypothèse H<sub>2</sub> selon laquelle la faible couverture de la BOA, le taux élevé des frais et commissions bancaires constituent des freins à l'adhésion populaire à la carte bancaire.

## **Paragraphe 2: Suggestions et conditions de mise en œuvre des suggestions**

### **A°) Suggestions**

L'utilisation des cartes de la BOA n'est pas encore développée au Bénin. Il y a environ vingt-un (21) ans que ce système a été introduit sur le marché local.

La question mérite donc une grande attention à travers les suggestions suivantes :

- ✓ **Concernant le problème spécifique n°1** qui stipule la réticence des clients, la BOA doit favoriser l'incitation de la clientèle titulaire de compte à utiliser la carte et de faire des sensibilisations périodiques adaptées au profil de chaque client.
- ✓ **En ce qui est du problème spécifique n°2** qui s'énonce comme suit: Absence d'une stratégie spécifique à l'utilisation des cartes bancaires.

Comme solution à ce problème, définir une politique d'implantation des Distributeurs Automatiques de Billets en tant que facteur d'émulation à la bancarisation et à l'utilisation des cartes bancaires. Harmoniser et revoir à la baisse les coûts des services liés à l'utilisation des cartes de BOA.

### **B°) Conditions de mise en œuvre des suggestions**

Au regard de toutes les analyses et de tous les constats les conditions de mise en œuvre que nous proposerons ci-dessous tiennent compte des deux problèmes spécifiques.

**Pour le problème spécifique n°1** il s'agira pour la BOA

- d'augmenter le budget de fonctionnement du service marketing consacré à la communication,
- d'utiliser les médias à travers des séances de sensibilisation dans les langues nationales sur les avantages que présentent ses cartes.

**Pour le problème spécifique n°2** il s'agira pour la BOA

- d'étendre les Distributeurs Automatiques de Billets pour se renforcer davantage de sa clientèle
- de favoriser la diminution du minimum perceptible pour les opérations de retrait
- Allouer un budget spécial au service monétique.

# CONCLUSION

Les recherches en vue de l'analyse des obstacles d'adhésion à l'usage des cartes bancaires au Bénin nous ont permis d'appréhender les avantages et les difficultés du système.

L'objectif général de cette étude était d'analyser la gestion des cartes bancaires à la BOA-BENIN. La réalisation de cet objectif nous a conduits à faire des recherches documentaires, des entretiens et une enquête sur le terrain. Ces démarches nous ont permis d'avoir des informations sur le profil des utilisateurs et leurs opinions sur les frais et commissions bancaires.

Dans d'autres pays, la carte bancaire est un instrument familier couramment utilisé. Mais au Bénin cela reste un moyen sélectif de paiement. Tout un travail doit donc être fait pour qu'elle soit à la portée de la majorité.

Au total il ressort de notre recherche les conclusions suivantes :

Malgré l'existence des mesures incitatives développées par la BOA-BENIN, notamment la gratuité des opérations de retrait ainsi que la possibilité de bénéficier de découverts, le bilan de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin reste mitigé.

La fréquence d'utilisation des cartes bancaires reste très faible par rapport aux espèces et les autres instruments scripturaux que sont le chèque, le virement.

Les retraits fiduciaires constituent l'habitude la plus répandue en raison de la méconnaissance des possibilités offertes par la carte bancaire.

La couverture bancaire de la BOA du pays reste faible et la BOA-BENIN se positionne beaucoup plus dans, les grandes villes et particulièrement Cotonou.

Les frais et commissions bancaires sont élevés. Le revenu des individus ainsi que leur niveau d'instruction sont des facteurs explicatifs de leur adhésion à l'usage de la carte bancaire.

La carte bancaire doit jouer son véritable rôle d'instrument de paiement accepté par tous les acteurs à l'instar de la monnaie fiduciaire.

Le système doit reposer sur une infrastructure de télécommunication au niveau national à même d'assurer un service de haute qualité avec des débits élevés et un coût réduit. Sur la base des

Analyse des obstacles d'adhésion des clients à l'utilisation des cartes bancaires : Cas de la  
BOA-BENIN

---

constats faits, l'étude de l'analyse des obstacles d'adhésion à l'usage des cartes bancaires : cas de la BOA- Bénin doit être perçue par les acteurs comme une initiative qui devrait permettre le développement de l'utilisation des cartes bancaires, la réduction de la forte circulation fiduciaire, la sécurisation des paiements et la limitation des risques de vols.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ADISSA L. (2008), "**La bancarisation de l'économie de l'UEMOA : Facteur de développement ?** », Université d'Abomey-Calavi/ENAM, *Mémoire de cycle II* Banque et finance de marché.
- BCEAO (2007), "**Rapport annuel**", Dakar.
- BCEAO (2007), "**Rapport sur les systèmes de paiement dans l'UEMOA**", Dakar.
- BECK T. et De La TORRE A. (2006), "**The basic analytics to financial service**", *World Bank policy research working paper* 406, 57p.
- BECK T. et al. (2004), "**the determinants of financing obstacles**", *World Bank policy research working paper* 3204, 35p.
- BONKANO M. (2007); "**Impact de l'utilisation des cartes bancaires sur les utilisateurs au Bénin**", ESGIS-Bénin, *Mémoire de MBA* en Management.
- DEVOLUY M. (1994), "**Monnaie et problèmes financiers**", Hachette, Paris. FOFANA B. (2007), "**La monétique de la Banque Atlantique Bénin : une véritable innovation au service de tous les secteurs économiques**", Mai 2007.
- DUFF R. (1999) ; "**Encyclopédie de la gestion et du management**", Dalloz, Paris
- GANSINHOUNDE A. (2007), "**Les déterminants de la faible bancarisation dans l'UEMOA**", *Mémoire de Master* Banque et Finance, Université Polytechnique du Bénin.
- LAMARQUE E. (1996), "**Les métiers bancaires : définitions et logiques d'intégration ; proposition d'un cadre méthodologique et conceptuel d'analyse**", *thèse de doctorat en Sciences de Gestion*, Université Montesquieu-Bordeau 4.
- MEDETON M. (2006), "**Contribution à l'amélioration de la vente des cartes bancaires à la Banque Atlantique**", *Mémoire de MBA*, ESGIS Bénin.
- PATAT J. (1993), "**Monnaie, Institutions financières et politique monétaire**", 5<sup>ème</sup> Edition Economica, Paris.
- UEMOA, Commission Bancaire (2007) ; "**Rapport annuel**", Dakar.

# SITES WEB

BRAUDO S. (2009) ; "Dictionnaire du droit privé", <http://www.dictionnaire-juridique.com>,  
Janvier, 10, 19H45

GIM-UEMOA (2009) : "Introduction à la monétique du GIM", <http://www.gim-uemoa.org>,  
mars, 05, 15H12

Les clés de la Banque (2009) : <http://www.lesclesdelabanque.com>, Janvier, 10, 19H50

MEDIADICO (2009), <http://www.mediadico.com>, Janvier, 10, 20H12

Wikipédia (2009) ; "Encyclopédie libre", <http://fr.wikipedia.org>