



REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE D'ABOMEY- CALAVI (UAC)

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION (FASEG)

MEMOIRE DE LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCES DE GESTION

FILIERE : FINANCE-BANQUE-ASSURANCE

THEME

**PROBLEMATIQUE A L'UTILISATION DES CARTES BANCAIRES COMME
MOYENS DE PAIEMENTS: Cas de la carte SESAME+ de la BOA- BENIN**

Réalisé et présenté par : Stéphane A. ADEYEMI & Crépin AIKPE

Maître de stage

Mr Georges NOUATIN

Directeur d'agence BOA Saint Michel

Directeur de mémoire

Prof Emmanuel HOUNKOU

Agrégé des Universités- Enseignant

à la FASEG

Mr KARL AKPODJI

Chargé de clientèle BOA Cocotiers

ANNEE ACADEMIQUE : 2014-2015

MAI 2015

AVERTISSEMENT

	<p><i>LA FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION N'ENTEND DONNER NI APPROBATION, NI IMPROBATION AUX OPINIONS EMISES DANS CE MEMOIRE. CES OPINIONS DOIVENT ETRE CONSIDEREES COMME PROPRES A LEURS AUTEURS.</i></p>



DEDICACE

A

✓ *ma mère ; Florence I. ADELE*

✓ *mon père ; Zacharie O. ADEYEMI*

✓ *mes frères et sœurs*

Stéphane A. ADEYEMI



DEDICACE

A

✓ *ma mère:* Anne-marie AIKPEVI

✓ *mon Père :* Hilaire AIKPE

✓ *mes Frères et Sœurs*

Crépin AIKPE

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier :

- ✓ Prof **Charlemagne IGUE**, Doyen de la faculté.
- ✓ Prof **Faustin CHABOSSOU**, Vice-doyen de la faculté.
- ✓ Mr **Faustin AMOUSSOU**, Directeur Général de la BOA-BENIN pour avoir accepté notre demande de stage.
- ✓ Notre Directeur de mémoire le Professeur **Emmanuel HOUNKOU** qui a mis à notre disposition tout son expertise en la réalisation de ce travail.
- ✓ Mr **Joress AGBOVOEDO**, *Doctorant* en science de gestion/UAC, notre superviseur, qui a accepté volontairement de diriger nos travaux, malgré ses multiples occupations et de répondre chaque fois à nos préoccupations. Qu'il trouve ici, le symbole de notre profonde reconnaissance
- ✓ **AUX HONORABLES MEMBRES DU JURY**, pour l'intérêt qu'ils accordent à ce travail en acceptant de le juger.
- ✓ Mr **Georges NOUATIN** et Mr **Karl AKPODJI**, nos maîtres de stage pour leurs suivis et leur conseils professionnels.
- ✓ A tout le personnel de la BOA-BENIN et particulièrement ceux avec qui nous avons travaillé.
- ✓ Mr **Viviano EDOH**, comptable à la BOA-BENIN pour son assistance.
- ✓ A tous le corps enseignant, le personnel administratif de la FASEG pour leur précieuse contribution à notre formation, nous garderons toujours en mémoire la bonté de tous.

SIGLES ET ABREVIATIONS

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

BOA : Banque Of Africa

DAB : Distributeur Automatique de Billets

EMV : Europay-MasterCard-Visa.

FCFA : Francs de la Communauté Financière de l'Afrique.

GAB : Guichet Automatique de Banque.

GIM- : Groupement Interbancaire Monétique de l'Union Economique et
UEMOA Monétaire Ouest Africaine.

SMM : Service Monétique et Multimédia.

TPE : Terminal de Paiement Electronique.

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique1 : opinion du personnel de la BOA-BENIN sur le retard de la mise a disposition de la carte de la carte SESAME+ aux clients	30
Graphique 2 : la fréquence d'utilisation de la carte sesame+.....	30
Graphique 3 : opinions des clients sur les tarifs des Services de la carte SESAME+.....	31.
Graphique4 : <i>niveau d'information des clients sur l'usage de la carte SESAME+ comme moyen de paiement.....</i>	31

RESUME

Les moyens de paiements connaissent de profondes évolutions en raison des innovations technologiques majeures que sont les paiements sans contact sur internet, mobile et sur carte dont le développement a été particulièrement rapide dans tous les pays. L'utilisation de ces cartes est en perpétuelle évolution dans la zone UEMOA à travers le projet GIM-UEMOA principale acteur de la promotion de l'interbancaire. . Notre étude s'est donnée pour objectif d'identifier les facteurs déterminant la non utilisation de la carte bancaire SESAME + de la BOA- BENIN comme moyens de paiement. Pour atteindre cet objectif, nous avons émis deux hypothèses à savoir que La lenteur dans la fabrication des cartes et les exigences de leur sécurisation sont à l'origine du retard dans la mise à disposition desdites cartes à la clientèle de la BOA-BENIN et le coût élevé des prestations, le manque d'information expliquent la faible utilisation de la carte SESAME+ par les clients de la BOA-BENIN comme moyens de paiement. Les résultats obtenus suggèrent la pratique d'un marketing axé sur la gestion accéléré du temps de la mise disposition de la carte aux clients, la réduction des tarifs des services offerts par la carte; une sensibilisation accentuer de la clientèle sur le caractère ‘paiement’ de la carte SESAME+.

Mots-clés : carte, paiement, interbancaire, GIM-UEMOA, clientèle

ABSTRACT

Payment methods undergoing profound changes due to major technological innovations that are contactless payments on the internet, mobile and card whose development has been particularly rapid in all countries. The use of these cards is constantly changing in the UEMOA zone around the main GIM-UEMOA project actor promoting interbanking. . Our study has the objective to identify the factors determining the no-use of the loan card of the SESAME + BOA BENIN as payment. To achieve this goal, we issued two assumptions that the slowness in making cards and their security requirements are causing delays in the provision of said cards to customers of the BOA-BENIN and high cost of services, lack of information explain the low use of SESAME + card by customers of BOA-BENIN as payment. The results suggest the practice of marketing focused on accelerated time management of setting of the card available to customers, reducing tariffs of services provided by the card; increase awareness of customers about the nature of the payment card Sesame+.

Keywords: card, payment, interbank, GIM-UEMOA, customer.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET THEORIQUE DE L'ETUDE.....	3
Section 1 : cadre institutionnel de l'étude.....	4
Section 2 : Cadre théorique de l'étude	13
CHAPITRE 2 : REVUE DE LA LITTERATURE, HYPOTHESE ET CADRE METHODOLOGIQUE	16
Section 1 :Revue de la littérature et formulation des hypothèses.....	17
Section 2 : Cadre méthodologique.....	24
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS, ANALYSE ET RECOMMANDATION.....	29
Section 1: Présentation et analyse des résultats,	30
Section 2 : Vérification des hypothèses et recommandation.....	33
CONCLUSION.....	36

Bibliographie

Annexes

Table des Matières

INTRODUCTION

L'évolution de la technologie et la mondialisation imposent aujourd'hui à plusieurs millions de clients des banques dans le monde à adhérer de plus en plus à des moyens de gérer leurs comptes de façon indépendante, par Internet à partir de leurs ordinateurs ou depuis leurs téléphones portables. D'ores et déjà, les grandes banques s'attèlent à mettre au service de leur clientèle les nouvelles technologies dans ce domaine.

Pour ne pas être à la traîne de ces grandes mutations, l'Afrique essaie de mettre 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 1999 la modernisation des systèmes et moyens de paiement dans les pays de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA). La BCEAO, dans une démarche participative, entend garantir l'interbancaire car le client du 3^{ème} millénaire qu'il soit africain ou non, souhaite faire ses opérations de paiement où il veut, quand il veut et comme il veut.

Le groupe BOA, en s'inscrivant dans cette perspective a élaboré une gamme de carte bancaire parmi lesquelles nous pouvons citer la carte SESAME+ qui est actuellement gérée par la BOA BÉNIN, l'une de ses filiales.

Pour atteindre ce faire, nous avons procédé à une recherche- diagnostic sur le thème « **Problématique à l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiements : cas de la carte SESAME+ de la BOA BÉNIN** ».

L'étude de ce thème est organisée en trois chapitres : le premier chapitre concerne le cadre institutionnel et théorique de l'étude; le second chapitre s'intéresse au revue de la littérature, l'hypothèse et au cadre méthodologique de l'étude puis un troisième chapitre dénommé : présentation des résultats, analyses et recommandations.

CHAPITRE 1 :

CADRE INSTITUTIONNEL ET THEORIQUE DE L'ETUDE

Ce chapitre présente la BOA-BENIN à travers ses caractéristiques et les travaux effectués au cours de notre stage ainsi que la problématique et les objectifs.

Section1 : Cadre institutionnel de l'étude

Cette section présente la BOA-BENIN à travers son historique, ses objectifs et sa structure organisationnelle, son environnement puis état des lieux de notre stage.

Paragraphe1 : Présentation générale de la BOA-BENIN

Dans cette partie, il est question de l'historique de la BOA-BENIN, puis de la définition de ses objectifs.

A- Historique de la BOA-BENIN

La création d'une Banque africaine, indépendante des grands groupes internationaux et fondée grâce à des capitaux privés africains et bien diversifiés est d'abord un projet pionnier de ladite banque. Après la création de la BANK OF AFRICA-MALI (BOA-MALI) en 1982, une société holding est constituée en 1988 AFRICAN FINANCIAL HOLDING (AFH), qui deviendra plus tard BOA GROUP S.A. Celle-ci a été à l'origine de la création de la BANK OF AFRICA-BÉNIN (BOA-BÉNIN) le 29 juin 1989 qui a ouvert ses portes au public le 15 janvier 1990. Son capital social au juin 2014 est de 10.072.680.000 FCFA et sa direction générale ainsi que son agence centrale ont leur siège à Cotonou avenue Jean-Paul II. La BOA-BÉNIN est aujourd'hui leader dans son pays car elle comporte 44 Agences.

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) ; African Investment Bank (AIB) ; Société Générale des Banques du Bénin (SGBB) ; Banque Gabonaise et Française pour l'Investissement (BGFI).

B-Objectifs 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....

Les actions de la BOA-BENIN ont été cotées à la Bourse Régionale des Valeurs Mobilières(BRVM) en Novembre 2000; ce qui lui a permis de conforter sa position de Leader sur le marché bancaire Béninois. Ses ambitieux objectifs de croissance et de rentabilité l'ont conduit à consolider son assise financière, notamment par le renforcement régulier de ses fonds propres en répondant par-là aux exigences des organes de tutelle.

Comme toute institution, la BOA-BENIN a une organisation structurée.

C- Les organes

Pour répondre aux exigences de ses activités, la BOA-BENIN s'est dotée d'une organisation structurelle qui se décompose en trois organes : les organes de gestion, les directions techniques et les organes de contrôle.

1- Les organes de gestion

Ils concourent à la bonne marche et à la pérennisation des activités de la banque.

On a :

- Le Conseil d'Administration (CA):C'est l'organe suprême composé de douze (12) membres, qui coordonne toutes les activités de la banque, et les exerce dans la limite de l'objet social de la banque.

Il délègue une partie de ses pouvoirs à la Direction Générale et au comité de crédit, et est assisté d'un bureau de sages.

- Le comité de sages: Il répond aux questions relevant de la politique générale de la Banque et exerce à côté du Conseil d'Administration. Il est composé de six (6) membres.
- La Direction Générale: Elle exécute le plan d'action de la banque tel que défini par le CA. Elle supervise et coordonne les activités de la banque. Elle est dirigée par un Directeur Général (DG) qui est assisté par trois (3) Directeurs Généraux Adjoints.
- Le comité d'Audit et des Risques : Il est chargé de suivre les activités de la direction de l'Audit Interne, de l'organisation et du fonctionnement des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques. Il est composé de cinq (5) membres.

2- Les directions et départements techniques

Comme l'indique son organigramme (annexe) depuis Mai 2014, la BOA-BENIN est dirigée par un Directeur Général(DG) qui est assisté par trois(3) pôles dirigés chacun par un Directeur Général Adjoint(DGA) : Pôle Exploitation, Pôle Support, Pôle Finance et Risque.

a-Pôle Exploitation

Il coordonne les activités de la direction du Centre d'Affaires, de la Direction Retail Commercial et Réseau, de la Direction de la Clientèle Institutionnelle, de la Direction de la Gestion Préventive des Risques, de la Direction Marketing et Communication, de la Direction de l'Animation Commerciale.

b-Pôle Support

Il coordonne les activités de la production bancaire (sont rattachés les services des Opérations domestiques, des Opérations internationales, de la Gestion Administrative des Crédits et le service Assurance), le département Organisation, le département Informatique et Télécoms, le service des Ressources Humaines, le service des Moyens Généraux, le service Etudes et Statistiques.

c-Pôle Finances et Risques

Il regroupe la Direction financière (le département Finance, le service Contrôle Financier et le service Trésorerie), la Direction des Affaires Juridiques, la Direction des Risques (le Département Etudes et Analyse des crédits, le département Gestion des Risques), la Direction du Recouvrement et du Contentieux qui comprend le service précontentieux.

3- Les organes de contrôle

Les organes de contrôle sont subdivisés en deux : organes internes et organes externes.

a-Les organes internes de contrôle

La BOA-BENIN dispose de trois entités qui assurent son contrôle interne :

- Direction du Contrôle Permanent et de la Conformité: il s'occupe de la déontologie dans la banque et du suivi des informations sur tous les comptes clients ouverts. Il s'occupe également de la lutte contre le blanchiment d'argent, du financement du terrorisme et des affaires frauduleuses.
- Direction de l'Audit Interne: Il assure le contrôle interne de la banque par l'aide du service d'Audit Interne, le Service de vérifications Comptables et le Service du Contrôle des risques. Il est supervisé par le comité d'Audit Interne et de risque, du Conseil d'Administration et est en collaboration avec la Direction Générale.

b- Les organes externes de contrôle

Le contrôle externe est assuré par la Direction de l'Inspection, les Commissaires aux comptes et la Commission Bancaire

- La Direction de l'Inspection : Elle assure la fonction de l'audit externe de la banque, rédige et met en place les procédures organisationnelles et opérationnelles de toutes les filiales du Groupe BOA. Elle est constituée des membres de différentes nationalités et coordonne les travaux des différents départements du Contrôle Général dans l'ensemble des filiales du Groupe.

- Les Commissaires aux comptes : Ils sont chargés des vérifications relatives au fonctionnement des organes sociaux et du contrôle interne ; du contrôle des comptes annuels de la banque ; du respect de la réglementation bancaire et des vérifications d'informations spécifiques prévues par la loi.
- La Commission Bancaire : Elle veille à l'organisation et au contrôle des banques et établissements financiers de l'UMOA. Elle se réunit au moins une fois par trimestre et est dotée d'un secrétariat permanent composé de fonctionnaire de la BCEAO, qui établissent pour ses sessions des rapports et études sur le respect des règles universelles de bonne gestion par les établissements de crédit de l'Union.

D- Activité

La BOA-BENIN a une activité de banque commerciale de dépôt et de crédit. Depuis 1991, l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements financiers du Bénin (APB) place la BOA en tête des banques de la place dans la situation annuelle des banques. Elle intervient dans plusieurs domaines d'activités et offre plusieurs types de services.

En effet, la BOA-BENIN finance à cours, moyen et long terme les Petites et Moyennes Entreprises (PME) quel que soit leur secteur d'activité sans montant minimum pré-requis mais avec des critères de décisions assez stricte ; ce qui la présente comme une banque particulièrement attentionnée en matière d'analyse du risque dans les dossiers de financement. Elle offre tous les services d'une banque commerciale à savoir :

- ✓ La collecte de dépôt : effectués par les clients sur leurs différents comptes (comptes épargnes, comptes chèques etc...) ;
- ✓ L'octroi des crédits : divers types de crédits sont accordés aux clients (crédit d'investissement ; crédit de fonctionnement, engagement par signature, crédits documentaires
- ✓ ingénierie et conseils : assistance et conseil de la BOA à ses clients.

La BOA BENIN offre à sa clientèle toute une gamme de produits et services variés à savoir :

- ❖ les comptes courants ;
- ❖ les comptes de dépôts ;
- ❖ les produits de banque-assurance
- ❖ les opérations de devises ;
- ❖ la gestion des liquidités (DAT) ;
- ❖ les découverts ;
- ❖ les financements comme ceux du commerce ;
- ❖ les interventions sur les marchés monétaire et financier ;
- ❖ les divers types d'épargne ;
- ❖ les moyens de paiement ;
- ❖ des services multimédias ;
- ❖ des prêts ;
- ❖ des transferts ;
- ❖ le change ;
- ❖ le crédit d'épargne logement ;
- ❖ les cartes de retraits et de paiement que sont :
 1. les cartes VISA (LIBRA ET PROXIMA) permettant de faire des retraits et des paiements sur les (TPE) Terminaux de Paiement Electronique. Ces cartes sont utilisables aussi bien au Bénin qu'à l'internationale) ;
 2. les nouvelles cartes TUCANA permettant d'envoyer de l'argent vers l'extérieur sans avoir à prendre par des virements et d'effectuer des achats sur internet à partir d'un compte virtuel.
 3. Les cartes SESAME (Epargne et Plus) qui permet de faire des retraits dans des DAB / GAB de la BOA-BENIN à n'importe quel moment pour la carte SESAME épargne. La carte SESAME+ est la carte de retrait et de paiement régionale de la BOA.

La BOA-BENIN a développé une activité dynamique dans le domaine de l'octroi de crédits ; c'est ainsi que de nombreux domaines ont reçu son appui. Ainsi, elle intervient dans les domaines d'activité tels que l'industrie, la production, l'agriculture, les produits d'exportation du Bénin, les opérations de financement de la filière coton, etc....

En outre, dans le secteur des services et du commerce, la BOA-BENIN a appuyé la libéralisation des secteurs du transit et de la mutation ; elle a également soutenu les activités de négoce portant sur les produits tels que : la farine, de blé, le sucre, le riz, le manioc, etc....

Paragraphe 2: Environnement de la BOA-BENIN et déroulement du stage.

A- Environnement de la BOA-BENIN

L'environnement d'une entreprise est l'ensemble des éléments internes et externes qui influencent ou non sa vie et son fonctionnement.

Parmi ces éléments, il y en a certains sur lesquels l'entreprise n'a aucune emprise : il s'agit des contraintes environnementales (la macro environnement), alors que sur d'autres l'entreprise peut agir : ce sont les variables du micro environnement.

Ainsi l'environnement d'une entreprise se décompose en deux sous-ensembles à savoir :

- Le micro environnement ;
- La macro environnement.

1-Le micro environnement

Cet environnement comprend les acteurs immédiatement au contact. On distingue généralement les ressources humaines, les fournisseurs, les clients et la concurrence.

-Les Ressources Humaines

Les travailleurs de BOA-BENIN constituent l'ensemble des personnes qui accomplissent des tâches au sein de la société, en vue de son développement et pour son compte.

BOA-BENIN emploie plus de six cents (600) agents répartis sur l'ensemble du territoire.

-Les Fournisseurs

Ce sont des entreprises qui livrent à la BOA-BENIN les éléments nécessaires à l'exercice de ses activités. On peut citer : ADAMS MEDIA, SBEE, BENIN TELECOM SA etc.

-Les clients

Ce sont des consommateurs ou des utilisateurs des produits et/ou services de la BOA-BENIN. Ils sont constitués du grand public, des entreprises, des ambassades et organismes et même de l'Etat.

-La concurrence

La concurrence est une situation où plusieurs entreprises proposent de vendre des biens ou des services équivalents ou substituables. Les clients potentiels sont alors dans une situation de choix. La BOA-BENIN occupe la première place sur le marché bancaire au BENIN depuis plus de vingt ans.

2-La macro environnement

Il est composé de tous les éléments qui ont un impact profond sur l'entreprise mais celle-ci n'a guère d'emprise sur eux. Ce sont des facteurs incontrôlables auxquels l'entreprise doit s'adapter. Il s'agit des dimensions Politico-légale, économique, technologique, démographique que nous avons choisi de passer en revue.

-Environnement politico-légal

Il regroupe toutes les lois qui régissent le secteur bancaire au BENIN. La BCEAO est la banque centrale qui met en place la politique monétaire au BENIN et dans la sous-région.

-Environnement économique

Le Bénin est un pays sous développé dans lequel le SMIG (Salaire Minimum Inter professionnel Garanti) est de 40 000 francs CFA.

Ce faible pouvoir d'achat ne permet pas aux populations béninoises de répondre aisément à leurs besoins. La BOA-BENIN opérant sur ce marché est obligée de prendre en compte ce facteur dans sa politique de satisfactions de la clientèle.

-Environnement technologique

La technologie dans le domaine bancaire évolue de jour en jour et de nouveaux services se créent quotidiennement. Nous pouvons citer les services liés à un compte bancaire par internet, par téléphone fixe et ou portable, les gestionnaires automatique de billets, etc.

-Environnement démographique

La population du Bénin, estimée à 9 200 612 en 2011, est constituée en majorité de jeunes et d'adolescents (soit près de 40% qui ont entre 15 et 40 ans) : **source INSAE**. Ces jeunes et ces adolescents sont de potentiels utilisateurs de nos produits. La BCEAO dénonce le faible taux de bancarisation au BENIN et dans l'espace UEMOA (soit un taux de 5,4% pour le Bénin et moins de 20% dans l'espace UEMOA) : **source BCEAO**. Il va sans dire que la BOA-Bénin dispose d'un marché potentiel à exploiter.

B-Déroulement du stage.

Lors de notre stage dans les agences de la BOA COCOTIERS et SAINT MICHEL, les travaux que nous avons effectués ont eu lieu à la caisse et au Service Clientèle.

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. Là, nous avons exécutés les travaux suivants :

- ouverture de comptes (compte courant et compte épargne).
- distribution de la carte bancaire SESAME+ et explication aux clients de sa manipulation. A cet effet, après leur avoir présenté les Guichets Automatiques de Banque (GAB), nous les informons des opérations qu'ils peuvent y effectuer (retrait d'argent, changement du code).
- enregistrement des réclamations et des demandes de régularisation des cartes.

Section 2 : Cadre théorique de l'étude

Dans cette section nous avons abordé la problématique de notre étude, aux raisons qui justifient l'intérêt que nous portons à cette dernière puis les objectifs de l'étude.

Paragraphe 1: Problématique et intérêt de l'étude

Nous regrouperons les problèmes jugés importants pour la réalisation de notre étude après la rédaction de la problématique.

A- Problématique de l'étude

Dans le contexte de la mondialisation actuelle le secteur bancaire de l'UEMOA et celui du Bénin sont de plus en plus soumis à l'amélioration de la qualité de ses services. Cette amélioration est marquée par une kyrielle d'innovations, des NTIC offrant à la clientèle des multitudes de choix des moyens de paiements qui jusqu'à une date récente ont été entravés par des insuffisances dont les longs délais d'encaissement des valeurs, les difficultés d'accès au système bancaire, les coûts élevés des transactions ainsi que les longues files d'attente dans les agences lors des transactions en espèces. Selon **le rapport rédigé par la BCEAO (2004)**, s'il y a une faible utilisation de la carte bancaire c'est parce qu'il y a une absence d'interbancaire qui rend difficile l'acceptation de la carte bancaire par les commerçants. De plus, La BCEAO dénonce le faible taux de bancarisation au BENIN et dans l'espace UEMOA (soit un taux de 5,4% pour le Bénin et moins de 20% dans l'espace UEMOA)

Ainsi pour pallier à ses insuffisances elle a initié en 1999 un projet de réformes des systèmes de paiement.. La BOA BENIN n'est pas resté en marge de cette réforme a conçu des cartes à piste ou magnétiques qu'elle a mis en circulation toujours dans le but d'accroître la fluidité des transactions. Mais ces cartes étaient uniquement des cartes de retrait donc n'étaient pas utiliser comme moyens de paiement. Dans cette dynamique son Service monétique a créé une carte effectuant des opérations de retrait et de paiement a vocation régionale : la carte SESAME+ encore appelé carte GIM UEMOA. Sur les lieux de stage, nous constatons des longues files d'attente au niveau des guichets malgré l'existence de la carte SESAME+, le retard dans la mise à disposition des cartes SESAME+ à la clientèle.

Au vue de ces constats, un certain nombre de questions méritent d'être abordées d'où notre question centrale : Pourquoi la population n'adhère-t-elle pas à l'usage massif de la carte bancaire SESAME+ de la BOA-BENIN comme moyen de paiement ? Pour répondre à cette question centrale, nous posons les questions de recherches suivantes:

- Qu'est ce qui justifie le retard observé dans la mise à disposition des cartes SESAME+ aux clients de la BOA-BENIN ?
- Qu'est ce qui justifie la faible utilisation de la carte SESAME+ de la BOA-BENIN par les clients ?

Pour répondre à ces questions, on a choisi d'étudier le cas de la BOA-BENIN, d'où l'étude du thème : *«Problématique à l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiements : cas de la carte SESAME+ de la BOA-BENIN»*.

B-Intérêt de l'étude

Il existe deux raisons majeures qui justifient l'intérêt que nous portons à ce thème. En effet, notre étude nous permettra de montrer combien il est avantageux tant pour les banques que pour les populations de l'espace UEMOA de recourir aux cartes bancaires.

Dans le paragraphe qui suit, nous allons présenter les objectifs de notre étude.

Paragraphe 2: Objectifs de l'étude

Il convient de distinguer l'objectif général et les objectifs spécifiques.

A- Objectif général

L'objectif général est d'identifier les facteurs déterminants du non utilisation de la carte bancaire SESAME+ de la BOA-BENIN comme moyen de paiement.

B- Objectifs spécifiques

- *Objectif spécifique n°1* : Examiner le délai de mise à disposition de la carte SESAME+ aux clients afin que ce dernier soit considérablement réduire.
- *Objectif spécifique n°2* : Analyser les conditions pour une plus forte utilisation de la carte SESAME+ de la BOA-BENIN par les clients.

CHAPITRE 2 :

REVUE DE LA LITTERATURE, HYPOTHESE
ET
CADRE METHODOLOGIQUE

Ce chapitre aborde la revue de la littérature suivie des hypothèses puis du cadre méthodologique.

SECTION1 : Revue de la littérature et formulation des hypothèses

PARAGRAPHE1 : Revue de la littérature

A-Clarification des concepts

Une définition des notions de base qui ont meublé notre travail est fait.

La carte de crédit : C'est une carte qui permet à son titulaire d'effectuer des opérations d'achat en tirant sur un crédit personnel lié strictement à cette carte. Le crédit concerne le délai entre la date d'achat et le débit du compte du titulaire. Le crédit peut revêtir la forme d'un découvert permanent plafonné. Les comptes ne sont pas débités globalement car le paiement des achats est étalé dans le temps selon des modalités déterminées par l'émetteur de la carte.

La carte de paiement : C'est une carte qui permet à son titulaire de faire non seulement des retraits mais aussi de régler des achats chez les commerçants affiliés au réseau monétique.

La carte de retrait : Carte délivrée par la banque permettant d'effectuer exclusivement des retraits de billets dans des automates bancaires (DAB/GAB). Son utilisation peut être limitée ou non à un seul guichet bancaire, à une seule banque ou à une seule agence. Elle est utilisée pour les retraits d'argent. Le client ne peut effectuer des retraits que dans une limite périodique déterminée par la banque.

Cartes à piste ou magnétique: Ce sont des cartes dotées d'une piste magnétique qui peut contenir une quantité limitée d'informations. Ces informations ne peuvent être ensuite modifiées.

Carte à puce : C'est une carte dotée d'une puce qui permet de stocker des informations (le code secret, les dernières opérations financières effectuées. Ces informations sont modifiables dès l'introduction de la carte dans un lecteur de carte.

Chèque : C'est un écrit par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne appelée le tiré de payer une certaine somme à l'ordre d'elle-même ou à l'ordre d'une troisième personne dénommée le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez le tiré.

Compte bancaire : L'Etat comptable sur lequel est enregistré l'ensemble des opérations effectuées entre la banque et son client.

Interbancaire : Coopération entre les banques et qui permet de garantir l'acceptabilité des moyens de paiement émis par l'ensemble des banques et leur échange dans les meilleures conditions de rapidité, de sécurité et de coût.

Monétique : C'est l'ensemble des traitements électroniques, informatiques et télématiques nécessaires à la gestion des transactions monétaires faites au moyen d'une carte bancaire.

Système de paiement : C'est l'ensemble des instruments, des procédures et règles pour le transfert des fonds grâce à une infrastructure technique convenue.

Terminal de Paiement Electronique : C'est un dispositif électronique installé chez les commerçants et relié au serveur de la banque émettrice, permettant aux clients d'effectuer leurs opérations de paiement.

Nous essayerons de faire le point des réflexions des auteurs qui ont eu à traiter des sujets se rapportant à la problématique.

LA 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. Selon la loi n°90/018 du 27 Juillet 1990 portant règlementation bancaire au Bénin : « 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 »

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 et connecté ou non à sa banque,
- le retrait d'espèces aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB),
- le télépaiement Internet, etc.

DAB ET GAB

Le Distributeur Automatique de Billets et le Guichet Automatique de Banque. Un guichet automatique bancaire ou distributeur automatique de billets (abrégié en GAB en français de France) ou guichet automatique en français québécois, ou encore bancomat en Suisse et Italie, est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service.

Différents modèles de GAB permettent de faire des retraits, acceptent des dépôts en liquide ou par chèque, ordonnent des transferts de fonds, impriment des mises à jour de carnets, augmentent le montant d'une carte d'appel téléphonique et même, vendent des timbre-poste. En Suisse, en Espagne, au Portugal (réseau « Multi banco ») et au Canada, il est aussi possible de régler certaines factures via un GAB. L'homologue en anglais américain est Automated Teller Machine (ATM), en anglais canadien Automated Banking Machine (ABM).

Le GAB, lui, est une extension du DAB (distributeur automatique de billets), qui est un GAB simplifié ne permettant que les retraits. En anglais, l'abréviation ATM désigne un DAB, SST (Self-Service Terminal) un GAB.

Pour ce qui est des réseaux, tous les GAB sont connectés à un GDG (Gestionnaire De DAB/GAB). Ce GDG est lui-même connecté au réseau interbancaire, ce qui facilite le retrait et autres opérations n'appartenant pas à la banque où le client possède un compte. Cette structure est particulièrement utile aux personnes qui voyagent. Par exemple, dans un pays étranger, une personne souhaitera obtenir des devises locales. Un GAB peut lui en donner, le réseau bancaire effectuant les conversions monétaires au taux de change du moment.

Les GAB n'effectuent de transactions que si l'institution bancaire autorise celles-ci, autorisations qui passent nécessairement par le réseau interbancaire. Les banques ont de leur côté développé des automates permettant de retirer de l'argent avec une carte bancaire, en l'occurrence le Distributeur Automatique de Billets.

Bref, nous pouvons en déduire qu'un DAB ne permet que les retraits d'espèces tandis qu'un GAB peut offrir une variété de services.

B-Contribution antérieure

Les particuliers attendent d'abord de leurs banques qu'elles répondent à leurs besoins de base 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 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.

Pour EGBE, R. (2000), il ne suffit pas seulement de créer de nouveaux produits pour satisfaire les besoins des clients mais surtout d'attirer l'attention des consommateurs sur l'existence et les caractéristiques de ces produits et faire passer dans leur esprit des informations favorables aux produits. Ceci contribuera à une meilleure satisfaction de la clientèle et favorisera une utilisation des produits qui sont mis à leur disposition. Abondant dans le même sens, KOTLER, P. et B. DUBOIS (2000) estiment « Un produit ne connaîtra le 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, de sa mobilité et de son revenu, il cherche à maximiser cette valeur. Lorsque le produit acheté délivre effectivement la valeur qu'il attendait, naît la satisfaction ». Ainsi le prix du produit doit tenir compte du revenu de son acquéreur qui doit être suffisamment informé des avantages qu'il tirera de l'utilisation du produit. A ce propos, LENDREVIE, L. et D. LINDON (2000) affirment « 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 ; s'il est cher, ils se demandent s'il est justifié ; s'il est raisonnable, ils prennent la décision d'achat. Lorsque le prix est bon marché, ils jugent que c'est une 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 d'un client aux avantages d'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 et interprète des éléments d'information externe pour construire une image cohérente du monde qui l'entoure. Pour eux, un individu motivé est prompt à l'action. Mais la forme que prendra celle-ci dépend de sa perception de la situation.

LOHENTO J. (2009) dans son mémoire intitulé « Contribution à la promotion de l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiement au Bénin », il ressort les résultats probants. L'enquête faite au Bénin au niveau des banques, des détenteurs et non détenteurs des cartes bancaires, des clients, nous relevons ces constats : L'adhésion à l'utilisation des cartes bancaires dépend du niveau de revenu du client (aucun détenteur n'a un revenu inférieur à 50 000 FCFA, et 35,26% ont un revenu mensuel supérieur à 200 000 FCFA). Plus le niveau de revenu augmente plus on enregistre des fréquences d'utilisation élevées. Elle dépend également du niveau d'instruction (67,31% des utilisateurs de cartes bancaires ont le niveau supérieur, aucune personne n'a le niveau primaire. Nous enregistrons des fréquences élevées en passant du niveau secondaire au niveau supérieur). De plus, il affirme que La non connaissance des possibilités qu'offrent les cartes bancaires limite leur utilisation à la fonction de retraits d'espèces (une proportion non négligeable de 43,59% ignore les possibilités offertes par la carte bancaire en dehors de la fonction de retrait de billets. Par ailleurs, les résultats sur les fréquences d'utilisation montrent que l'habitude de retrait d'argent est celle qui enregistre la fréquence la plus élevée par rapport aux autres habitudes) ; La faible couverture bancaire du pays (les villes pourvues d'agences dépassent largement la norme de 5 000 habitants/guichet.

En effet, sur l'ensemble du pays, 106 agences et bureaux de banques pour une population de plus de 8 millions ce qui donnent le taux moyen de couverture de 77 378 habitants/guichet) et le taux élevé de commissions bancaires constituent des freins à l'adhésion populaire de la carte bancaire.

Par ailleurs, il montre dans son étude que parmi les utilisateurs de la carte bancaire 6,41% sont très satisfaits, 47,44% sont satisfaits et 40,3% sont moyennement satisfaits. Ce qui montre que des efforts restent à faire quant à la qualité des services associés aux cartes et à la prise en compte des attentes des utilisateurs. C'est ce que BONKANO M. (2008) a montré après avoir étudié l'impact de l'utilisation des cartes bancaires sur les clients au Bénin, que l'usage des cartes bancaires dans le pays reste marginal par rapport aux autres instruments que sont le chèque, les ordres de virement et les espèces. Selon **le rapport rédigé par la BCEAO (2004)**, s'il y a une faible utilisation de la carte bancaire c'est parce qu'il y a une absence d'interbancaire qui rend difficile l'acceptation de la carte bancaire par les commerçants et un faible accès de la population aux services bancaires. La même remarque est faite par GBENOU, P. (1999) .En effet, la faible utilisation des instruments de paiement scripturaux en occurrence des cartes bancaires est due d'une part, à la faiblesse du taux de bancarisation, à la faible couverture géographique du réseau bancaire, au sous-développement des infrastructures de télécommunication et d'autre part, à la méfiance des populations dans les instruments de paiement scripturaux.

Pour ZOHOUNGBOGBO,L. (2002), on ne saurait parler d'une meilleure utilisation des cartes bancaires tant que celles-ci n'offrent pas plus de garantie et d'opportunités que les instruments classiques de paiement. Elle souligne que les cartes de paiement devraient être acceptées par le plus grand nombre de 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 que cela n'est possible qu'à la condition qu'il y ait une grande couverture des DAB et des GAB sur le territoire et ces équipements doivent faire l'objet d'une bonne maintenance sinon le problème de leur

dysfonctionnement se posera. C'est pourquoi, selon elle, les banques doivent assurer une bonne gestion des DAB.

Il s'agira pour elles d'analyser les états de fonctionnement des appareils, de se doter d'une télésurveillance. La gestion des DAB permettra de révéler d'éventuels incidents mais surtout de les prévenir.

Concernant le problème de retard dans la livraison, KOTLER, P. et B. DUBOIS (2000) affirment que le délai de livraison, lorsqu'il est raccourci, constitue souvent un levier puissant d'attraction de la clientèle. Pour cela, ils proposent un service express de livraison sans supplément de prix, un marketing axé sur la gestion accélérée du temps appelé le Turbo marketing ou le marketing de réactivité. Le marketing de réactivité consistera à examiner une à une les différentes étapes nécessaires pour le développement d'un concept afin d'espérer raccourcir les délais attachés à l'ensemble du processus. Ces étapes sont : la collecte des idées, le filtrage, l'étude de faisabilité, l'élaboration des prototypes et le lancement commercial.

Cependant, il faut remarquer que toutes les entreprises ne cherchent pas à accélérer les délais, craignant souvent que la qualité en soit affectée. Il s'agit donc pour elles non seulement de faire plus vite mais de faire mieux.

De cette revue de littérature découlent la formulation des hypothèses de recherche suivante :

Paragraphe 2 : Formulation des hypothèses

Pour KOTLER, P. et B. DUBOIS (2000). Le marketing de réactivité consistera à examiner une à une les différentes étapes nécessaires pour le développement d'un concept afin d'espérer raccourcir les délais attachés à l'ensemble du processus. Ces étapes sont : la collecte des idées, le filtrage, l'étude de faisabilité, l'élaboration des prototypes et le lancement commercial. Cependant, il faut remarquer que toutes les entreprises ne cherchent pas à accélérer les délais, craignant souvent que la qualité en

soit affectée. Il s'agit donc pour elles non seulement de faire plus vite mais de faire mieux. D'où l'hypothèse de recherche suivant :

- **Hypothèse de recherche n°1** : « La lenteur dans la fabrication des cartes et les exigences de leur sécurisation sont à l'origine du retard dans la mise à disposition desdites cartes à la clientèle de la BOA-BENIN ».

Enfin, pour KOTLER, P. et B. DUBOIS (2000) : estiment : « Un produit ne connaîtra le succès que s'il procure valeur et satisfaction à son acquéreur. Lorsque le produit acheté délivre effectivement la valeur qu'il attendait, naît la satisfaction ». Ainsi le prix du produit doit tenir compte du revenu de son acquéreur qui doit être suffisamment informé des avantages qu'il tirera de l'utilisation du produit. D'où l'hypothèse de recherche suivante :

- **Hypothèse de recherche n°2** : « le coût élevé des prestations, le manque d'information expliquent la faible utilisation de la carte SESAME+ par les clients de la BOA-BENIN comme moyens de paiement.

Section2 : Cadre méthodologique

Elle s'articule autour des méthodes de collecte et d'analyse des données d'une part, et d'autre part des méthodes de vérification des hypothèses. D'où les deux approches à savoir approche empirique et approche théorique.

Paragraphe1 : Méthode de collecte et d'analyse de données : approche empirique

La dimension empirique vise à mettre en exergue la méthode d'enquête a utilisé à travers les outils de mobilisation des données, ceux relatif à leur dépouillement et à leur présentation.

A-Méthode de collecte des données

Les techniques utilisées sont : la recherche documentaire, entretien semi-directif puis les questionnaires.

1-Recherche documentaire

Elle concerne l'analyse de la documentation interne notamment les rapports d'activités. Consultation des ouvrages, les revues de théorie existantes sur le sujet afin de prendre connaissance des techniques et outils d'analyse interne dans le cadre de notre travail.

2-Entretien semi-directif

Pour collecter et renforcer les informations issues des sources documentaires et des données nécessaires à la vérification de l'hypothèse N°1, une enquête est réalisée à partir d'un guide d'entretien semi-directif. Ce guide est adressé à l'endroit de quelque personnel de la BOA-BENIN et au chef Service Monétique et Multimédia.

3-Questionnaire

Au vue de collecter et de renforcer les informations issues des sources documentaires et des données nécessaires à la vérification de l'hypothèse N°2, un questionnaire est administré à des clients actuels et potentiels de la BOA-BENIN.

B- Méthode et outils d'analyse

Il s'agit ici du dépouillement et de l'analyse des données.

1-Technique d'échantillonnage

Pour la réalisation de notre étude, nous avons choisi la ville de Cotonou comme cadre de l'étude, cela pour les raisons suivantes :

- la forte concentration de la population ;
- l'implantation du siège de BOA BÉNIN et de la plupart de ses agences ;
- le temps et les moyens limités dont nous disposons.

Ainsi, pour la réalisation de notre enquête toute la clientèle de la BOA-BENIN ne pourra pas être interrogée. Pour cela, un échantillon représentatif de la population mère de cent deux (102) enquêtés est ciblé et est composé de:

- 82 personnes de passage dans les locaux de BOA-BÉNIN, qu'elles Soient clientes ou non de cette banque ;
- 20 personnels de la BOA BÉNIN composés de 6 chefs services et 14 agents de différents services.

2-Dépouillement des données

Elle est fait de façon manuelle afin d'apprécier les données représentatives et la pertinence des informations dépouillés. Cette méthode nous a permis de présenter les résultats de nos enquêtes et de calculer les statistiques nécessaires.

3-Analyse des donnés

Elle a permis après le dépouillement de mettre sous forme exploitable les données collectées. Ainsi La méthode du tri à plat est utilisée pour présenter les résultats aux questions fermées et aux questions à choix multiples afin de vérifier les hypothèses. L'analyse statistique au niveau des tableaux est obtenu par la fréquence relative donnée par la formule $Fi = \frac{ni}{N} \times 100$. Leur représentation graphique prendra la forme d'un histogramme. Quant aux résultats aux questions ouvertes, ils ont servi aussi à la vérification des hypothèses à travers notre appréciation des réponses obtenues dans les différents entretiens.

PARAGRAPH 2 : Méthode de vérification des hypothèses

Pour vérifier les hypothèses de recherche émis, on à faire recours à l'approche empirique. Cette approche consiste à identifier les théories et à fixer les seuils de décisions nécessaires à la vérification des hypothèses.

A- Seuil de décision pour la vérification de l'hypothèse liée au problème du retard dans la mise à disposition des cartes pour les clients

La résolution de ce problème sera faite sur la base d'une logique selon laquelle toute cause majoritairement identifiée par le personnel de la BOA au cours de l'entretien semi-directif (annexe 3) et qui se révélera être à l'origine dudit problème

est retenue. Donc l'hypothèse sera validée si les causes identifiées par ces derniers atteignent une fréquence d'au moins 40 % ($F_i \geq 40\%$).

B- Seuil de décision pour la vérification de l'hypothèse liée au problème de la faible utilisation de la carte par les clients

La cause liée à la question N°5 (annexe 2) sera considérée comme réelle si l'item " Paiement " réunirait la fréquence d'au moins 40 % ($F_i \geq 40\%$).

Mais, la cause liée à la question N°8 (annexe 2) est considérée comme réelle lorsque l'item " Elevés " réunirait la fréquence relative inférieure à 40% ($F_i < 40\%$).

CHAPITRE 3 :

PRESENTATION DES RESULTATS, ANALYSES ET RECOMMANDATION

Ce chapitre présente les résultats, les analyses puis des recommandations à l'endroit de la BOA-BENIN.

SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats.

A ce niveau, chaque problème identifié est traité séparément.

A- Présentation et analyse des résultats relatifs au problème du retard dans la mise à disposition des cartes pour les clients

Les résultats de l'entretien avec le personnel nous ont révélé que deux raisons majeures sont à la base du retard dans la mise à disposition des cartes à la clientèle. Il s'agit des exigences de sécurité et de la volonté de la BOA BÉNIN de minimiser le coût de lancement des cartes.

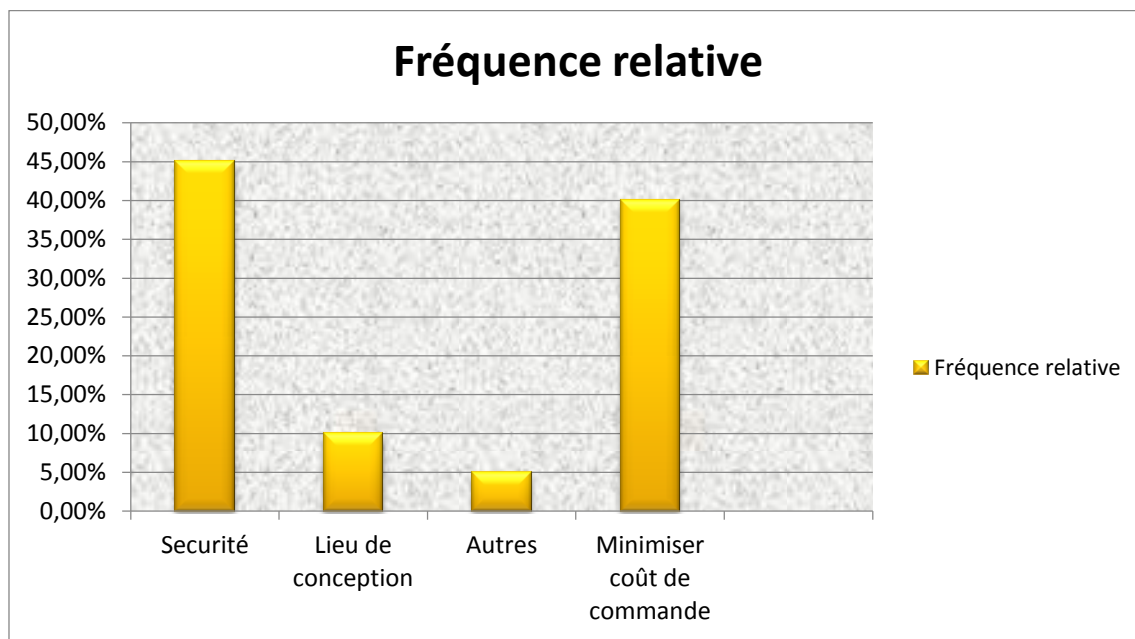
En effet, pour des raisons de sécurité, les cartes SESAME+ et les codes PIN sont commandés dans des pays différents, ce qui ne manque pas d'engendrer des retards. Par ailleurs, pour éviter que le coût de lancement ne soit trop élevé, BOA BÉNIN a opté pour un lancement mensuel des cartes plutôt que pour un lancement hebdomadaire.

B-Présentation et analyse des résultats relatifs au problème de la faible utilisation de la carte SESAME+ par les clients

La formation de longues files d'attente au niveau des guichets nous a conduits à nous intéresser à la fréquence d'utilisation de la carte par les clients.

L'histogramme suivant fait le point des données recueillies.

Graphique 1 : Représentation schématique d'opinion du personnel de la BOA-BENIN sur le retard de la mise a disposition de la carte de la carte SESAME+ aux clients

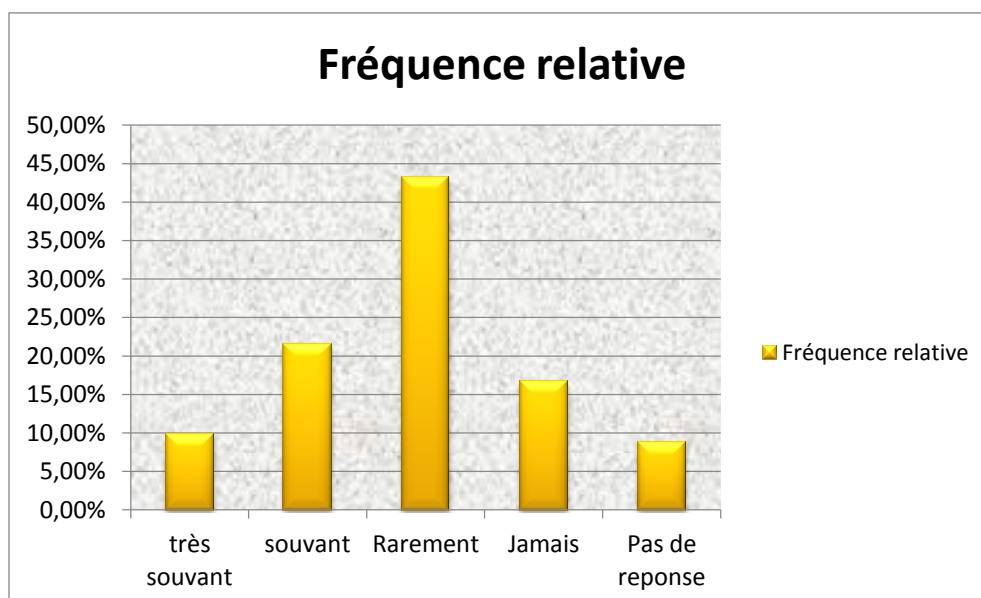


Source : Question N°3 de l'entretien

COMMENTAIRE :

L'analyse de l'histogramme montre qu'il y a une forte fréquence ($F_i=85\%$) sur les aspects sécuritaires ($F_i=45\%$) et de la minimisation du coût de commande des cartes sésame+ par la BOA-BENIN.

Graphique 2 : Représentation schématique de la fréquence d'utilisation de la carte SESAME+

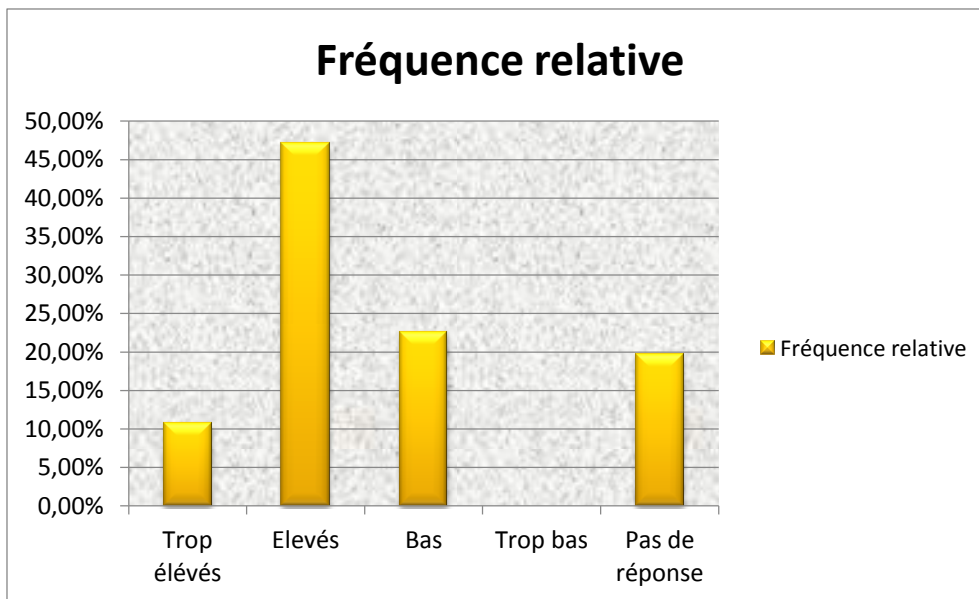


SOURCE : Tableau de l'annexe n°4

COMMENTAIRE :

Il en ressort de l'histogramme que 43,14% des clients utilisent rarement la carte sésame +. Nous avons alors recherché les causes d'une telle situation

Graphique 3 : Représentation schématique des opinions des clients sur les tarifs des Services de la carte SESAME+



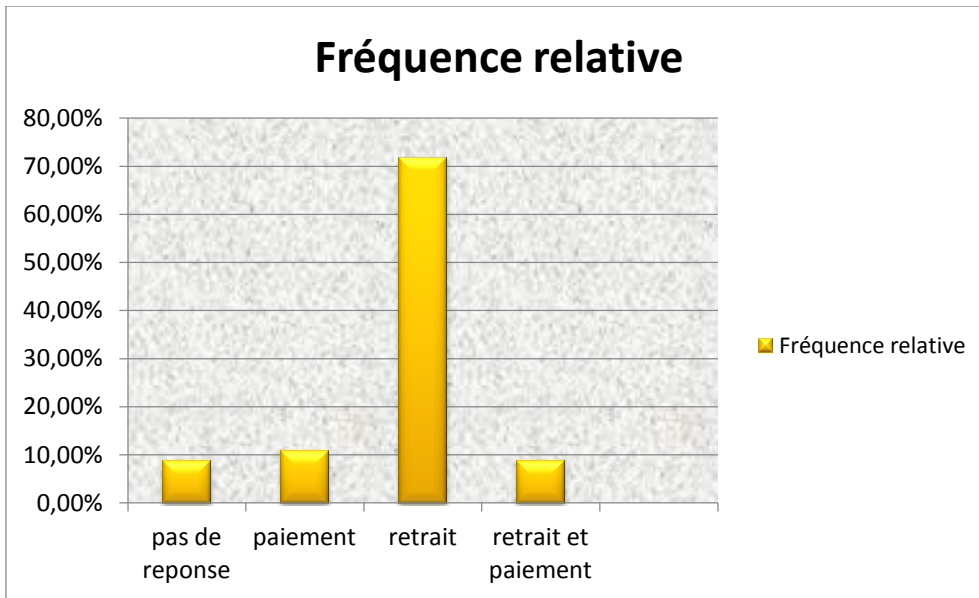
Source : Question N°8 du questionnaire

COMMENTAIRE :

L'histogramme révèle que 47,06 % des enquêtés répondent que le coût des prestations de la carte sont élevé.

De plus, nous avons voulu savoir le niveau d'information des clients sur l'usage de la carte SESAME+ comme moyen de paiement. Les résultats obtenus peuvent être résumés dans le l'histogramme ci-dessous

Graphique4 : Représentation schématique du *niveau d'information des clients sur l'usage de la carte SESAME+ comme moyen de paiement*



Source : Question N°5 de l'annexe 7

COMMENTAIRE

L'analyse de l'histogramme montre que 71,58% des enquêtés ne connaît que la fonction "retrait" de la carte. On constate qu'il y a que 10,78%des enquêtés qui connaissent la fonction" paiement" de la carte. Donc un véritable manque d'information sur l'usage de la carte sésame+ comme moyens de paiements.

La validation de nos hypothèses de départ est faite à partir de ces résultats

SECTION 2 : Vérification des hypothèses et recommandation

Paragraphe 1 : Vérification des hypothèses

A- **Hypothèse 1** : retard dans la mise à disposition des cartes pour les clients

De l'entretien que nous avons eu avec le personnel de la BOA BÉNIN de Cotonou, 45% de ceux-ci affirment que ce sont les exigences de sécurité de la carte

qui sont à la base du retard constaté dans la mise à disposition des dites cartes aux clients et pour 40%, c'est la recherche de minimisation du coût de commande de la carte qui est à l'origine du retard constaté dans la mise à disposition des cartes.

Au vu des résultats obtenus et suite au seuil de validation préalablement retenu et fixé à 40% nous pouvons affirmer que notre hypothèse N°1 est vérifiée

B-Hypothèse 2 : faible utilisation de la carte par les clients

D'après les résultats de l'enquête réalisée, il y a que 10,78% des clients qui connaissent l'usage pour paiements de la carte sésame+. De plus 47,06 affirment que les tarifs des services offerts par la carte sont élevés

Nous pouvons conclure au vu des résultats et suite au seuil de validation préalablement retenu et fixé respectivement à ($F_i < 40\%$) et a ($F_i \geq 40\%$). viennent confirmer hypothèse N°2 selon laquelle le manque d'information sur la fonction paiement et le coût élevé des prestations de la carte sésame + de la BOA-BENIN sont à l'origine de sa faible utilisation. L'hypothèse N°2 est alors entièrement vérifiée.

L'analyse des données obtenues après la réalisation des enquêtes externe et interne, nous a permis l'identification des vraies causes génératrices des problèmes à résoudre et la vérification de nos hypothèses. Ce qui nous conduit à la formulation des recommandations liées à chacun des problèmes identifiés

Paragraphe 2 : Les recommandations

Les recommandations sont relatives à chaque hypothèse.

A- Les recommandations liées au problème du retard dans la mise à disposition de la carte SESAME+ à la clientèle de la BOA BÉNIN

Pour résoudre ce problème, nous suggérons aux dirigeants de la BOA BÉNIN les actions suivantes :

- recourir à un délai de livraison plus court ;
- raccourcir le délai de lancement des commandes ;
- analyser et suivre la demande des cartes par les clients ;

- pratiquer un marketing axé sur la gestion accélérée du temps.

**B- Les recommandations liées au problème de la faible utilisation de la carte
SESAME+ par les clients**

Pour résoudre ce problème, nous suggérons aux dirigeants de la BOA
BÉNIN les actions suivantes :

- la réduction des tarifs des services offerts par la carte;
- plus de sensibilisation des clients sur l'existence et les caractéristiques de la Carte SESAME+ :
- le renforcement des actions commerciales pour faire passer dans l'esprit des clients des informations favorables sur la carte SESAME+
- l'accélération de la sensibilisation des clients sur la fonction « paiement » de la carte ;
- l'amélioration des techniques de communication des guichetiers ;
- l'instauration d'un véritable dialogue révélant les besoins de la clientèle ;



CONCLUSION

La modernisation des systèmes et moyens de paiement initié par la BCEAO depuis 1999 a servi d'encrage à la mise à disposition des cartes à la clientèle des banques de l'UEMOA. La BOA-BÉNIN, en dehors de son rôle d'intermédiaire financier-monétaire a saisi cette opportunité en offrant à ses clients la possibilité de recourir à la carte SESAME+. La présente étude nous a permis de mieux connaître cette carte et de constater que sa diffusion n'est pas encore totale. S'il est vrai que cette carte offre des avantages tant par rapport aux moyens classiques de paiement que pour BOA-BÉNIN et pour ses clients, des améliorations majeures restent encore à faire.

L'ambition de cette banque étant de satisfaire sa clientèle, il importe donc à ses dirigeants de remédier aux limites de cette carte et de renforcer ses forces en vue de fidéliser les clients actuels et d'en trouver de potentiels car comme le dit KOTLER et DUBOIS dans « Marketing management », Ce sont les clients satisfaits qui font la meilleure publicité.

Ayant pour objectif d'apporter notre contribution pour l'éradication des éléments de blocage à la large diffusion de cette carte au sein de la population, nous avons effectué des analyses qui nous ont permis de proposer des solutions aux différents problèmes identifiés.

Ainsi, une grande sensibilisation du public aux avantages de la carte et de son utilisation s'avère indispensables. De même, la banque devrait mettre en œuvre toutes les conditions nécessaires pour adapter la carte aux besoins de la population béninoise.

La prise en compte de nos recommandations donnera un souffle à cette carte et par ricochet permettra à BOA-BÉNIN d'améliorer sa position sur le marché bancaire béninois.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE

ASSAN, D(2003): **Réforme des systèmes et moyens de paiement dans L'UEMOA et efficacité des banques primaires.**

BERNET, Rolande L(2001) **Principe de technique bancaire**, ,21^{ième} édition paris Dunod.

BONHOMME, P. F(1999): **Entreprises en difficultés : instruments de crédit et de paiement**, ,4^{ième} édition.

EGBE, R(2000): **Gestion de la satisfaction de la clientèle à la Financial Bank Bénin.**

FAGNISSE, G. S. et A. J. FATON(2005): **Contribution à l'amélioration de la politique de promotion de la carte VISA à la BOA BENIN.**

GBENOU, P(1999): **Raisons de la faible utilisation des instruments de paiement scripturaux au BENIN et approche de solutions.**

KOTLER et DUBOIS(2000): **Marketing management**, ,10^{ième} édition nouveaux horizons Paris.

LENDREVIE et LINDON(2000): **Théorie et pratique du marketing**, ,6^{ième} édition Dalloz Paris.

NAGNONHOU S. et M. HOUETO(2005): **Les banques béninoises face à la réforme des systèmes et moyens de paiement : bilan et analyse critique.**

PLIHON, D(2001):**La monnaie et ses mécanismes**, Nouveaux horizons Paris : la Découverte.

Rapport BCEAO, 2004.

ZOHOUNGBOGBO L. (2002): **L'intégration des cartes bancaires au sein du Système de paiement des banques béninoises : cas de la BOA BÉNIN.**



ANNEXES

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de la BOA-BENIN

Annexe 2 : Questionnaire

Annexe 3 : Entretien semi-directif

Annexe 4 : Fréquence d'utilisation de la carte sésame+

Annexe 5 : Opinion des clients sur les tarifs des services offerts par la carte
sésame+

Annexe 6 : Opinion des clients sur la non perception des avantages de la
carte sésame+

Annexes 7 : Résultats des enquêtes du questionnaire.

Annexe2 : Questionnaire

Bonjour Mme, Mlle, Mr

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de Licence en FINANCE-BANQUE-ASSURANCE, nous vous demandons de bien vouloir nous fournir quelques renseignements concernant les cartes bancaires. D'avance, nous vous remercions de votre sollicitude.

1- Avez- vous un compte bancaire ?

Oui Non

2- Connaissez- vous des cartes bancaires ?

Oui Non

3- Utilisez- vous au moins une carte bancaire ?

Oui Non

- Si oui, laquelle ou lesquelles ?

VISA SESAME+

Tucuna Autres

- Si non, pourquoi ?

4- Connaissez- vous la carte bancaire qu'utilise la BOA BÉNIN ?

Oui Non

5- Que représente la carte SÈSAME+ pour vous ?

Carte de retrait carte de paiement

6- Que vous inspire l'opinion suivante : << La carte SESAME+ offre des avantages mais ces derniers ne sont pas encore perceptibles >> ?

Entièrement d'accord

Pas d'accord

D'accord

Pas du tout d'accord

7- Quels avantages vous procure la carte SESAME+ ?

Commodité

Disponibilité

Sécurité

Autres (à préciser)

8- Que pensez- vous des tarifs des services offerts par la carte ?

Trop élevés

Trop bas

Elevés

Bas

9- Quelles appréciations faites- vous de la carte SESAME+ ?

Très bonne

Mauvaise

Bonne

Très mauvaise

10- A quelle fréquence utilisez ± vous la carte SESAME+ ?

Très souvent

Rarement

Souvent

Jamais

11- Quelles difficultés rencontrez- vous dans l'utilisation de la carte ?

12- Quelles suggestions aimeriez- vous formuler à l'endroit de la BOA BÉNIN pour améliorer la qualité des prestations fournies par la carte SESAME+ ?

13- À quelle catégorie socio - professionnelle appartenez- vous ?

Etudiant

Fonctionnaire

Commerçant

Autres

Annexe3 : Entretien semi-directif

Bonjour Mme, Mr

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de licence en FINANCE BANQUE ASSURANCE sur le thème « Problématique à l'utilisation des cartes bancaires comme moyen de paiement : cas de la carte SESAME+ de la BOA BENIN » nous avons voulu entretenir sur les préoccupations relatives à cette problématique :

1- Quelles appréciations faites-vous de la carte SESAME+ ?

2- Quelles difficultés rencontrez-vous dans la gestion des cartes bancaires

**3- Quelles sont selon vous, les causes liées au retard dans la mise à disposition des cartes
SESAME+ pour les clients?**

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

**4- Quelles sont les causes liées au débit à tort des comptes d'une part et à la capture des
cartes parfois constatées parfois constatée au niveau des DAB**

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

**5- Quelles suggestions feriez-vous pour une amélioration des prestations fournies par la
carte SESAME+**

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

Merci pour votre collaboration

Annexe 4 : Fréquence d'utilisation de la carte SESAME+

Modalités	Nombre	Fréquence relative
Très souvent	10	09,8 %
Souvent	22	21,57 %
Rarement	44	43,14 %
Pas de réponse	9	8,82%
Jamais	17	16,67 %
Total	102	100 %

Annexe 5 : Opinion des clients sur les tarifs des services offerts par la carte SESAME+

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Trop élevés	11	10,78 %
Elevés	48	47,06%
Pas de réponse	20	19,61%
Bas	23	22,55 %
Trop bas	00	0%
Total	102	100 %

**Annexe 6 : Opinions des clients sur la non- perception des avantages de la carte
SESAME+**

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Entièrement d'accord	21	20,59 %
D'accord	42	41,18 %
Pas d'accord	16	15,68%
Pas du tout d'accord	07	06,87 %
Pas de réponse	16	15,68%
Total	102	100 %

Annexe 7 : Résultats des enquêtes du questionnaire

1°) Avez- vous un compte bancaire ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Oui	82	80,39 %
Non	20	19.61 %
Total	102	100 %

2°) Connaissez- vous des cartes bancaires ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Oui	91	89,21 %
Non	11	10,79 %
Total	102	100 %

3°) Utilisez- vous au moins une carte bancaire ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Oui	68	66,67 %
Non	30	29,41 %
Pas de réponse	04	03,92 %
Total	102	100 %

-Si oui laquelle ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
VISA	09	10 %
SESAME+	63	70 %
TUCANA	09	10 %
Autres	00	0 %
Pas de réponse	09	10 %
Total	90	100 %

4°) Connaissez- vous la carte bancaire qu'utilise la BOA BÉNIN ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Oui	88	86,26 %
Non	07	06,82 %
Pas de réponse	07	06,82 %
Total	102	100 %

5°) Que représente la carte SESAME+ pour vous ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Retrait	73	71,58 %
Paiement	11	10,78 %
Retrait et Paiement	09	08,82 %
Pas de réponse	09	08,82 %
Total	102	100 %

6°) Que vous inspire l'opinion suivante « La carte SESAME+ offre des avantages mais ces derniers ne sont pas encore perceptibles. »

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Entièrement d'accord	21	20,59 %
D'accord	42	41,18 %
Pas d'accord	16	15,68%
Pas du tout d'accord	07	06,87 %
Pas de réponse	16	15,68 %
Total	102	100 %

7°) Quels avantages vous procure la carte SESAME+ ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Commodité	33	25,19 %
Sécurité	20	15,27 %
Disponibilité	52	39,69 %
Autres	04	03,06 %
Pas de réponse	22	16,79%

8°) Que pensez ± vous des tarifs des services offerts par la carte ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Trop élevés	11	10,78 %
Elevés	48	47,06%
Trop bas	00	0%
Bas	23	22,55 %
Pas de réponse	20	19,61 %
Total	102	100 %

9°) Quelles appréciations faites- vous de la carte SESAME+ ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Très bonne	13	12,75 %
Bonne	56	54,90 %
Mauvaise	09	08,82 %
Très mauvaise	01	0,98 %
Pas de réponse	23	22,55 %
Total	102	100 %

10°) A quelle fréquence utilisez- vous la carte SESAME+ ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Très souvent	10	09,8 %
Souvent	22	21,57 %
Rarement	44	43,14 %
Jamais	17	16,67 %
Pas de réponse	09	08,82 %
Total	102	100 %

13°) A quelle catégorie socio- professionnelle appartenez- vous ?

Modalités	Nombre d'observations	Fréquence relative
Etudiant	23	22,55 %
Commerçant	14	13,73 %
Fonctionnaire	39	38,23 %
Autres	26	25,49 %
Total	102	100 %

TABLE DES MATIERES

Avertissement.....	i
Dédicace I	ii
Dédicace II	iii
Remerciements.....	iv
Liste des sigles et abréviations.....	v
Liste des graphiques.....	vi
Résumé.....	vii
Sommaire.....	viii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET THEORIQUE DE L'ETUDE.....	3
Section 1 : cadre institutionnel de l'étude.....	4
Paragraphe 1 : Présentation générale de la BOA-BENIN	4
A-Historique de la BOA-BENIN.....	4
B-Objectifs de la BOA-BENIN.....	5
C- Les organes.....	5
1-Les organes de gestions.....	5
2-Les directions et départements techniques.....	6
a-Pôle exploitation.....	6
b-Pôle support.....	6
c-Pôle finance et risque.....	7
3-Les organes de contrôles.....	7

a- Les organes de contrôles internes.....	7
b- Les organes de contrôles externes.....	7
D-Activité	8
Paragraphe 2 : Environnement de la BOA et déroulement du stage	10
A- Environnement de la BOA-BENIN.....	10
1- Le micro-environnement	10
2-Le macro-environnement	11
B-: Déroulement du stage.....	12
Section 2 : CADRE THEORIQUE.....	13
Paragraphe 1 : Problématique et intérêt de l'étude.....	13
A-Problématique.....	13
B-Intérêt de l'étude.....	14
Paragraphe 2 : Objectifs de l'étude.....	15
A-Objectif général.....	15
B-Objectifs spécifiques.....	15
CHAPITRE 2 : REVUE DE LA LITTERATURE, HYPOTHESESET CADRE METHODOLOGIQUE.....	16
Section 1 : Revue de la littérature et formulation des hypothèses.....	17
Paragraphe 1 Revue de la littérature:.....	17
A-Clarification des concepts	17
B-Contribution antérieure.....	20
Paragraphe 2 : Formulationdes hypothèses de recherche.....	24

Section 2 : Cadre méthodologique.....	24
Paragraphe 1 : Méthode de collecte et d'analyse des donnés.....	25
A-Méthode de collecte des données.....	25
B-Méthode et outils d'analyse.....	26
Paragraphe 2 : Méthode de vérification des hypothèses.....	28
A-Seuils de décision pour la vérification de l'hypothèse liée au problème du retard dans la mise à disposition des cartes pour les clients.....	28
B-Seuils de décision pour la vérification de l'hypothèse liée au problème de la faible utilisation de la carte par les clients.....	28
CHAPITRE 3 : Présentation des résultats, analyse et recommandation	29
Section 1 :Présentation et analyse des résultats.....	30
A-Présentation et analyse des résultats relatifs au problème du retard dans la mise à disposition des cartes pour les clients.....	30
B-Présentation et analyse des résultats relatifs au problème de la faible utilisation de la carte SESAME+ par les clients.....	30
Section2 : Vérification des hypothèses et recommandation.....	33
Paragraphe1 : vérification des hypothèses.....	33
A-Degré de vérification de l'hypothèse spécifique N°1.....	33
B-Degré de vérification de l'hypothèse spécifique N°2.....	34
Paragraphe 2 : Les recommandations	34

A- Les recommandations liées au problème du retard dans la mise à disposition de la carte SESAME+ à la clientèle de la BOA BÉNIN.....	34
B- Les recommandations liées au problème de la faible utilisation de la carte SESAME+ par les clients.....	35
CONCLUSION	36
REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE	
ANNEXES	