



REPUBLIQUE DU BENIN



Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION (FASEG)

Mémoire présenté en vue de l'obtention des crédits associés au diplôme de

LICENCE PROFESSIONNELLE EN SCIENCE DE GESTION

FILIERE : Finance - Banque - Assurance

THEME:

***PROBLEMATIQUE DE LA GESTION
DES CARTES BANCAIRES DANS LES
BANQUES : CAS DE LA BANK OF
AFRICA-BENIN***

Réalisé et Présenté par :

Aristarque R. TCHEKI

&

Fabrice C. TOKPA

Sous la Direction de :

Maître de stage

M. Eddy ELEGBE

Responsable Monétique et
Multimédia de la BOA-BENIN

Directeur de mémoire

Prof Magloire LANHA

Agrégé de Science Economique,
Doyen honoraire, FASEG-UAC

Année Académique 2015-2016

Manuscrit déposé en octobre 2016

Mémoire soutenu le 26 décembre 2016

AVERTISSEMENT

La Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) de l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) n'entend donner aucune approbation, ou improbation aux opinions émises dans les mémoires. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

DEDICACE 1

Je dédie ce mémoire à :

- ❖ mon père Pascal TCHEKI et ma mère Houtonan COLE ;
- ❖ mes frères et sœurs.

Aristarque Romain TCHEKI

DEDICACE 2

Je dédie ce mémoire à :

❖ mon père Thomas TOKPA et ma mère Ruth Sèna
YINKIN

❖ mes frères et sœurs.

Fabrice Constantin TOKPA

REMERCIEMENTS

Nos remerciements vont particulièrement:

- ❖ au Professeur **Charlemagne IGUE**, doyen de la Faculté des Sciences Economiques de Gestion (FASEG) ;
- ❖ au Docteur **Théophile WOTO**, vice-doyen de la FASEG ;
- ❖ à Monsieur **Faustin AMOUSSOU**, Directeur Général de la BANK OF AFRICA BENIN pour nous avoir autorisés à effectuer notre stage dans son institution ;
- ❖ au Professeur **Magloire LANHA**, notre Directeur de mémoire qui a mis à notre disposition tout son expertise pour la réalisation de ce travail ;
- ❖ à Monsieur **Eddy ELEGBE**, Responsable Monétique et Multimédia, notre maître de stage ainsi qu'à Mme **Latifatou BALLE**, Responsable du Département de la Monétique et Transferts Rapides ;
- ❖ à Monsieur **Parfait ZINSOU** notre superviseur, qui 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 ;
- ❖ à Monsieur **Sébastien KOUZOUNHAN**, responsable de la formation du personnel de la BOA-BENIN ;
- ❖ à Madame **Angèle AGUEH**, pour tout son soutien et apport moral ;
- ❖ à Monsieur **Chrystiano GNACADJA**, M. **Sinclair HOUADJETO**, M. **Yvon AMOUSSOU**, M. **Idelvert ADJADOHOUN**, Mme **Justine AKOHASSODE**, M. **Jean Claude LOKO** et M. **Eric AHOUANHIDE** pour tous leurs efforts et conseils au cours de notre stage pour l'acquisition des informations relatives à notre étude ;
- ❖ à tout le personnel de l'agence élite en particulier Mme **BIAOU Falilatou**, Directrice d'Agence et M. **Wahid OUMOROU**
- ❖ à Monsieur **Herathosthène DHOSSOU** pour ses conseils ;
- ❖ aux **HONORABLES MEMBRES DU JURY**, pour l'intérêt qu'ils accordent à ce travail en acceptant de le juger ;
- ❖ à tout 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 ;
- ❖ à tous ceux de près ou de loin, qui ont participé à la réalisation de ce travail, trouvez ici l'expression de nos profondes gratitude.

RESUME

Les moyens de paiement jouent un rôle très important lors des transactions dans le secteur bancaire. Ainsi la carte bancaire est un instrument de paiement sécurisé et rapide. Mais vu les difficultés liées à l'utilisation dont font souvent objet les porteurs de cartes bancaires, nous nous sommes fixés comme objectif de contribuer à leur gestion optimale à la BOA-BENIN. C'est pourquoi, notre réflexion s'est basée sur le thème : « Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN ».

Afin d'atteindre notre objectif, nous avons fixé des hypothèses pouvant être à l'origine des différentes difficultés identifiées. Pour mener à bien notre étude, nous avons effectué des enquêtes auprès des clients et du personnel afin de recueillir des données qui nous ont permis de valider nos hypothèses. Ainsi nous avons constaté que les paiements par cartes bancaires ne sont pas entrés dans les habitudes de la population, ce qui justifie le faible taux d'équipement en TPE (Terminaux Electronique de Paiement) à la BOA-BENIN. L'inaccessibilité aux bandes journal électroniques ralentit les étapes de traitement des réclamations DAB (Distributeur Automatique de Billets).

Par ailleurs nous avons proposé des approches de solutions pour réduire les problèmes liés à la gestion des cartes bancaires.

Mots-clés: Gestion - paiement - Carte bancaire - TPE

ABSTRACT

The payment methods play a very important role in transactions in the banking sector. Thus the bank card is a tool for secure and fast payment. But for the difficulties associated with the use of which often object the bank card holders, we set as goals to contribute to their optimal management to BOA-BENIN. That is why, our thinking was based on the theme "Problems of management of bank cards in the bank: if the BANK OF AFRICA BENIN".

To achieve our goal, we set assumptions that may cause different problems identified. To carry out this study, we conducted surveys of clients and staff to collect data that allowed us to validate our assumptions. Thus we have found that credit card payments are not entered in the habits of the population, justifying the low rate of equipment in TPE BANK OF AFRICA BENIN. Inaccessibility electronic newspaper strips slowed DAB claims processing steps.

Furthermore we have proposed solutions to approaches to reduce the problems associated with the management of bank cards.

Keywords: Management - payment -Credit card - TPE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AFD	: Agence Française de Développement
AFH	: African Financial Holding
BAB	: Banque Atlantique du Benin
BAIC	: Banque Agricole d'Industrie et du Commerce
BCEAO	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BGFI	: Banque Gabonaise et Française pour l'investissement
BHB	: Banque de l'Habitat du Bénin
BIBE	: Banque Internationale du Bénin
BMCE	: Banque Marocaine du Commerce Extérieur
BOA	: Bank Of Africa
BOAD	: Banque Ouest Africaine de Développement
BRVM	: Bourse Régionale des Valeurs Mobilières
DAB	: Distributeur Automatique de Billets
FASEG	: Faculté des Sciences Economiques et de Gestion
FFOM	: Forces Faiblesses Opportunités et Menace
GAB	: Guichet Automatique de Billets
INSAE	: Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique
RCCM	: Registre de Commerce et du Crédit Mobilier
SBEE	: Société Béninoise d'Energie Electrique
SFI	: Société Financière Internationale
SIT	: Service Informatique et Télécommunication
SMIG	: Salaire Minimum Inter professionnel Garantie
SMM	: Service Monétique Multimédia
SOD	: Service des Opérations Domestiques
TIC	: Technologie de l'Information et de Communication
TPE	: Terminal de Paiement Electronique
UBA	: United Bank of Africa
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest de l'Afrique

LISTE DES TABLEAUX

1	Tableau de bord de l'étude	23
2	enquête sur le dysfonctionnement des DAB	33
3	enquête sur le long délai de traitement des réclamations	35
4	enquête sur le faible taux d'équipement de TPE à la BANK OF AFRICA-BENIN	36

LISTES DES FIGURES

1	Résultat de l'enquête sur le dysfonctionnement des DAB	34
2	Résultat de l'enquête sur le long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires	35
3	Résultat de l'enquête sur le faible taux d'équipement de TPE à la BANK OF AFRICA-BENIN	37
4	Organigramme de la BANK OF AFRICA BENIN	g

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	2
<u>CHAPITRE 1</u> : BANK OF AFRICA-BENIN, première institution bancaire béninoise inscrite à la BRVM	3
<u>SECTION 1</u> : Présentation de la BANK OF AFRICA-BENIN	4
<u>SECTION 2</u> : Déroulement du stage et difficultés rencontrées.....	13
<u>CHAPITRE 2</u> : Les cartes bancaires, un moyen de paiement rapide et sécurisé.....	18
<u>SECTION 1</u> : Problématique, Mission, Objectifs et hypothèses.....	19
<u>SECTION 2</u> : Les différents paradigmes de la perception des risques et méthodologie de recherche.....	24
<u>CHAPITRE 3</u> : Un plan de gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN.....	31
<u>SECTION 1</u> : Présentation, analyse des résultats de l'enquête et vérification des hypothèses.....	32
<u>SECTION 2</u> : Projet de plan pour une gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA- BENIN.....	38
<u>CONCLUSION</u>	41
<u>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</u>	a

INTRODUCTION

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

L'économie monétisée s'est substituée à l'économie de troc en vue de faciliter les transactions. L'avènement de la banque a modifié, au fil du temps, la nature des flux monétaires. L'accélération des mouvements de capitaux et la mondialisation de l'économie requiert, de nos jours, des systèmes de paiement et de règlement modernes indispensables aux banques et à leurs clients. Dans le but de dynamiser le secteur bancaire, les autorités de la BCEAO ont entrepris en 1999 la modernisation des systèmes et moyens de paiement dans les Etats membres de l'UEMOA. Le groupe Bank Of Africa, en se mettant dans cette logique, a été la première banque béninoise, à travers sa filiale BOA-BENIN, à commercialiser les cartes électroniques de paiement. Ces dernières permettent aux clients détenteurs de gérer leur compte en toute indépendance, avec pour avantage les opérations courantes, hormis les opérations de dépôts au niveau des appareils destinés à cet effet. La banque a alors mis les cartes bancaires à la disposition de ses clients, pour leur assurer une commodité, une sécurité et une rapidité dans leurs transactions commerciales. Cependant, dans l'utilisation de ces cartes, les clients sont confrontés à des problèmes. Dans la majeure partie des cas, ces différentes difficultés concernent les dysfonctionnements observés au niveau des DAB, le long délai de traitement des réclamations DAB sur les cartes bancaires etc...C'est donc en vue de participer activement à une réduction des difficultés que rencontrent les porteurs de ces cartes que nous avons décidé d'apporter notre contribution pour une gestion optimale des difficultés liées aux cartes bancaires à la BOA-BENIN.

Pour ce faire, nous avons choisi d'orienter notre recherche sur le thème : « **Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BANK OF AFRICA BENIN** ». Pour atteindre notre objectif, nous avons fixé des hypothèses pouvant être à l'origine des difficultés recensées. Pour mener à bien notre étude, nous avons effectué des enquêtes auprès des clients et du personnel afin de recueillir des données qui nous ont permis de valider nos hypothèses par la méthode d'analyse statistique.

Pour mieux circonscrire ce thème, notre travail s'est articulé autour de trois (03) chapitres. Le premier chapitre est consacré au cadre de l'étude. Le deuxième chapitre traite du cadre théorique et méthodologique de l'étude. Quant au troisième chapitre, il porte sur l'analyse des résultats et ensuite les suggestions pour remédier aux problèmes.

**CHAPITRE 1 : BANK OF AFRICA-BENIN,
première institution
bancaire béninoise inscrite
à la BRVM**

La BANK OF AFRICA BENIN est une banque commerciale. Elle joue auprès de sa clientèle le rôle d'une banque de détail et celle d'une banque de gros. Pour mieux cerner cette organisation, il convient de la présenter à partir de son historique en passant par ses objectifs, ses engagements, ses différentes activités qu'elle offre et sa structure organisationnelle.

SECTION 1 : Présentation de la Bank of Africa Bénin

Nous présentons d'une part, l'historique, la mission et les objectifs de la BANK OF AFRICA BENIN et d'autre part le fonctionnement et son organisation interne.

PARAGRAPHE 1 : Historique, Mission, Objectifs, Activités et performance de la BANK OF AFRICABENIN

A- Historique et objectifs

1- Historique

La BANK OF AFRICA est un groupe bancaire qui a fait son apparition pour la première fois en Afrique Subsaharienne le 20 décembre 1982, avec la création de la BANK OF AFRICA-MALI. Ancrage initial, mais aussi champ d'expérimentation irremplaçable, la BANK OF AFRICA-MALI permettra de valider la conception générale et les principes d'action qui seront le fondement d'un réseau régional fort, d'une notoriété appréciable dans les milieux financiers et bancaires africains. Créée par la société AFRICAN FINANCIAL HOLDING (AFH) devenue BANK OF AFRICA Group SA, la BANK OF AFRICA BENIN a été la deuxième concrétisation d'un nouveau concept de banque commerciale entièrement privée. Née le 29 juin 1989 avec la participation de nombreux investisseurs privés nationaux, de la PROPARCO, du groupe Agence Française de Développement (AFD), de la Banque Ouest Africaine de Développement (BOAD) et de la Société Financière Internationale (SFI), elle est constituée sous la forme de société anonyme et a été immatriculée au Registre de Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) sous le n°15053B. Elle a obtenu son agrément d'exercice sous le numéro 219/MF/DGM/DMC/SMTC, du 13 octobre 1989. Elle ouvre ses portes au public le 15 janvier 1990. La BANK OF AFRICA BENIN offre toutes les prestations autorisées pour une banque primaire dans la limite des conditions fixées par les dispositions de la loi n° 24-012, du 24 juillet 2012 portant réglementation bancaire au Bénin. La BANK OF AFRICA-BENIN, détient à ce jour, un capital de 10.072.680.000 FCFA.

Les actions de la BANK OF AFRICA 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.

Le groupe BANK OF AFRICA dispose de plusieurs filiales en Afrique et dans le monde. Par ailleurs, il existe des filiales dont les activités, objectifs et missions diffèrent de ceux de la banque elle-même. Au nombre de ces dernières, on compte :

- la Banque de l'Habitat du Benin (BHB) ;
- ACTIBOURSE ;
- le Fonds d'Investissement.

- FICHE SIGNALÉTIQUE

FICHE SIGNALÉTIQUE DE LA BOA-BENIN	
Raison sociale	BANK OF AFRICA
Sigle usuel	BOA-BENIN
Date de création	29-juin-89
Activités	Services financiers et bancaires
Statut juridique	Société Anonyme
Capital social en 2016	10.072.680.000
Siège social	Cotonou (BENIN)
Agrément	Arrêté N° 219-MF-DGM-DMC-SMTC du 13/10/1989
Adresse	Avenue Jean-Paul II 08 BP 0879 Cotonou
Téléphone	(229) 21-31-32-28
Télex	5079
Fax	(229) 21-31-31-17
E-mail	information@bankofafrica.net
Swift	AFRIBJBJ
RCCM	RB/COT 07 B 934-C.I.B.B 006 1F
IFU	3200700018911

2- Missions et Objectifs

a- Missions

Les fondateurs du groupe BANK OF AFRICA avaient pour ambition de faire de la BANK OF AFRICA-BENIN, à sa création, une banque de renommée nationale et

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

internationale, laquelle peut se lire à travers les devoirs, la profession et le rôle social de cette institution financière. Nous pouvons citer entre autres :

- proposer à sa clientèle des concours à court, moyen et long termes ;
- 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 offrir à sa clientèle des possibilités de choix garantissant la politique la plus large et la meilleure qualité des services fournis ;
- diversifier sa clientèle et ses activités, se montrant ainsi en mesure de répondre aussi bien aux attentes des principales entreprises qu'à celles du grand public.

Etant membre du groupe BMCE BANK, les engagements de la BANK OF AFRICA BENIN ne sont rien d'autres que : la qualité du service offert à la clientèle, le dynamisme et la disponibilité des équipes, la solidité financière, la cohésion du réseau, la diversité des financements proposés et l'expertise en ingénierie financière.

b- Objectifs

Dans le souci permanent de mieux satisfaire sa clientèle et de contribuer au développement économique du Bénin, la BANK OF AFRICA-Bénin s'est aussi fixé plusieurs objectifs, à savoir :

- maîtriser la croissance des frais généraux et faire du groupe BANK OF AFRICA une référence, un pôle financier centré en Afrique dans le domaine financier et bancaire ;
- s'associer à des investissements productifs relevant de tous les secteurs d'activité en intervenant à la fois comme société de capital et comme partenaire ;
- impliquer dans sa dynamique d'expansion le groupe BANK OF AFRICA et obtenir, des partenaires, de nouvelles opportunités de croissance externe ;
- adopter une politique d'implantation progressive sur l'ensemble du territoire, à travers l'installation d'agences régionales ;
- faire du groupe BMCE une référence en Afrique dans le domaine bancaire et financier.

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.

B- Structure organisationnelle de la Bank of Africa Bénin

Pour répondre aux exigences de ces activités, la BANK OF AFRICA BENIN s'est dotée d'une organisation structurelle qui se décompose en deux organes : les organes externes et internes.

1- Les Organes externes de la BANK OF AFRICA BENIN

La banque est organisée en directions et départements placés sous la responsabilité d'une direction générale, soumise dans l'accomplissement de ses tâches au conseil d'Administration, organe suprême, appuyé au besoin par le conseil des sages.

a) Le Conseil d'Administration

La BANK OF AFRICA BENIN est administrée par un conseil d'administration de douze (12) membres, investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de l'institution. C'est l'organe suprême de direction chargé d'élaborer de faire appliquer et de contrôler la politique générale de la banque. Il est actuellement présidé par Monsieur Paulin Laurent COSSI, ancien Directeur National de la BCEAO.

b) Le Comité des Sages

Il s'agit de l'organe consultatif et d'arbitrage général. Il est composé de six (06) membres mis en place par l'Assemblée Générale du 1^{er} mars 1991 pour une durée statutaire de trois (3) ans renouvelables. Ce comité a un rôle uniquement consultatif et a pour mission d'assister le Conseil d'Administration dans la définition et la mise en œuvre de grandes orientations de la stratégie d'action de la banque.

2- L'organisation interne de la banque

La gestion de la banque est assurée par une direction générale animée par un directeur général et trois directeurs généraux. La direction générale est placée sous la supervision du conseil d'administration.

Pour remplir efficacement la mission qui lui est dévolue, elle s'appuie sur sept (7) grandes directions techniques à savoir :

a- La Direction de l'Exploitation

Elle regroupe:

- Le département de la clientèle institutionnelle auquel est rattachée l'agence centrale ;

- Le département de la clientèle privée institutionnelle, auquel est rattachée l'agence élite.

b- La Direction Retail, Commercial et Réseau

Elle est composée de quarante-six agences qui forment le réseau BANK OF AFRICA-BENIN. Ce réseau repose sur un service communication et marketing, auquel est rattaché le service monétique et multimédia. Elle a servi de cadre à notre stage.

c- La Direction des Risques

Elle est chargée des études et de la gestion du risque que court la banque dans l'exercice de ses activités, de la gestion des contrats, du conseil et de la négociation. Elle regroupe:

- le Département des Etudes
- le service Réalisation Crédits
- le Service Contrôle des Engagements

d- La Direction des Affaires Juridiques et Contentieuses

Elle gère le contentieux du crédit, s'occupe du recouvrement forcé, la formalisation des garanties et la résolution des problèmes juridiques liés aux incidents des comptes

e- Le Département des Ressources Humaines

Elle est chargée de la gestion administrative du personnel, du recrutement et de la formation du personnel.

f- La direction administrative et financière

Elle s'occupe de la gestion comptable, budgétaire et du matériel de l'institution. Elle est animée par :

- le Département Comptable et Financier
- le Service des Moyens Généraux
- le Service Informatique et Télécommunication

g- La Direction des Opérations

Elle traite toutes les opérations avec l'Etranger, les opérations de portefeuille domestique et assure le fonctionnement normal des Distributeurs Automatique de Billets. Elle comprend :

- le service des opérations Internationales et Trésorerie
- le service des opérations domestiques
- le back office du service monétique et multimédia

Nota Bene: l'organigramme qui illustre la structure organisationnelle de la BANK OF AFRICA-BENIN se trouve en Annexe n° II

C- RESSOURCES

1- Ressources Financières et Matérielles

La BANK OF AFRICA BENIN dispose actuellement d'un capital de **Dix Milliard Soixante-douze Millions Six Cent Quatre-vingt Mille(10.072.680.000) FCFA.**

Les matériels dont dispose la BANK OF AFRICA BENIN sont entre autres : les terrains, les bâtiments, les matériels et mobiliers, les installations techniques et agencements, les matériels de transport et autres matériels (collection et œuvre d'art). A chaque agence de la BANK OF AFRICA BENIN se trouve d'autres ressources matérielles spécifiquement pour l'exercice de son activité.

2- Ressources humaines

La BANK OF AFRICA BENIN dispose d'un personnel relativement jeune et dynamique. De par ses activités, elle est très créatrice d'emplois avec un effectif qui ne cesse de croître.

PARAGRAPHE2: Activités, environnement et performance de la BANK OF AFRICA-BENIN

A- Activités de la BANK OF AFRICA-BENIN

La BANK OF AFRICA BENIN a un statut de Banque commerciale. Elle s'intéresse aux différents secteurs de l'économie nationale, même les plus risqués, avec une gamme de produits très variée qu'elle propose et développe, tout en menant des relations d'affaires avec le reste du monde.

Malgré le caractère à court terme de la majorité des dépôts collectés auprès de sa clientèle, elle développe une activité très dynamique en matière de distribution de crédits.

Hormis les opérations courantes, la BANK OF AFRICA BENIN intervient dans les prises de participation à des institutions financières, des sociétés industrielles ou de services.

- ACTIVITES PRINCIPALES

La Bank Of Africa Bénin propose des produits et services à deux (02) catégories d'agents économiques :

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

- les ouvertures de compte (compte épargne, compte chèque, PACK FONXIONARIA, SALARIA et MON BUSINESS) ;
- les opérations domestiques (versement et retrait d'espèces, encaissement de chèque, virement, émission de chèque certifié...) ;
- les opérations avec l'étranger (virement, change manuel et chèque de voyage, remise de chèque à l'encaissement) ;
- les opérations de prêts (prêt scolaire à court, moyen et long terme, escompte et avances) ;
- les services liés à la monétique (cartes sésame Epargne et sésame +, carte VISA PROXIMA, carte VISA LIBRA, carte VISA PREPEYE TUCANA) et service de Banque à distance (B-SMS,B-PHONE, B-WEB) ;
- les éditions de relevés de compte ;
- l'envoi et le retrait d'argent par WESTERN UNION.
- Du côté des opérations avec l'étranger, on peut ajouter la REMISE LIBRE, la REMISE DOCUMENTAIRE (import et export) et le CREDIT DOCUMENTAIRE (import et export).

En outre, dans le secteur des services et du commerce, la BANK OF AFRICA 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....

B- Environnement de la BANK OF AFRICA-BENIN

L'environnement d'une entreprise est l'ensemble des éléments internes et externes qui influencent ou non sa vie et son fonctionnement. Ainsi l'environnement d'une entreprise se décompose en deux sous-ensembles à savoir :

- le micro environnement
- le macro environnement

1- Le micro environnement

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

- Les Ressources Humaines

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

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

La BANK OF AFRICA BENIN emploie plus de six cent (600) agents répartis sur l'ensemble du territoire.

- Les Fournisseurs

Ce sont des entreprises qui livrent à la BANK OF AFRICA BENIN les éléments nécessaires à l'exercice de ces 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 BANK OF AFRICA-BENIN. Ils sont constitués du grand public, des entreprises, des ambassades, 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 BANK OF AFRICA BENIN est concurrencée par plusieurs banques tels que : ECOBANK, UBA, DIAMOND-BANK, BGFI, BIBE, ATLANTIQUE BANK, BSIC, etc....

2- Le 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 facteurs Politico-légal, économique, technologique, démographique que nous avons choisis de passer en revue.

- Environnement politico-légal

Il regroupe toutes les lois et textes 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 faire face aisément à leurs besoins. La BANK OF AFRICA BENIN opérant sur ce marché est obligée de prendre en compte ce facteur dans sa politique de satisfaction de la clientèle.

- Environnement technologique

La technologie dans le domaine bancaire évolue de jour en jour et de nouveaux services se créent

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

quotidiennement. Nous pouvons citer les services liés à un compte bancaire par internet, par téléphone fixe et ou portable, les distributeurs automatiques de billets, etc.

- Environnement démographique

La population du Bénin, estimée à plus de 10 000 000 en 2016, est constituée en majorité de jeunes et d'adolescents. Ces jeunes et adolescents sont de potentiels utilisateurs de ces produits. Il va sans dire que la BANK OF AFRICA BENIN dispose d'un marché potentiel à exploiter.

C- Performances financières de la BANK OF AFRICA-BENIN

Dans le souci de mieux déployer ses activités tout en tenant compte de sa croissance soutenue, la BANK OF AFRICA BENIN a procédé à la création puis à l'extension d'un réseau d'agence qui continue de s'étendre sur l'ensemble du territoire national. Elle dispose d'un Centre d'Affaire, de deux guichets uniques portuaire et compte en dehors de l'agence Centrale, 45 Agences (ABOMEY - AÏDJEDO – AKPAKPA - ALLADA – AZOVE – BOHICON – CADJEHOUN – CALAVI – COCOTIERS – COCOTOME – COME - DASSA ZOUME - DANTOKPA – DJOUGOU – ELITE – ETOILE ROUGE - FIDJROSSE – GANHI-GBEDJROMEDE – GBEGAMEY – HILLACONDI – IITA –KANDI – LOKOSSA – MENONTIN - MISSEBO – NATITINGOU – OUANDO – PARAKOU – PARAKOU 2 – PARAKOU 3 – PK10 – PK7 – POBE – PORTO-NOVO – SAINT MICHEL – SAINTE RITA - SAVALOU - SEGBEYA - SEME KRAKE – SODJEATIME – STADE DE L'AMITIE– UAC - ZOGBO – ZONGO).

SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE

Cette partie relate comment notre stage à la BANK OF AFRICA BENIN s'est déroulé, les tâches que nous avons eu à exécuter et le constat observé qui nous a poussés à choisir le thème de ce présent mémoire.

Paragraphe 1 : Service parcourus et Travaux effectués

Nous avons effectué un stage de deux (02) mois au siège de la BANK OF AFRICA BENIN précisément au Service Monétique et Multimédia qui nous a permis d'approfondir les connaissances théoriques acquises tout au long du cursus Universitaires.

A- Services parcourus

Nous avons effectué une mission d'entreprise à la BANK OF AFRICA BENIN dans le

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

cadre de nos travaux de recherches de fin de formation. Nos tâches ont été accomplies, respectivement, au sein du Service Monétique et Multimédia(SMM) ainsi qu'à l'Agence ELITE de ladite structure.

❖ Le Service Monétique et Multimédia (SMM)

Le SMM est composé de trois parties :

L'Administration monétique qui s'applique à :

- la commande des cartes, ainsi que leur réception et répartition dans les diverses agences ;
- l'édition et la répartition par agence des codes PIN ;
- l'activation ou la modification des statuts des cartes ;
- l'assistance aux chargés de clientèle face aux diverses requêtes propres à la monétique.

La section multimédia s'occupe du :

- B-Phone, le B-SMS ;
- B-WEB ou Internet Banking : il offre un accès hautement sécurisé aux services bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN via l'internet.

Le Back office quant à lui, s'occupe :

- de la surveillance des Distributeurs Automatiques de Billets ;
- de l'indication du statut des DAB aux directeurs d'agence et aux intervenants DAB;
- des statistiques sur les transactions DAB ;
- du traitement des réclamations relatives aux cartes bancaires.

❖ L'agence ELITE

L'agence ELITE pour accomplir sa mission dispose :

- d'une directrice d'agence, qui supervise et coordonne les opérations telles que les opérations de caisse, la gestion des dossiers de crédits particuliers, la gestion des DAB ou GAB, la validation des ordres de virement, à l'encaissement et autres opérations de guichets ;
- de deux chargés de clientèle ;
- de trois (03) guichetiers payeurs et d'un (01) guichetier payeur VIP.

B- Travaux effectués

Au cours de notre stage nous avons effectué beaucoup de travaux à savoir :

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

- l'accueil et l'orientation des clients consistant à les recevoir, à expliquer les produits de la Banque et à donner une suite à leur requête ;
- le remplissage des fiches de demande de chéquier et de cartes SESAME, des remises de chèque, d'ordre de virement, d'opération de WESTERN, de change aux clients ;
- l'enregistrement des courriers dans le registre courrier-départ qui sont entre autres les ordres de virements, les changements de signature, les domiciliations de salaire etc. ... et l'enregistrement dans le registre départ qui prend entre autres les transferts des chèques d'autres banques que nous amenons au Service des Opérations Domestiques (SOD) ;
- dispatching des cartes bancaires (Sésame Epargne et Sésame +) par lot et celle des renouvellements en fonction de la demande de chaque agence ;
- dispatching des codes des cartes bancaires par agence ;
- enregistrement des cartes et des codes dispatcher dans les registres ;
- mise en plis des cartes et codes dispatcher et envoi au service courrier départ pour une destination vers les diverses agences ;
- création des participants, de leur profil utilisateur et compte utilisateur suivi du mot de passe lié au compte du client sur le service B-WEB ;
- recherche des opérations enregistrées par les DAB lors des réclamations des clients ;
- aider les clients à remplir la fiche de réclamation ;
- envoi au Service des Opérations Domestiques des ordres de virement tiré sur B-WEB ;

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité nous n'avons pas pu avoir accès à toutes les tâches.

PARAGRAPHE 2 : Difficultés rencontrées et approche Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces

Nous présenterons les différents problèmes observés au niveau de notre structure.

A- Difficultés Rencontrées

- le stress pour l'adaptation de l'environnement du stage ;
- le choix du sujet de recherche ;
- les visites tout azimut des usagers qui ralentissent la prestation de la banque ;
- le manque de place pour ranger les chronos ;

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

- la rareté d'anciens mémoires et rapport de stage portant sur le même sujet de recherche ;
- la communication peu aisée avec certains de nos supérieurs en raison de leur indisponibilité ;
- l'éloignement géographique du lieu de stage.
- le manque de documentation sur le thème ;
- le retard dans l'obtention des informations liées au thème ;
- la confidentialité des informations comptables en raison de la discrétion de l'activité bancaire ;
- la coïncidence des horaires d'ouvertures de la bibliothèque avec les horaires du stage.

B- Approche FFOM

Cette partie nous permettra de faire une analyse-diagnostic de la BANK OF AFRICA BENIN en faisant ressortir ses forces, faiblesses, opportunités et ses menaces.

1- Diagnostic interne : forces et faiblesses.

- FAIBLESSES

- longues files d'attentes des clients pour percevoir au niveau des caisses ;
- les pannes informatiques ;
- déconnexions répétées des systèmes de gestion (IGOR, MONEDIA) ralentissant le bon fonctionnement des services ;
- dysfonctionnement des DAB ;
- long délai de traitement des réclamations des clients sur les cartes bancaires ;
- manques de billets de banques dans certains DAB ;
- non réalisation d'études périodiques pour mesurer le degré de satisfaction de la clientèle ;
- faible équipement de TPE sur le territoire national

- FORCES

- personnel jeune dynamique et rompu à la tâche ;
- forte mobilisation du personnel ;
- ambiance chaleureuse de travail ;
- bonne écoute permanente de la clientèle ;

- grande couverture territoriale ;
- forte notoriété due aux années d'expériences ;
- gamme de prestations diversifiées ;
- suivi rigoureux des dossiers.

2- Diagnostic externe : opportunités et menaces.

- OPPORTUNITES

- la BANK OF AFRICA BENIN devra davantage faire connaître le produit aux clients à travers les compagnies publicitaires et l'internalisation de la politique commerciale ;
- la BANK OF AFRICA BENIN devra renégocier avec son fournisseur de carte de paiement le délai de fabrication afin de permettre aux clients de les obtenir dans un délai plus court ;
- le mode de perception des frais d'abonnement par les clients doit être revu par la banque, pour correspondre aux désirs des clients ;
- la BANK OF AFRICA BENIN doit motiver les clients à faire leurs transactions par cartes de paiement lors d'un règlement des achats en instaurant progressivement une prime sur l'utilisation des cartes de paiement pour le règlement des achats ; cela encouragerait l'utilisation des cartes de paiement. La prime sera fonction de la fréquence d'utilisation de la carte bancaire et du montant des achats réglés.

La banque peut aussi s'entendre avec les commerçants pour la promotion de l'utilisation des cartes de paiement par des réductions sur achats et/ou la participation à des jeux qui feraient gagner des lots aux gagnants.

- MENACES

Sur le marché concurrentiel, les menaces qui guettent la BANK OF AFRICA BENIN sont multiples. Ainsi dans le système bancaire on a : ECOBANK, UBA, BGFI, SGB, BSIC, ATLANTIQUE BANQUE, ORABANK, BAIC, DIAMOND BANK etc.... Entre autres on peut citer aussi le risque d'être confronté à une constante diminution de sa clientèle pour manque de satisfaction de cette dernière.

**CHAPITRE 2 : Les cartes bancaires, un
moyen de paiement
rapide et sécurisé**

Dans ce chapitre il s'agira de présenter les objectifs et hypothèse de la méthodologie de recherche adoptée.

SECTION 1 : Problématique, Objectifs et hypothèse

Cette section nous permettra de mettre en évidence les problèmes relatifs à notre thème sans oublier les objectifs et les hypothèses qui nous conduiront à l'élaboration du tableau de bord de l'étude.

Paragraphe 1 : Problématique

A- Problématique

Les moyens de paiement sont au cœur des métiers de la banque et les innovations technologiques actuelles en démontrent l'enjeu. Ils sont définis comme étant l'ensemble des techniques ou supports mis à la disposition de la clientèle pour leur permettre d'effectuer des règlements et des transferts de fonds. Ce sont entre autres les chèques, les cartes bancaire, les effets de commerce, les virements, les prélèvements, etc.

Parmi les moyens de paiement précités, seules les cartes bancaires feront l'objet de notre étude car ce sont les plus courants et ceux qui font plus l'objet de plaintes par la clientèle.

En effet, malgré toutes les dispositions prises par la BOA-BENIN pour pallier les différents risques à ce moyen de paiement (risques opérationnels), les utilisateurs se voient parfois confrontés à des opérations dont ils estiment ne pas être les responsables comme des opérations au cours desquelles des montants ont été portés au débit de leur compte ; et ils le font savoir à leur chargé de compte à travers des plaintes verbales ; des courriers électroniques, des lettres de réclamation, etc.

Durant notre stage à la BOA-Bénin, nous avons relevé un certain nombre de problèmes pouvant expliquer ces défaillances. Il s'agit entre autres de la mauvaise manipulation des cartes bancaires par certains clients, du faible suivi des opérateurs, du rejet de cartes par le DAB, de l'instabilité de la connexion, des cartes avalées par le DAB et des réclamations des clients suite à des opérations de débit à tort sur leur compte. De plus nous constater le faible taux d'équipements de TPE à la BOA-BENIN.

De tout ce qui précède, nous sommes amenés à nous poser la question de savoir : comment peut-on contribuer à une gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN ?

Et la réponse à cette question passe par la résolution des questions de recherche suivantes :

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

- Quelles sont les causes des dysfonctionnements des DAB ?
- Quelles sont les raisons du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires ?
- Qu'est-ce qui explique le faible taux d'équipements de TPE à la BANK OF AFRICA BENIN ?

C'est dans le souci d'apporter des solutions à ces différentes questions que notre étude s'intitule « PROBLEMATIQUE DE LA GESTION DES CARTES BANCAIRES DANS LES BANQUES : CAS DE LA BANK OF AFRICA BENIN ».

B- INTERET DE L'ETUDE

L'environnement bancaire est devenu instable et vulnérable face aux différentes fluctuations de la sphère monétaire ; face à ces différentes perturbations les banques sont de plus en plus menacées par une diversité de problèmes notamment celui des cartes bancaires, nuisant à leurs activités, et celui de leur position sur le marché financier.

La réduction de ceux-ci est une démarche archaïque par rapport à celle de la réduction des dangers et c'est dans cette optique que la BOA-Bénin met sans cesse en place des dispositifs pour la gestion de ses cartes bancaires ; mais force est de constater que malgré ses efforts, son système de gestion connaît toujours des failles.

PARAGRAPHES 2 : Objectifs et hypothèses

Pour mieux analyser les problèmes liés au thème de notre étude et dans le souci d'y apporter des essais de solutions adéquates, nous procéderons à la fixation des objectifs et à la formulation des hypothèses de recherche.

A- OBJECTIFS

1- OBJECTIF GENERAL

L'objectif général de notre étude vise à faire une évaluation des problèmes liés à la gestion des cartes bancaires afin de contribuer à une gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN.

2- OBJECTIFS SPECIFIQUES

De manière spécifique notre étude se propose de :

OS(1) : déterminer les raisons du dysfonctionnement des DAB de la BANK OF AFRICA BENIN ;

OS(2) : identifier les causes du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN ;

OS(3) : étudier les conditions de l'utilisation des TPE à la BANK OF AFRICA BENIN ;

B- HYPOTHESE

Pour mieux atteindre les objectifs préalablement fixés, nous avons émis des hypothèses qui sont énumérées comme suit

1- Hypothèse (H) de recherche

- l'instabilité de la connexion est la principale cause des dysfonctionnements des DAB

- l'inaccessibilité des bandes-journaux électroniques ralenti les étapes de traitement des réclamations sur les cartes bancaires.

- le faible taux d'équipement de TPE s'explique par l'inhabitude de la population au paiement par cartes bancaires avec les TPE.

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

Tableau n°1 : LE TABLEAU DE BORD DE L'ETUDE (TBE)

Ce tableau rassemble tous les problèmes auxquels sont rattachés les objectifs suivi des hypothèses.

NIVEAU D'ANALYSE		PROBLEMES	OBJECTIFS	HYPOTHESES
NIVEAU GENERAL		<u>Problème général</u> Gestion peu optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN	<u>Objectif Général</u> Rechercher les conditions nécessaires à une gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN	-
	NIVEAUX SPECIFIQUE	1	<u>Problème spécifique n°1</u> Dysfonctionnement des DAB de la BANK OF AFRICA-BENIN	<u>Objectif spécifique n°1</u> Déterminer les raisons de dysfonctionnement des DAB de la BANK OF AFRICA-BENIN.
2		<u>Problème spécifique n°2</u> long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires	<u>Objectif spécifique n°2</u> Identifier les causes du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN.	<u>Hypothèse spécifique n°2</u> l'inaccessibilité des bandes-journaux électronique ralentit les étapes de traitement des réclamations sur les cartes bancaires.
3		<u>Problème spécifique n°3</u> le faible taux d'équipement de TPE	<u>Objectif spécifique n°3</u> Contribuer à la vulgarisation de l'utilisation des TPE par la clientèle	<u>Hypothèse spécifique n°3</u> le faible taux d'équipement de TPE s'explique par l'inhabitude de la population au paiement par cartes bancaires avec les TPE

Source : Réalisé par nous-mêmes

SECTION 2 : Les différents paradigmes de la perception des risques et méthodologie de recherche

Il s'agit ici de clarifier quelques concepts relatifs à notre sujet et de faire le point de quelques travaux empiriques antérieurs avant de spécifier notre démarche méthodologique qui finira par la précision des limites de notre travail.

PARAGRAPHE 1 : Les différents paradigmes de la perception des risques

Dans cette session, nous ferons le point des connaissances antérieures sur la gestion des cartes bancaires et nous exposerons la démarche méthodologique utilisée pour la réalisation de l'étude.

A- Clarification de quelques concepts liés au thème

1- Contributions antérieures sur les concepts liés à la problématique

- Les Guichets Automatiques de Banque

Ils sont des appareils électroniques et électromécaniques permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service. Différents modèles de GAB permettent de faire des retraits, acceptent des dépôts en liquides ou par chèques, ordonnent des transferts de fonds, impriment des mises à jour de carnets, augmentent le montant d'une carte téléphonique et même, vendent des timbres-postes.

Pour demander l'accès à son compte dans la plupart des GAB modernes, le client insère une carte en plastique barrée d'une bande magnétique contenant des données d'identification et de reconnaissance de la carte. Le client saisit un code secret de quatre chiffres ; si ce code est saisi de façon incorrecte trois fois de suite, la carte est verrouillée automatiquement par le système. Les cartes déclarées d'avance volées, perdues ou égarées sont retenues (avalées par le GAB) de chez l'utilisateur et, pour la retirer le porteur devra se présenter à la banque muni de sa pièce d'identité.

- **Les Distributeurs Automatiques de Billets**

Ils permettent de retirer une somme d'argent dans un compte bancaire à l'aide d'une carte bancaire et d'un code confidentiel associé. Il est à noter que la limite de retrait journalier est d'avance fixée entre la banque et son client. Les DAB sont des formes de GAB simplifié ne permettant que les retraits de fonds.

- **Les Terminaux de Paiement Electroniques**

Ils sont des appareils électroniques capables de lire les données d'une carte bancaire, d'enregistrer une transaction et de communiquer avec un serveur d'authentification à distance.

Un TPE peut lire une carte grâce à son lecteur à puce ou par son lecteur de puce magnétique. La carte lue peut être une carte bancaire, un porte-monnaie électronique (carte prépayée) ou toute carte au format SIM. Les TPE sont déployés chez des commerçants qui ont préalablement signé un contrat avec leur banque. Certains TPE permettent la télécollecte qui consiste à télécharger les transactions effectuées sur le terminal pendant une période et stockées en mémoire du TPE. D'autre par contre, jouent le rôle de passerelle entre la banque, le commerçant et les mouvements sont portés sur le compte de ce dernier.

Pour effectuer une opération, le client insère la carte dans le lecteur du TPE, une fois détectée et reconnue par le terminal, cette dernière invite le commerçant à saisir le montant de la transaction. Le terminal demande un code secret que le client saisit sur le clavier du TPE. Dès lors que le compte du client est suffisamment approvisionné et que son code PIN est correct, la transaction est acceptée et deux tickets sont imprimés, l'un pour le client et l'autre le commerçant. Ces tickets devront servir de preuve pour chacun d'eux en cas de litige.

Cette transaction fait intervenir une communication entre le TPE et la banque du client. Une demande d'autorisation est envoyée ou non par le terminal au serveur de la banque du client. Si la transaction est validée, elle est enregistrée dans le TPE et le client peut alors retirer sa carte. Le transfert de fonds du compte du client vers le compte du commerçant aura lieu lorsque le TPE déchargera sur le serveur l'ensemble des transactions enregistrées, lors de la télécollecte ou instantanément pour les terminaux qui le permettent.

- **Carte bancaire**

La carte bancaire est apparue aux USA dans les années 50 et Europe vers les années 60. Elle se présente sous la forme d'un plastique rigide, de petit format (86 mn x 54 mn) portant les renseignements suivants :

Au recto de la carte, nous trouvons :

- le nom de la banque ;
- le nom du titulaire ;
- le numéro d'identification du titulaire ;
- la date de validité de la carte .

Au verso de la carte, nous pouvons voir une ou plusieurs lignes magnétiques qui reprennent les renseignements ci-dessus et la signature du titulaire.

Pour fonctionner, on associe à chaque carte un code confidentiel ou code PIN à quatre chiffres.

Cette carte est délivrée par établissement de crédit, comportant le plus souvent une puce électronique et une piste magnétique permettant, selon le cas, d'effectuer des retraits dans les distributeurs automatiques de billets et/ou des retraits et des paiements auprès des commerçants.

Il en existe trois types à savoir :

- La carte de retrait

On l'utilise dans les DAB. Cette carte est mise à la disposition de la clientèle par la banque. Elle permet d'effectuer des retraits d'espèce. Le titulaire doit donc avoir un code secret dont il est le seul à connaître la combinaison. Il doit introduire la carte dans le DAB et composer le code secret à chaque fois qu'il fait une opération de retrait. Le montant retiré est inscrit au débit de son compte.

- La carte de crédit

En plus de la possibilité donnée au détenteur de la carte de crédit de retirer des espèces au DAB et de payer ses achats, cette carte offre un véritable crédit à son titulaire. En effet, les montants des achats effectués par carte de paiement ne sont pas directement déduits du compte de l'acheteur. Ils sont étalés dans le temps et selon le type de paiement choisi.

- La carte de paiement

Le titulaire de la carte de paiement l'utilise pour régler ses achats de biens et services chez les commerçants affiliés au réseau et ayant à leur disposition le TPE.

Cette carte permet aussi à son titulaire de faire des retraits au DAB. Pour effectuer un règlement d'achat, le commerçant introduit la carte dans le TPE et y indique le montant de la transaction. Il demande ensuite au client d'y composer son code secret. Ensuite, le commerçant procède à la validation des informations introduites au TPE. La carte enregistre l'opération, reconnaît l'exactitude du code et la transaction est transférée vers la banque pour créditer le compte du commerçant et débiter celui de l'acheteur. Ensuite, une facture est éditée par le TPE

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

en deux exemplaires dont l'un pour le client l'autre pour le commerçant. Au cas où le commerçant et son client sont de banques différentes, le règlement se fait par compensation bancaire.

- **Le porte-monnaie électronique**

Egalement appelé portefeuille électronique, il est un dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et effectuer directement des paiements sur des terminaux de paiement. Il se présente actuellement sous forme de carte bancaire prépayée, avec ou sans puce. Ce dispositif permet aux :

- **usagers**, de réduire l'encombrement des pièces et des billets, de pallier tout manque de monnaie de poche momentanée, permet un accès aux services bancaires (paiement-transferts de fond-etc.) à des populations non bancarisées ;
- **banques**, de limiter le besoin de fournir des billets et des pièces de monnaie, dont la gestion est beaucoup plus coûteuse pour les banques (comptage-conservation-transport-etc.) que le traitement d'écritures informatiques.
- **commerçants**, de diminuer la gestion des pièces métalliques (fonds de caisses à conserver-comptages-manipulations-transports), restreindre de risque sur les chèques et profiter d'un moindre coût que celui de la carte bancaire.

2- CONTRIBUTIONS THEORIQUES ANTERIEURES RELATIVES AU PROBLEME DU LONG DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS SUR LES CARTES BANCAIRES

Selon **DETRIE (2001)**, une réclamation est la manifestation d'une insatisfaction (ou l'expression d'un mécontentement) d'un client à l'encontre de son fournisseur pour un dysfonctionnement que le client impute à ce dernier et dont il demande le traitement (et la non récurrence). D'après **BRUCKNER** «Une réclamation est toujours un moment désagréable pour l'ensemble des personnes concernées». Même quand les clients formulent leurs réclamations d'un ton posé et sans excès, les plaintes sont synonymes de travail supplémentaire. Il faut les vérifier, en se référant éventuellement à un supérieur hiérarchique et faire preuve de tact pour communiquer la décision au client. Si celui-ci considère qu'il n'a pas été traité de manière adéquate, il peut avoir une réaction agressive, s'emporter et s'exprimer de façon sans doute incontrôlée. Cependant, le traitement de ces réclamations dans une banque n'est pas toujours chose aisée. Concernant le problème du retard dans le traitement, on pourrait assimiler la réponse qu'attend le client à une livraison qu'il espère après achat d'un bien. Plus l'attente est

longue, plus le risque d'éloignement de ce dernier s'accroît. S'inscrivant dans cette logique, **KOTLER ET DUBOIS (2000)** : «Marketing management» 10^{ème} édition 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.

PARAGRAPHE 2 : Méthodologie de recherche

A- Méthodologie

La méthodologie de recherche traduit l'ensemble des techniques et procédures adoptées pour la collecte des données, des informations et leur traitement en vue de produire des résultats qui permettent d'atteindre les objectifs fixés et de vérifier les hypothèses. Ainsi notre étude suivra une méthodologie où nous aborderons les différentes séquences de la méthode utilisée pour la collecte, le traitement et la présentation des données d'enquête.

Ainsi, nous présentons :

1- Objectifs de l'enquête

Le but de la collecte des données est de vérifier les hypothèses que nous avons formulées dans notre étude.

2- La population mère

Dans le cadre de la réalisation de l'enquête, une cible a été définie : il s'agit de la clientèle de la BANK OF AFRICA-BENIN. Cette population est composée de cent deux clients de tous ordres. Cependant le problème faisant l'objet de notre étude devant être traité avec acuité, cette population a été élargie au personnel actif de la BANK OF AFRICA BENIN et surtout aux agents chargés des réclamations, notamment : ceux de la Direction de la comptabilité, du service qualité, du service monétique, les caissiers et les chargés de clientèle et ceux qui travaillent à la direction. Tous ces agents sont présents à la direction générale. Cette cible se compose de vingt agents.

3- Nature de la collecte des données

Pour la vérification des hypothèses formulées, nous avons utilisé les techniques de collecte des données suivantes :

- ✓ **la recherche documentaire** : il s'agit d'utiliser les données secondaires prioritaires collectées dans les différents documents spécifiques se rapportant à notre étude. Nous avons également consulté les mémoires portant sur les moyens de paiement et quelques sites internet.
- ✓ **l'entretien direct** : nous avons discuté avec le chef du service de la qualité, le personnel du service monétique et multimédia, les chargés de clientèle et les caissiers de la direction.
- ✓ **l'observation directe** : par cette méthode, nous avons pu observer et collecter certaines informations nécessaires à notre étude.
- ✓ **l'enquête** : pour vérifier les hypothèses émises, nous avons réalisé une enquête à base de questionnaire.

1- La spécification des données à collecter

Les données à collecter concernent l'appréciation des enquêtes sur les dysfonctionnements des DAB, le long délai de traitement des réclamations liées aux cartes et le faible taux d'équipement de TPE à la BOA-BENIN.

2- Conception du questionnaire

Pour la conception du questionnaire d'enquête (**Voir annexe n° 1**), nous avons orienté les questions vers les clients afin de cerner tous les contours de leur satisfaction par rapport aux cartes bancaires. Par ailleurs, afin de connaître les causes réelles de nos problèmes spécifiques, une enquête a été menée auprès des clients et du personnel de la BANK OF AFRICA-BENIN.

3- La présentation des conditions de réalisation de l'enquête

Pour faire un traitement efficace des données collectées, nous avons utilisé des outils, tels que les tableaux et les graphiques, pour illustrer les résultats après dépouillement des données du questionnaire.

La démarche méthodologique ainsi décrite nous a permis d'aboutir aux résultats ayant pour but de confirmer ou d'infirmer nos hypothèses de recherche.

B- Stratégie de vérification des hypothèses

La stratégie de vérification des hypothèses consiste essentiellement à comparer des fréquences relatives calculées à partir des données de l'enquête réalisée dans le cadre de la présente étude.

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

A cet effet, nous recourons à des règles de décisions pour confirmer ou infirmer nos différentes hypothèses.

1- Vérification de l'hypothèse n°1

Pour vérifier la première hypothèse qui stipule le dysfonctionnement des DAB, nous allons nous intéresser aux réponses du personnel enquêté par rapport à la question n° 7 du questionnaire annexé au présent document.

2- Vérification de l'hypothèse n°2

Pour vérifier la première hypothèse qui stipule le long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires nous allons nous intéresser aux réponses du personnel enquêté par rapport à la question n° 10 du questionnaire annexé au présent document.

3- Vérification de l'hypothèse n°3

Pour vérifier la première hypothèse qui stipule le faible taux d'équipement de TPE, nous allons nous intéresser aux réponses des clients et du personnel enquêté par rapport à la question n° 4 du questionnaire des clients et n° 5 du personnel annexé au présent document.



**CHAPITRE 3 : UN PLAN DE GESTION
OPTIMALE DES CARTES
BANCAIRES POUR LA
BANK OF AFRICA-BENIN**

SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête et la vérification des hypothèses

Cette partie du travail détermine, pour chaque problème spécifique, les théories et les seuils de vérification des hypothèses.

PARAGRAPHE 1 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête

A- Présentation des résultats

Le nombre de variables étudiées ainsi que la population étant limitées, le traitement des données se fera à l'aide de l'outil informatique. A cet effet nous nous servirons du logiciel Microsoft Excel. Les données seront présentées sous forme de tableau et/ ou de graphique.

- Limite des données

Quelques difficultés ont été rencontrées lors de la collecte des données. Au nombre de ces difficultés, nous avons la géographie des agences de la BANK OF AFRICA-BENIN. Cette première difficulté nous a amenés à restreindre le champ d'étude dans le département du littoral qui concentre la majorité des équipements monétiques de la banque et qui nous sont les plus accessibles.

Ainsi, notre champ d'étude n'a donc pas tenu compte des agences à l'intérieur du pays qui vivent des réalités similaires greffées de quelques spécificités. Ce choix se justifie par le fait que le service monétique et multimédia qui s'occupe de la gestion des cartes bancaires existe seulement à l'agence principale sise sur l'Avenue Jean-Paul II, Cotonou. Aussi, la durée très courte dont nous avons disposé pour le travail avec la banque nous a-t-elle empêchées de faire des enquêtes sur de longs jours. Les enquêtes sont souvent réalisées au cours des périodes de pointe.

B- Analyse des données de recherche

Nous présenterons à ce niveau le résultat de nos enquêtes sous forme de tableau suivi des commentaires. Signalons que seules les questions dont l'analyse nous permettra de confirmer ou infirmer nos hypothèses seront présentées ici.

Question n°1: Selon-vous à quoi est dû le dysfonctionnement des DAB ?

- 1- Instabilité de la connexion
- 2- Panne d'équipements
- 3- Problèmes électriques
- 4- Travaux des informaticiens sans arrêt préalable des DAB
- 5- Autres

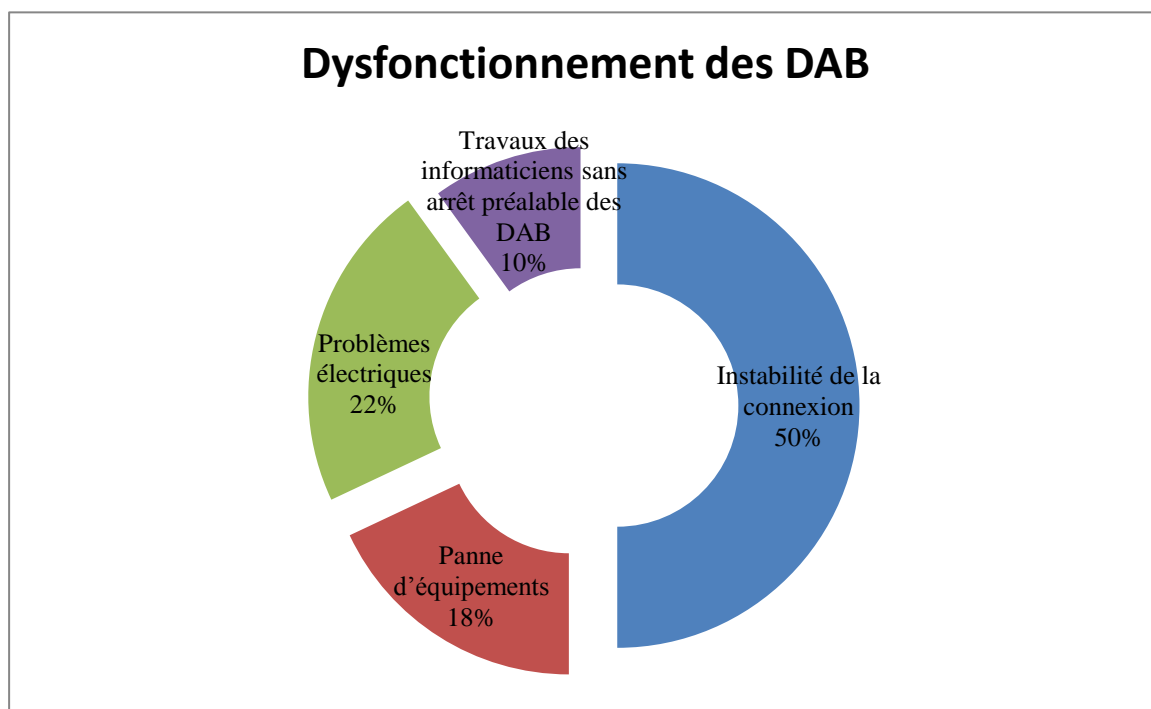
Tableau n°2 : *Enquête sur le problème des dysfonctionnements des DAB*

<i>ELEMENTS</i>	<i>EFFECTIFS</i>	FREQUENCES
Instabilité de la connexion	25	50%
Panne d'équipements	9	18%
Problèmes électriques	11	22%
Travaux des informaticiens sans arrêt préalable des DAB	5	10%
TOTAL	50	100%

Source : Réalisé par Nous-mêmes

Le tableau n°2 montre que sur 50 personnes, 25 personnes soit 50% pensent que le dysfonctionnement des DAB est dû à l'instabilité de la connexion ; 11 personnes soit 22%, le lient aux problèmes électriques ; 5 personnes soit 10% le lient aux travaux des informaticiens sans arrêt préalable des DAB ; 9 personnes soit 18% le lient aux pannes d'équipements.

Graphique n°1 : Résultat de l'enquête sur le dysfonctionnement des DAB



Source : Réalisé par nous-mêmes

Des suites de nos enquêtes sur le dysfonctionnement des DAB, nous avons constaté que la moitié des personnes questionnées pensent que les dysfonctionnements observés au niveau des DAB sont provoqués par l'instabilité de la connexion.

Conclusion : l'instabilité de la connexion est la principale cause des dysfonctionnements observés au niveau des DAB

Question n°2 : A quoi est dû le long délai de traitement des réclamations ?

- 1- Non accès aux bandes électroniques
- 2- Retard dans la transmission des bandes-journal par le courrier
- 3- Les procédures administratives
- 4- Autres

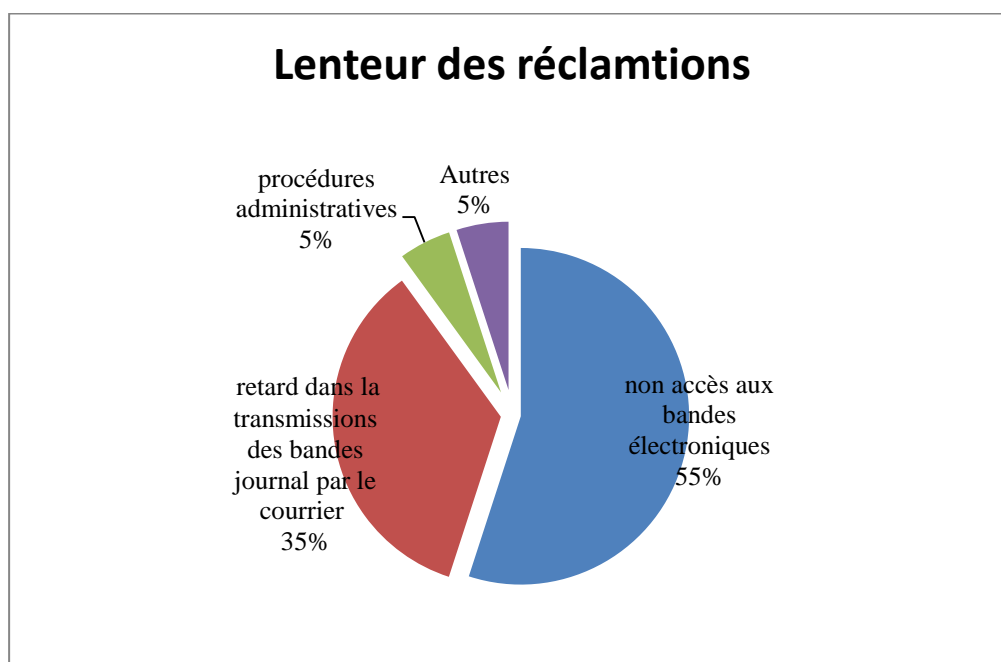
Tableau n°3 : *Enquête sur le problème du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires*

ELEMENTS	EFFECTIFS	FREQUENCES
Non accès aux bandes électroniques	11	55%
Retard dans la transmission des bandes journal par le courrier	07	35%
Les procédures administratives	01	5%
Autres	01	5%
TOTAL	20	100%

Source : Réalisé par Nous- mêmes

Le tableau n°3 montre que sur 20 personnes, 11 personnes, soit 55% pensent que le long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires est dû au non accès aux bandes électroniques ; 07 personnes, soit 35% le lient au retard dans la transmissions des bandes journal par le courrier ; 01 personne, soit 5% le lie aux procédures administratives et 01 personne, soit 5% ne sait pas pourquoi il y a un long délai de traitement des réclamations au niveau des cartes bancaires.

Graphique 2 : Résultat de l'enquête sur le long délai de traitement des réclamations sur cartes bancaires



Source : Réalisé par nous-mêmes

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

Conclusion : l'accès aux bandes-journal électroniques joue un rôle fondamental dans le processus de traitement des réclamations.

Question 3 : Qu'est-ce qui explique le faible taux d'utilisation de la BANK OF AFRICA BENIN en TPE ?

- 1- Le manque de communication sur l'utilisation des TPE
- 2- Le faible taux d'équipement
- 3- Les populations ne sont pas habituées aux paiements par cartes bancaires avec les TPE
- 4- Autres

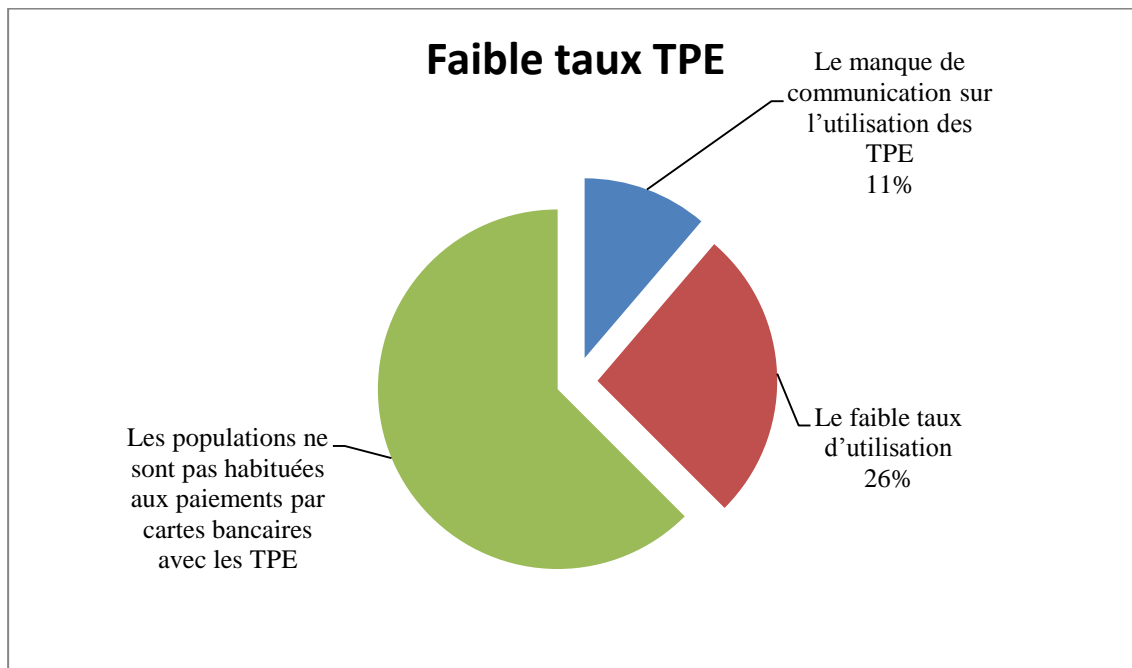
Tableau 4: *Enquête sur le problème du faible taux d'équipement de TPE*

ELEMENTS	EFFECTIFS	FREQUENCES
Le manque de communication sur l'utilisation des TPE	9	11,25%
Le faible taux d'utilisation	21	26,25%
Les populations ne sont pas habituées aux paiements par cartes bancaires avec les TPE	50	62,5%
Autres		
TOTAL	80	100%

Source : Réalisé par Nous-mêmes

Le tableau n °4 montre que sur 80 personnes, 50 personnes, soit 62,5%, lient le faible taux d'utilisation des TPE au non habitude de la population au paiement par cartes bancaire avec les TPE ; 21 personnes, soit 26,25%, le lient au faible taux d'utilisation des TPE et 09 personnes, soit 11,25%, le lient au manque d'information sur l'utilisation.

Graphique 3 : Résultat de l'enquête sur le faible taux d'équipement de TPE.



Source : Réalisé par nous-mêmes

Conclusion : le faible taux d'équipement de TPE à la BANK OF AFRICA BENIN est observé du fait que la population béninoise n'est pas habituée au paiement par cartes bancaires avec les TPE.

PARAGRAPHE2 : Vérification des hypothèses de recherche

Pour vérifier les hypothèses, nous avons tenu compte du point de vue des personnes à qui nous avons adressé nos questionnaires, des résultats obtenus après enquête et des avis recueillis auprès de la BANK OF AFRICA-BENIN.

A- Hypothèse n°1 : les dysfonctionnements des DAB sont causés par l'instabilité de la connexion

L'hypothèse selon laquelle l'instabilité de la connexion est la cause principale des dysfonctionnements est confirmée car selon les personnes questionnées seule la connexion est capable de transférer les données de la carte de façon automatique par les Logiciels en place.

B- Hypothèse n°2 : l'inaccessibilité des bandes journaux électronique ralenti les étapes de traitement des réclamations sur les cartes bancaires.

L'hypothèse selon laquelle l'inaccessibilité des bandes-journaux électronique ralenti les étapes de traitement des réclamations sur les cartes bancaires est confirmée car la majorité des personnes interrogés affirme que c'est le non accès aux bandes-journal électroniques qui est le véritable problème du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN.

B- Hypothèse n°3 : le faible taux d'équipement de TPE s'explique par l'inhabitude de la population au paiement par cartes bancaires avec les TPE

L'hypothèse selon laquelle le faible taux d'équipement de TPE s'explique par l'inhabitude de la population au paiement par cartes bancaires avec les TPE est confirmée car nous avons obtenu plus de la majorité qui pense que la BANK OF AFRICA BENIN ne dispose pas assez de TPE sur le marché béninois car la population béninoise n'est pas habituée au paiement par cartes bancaires avec les TPE.

SECTION 2 : **Projet de plan pour une gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN**

Il sera présenté dans cette partie les diverses solutions pouvant permettre de faire disparaître petit à petit les causes se trouvant à la base des problèmes identifiés, tout en respectant les objectifs fixés.

Paragraphe 1 : les approches de solutions

A- Approche de solutions liées au problème du dysfonctionnement des DAB

La BANK OF AFRICA BENIN doit veiller à l'amélioration de la connexion du réseau nécessaire au fonctionnement des systèmes électroniques de paiement et engager une surveillance périodique du fonctionnement réel des DAB autre que les caméras de surveillance, à partir d'un outil de monitoring plus approprié.

B- Recommandations à propos du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires

Nous proposons aux autorités de la BOA-BENIN de :

- respecter de manière impérative, les procédures par les chargés de clientèle en effectuant un contrôle périodique de la manière dont ils traitent leurs différentes opérations ;
- former les intervenants DAB ;
- mise en œuvre pour une disponibilité automatique des bandes électronique au près des agents chargés du traitement des réclamations sur les cartes bancaires ;
- archiver les pièces comptables par opérations, dates d'opération, services concernés, et les stocker en lieu où les recherches seront aisées ;
- le service qualité doit accuser réception des plaintes, donner une date probable de résolution et la respecter.

C- Recommandation à propos du faible taux d'équipement de TPE à la BANK OF AFRICA-BENIN

Pour accroître le taux d'utilisation des TPE il est convenable à la BOA-BENIN de :

- Organiser des campagnes de sensibilisation sur l'importance de l'utilisation des TPE ;
- renforcer la communication autour des TPE pour montrer à la population les avantages de ces derniers ;
- concevoir un spot publicitaire s'avère nécessaire. Il doit être bien réfléchi, bien pensé de sorte à être de haut niveau reflétant ainsi l'image de marque de la banque ;
- installer plus de TPE au sein des compagnies d'assurance, des supers marchés, d'hôtels, de cliniques, des agences de voyage, des stations-services et des pharmacies.

Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre

Pour que les suggestions que nous avons faites puissent être mises en œuvre, nous proposons la mise en place des dispositions suivantes par les acteurs directs et indirects du système bancaire :

- Pour les clients
 - Eviter d'insérer plusieurs fois un mauvais code pin pour sa carte bancaire ;
 - Ne pas lancer une opération de montant supérieur à celui disponible sur sa carte bancaire ;
 - Informer l'agence la plus proche après constat d'un dysfonctionnement de son opération.

- Pour la BOA-BENIN
 - les agents de la BANK OF AFRICA BENIN doivent avoir présent à l'esprit la satisfaction de la clientèle ;
 - la BANK OF AFRICA BENIN doit revoir sa connexion ;
 - renforcer la maintenance au niveau des DAB, GAB et TPE et anticiper sur de possibles pannes par l'installation de relai en raccourcissant les délais de la maintenance ;
 - la BANK OF AFRICA BENIN doit faire de l'écoute de la clientèle, une priorité ;
 - la banque doit œuvrer pour un service-qualité actif ;
 - la hiérarchie doit également favoriser les conditions indispensables pour un suivi rigoureux des plaintes de la clientèle ;
 - mise en œuvre pour une disponibilité automatique des bandes électronique au près des agents chargés du traitement des réclamations sur les cartes bancaires ;
 - renforcer les moyens de transmission des bandes journal par le courrier ;
 - renforcer la communication autour des TPE pour montrer à la population les avantages de ces derniers. Ainsi elle saura que de pareils instruments de paiement existent pour leur permettre d'effectuer plus aisément leur transaction ;
 - augmenter les avantages tout en réduisant les coûts par rapport aux opérations sur les cartes bancaires avec les TPE ;
 - installer plus de TPE au sein des compagnies d'assurance, des supers marchés, d'hôtels, de cliniques, des agences de voyage, des stations-services et des pharmacies. Cependant il ne faut pas oublier l'aspect insertion dans les journaux, les plus adules du public de la diminution des frais de commission avec les TPE ;
 - la BANK OF AFRICA BENIN doit motiver les clients à faire leurs transactions par cartes de paiement lors d'un règlement des achats en instaurant progressivement une prime sur l'utilisation des cartes de paiement pour le règlement des achats ; cela

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

encouragerait l'utilisation des cartes de paiement. La prime sera en fonction de la fréquence d'utilisation de la carte bancaire et du montant des achats réglés.

La mise en application de ces suggestions permettra à la BANK OF AFRICA BENIN de réduire le taux des difficultés de ces clients et d'avoir une gestion optimale des cartes bancaires afin d'atteindre ses objectifs.



CONCLUSION

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

Les banques jouent un rôle très important dans l'économie. Elles accentuent leurs activités en tenant compte des besoins permanents des clients et des évolutions technologiques.

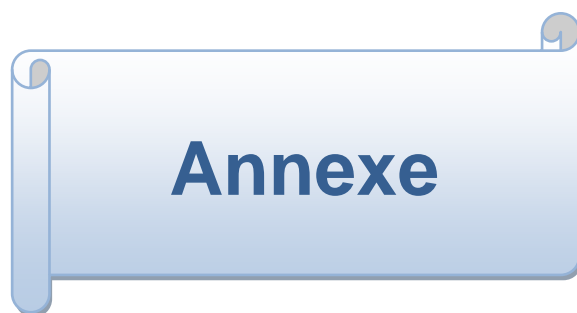
La problématique de la gestion des cartes bancaires, objet de notre mémoire est l'un des faits majeurs de l'actualité bancaire car une bonne gestion de cette dernière permet de fidéliser la clientèle. Le choix de notre thème a été guidé par le souci d'apporter notre contribution à une gestion optimale des problèmes liés aux cartes bancaires à la BOA-BENIN. De nombreux objectifs ont été fixés conformément aux problèmes spécifiques. Par ailleurs, plusieurs problèmes spécifiques propres au thème de notre étude ont été relevés. La vérification des hypothèses nous a permis d'établir un diagnostic sur les problèmes à la base des différentes plaintes de la clientèle concernant les cartes bancaires. L'ambition de la BANK OF AFRICA étant la satisfaction de sa clientèle, en vue de fidéliser les clients actuels et d'en obtenir d'autres, il importe donc à ses administrateurs de veiller à une bonne gestion des plaintes en œuvrant pour une stabilisation de la connexion au niveau des DAB, la disponibilité à temps des bandes-journal électroniques et encourager la population à l'utilisation des TPE lors des paiements. Les approches de solutions et les conditions de leurs mises en œuvre, à travers le plan d'actions proposé, contribueront certainement à faire résorber un tant soit peu, le problème soulevé. La banque, à force de promouvoir ses services, de veiller à en corriger les imperfections et de satisfaire les clients en ce qui concerne la rapidité, la commodité et la sécurité récoltera des effets bonifiant car comme le dit KOTLER : « ce sont les clients satisfaits qui font la meilleure publicité ».

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Mémoire réalisé par A. ADEYEMI et C. AIKPE. (2014-2015), « Problématique à l'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiements : cas de la cartes SESAME + de la BOA-BENIN», licence professionnelle à la FASEG.
- Mémoire réalisé par C. MELAGODJI et R. DEGBEGNI. (2013-2014), « Analyse de l'utilisation des cartes bancaires : cas de la SGB», licence professionnelle à la FASEG
- Mémoire réalisé par J. F. S. HOUINSOU & G. A. S. LAWSON « Analyse de la satisfaction de la clientèle utilisant les moyens de paiement de la BOA-BENIN »
- Le rapport d'activité annuel de fin d'exercice 2014 de la BANK OF AFRICA-BENIN.
- loi n° 90-018 du 27 juillet 1990 portant réglementation bancaire en République du Bénin.

Webographie

- www.memoireonline.com : consulté le samedi 18/06/2016 à 10h, le samedi 02/07/2016 à 12h,
- www.bankofafrica.net: consulté le samedi 17/07/2016,
- www.translate.bj: consulté le lundi 10/10/2016,



QUESTIONNAIRES

- Pour le personnel

Bonjour Monsieur/Madame

Dans le but de l'élaboration de notre mémoire de fin de formation de Licence professionnelle à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) à l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) portant sur le thème « problématique de la gestion des cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN » nous vous prions de bien vouloir nous aider en nous donnant votre opinion par rapport aux questions ci-après :

1- Disposez-vous au moins de l'une des cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN ?

a) Cartes SESAME

OUI NON

b) Cartes SESAME +

OUI NON

c) Cartes VISA LIBRA

OUI NON

d) Cartes VISA PROXIMA

OUI NON

e) Cartes VISA TUCANA PREPAYE

OUI NON

2- A quelle fréquence utilisez-vous votre carte ?

• Très souvent

• Souvent

• Rarement

• Jamais

3- Connaissez-vous les Terminaux de Paiement Electronique (TPE) ?

OUI NON

4- Combien de fois fréquentez-vous les TPE dans le mois ?

- Plus de 10 fois
- Au moins 5 fois
- Au moins 2 fois
- Jamais

5- Qu'est-ce qui explique le faible taux d'équipement de la BANK OF AFRICA BENIN en TPE ? **Hypothèse n°3**

- Le manque de communication sur l'utilisation des TPE
 - Le faible taux d'utilisation
 - Les populations ne sont pas habituées aux paiements par cartes bancaires avec les TPE
 - Autres à (préciser)
-

6- Quels problèmes rencontrez-vous dans l'utilisation de vos cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN au près des DAB ?

- Problème de capture de la carte
 - Problème de rejet de carte
 - Problème de connexion
 - Problème de lecture de carte
 - Manque de billets
 - Autres à (préciser)
-

7- Selon-vous à quoi sont dûs les dysfonctionnements des DAB ? **Hypothèse n°1**

- Instabilité de la connexion
 - Panne d'équipements
 - Problèmes électriques
 - Travaux des informaticiens sans arrêt préalable des DAB
 - Autres à (préciser)
-

8- Avez-vous eu des réclamations sur les cartes bancaires par rapport au DAB une fois ?

a) Cartes BOA sur guichet BOA

OUI NON

b) Cartes BOA sur autres guichets

OUI NON

9- Les réclamations ont-elles été vite traitées ?

OUI NON

10- D'après-vous à quoi est dû le long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires ? **Hypothèse n°2**

- Non accès aux bandes électroniques
- Retard dans la transmission des bandes journal par le courrier
- Les procédures administratives
- Autres à (préciser)

.....
.....

11- Quelles sont vos impressions suite à la gestion des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA BENIN ?

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

- **Pour les clients**

Bonjour Monsieur/Madame

Dans le but de l'élaboration de notre mémoire de fin de formation de Licence professionnelle à la Faculté des Sciences Economiques et de Gestion (FASEG) à l'Université d'Abomey-Calavi (UAC) portant sur le thème « problématique de la gestion des cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN » nous vous prions de bien vouloir nous aider en nous donnant votre opinion par rapport aux questions ci-après :

1- Disposez-vous au moins de l'une des cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN ?

a) Cartes **SESAME**

OUI NON

b) Cartes **SESAME +**

OUI NON

c) Cartes **VISA LIBRA**

OUI NON

d) Cartes **VISA PROXIMA**

OUI NON

e) Cartes **PREPAYE TUCANA**

OUI NON

2- A quelle fréquence utilisez-vous votre carte ?

- Très souvent
- Souvent
- Rarement
- Jamais

3- Connaissez-vous les Terminaux de Paiement Electronique (TPE) ?

OUI NON

4- Combien de fois fréquentez-vous les TPE dans le mois ?

- Plus de 10 fois
- Au moins 5 fois
- Au moins 2 fois
- Jamais

5- Quels problèmes rencontrez-vous dans l'utilisation de vos cartes bancaires de la BANK OF AFRICA BENIN au près des DAB ?

- Problème de capture de la carte
- Problème de rejet de carte
- Problème de connexion
- Problème de lecture de carte
- Manque de billets
- Autres (à préciser)

.....
.....

6- Avez-vous eu des réclamations sur les cartes bancaires par rapport au DAB une fois ?

c) Cartes BOA-BENIN sur guichet BOA-BENIN

OUI NON

d) Cartes **BANK OF AFRICA** sur autres guichets

OUI NON

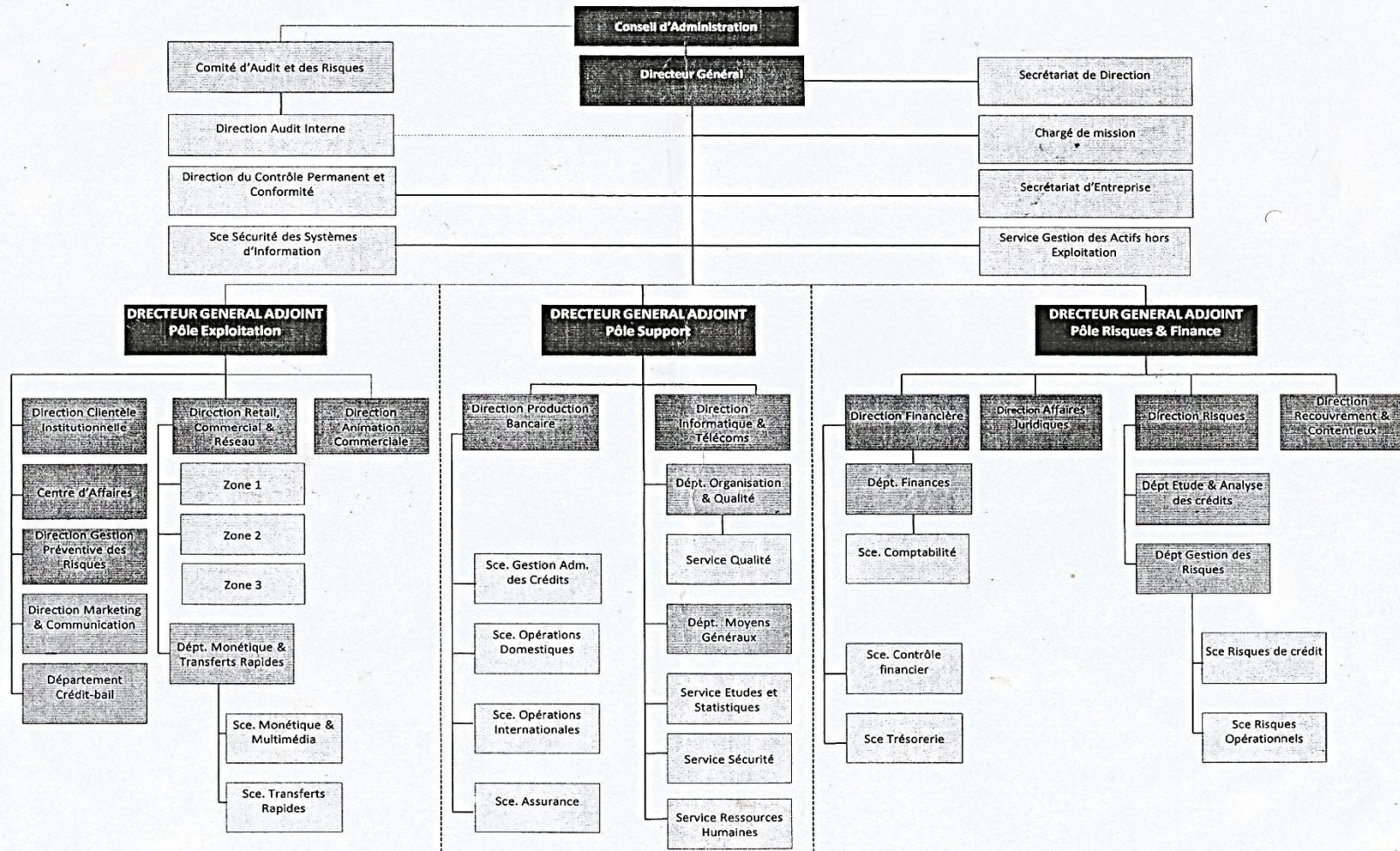
7- Les réclamations ont-elles été vite traitées ?

OUI NON

8- Quelles sont vos impressions suite à la gestion des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA BENIN ?

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

ORGANIGRAMME DE LA BANK OF AFRICA-BENIN



TABLES DES MATIERES

AVERTISSEMENT	i
DEDICACE 1.....	ii
DEDICACE 2.....	iii
RESUME.....	v
ABSTRACT	v
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
LISTES DES FIGURES.....	viii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 : BANK OF AFRICA-BENIN, première institution bancaire béninoise inscrite à la BRVM	3
SECTION 1 : Présentation de la Bank of Africa Bénin	4
PARAGRAPHE 1 : Historique, Mission, Objectifs, Activités et performance de la BANK OF AFRICABENIN.....	4
A- Historique et objectifs	4
1- Historique	4
2- Missions et Objectifs.....	5
a- Missions.....	5
b- Objectifs.....	6
B- Structure organisationnelle de la Bank of Africa Bénin	7
1- Les Organes externes de la BANK OF AFRICA BENIN	7
a) Le Conseil d'Administration	7
b) Le Comité des Sages	7
2- L'organisation interne de la banque	7
a- La Direction de l'Exploitation	7
b- La Direction Retaille, Commercial et Réseau	8
c- La Direction des Risques	8
d- La Direction des Affaires Juridiques et Contentieuses	8
e- Le Département des Ressources Humaines.....	8
f- La direction administrative et financière	8
g- La Direction des Opérations.....	8
C- RESSOURCES	9
1- Ressources Financières et Matérielles.....	9
2- Ressources humaines.....	9
PARAGRAPHE2: Activités, environnement et performance de la BANK OF AFRICA-BENIN.....	9
A- Activités de la BANK OF AFRICA-BENIN	9
B- Environnement de la BANK OF AFRICA-BENIN	10
1- Le micro environnement.....	10

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

2- Le macro environnement	11
C- Performances financières de la BANK OF AFRICA-BENIN.....	12
SECTION 2 : DEROULEMENT DU STAGE.....	12
Paragraphe 1 : Service parcourus et Travaux effectués	12
A- Services parcourus	12
B- Travaux effectués.....	13
PARAGRAPHE 2 : Difficultés rencontrées et approche Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces.....	14
A- Difficultés Rencontrées.....	14
B- Approche FFOM.....	15
1- Diagnostic interne : forces et faiblesses.....	15
2- Diagnostic externe : opportunités et menaces.	16
CHAPITRE 2 : Les cartes bancaires, un moyen de paiement rapide et sécurisé	17
SECTION 1 : Problématique, Objectifs et hypothèse	18
Paragraphe 1 : Problématique.....	18
A- Problématique.....	18
B- INTERET DE L'ETUDE	19
PARAGRAPH 2 : Objectifs et hypothèses.....	19
A- OBJECTIFS	19
1- OBJECTIF GENERAL	19
2- OBJECTIFS SPECIFIQUES.....	20
B- HYPOTHESE	20
1- Hypothèse (H) de recherche.....	20
SECTION 2 : Les différents paradigmes de la perception des risques et méthodologie de recherche.....	22
PARAGRAPHE 1 : Les différents paradigmes de la perception des risques	22
A- Clarification de quelques concepts liés au thème	22
1- Contributions antérieures sur les concepts liés à la problématique	22
2- CONTRIBUTIONS THEORIQUES ANTERIEURES RELATIVES AU PROBLEME DU LONG DELAI DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS SUR LES CARTES BANCAIRES	25
PARAGRAPHE 2 : Méthodologie de recherche.....	26
A- Méthodologie	26
1- Objectifs de l'enquête	26
2- La population mère	26
3- Nature de la collecte des données	26
1- La spécification des données à collecter.....	27
2- Conception du questionnaire.....	27
3- La présentation des conditions de réalisation de l'enquête.....	27
B- Stratégie de vérification des hypothèses.....	27
1- Vérification de l'hypothèse n°1	28
2- Vérification de l'hypothèse n°2.....	28
3- Vérification de l'hypothèse n°3.....	28

Problématique de la gestion des cartes bancaires dans les banques : cas de la BOA-BENIN

CHAPITRE 3 : UN PLAN DE GESTION OPTIMALE DES CARTES BANCAIRES POUR LA BANK OF AFRICA-BENIN	29
SECTION 1 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête et la vérification des hypothèses	30
PARAGRAPHE 1 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête.....	30
A- Présentation des résultats	30
B- Analyse des données de recherche	30
PARAGRAPHE2 : Vérification des hypothèses de recherche	35
A- Hypothèse n°1 : les dysfonctionnements des DAB sont causés par l'instabilité de la connexion.....	35
B- Hypothèse n°2 :l'inaccessibilité des bandes journaux électronique ralenti les étapes de traitement des réclamations sur les cartes bancaires.....	36
B- Hypothèse n°3 : le faible taux d'équipement de TPE s'explique par l'inhabitude de la population au paiement par cartes bancaires avec les TPE.....	36
SECTION 2 : Projet de plan pour une gestion optimale des cartes bancaires à la BANK OF AFRICA-BENIN.....	36
Paragraphe 1 : les approches de solutions	36
A- Approche de solutions liées au problème du dysfonctionnement des DAB.....	36
B- Recommandations à propos du long délai de traitement des réclamations sur les cartes bancaires	37
C- Recommandation à propos du faible taux d'équipement de TPE à la BANK OF AFRICA-BENIN	37
Paragraphe 2 : Conditions de mise en œuvre	37
CONCLUSION	40
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	42
Annexe	a
QUESTIONNAIRES	b
ORGANIGRAMME DE LA BANK OF AFRICA-BENIN	g
TABLES DES MATIERES	h