**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

*Un Peuple – Un But – Une Foi*

-----

**MINISTERE DE L'ECONOMIE,**

**DES FINANCES ET DU PLAN**

-----

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE**

**DES SERVICES FINANCIERS**



**ENQUETE DE SATISFACTION**

**AUPRES DES USAGERS DES SERVICES BANCAIRES**

**RAPPORT D’ANALYSE**

**EQUIPE DE COORDINATION ET DE REDACTION[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Statut** | **Prénom (s) et NOM** | **Fonction** |
| Président | M. Habib NDAO | Secrétaire Exécutif |
| Coordonnateur | Dr. Aliou DIOP | Expert financier |
| Comité de rédaction | Dr. Aliou DIOP | Expert financier |
| Mme Sophie N. SECK FALL | Juriste |
| M. François Mame Samba NDIAYE | Juriste |
| Alphonse Diombo THIAKANE | Expert informaticien |

# TABLE DES MATIERES

[LISTE DES TABLEAUX 7](#_Toc523322009)

[LISTE DES FIGURES 8](#_Toc523322010)

[SIGLES ET ABREVIATIONS 12](#_Toc523322011)

[GLOSSAIRE 13](#_Toc523322012)

[I. INTRODUCTION 16](#_Toc523322013)

[II. CONTEXTE ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE DE L’ESUB 2015/2016 17](#_Toc523322014)

[II.1. Contexte de l’enquête 17](#_Toc523322015)

[**II.2. Démarche méthodologique de l’enquête 17**](#_Toc523322016)

[II.2.1. Objectifs de l’enquête 17](#_Toc523322017)

[II.2.2. Méthodologie de collecte 18](#_Toc523322018)

[1èrePARTIE : ANALYSE DES RESULTATS DU VOLET « PERSONNES MORALES » 21](#_Toc523322019)

[TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRINCIPAUX INDICATEURS DE SATISFACTION 22](#_Toc523322020)

[RESUME DES RESULTATS 24](#_Toc523322021)

[I. Présentation des unités enquêtées 26](#_Toc523322022)

[**I.1. Présentation socio-économique 26**](#_Toc523322023)

[I.1.1. Répartition selon la zone d’implantation 26](#_Toc523322024)

[**I.1.2 Répartition selon le statut juridique 26**](#_Toc523322025)

[**I.1.3 Répartition selon le secteur d’activités et selon la nature de l’activité 27**](#_Toc523322026)

[**I.2. Domiciliation bancaire des unités enquêtées 28**](#_Toc523322027)

[I.2.1. Représentativité des banques et nombre moyen de compte 28](#_Toc523322028)

[I.2.2. Ancienneté dans la banque principale 29](#_Toc523322029)

[II. Satisfaction sur l’offre de services 30](#_Toc523322030)

[**II.1. Turnover des unités enquêtées 30**](#_Toc523322031)

[II.1.1 Unités ayant déjà changé de banque et nombre moyen de changements 30](#_Toc523322032)

[**II.1.2. Attitude des banques face au changement de domiciliation de compte des unités 33**](#_Toc523322033)

[**II.2. Satisfaction sur les agences bancaires 33**](#_Toc523322034)

[**II.2.1. Appréciation sur le nombre d’agences 34**](#_Toc523322035)

[**II.2.2. Nombre de guichets fonctionnels et durée de traitement des opérations de caisse 35**](#_Toc523322036)

[**II.3. Satisfaction sur les opérations de virements 37**](#_Toc523322037)

[**II.3.1. Utilisation et durée de traitement des virements domestiques 37**](#_Toc523322038)

[**II.3.2. Utilisation et durée de traitement des virements étrangers 39**](#_Toc523322039)

[**II.4. Satisfaction sur le fonctionnement du compte 42**](#_Toc523322040)

[**II.4.1. Périodicité de délivrance des relevés de compte et canaux de transmission 42**](#_Toc523322041)

[**II.4.2. Irrégularités decelées dans les relevés de compte 43**](#_Toc523322042)

[**II.4.3. Appréciations des unités sur les dates de valeur 44**](#_Toc523322043)

[**II.4.4. Utilisation et délai de renouvellement du chéquier 45**](#_Toc523322044)

[**II.5. Satisfaction sur les produits offerts par les banques 46**](#_Toc523322045)

[**II.5.1. Adéquation entre les produits bancaires et les projets d’investissements 47**](#_Toc523322046)

[**II.5.2 Adéquation entre les produits bancaires et les besoins en fonds de roulement des unités 48**](#_Toc523322047)

[III. Satisfaction sur les coûts 49](#_Toc523322048)

[**III.1. Satisfaction sur le coût du crédit 49**](#_Toc523322049)

[**III.1.1. Unités ayant bénéficié d’un crédit et nature des crédits octroyés 49**](#_Toc523322050)

[**III.1.2. Appréciation du niveau des taux d’intérêt 53**](#_Toc523322051)

[**III.1.3. Appréciation des unités sur les garanties assorties à l’octroi de crédit 60**](#_Toc523322052)

[**III.2. Satisfaction sur les frais de tenue de compte 63**](#_Toc523322053)

[**III.3. Satisfaction sur la qualité et le coût des services de consultation à distance 65**](#_Toc523322054)

[IV. Satisfaction sur l’accessibilité des banques 67](#_Toc523322055)

[**IV.1. Qualité de l’accessibilité géographique des agences bancaires 67**](#_Toc523322056)

[**IV.2. Opinion sur les horaires de services des agences bancaires 68**](#_Toc523322057)

[**IV.3. Qualité de l’accès par téléphone aux banques 69**](#_Toc523322058)

[**IV.4. Qualité de l’accès par internet 69**](#_Toc523322059)

[V. Avis sur le traitement réservé à la clientèle 71](#_Toc523322060)

[**V.1. Satisfaction sur les services du personnel du « front office » 71**](#_Toc523322061)

[**V.1.1.Opinion sur la qualité du suivi personnalisé 71**](#_Toc523322062)

[**V.1.3. Avis des clients sur la qualité de l’accueil du personnel de l’agence 78**](#_Toc523322063)

[**V.1.4. Qualité de la gestion du compte 79**](#_Toc523322064)

[**V.2. Qualité des informations fournies 81**](#_Toc523322065)

[**V.2.1. Opinions des unités sur la qualité de l’information tarifaire 81**](#_Toc523322066)

[**V.2.2. Qualité des informations fournies aux clients sur leurs obligations 83**](#_Toc523322067)

[**V.3. Satisfaction sur le suivi des réclamations 86**](#_Toc523322068)

[**V.3.1. Fréquence et typologie des réclamations formulées et des litiges 86**](#_Toc523322069)

[**V.3.3. Litiges 90**](#_Toc523322070)

[2èmePARTIE : VOLET « PERSONNES PHYSIQUES » 92](#_Toc523322071)

[TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRINCIPAUX INDICATEURS DE SATISFACTION 93](#_Toc523322072)

[RESUME DES RESULTATS 96](#_Toc523322073)

[I. Présentation des personnes physiques enquêtées et répartition selon les banques 98](#_Toc523322074)

[**I.1. Caractéristiques sociodémographiques des personnes physiques enquêtées 98**](#_Toc523322075)

[I.1.1. Répartition selon la zone d’habitation 98](#_Toc523322076)

[**I.1.2 Répartition selon l’âge, le genre et la situation matrimoniale 99**](#_Toc523322077)

[**I.1.3 Répartition selon le niveau d’instruction, la profession et les revenus 100**](#_Toc523322078)

[**I.1.4 Répartition selon le secteur d’activités et la nature de l’activité de l’employeur 101**](#_Toc523322079)

[**I.2. Présentation des clients enquêtés selon la domiciliation bancaire 102**](#_Toc523322080)

[**1.2.1. Niveau de fréquentation des banques et nombre moyen de comptes 102**](#_Toc523322081)

[**I.2.2 Ancienneté dans la banque principale 103**](#_Toc523322082)

[II. Satisfaction sur l’offre de services 104](#_Toc523322083)

[II.1. « Turn over » de la clientèle 104](#_Toc523322084)

[**II.1.1. Clients ayant déjà changé de banque 104**](#_Toc523322085)

[**II.1.2. Nombre moyen de changement de domiciliation 106**](#_Toc523322086)

[**II.1.3.**  **Raisons ayant motivé le changement de banque 109**](#_Toc523322087)

[**II.1.4. Attitude des banques face à la volonté de changement des clients 110**](#_Toc523322088)

[**II.2 Satisfaction sur les agences bancaires 112**](#_Toc523322089)

[**II.2.1. Répartition géographique des agences 112**](#_Toc523322090)

[**II.2.2. Nombre de caisses fonctionnelles et durée de traitement des opérations de caisse 113**](#_Toc523322091)

[**II.3. Satisfaction sur les services des GAB 114**](#_Toc523322092)

[**II.3.1. Utilisation des services des GAB 114**](#_Toc523322093)

[**II.3.1. Répartition géographique des GAB 115**](#_Toc523322094)

[**II.3.2. Fonctionnement et sécurité des GAB 116**](#_Toc523322095)

[**II.4. Satisfaction sur les opérations de virement 117**](#_Toc523322096)

[**II.5. Satisfaction sur le fonctionnement du compte 119**](#_Toc523322097)

[**II.5.1. Périodicité de délivrance des relevés de compte 119**](#_Toc523322098)

[**II.5.2. Irrégularités déclarées dans les relevés de compte 120**](#_Toc523322099)

[**II.5.3. Utilisation et délai de renouvellement du chéquier 121**](#_Toc523322100)

[**II.5.4. Appréciation sur les dates de valeur 123**](#_Toc523322101)

[**II.6. Satisfaction des clients sur les produits offerts par les banques 124**](#_Toc523322102)

[**II.6.1. Adéquation entre produits bancaires et revenus des clients 124**](#_Toc523322103)

[**II.6.2. Adéquation des produits bancaires avec les besoins des clients 126**](#_Toc523322104)

[III. Satisfaction sur les coûts des services 127](#_Toc523322105)

[**III.1. Satisfaction sur le coût des cartes bancaires 127**](#_Toc523322106)

[III.1.1. Connaissance et avis des clients sur le coût de la carte bancaire 127](#_Toc523322107)

[**III.1.2. Coût des opérations effectuées par les clients hors du réseau GAB de leur banque 127**](#_Toc523322108)

[**III.2. Satisfaction sur les conditions d’octroi du prêt 128**](#_Toc523322109)

[III.2.1. Clients ayant bénéficié d’un prêt et nature des prêts 128](#_Toc523322110)

[**III.2.2. Connaissance des engagements antérieurs 130**](#_Toc523322111)

[**III.2.3. Délais de traitement de la demande de prêt 131**](#_Toc523322112)

[**III.2.4. Avis sur les taux d’intérêt débiteurs 134**](#_Toc523322113)

[III.2.5. Appréciation des informations sur le TEG 134](#_Toc523322114)

[**III.2.6. Perception sur les garanties assorties aux prêts 135**](#_Toc523322115)

[**III.2.7. Découvert et dépassement ponctuel 136**](#_Toc523322116)

[**III.3. Satisfaction sur les coûts de gestion du compte 137**](#_Toc523322117)

[**III.4. Satisfaction sur la qualité des services de consultation à distance 137**](#_Toc523322118)

[**III.5. Connaisance sur la gratuité des 19 services bancaires 138**](#_Toc523322119)

[IV. Satisfaction sur l’accessibilité 138](#_Toc523322120)

[**IV.1. Accessibilité géographique des agences bancaires 138**](#_Toc523322121)

[**IV.2. Opinion sur les horaires de service des agences bancaires 140**](#_Toc523322122)

[**IV.3. Qualité de l’accès par téléphone aux banques 141**](#_Toc523322123)

[V. Avis sur le traitement réservé à la clientèle 142](#_Toc523322124)

[**V.1. Satisfaction sur les services du personnel du « front office » 142**](#_Toc523322125)

[**V.1.1.Opinion sur la qualité du suivi personnalisé 143**](#_Toc523322126)

[**V.1.2.Opinion des clients sur la qualité des conseils et la capacité d’écoute du conseiller 144**](#_Toc523322127)

[**V.1.3. Avis des clients sur la qualité de l’accueil du personnel de l’agence 145**](#_Toc523322128)

[**V.1.4. Qualité de la gestion du compte 146**](#_Toc523322129)

[**V.2. Qualité des informations fournies 147**](#_Toc523322130)

[**V.2.1. Opinions des clients sur la qualité de l’information sur les tarifs 147**](#_Toc523322131)

[**V.2.2. Qualité des informations fournies aux clients sur leurs obligations 147**](#_Toc523322132)

[**V.3. Satisfaction sur le suivi des réclamations 148**](#_Toc523322133)

[**V.3.1. Typologie des réclamations formulées et des litiges 148**](#_Toc523322134)

[**V.3.2. Qualité du suivi des réclamations 149**](#_Toc523322135)

[3ème PARTIE : ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS 151](#_Toc523322136)

[1. ENSEIGNEMENTS DE L’ENQUETE 152](#_Toc523322137)

[2. RECOMMANDATIONS 153](#_Toc523322138)

[ANNEXES 168](#_Toc523322139)

[**Annexe 1 : Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction 169**](#_Toc523322140)

[**du Volet « personnes morales » 169**](#_Toc523322141)

[**Annexe 2 : Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction 172**](#_Toc523322142)

[**du Volet « personnes physiques » 172**](#_Toc523322143)

[Annexe 3 : Questionnaire du volet « Personnes physiques » 175](#_Toc523322144)

[Annexe 4 : Questionnaire du volet « Personnes morales » 180](#_Toc523322145)

**LISTE DES TABLEAUX**

[**Tableau 1: Répartition de l'échantillon ciblé suivant les banques** 19](#_Toc523318879)

[**Tableau 2: Répartition échantillon "personnes physiques" par banque et par zone** 19](#_Toc523318880)

[**Tableau 3: Répartition de l'échantillon "personnes morales" par banque et par zone** 20](#_Toc523318881)

**LISTE DES FIGURES**

**Volet « Personnes morales »**

[Figure 1: Répartition des unités économiques enquêtées suivant leur région d’implantation 26](#_Toc523313684)

[Figure 2 : Répartition des unités enquêtées suivant leur statut juridique 27](#_Toc523313685)

[Figure 3 : Répartition des unités enquêtées suivant leur secteur d'activités 27](#_Toc523313686)

[Figure 4: Répartition des unités selon la nature de l'activité des entreprises 28](#_Toc523313687)

[Figure 5: Répartition des domiciliations bancaires des unités enquêtées 28](#_Toc523313688)

[Figure 6: Nombre de comptes courants ouverts par les unités enquêtées 29](#_Toc523313689)

[Figure 7: Ancienneté dans la banque principale 29](#_Toc523313690)

[Figure 8: Nombre moyen de changement de banque des unités 30](#_Toc523313691)

[Figure 9 : Motifs de changement de banque des unités enquêtées 30](#_Toc523313692)

[Figure 10 : Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon le statut juridique 31](#_Toc523313693)

[Figure 11: Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon le chiffre d’affaires 32](#_Toc523313694)

[Figure 12 : Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon le secteur d'activités 32](#_Toc523313695)

[Figure 13: Proportion d’unités jugeant l’attitude coopérative de leur banque principale 33](#_Toc523313696)

[Figure 14: Proportion d’unités jugeant l’attitude coopérative de leur banque d’origine selon la nature de l’activité 33](#_Toc523313697)

[Figure 15: Appréciation des unités sur le nombre d’agences de leur banque principale 34](#_Toc523313698)

[Figure 16: Appréciation des unités sur le nombre d’agences de leur banque principale selon les régions 34](#_Toc523313699)

[Figure 17: Appréciation des unités sur le nombre de guichets fonctionnels des banques 35](#_Toc523313700)

[Figure 18 : Appréciation des unités sur le nombre de guichets fonctionnels des banques selon les régions 35](#_Toc523313701)

[Figure 19: Appréciation des unités sur la durée de traitement des opérations de caisse 36](#_Toc523313702)

[Figure 20: Appréciation des unités sur la durée de traitement des opérations de caisse selon les régions 36](#_Toc523313703)

[Figure 21: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements domestiques 37](#_Toc523313704)

[Figure 22: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements domestiques 37](#_Toc523313705)

[Figure 23: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements domestiques selon les régions 38](#_Toc523313706)

[Figure 24 : Appréciation des unités sur l’utilisation des virements domestiques selon la nature de l’activité 38](#_Toc523313707)

[Figure 25: Appréciation des unités sur l’utilisation des virements domestiques selon les secteurs d’activité 39](#_Toc523313708)

[Figure 26: Appréciation des unités sur l’utilisation des virements vers l’étranger 39](#_Toc523313709)

[Figure 27: Fréquence d’utilisation des ordres de virements vers l’étranger par les unités 40](#_Toc523313710)

[Figure 28: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements reçus de l’étranger 40](#_Toc523313711)

[Figure 29: Fréquence de réception des ordres de virements étrangers par les unités 41](#_Toc523313712)

[Figure 30: Appréciation des unités sur l’utilisation des virements vers l’étranger selon la nature de l’activité 41](#_Toc523313713)

[Figure 31: Appréciation des unités sur la périodicité de réception de leurs relevés de compte 42](#_Toc523313714)

[Figure 32: Appréciation des unités sur les canaux de transmission de leurs relevés de compte 43](#_Toc523313715)

[Figure 33: Appréciation des unités sur les canaux de transmission des relevés de compte selon la nature de l’activité 43](#_Toc523313716)

[Figure 34: Appréciation des unités sur les irrégularités décelées dans les relevés 44](#_Toc523313717)

[Figure 35: Appréciation des unités sur les irrégularités décelées dans les relevés selon la nature de l’activité 44](#_Toc523313718)

[Figure 36 : Appréciation des unités sur les dates de valeur 45](#_Toc523313719)

[Figure 37: Appréciation des unités sur les dates de valeur selon la nature de l’activité 45](#_Toc523313720)

[Figure 38: Proportion des unités utilisant le chéquier 46](#_Toc523313721)

[Figure 39: Utilisation du chéquier selon la nature de l’activité des unités 46](#_Toc523313722)

[Figure 40 : Adéquation entre les produits bancaires et les projets d'investissements des unités 47](#_Toc523313723)

[Figure 41 : Adéquation entre les produits bancaires et les projets d'investissements selon la nature d'activité des unités 48](#_Toc523313724)

[Figure 42 : Adéquation entre les produits bancaires et les besoins en fonds de roulement des unités 48](#_Toc523313725)

[Figure 43 : Adéquation entre les produits et les besoins en fonds de roulement selon la nature d'activité des unités 49](#_Toc523313726)

[Figure 44 : Appréciation des unités sur l'accès au crédit 49](#_Toc523313727)

[Figure 45 : Taux d'accès au crédit selon le chiffre d'affaires des unités 50](#_Toc523313728)

[Figure 46 : Taux d'accès au crédit selon le secteur d'activités des unités 50](#_Toc523313729)

[Figure 47 : Taux d'accès au crédit des unités selon les régions 51](#_Toc523313730)

[Figure 48 : Nature des crédits octroyés aux unités 51](#_Toc523313731)

[Figure 49 : Nature des crédits en fonction du chiffre d'affaires des unités 52](#_Toc523313732)

[Figure 50 : Nature des crédits selon le type d'activité des unités 53](#_Toc523313733)

[Figure 51 : Appréciation du niveau de taux d'intérêt sur les crédits d'investissement 53](#_Toc523313734)

[Figure 52 : Appréciation des unités sur les taux d'intérêt appliqués aux crédits d'investissement 54](#_Toc523313735)

[Figure 53 : Connaissance des taux d'intérêt débiteurs par les unités selon les régions 54](#_Toc523313736)

[Figure 54 : Connaissance des taux d'intérêt débiteurs par les unités selon les secteurs d'activités 55](#_Toc523313737)

[Figure 55 : Proportion des unités ne connaissant pas les taux débiteurs selon la nature de l'activité 55](#_Toc523313738)

[Figure 56 : Appréciation des unités sur les taux débiteurs appliqués aux crédits d'investissement selon les régions 56](#_Toc523313739)

[Figure 57 : Appréciation des unités sur les taux débiteurs appliqués aux crédits de fonctionnement selon les régions 57](#_Toc523313740)

[Figure 58: Appréciation des taux d'intérêt débiteurs selon l'objet du crédit et la nature de l'activité 57](#_Toc523313741)

[Figure 59 : Proportion des unités ayant effectué un placement dans leur banque lors des trois dernières années 58](#_Toc523313742)

[Figure 60: Types de placements effectués par les unités enquêtées au cours des trois dernières années 58](#_Toc523313743)

[Figure 61: Proportion des unités ne connaissant pas les taux d'intérêt créditeurs selon la nature de l'activité 59](#_Toc523313744)

[Figure 62 : Appréciation des unités sur le niveau des taux d'intérêt créditeurs 59](#_Toc523313745)

[Figure 63 : Appréciation des unités sur les taux créditeurs selon la nature de l'activité 60](#_Toc523313746)

[Figure 64 : Nature des garanties assorties à l'octroi de crédit des unités interrogées 60](#_Toc523313747)

[Figure 65 : Typologie des garanties exigées selon le statut juridique des unités enquêtées 61](#_Toc523313748)

[Figure 66 : Typologie des garanties exigées selon la nature de l'activité des unités 61](#_Toc523313749)

[Figure 67 : Perception des unités sur les garanties assorties à l'octroi de crédit 62](#_Toc523313750)

[Figure 68 : Appréciation des unités sur les garanties exigées selon le secteur d'activités 62](#_Toc523313751)

[Figure 69 : Appréciation des unités sur les garanties exigées selon la nature de l'activité 63](#_Toc523313752)

[Figure 70 : Avis des unités sur le niveau des frais de tenue de compte 63](#_Toc523313753)

[Figure 71: Appréciation des unités sur les frais de tenue de compte selon la nature de l'activité 64](#_Toc523313754)

[Figure 72 : Appréciation des unités sur les frais de tenue de compte selon le secteur d'activités 64](#_Toc523313755)

[Figure 73 : Avis des unités sur la qualité des services de consultation à distance 65](#_Toc523313756)

[Figure 74: Proportion des unités utilisatrices des services de consultation à distance selon la nature de l'activité 65](#_Toc523313757)

[Figure 75: Appréciation des unités sur la qualité des services de consultation à distance selon la nature de l'activité 66](#_Toc523313758)

[Figure 76 : Appréciation des unités utilisatrices sur le coût de service à distance 66](#_Toc523313759)

[Figure 77 : Qualité de l'accessibilité géographique des agences bancaires 67](#_Toc523313760)

[Figure 78 : Appréciation des unités sur l'accessibilité des agences bancaires 67](#_Toc523313761)

[Figure 79 : Opinions des unités sur les horaires de services des agences bancaires 68](#_Toc523313762)

[Figure 80: Appréciation des unités sur les horaires de services des agences bancaires selon les régions 68](#_Toc523313763)

[Figure 81: Appréciation des unités sur la qualité de l'accès par téléphone aux agences bancaires 69](#_Toc523313764)

[Figure 82 : Appréciation des unités sur l'accès au téléphone selon les régions 69](#_Toc523313765)

[Figure 83 : Appréciation des unités sur l'accès au site web de leur banque 70](#_Toc523313766)

[Figure 84 : Appréciation des unités sur l'accès au site web de leur banque selon les régions 70](#_Toc523313767)

[Figure 85 : Appréciation des unités sur l'accès au site web de leur banque selon la nature de l'activité 71](#_Toc523313768)

[Figure 86 : Fréquence des conseils fournis aux unités enquêtées 71](#_Toc523313769)

[Figure 87 : Fréquence des conseils fournis aux unités selon les régions 72](#_Toc523313770)

[Figure 88 : Appréciation des unités enquêtées sur la qualité des conseils 72](#_Toc523313771)

[Figure 89 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi personnalisé des banques 73](#_Toc523313772)

[Figure 90 : Opinions des unités sur la qualité du suivi personnalisé selon les régions 73](#_Toc523313773)

[Figure 91 : Opinions des unités sur la qualité du suivi personnalisé selon la taille 74](#_Toc523313774)

[Figure 92 : Opinion sur la qualité du suivi personnalisé selon la nature de l'activité 74](#_Toc523313775)

[Figure 93 : Opinions des unités sur la qualité du suivi personnalisé selon le secteur d'activités 75](#_Toc523313776)

[Figure 94 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller 75](#_Toc523313777)

[Figure 95 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon les régions 76](#_Toc523313778)

[Figure 96 : Proportion des unités n'ayant pas rencontré leur conseiller selon la taille 76](#_Toc523313779)

[Figure 97 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon la taille 77](#_Toc523313780)

[Figure 98 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon la nature de l'activité 77](#_Toc523313781)

[Figure 99 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon le secteur d'activité 78](#_Toc523313782)

[Figure 100: Avis des unités sur la qualité de l'accueil du personnel du front office de l'agence bancaire 78](#_Toc523313783)

[Figure 101 : Avis des unités sur la qualité de l'accueil du personnel du front office de l'agence selon les régions 79](#_Toc523313784)

[Figure 102 : Appréciation des unités sur la gestion de leur compte principal 79](#_Toc523313785)

[Figure 103 : Appréciation des unités sur la gestion de leur compte principal selon les régions 80](#_Toc523313786)

[Figure 104 : Appréciation des unités sur la gestion de leur compte principal selon les secteurs d'activités 80](#_Toc523313787)

[Figure 105 : Proportion des unités ayant été informées des conditions tarifaires selon les régions 81](#_Toc523313788)

[Figure 106 : Appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires fournies par leur banque 81](#_Toc523313789)

[Figure 107 : Appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires selon les régions 82](#_Toc523313790)

[Figure 108 : Appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires selon la nature de l'activité 82](#_Toc523313791)

[Figure 109 : Proportion des unités informées de leurs obligations à l'ouverture de leur compte 83](#_Toc523313792)

[Figure 110: Proportion des unités informées de leurs obligations selon les régions 83](#_Toc523313793)

[Figure 111 : Proportion des unités informées de leurs obligations selon la nature de l'activité 84](#_Toc523313794)

[Figure 112 : Appréciation des unités sur la qualité de l'information sur leurs obligations 84](#_Toc523313795)

[Figure 113 : Appréciation des unités sur la qualité de l'information sur leurs obligations selon les régions 85](#_Toc523313796)

[Figure 114 : Appréciation des unités sur la qualité de l'information sur leurs informations selon la nature de l'activité 85](#_Toc523313797)

[Figure 115 : Proportion des unités ayant formulé une réclamation auprès de leur banque principale 86](#_Toc523313798)

[Figure 116 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités 86](#_Toc523313799)

[Figure 117 : Typologie des réclamations formulées par les unités enquêtées 87](#_Toc523313800)

[Figure 118 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités selon les secteurs d'activité 87](#_Toc523313801)

[Figure 119 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités selon la nature de l'activité 88](#_Toc523313802)

[Figure 120 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités selon la taille des unités 88](#_Toc523313803)

[Figure 121 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi de leurs réclamations 89](#_Toc523313804)

[Figure 122 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi de leurs réclamations selon le secteur d'activité 89](#_Toc523313805)

[Figure 123 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi de leurs réclamations selon la nature de l'activité 90](#_Toc523313806)

[Figure 124 : Proportion des unités ayant eu un litige avec leur banque principale 90](#_Toc523313807)

[Figure 125 : Proportion des unités ayant eu un litige avec leur banque principale selon les régions 91](#_Toc523313808)

[Figure 126 : Répartition des motifs à l'origine des cas de litiges chez les unités enquêtées 91](#_Toc523313809)

**Volet « Personnes physiques »**

[Figure 127 : Répartitition des clients personnes physiques enquêtés selon les régions 98](#_Toc523313810)

[Figure 128 : Répartition des clients enquêtés selon l'âge et le genre 99](#_Toc523313811)

[Figure 129 : Répartition des personnes enquêtées selon leur situation matrimoniale 99](#_Toc523313812)

[Figure 130 : Répartition des personnes enquêtées selon le niveau d'instruction 100](#_Toc523313813)

[Figure 131 : Répartition des personnes enquêtées selon la catégorie socioprofessionnelle 100](#_Toc523313814)

[Figure 132 : Répartition des personnes enquêtées suivant leur niveau de revenus 101](#_Toc523313815)

[Figure 133 : Répartition des personnes enquêtées suivant le secteur d'activités 101](#_Toc523313816)

[Figure 134 : Répartition des domiciliations bancaires des personnes enquêtées 102](#_Toc523313817)

[Figure 135 : Typologie des produits d'épargne déclarés par les personnes enquêtées 103](#_Toc523313818)

[Figure 136 : Répartition des personnes enquêtées selon leur banque principale 103](#_Toc523313819)

[Figure 137 : Ancienneté des clients personnes physiques dans leur banque principale 104](#_Toc523313820)

[Figure 138 : Proportion des personnes ayant changé de banque selon leur âge 105](#_Toc523313821)

[Figure 139 : Proportion de personnes ayant changé de banque selon leur niveau d'instruction 105](#_Toc523313822)

[Figure 140 : Proportion de personnes ayant changé de banque selon le niveau de revenus 106](#_Toc523313823)

[Figure 141 : Nombre de changement de banque chez les personnes enquêtées selon le secteur d'activités 107](#_Toc523313824)

[Figure 142 : Nombre de changement de banque selon la nature de l'activité des personnes enquêtées 107](#_Toc523313825)

[Figure 143 : Proportion des personnes enquêtées ayant changé de banque selon leur niveau de revenu 108](#_Toc523313826)

[Figure 144 : Nombre de changement de banque selon le niveau de revenus des personnes enquêtées 108](#_Toc523313827)

[Figure 145 : Raisons ayant motivé le changement de banque chez les personnes enquêtées 109](#_Toc523313828)

[Figure 146 : Raisons ayant motivé le changement de banque selon l'activité exercée par les personnes enquêtées 109](#_Toc523313829)

[Figure 147 : Avis des personnes enquêtées sur l'attitude de leur banque face à la volonté de changement de domiciliation 110](#_Toc523313830)

[Figure 148 : Avis des personnes sur l'attitude de leur banque face à la volonté de changement de domiciliation selon l'âge 110](#_Toc523313831)

[Figure 149 : Avis sur l'attitude de leur banque face à la volonté de changement de domiciliation selon le secteur d'activité 111](#_Toc523313832)

[Figure 150 : Avis des enquêtés sur l'attitude de leur banque face au changement de domiciliation selon les régions 111](#_Toc523313833)

[Figure 151 : Appréciation des enquêtés sur la répartition géographique des agences bancaires selon les régions 112](#_Toc523313834)

[Figure 152 : Appréciation des enquêtés sur le nombre d'agences bancaires selon les régions 113](#_Toc523313835)

[Figure 153 : Appréciation des enquêtés sur le nombre de caisses fonctionnelles de leur banque selon les régions 113](#_Toc523313836)

[Figure 154 : Taux d'utilisation des cartes bancaires en fonction de l'âge des personnes enquêtées 115](#_Toc523313837)

[Figure 155 : Appréciation des enquêtés sur la répartition géographique des GAB selon les régions 115](#_Toc523313838)

[Figure 156 : Appréciation des personnes enquêtées sur la sécurité des GAB de leur banque principale 116](#_Toc523313839)

[Figure 157: Appréciation des personnes enquêtées sur le délai de renouvellement de la carte bancaire 116](#_Toc523313840)

[Figure 158 : Utilisation des virements locaux selon la nature de l'activité exercée par les personnes enquêtées 117](#_Toc523313841)

[Figure 159 : Taux d'utilisation des virements locaux selon le niveau de revenu 117](#_Toc523313842)

[Figure 160 : Appréciation des enquêtés selon les régions sur la durée de traitement des virements locaux 118](#_Toc523313843)

[Figure 161 : Taux d'utilisation des virements étrangers selon la nature de l'activité exercée par les enquêtés 118](#_Toc523313844)

[Figure 162 : Appréciation des enquêtés sur la périodicité de réception des relevés de compte selon les régions 120](#_Toc523313845)

[Figure 163 : Fréquence de contestation chez les clients d'irrégularités dans les relevés de compte 120](#_Toc523313846)

[Figure 164 : Appréciation des personnes enquêtées sur le délai de renouvellement du chéquier 121](#_Toc523313847)

[Figure 165 : Taux d'utilisation du chéquier selon le genre 121](#_Toc523313848)

[Figure 166 : Taux d'utilisation du chéquier selon la nature de l'activité 122](#_Toc523313849)

[Figure 167 : Taux d'utilisation du chéquier selon la tranche d'âge 122](#_Toc523313850)

[Figure 168 : Appréciation des enquêtés selon les régions selon sur le délai de traitement du renouvellement du chéquier 123](#_Toc523313851)

[Figure 169 : Appréciation des personnes enquêtées sur les dates de valeur 123](#_Toc523313852)

[Figure 170 : Appréciation sur l'adéquation entre produits bancaires et revenus des enquêtés 124](#_Toc523313853)

[Figure 171 : Appréciation sur l'adéquation entre produits bancaires et revenus des personnes enquêtées selon l'âge 124](#_Toc523313854)

[Figure 172 : Appréciation sur l'adéquation entre produits de la banque et revenus des enquêtés selon la nature de l'activité 125](#_Toc523313855)

[Figure 173 : Appréciation sur l'adéquation des produits de la banque avec les projets des clients enquêtés selon leur âge 126](#_Toc523313856)

[Figure 174 : Appréciation sur l'adéquation des produits bancaires avec les projets des enquêtés selon leur niveau de revenus 126](#_Toc523313857)

[Figure 175 : Appréciation des personnes enquêtées sur le coût de la carte bancaire 127](#_Toc523313858)

[Figure 176 : Appréciation des personnes enquêtées sur le coût hors réseau GAB 127](#_Toc523313859)

[Figure 177 : Proportion des clients personnes physiques bénéficiaires de crédits selon l'âge 128](#_Toc523313860)

[Figure 178 : Proportion des clients personnes physiques bénéficiaires de crédits selon la catégorie socioprofessionnelle 129](#_Toc523313861)

[Figure 179 : Proportion des clients personnes physiques bénéficiaires de crédits selon le niveau de revenu 129](#_Toc523313862)

[Figure 180 : Typologie des prêts consentis aux personnes physiques enquêtées 130](#_Toc523313863)

[Figure 181 : Niveau de connaissance des engagements antérieurs des clients avant l'octroi de crédit selon la nature de l'activité 130](#_Toc523313864)

[Figure 182 : Niveau de connaissance des engagements antérieurs des clients selon la catégorie professionnelle 131](#_Toc523313865)

[Figure 183 : Délais d'instruction des demandes de prêt des clients personnes physiques 132](#_Toc523313866)

[Figure 184: Délais d'instruction des demandes de prêts selon leur nature 133](#_Toc523313867)

[Figure 185 : Appréciation des clients personnes physiques sur les délais de traitement des demandes de prêts 133](#_Toc523313868)

[Figure 186 : Appréciation des clients personnes physiques sur les niveaux des taux d'intérêt débiteurs des banques 134](#_Toc523313869)

[Figure 187 : Appréciation des clients sur l'information préalable concernant le TEG 135](#_Toc523313870)

[Figure 188 : Perception des clients personnes physiques sur les garanties assorties aux prêts 135](#_Toc523313871)

[Figure 189 : Appréciation des clients personnes physiques sur le coût de dépassement ponctuel 136](#_Toc523313872)

[Figure 190 : Appréciation des clients personnes physiques sur le délai de traitement des demandes de dépassement 136](#_Toc523313873)

[Figure 191 : Appréciation des clients personnes physiques sur les coûts de gestion du compte 137](#_Toc523313874)

[Figure 192 : Appréciation des personnes enquêtées sur la qualité du service de consultation à distance de leur banque 137](#_Toc523313875)

[Figure 193: Appréciation des clients personnes physiques sur le coût du service de consultance à distance 138](#_Toc523313876)

[Figure 194 : Appréciation des personnes enquêtées sur l'accessibilité géographique des agences bancaires 139](#_Toc523313877)

[Figure 195 : Satisfaction des enquêtés sur l'accessibilité géographique des agences selon les régions 139](#_Toc523313878)

[Figure 196 : Opinions des enquêtés sur les horaires de service des agences bancaires 140](#_Toc523313879)

[Figure 197 : Opinions des enquêtés sur les horaires de service des agences des banques selon les régions 140](#_Toc523313880)

[Figure 198 : Opinions des clients enquêtés sur les horaires des agences des banques suivant les secteurs d'activités 141](#_Toc523313881)

[Figure 199 : Appréciation des personnes physiques sur la qualité de l'accès par téléphone à leur banque 141](#_Toc523313882)

[Figure 200 : Appréciation des personnes enquêtées sur la qualité de l'accès par téléphone à leur banque selon les régions 142](#_Toc523313883)

[Figure 201 : Appréciation des personnes physiques sur la qualité de l'accès par internet à leur banque 142](#_Toc523313884)

[Figure 202 : Opinions des clients sur la qualité du suivi personnalisé de leur banque 143](#_Toc523313885)

[Figure 203 : Opinions des personnes physiques sur la qualité du suivi personnalisé selon les régions 143](#_Toc523313886)

[Figure 204 : Opinions des personnes physiques sur la qualité des conseils et la capacité d'écoute du conseiller 144](#_Toc523313887)

[Figure 205 : Opinions des personnes interrogées sur la capacité d'écoute et la qualité des conseils selon les régions 144](#_Toc523313888)

[Figure 206 : Avis des clients sur la qualité de l'accueil du personnel de l'agence bancaire 145](#_Toc523313889)

[Figure 207 : Opinions des personnes physiques enquêtées sur le personnel d'accueil de l'agence de la banque 145](#_Toc523313890)

[Figure 208 : Opinions des personnes enquêtées sur la qualité de la gestion de leur compte 146](#_Toc523313891)

[Figure 209 : Opinions des personnes enquêtées sur la qualité de la gestion du compte suivant les régions 146](#_Toc523313892)

[Figure 210 : Opinions des personnes enquêtées sur la qualité de l'information fournie sur les tarifs 147](#_Toc523313893)

[Figure 211 : Avis des personnes enquêtées sur la qualité des informations fournies par les banques 147](#_Toc523313894)

[Figure 212 : Nombre de réclamations formulées par les personnes physiques enquêtées lors des 5 dernières années 148](#_Toc523313895)

[Figure 213 : Causes des réclamations formulées par les personnes enquêtées 149](#_Toc523313896)

[Figure 214 : Avis des personnes enquêtées sur la qualité du suivi des réclamations 149](#_Toc523313897)

[Figure 215 : Fréquence de survenance des litiges déclarés par les personnes physiques enquêtées 150](#_Toc523313898)

[Figure 216 : Typologie des litiges déclarés par les clients personnes physiques 150](#_Toc523313899)

**SIGLES ET ABREVIATIONS**

**ANSD :** Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie

**BAS :** Banque Atlantique du Sénégal

**BHS :** Banque de l’Habitat du Sénégal

**BIC :** Bureau d’Information sur le Crédit

**BICIS :** Banque Internationale pour le Commerce et l’Industrie du Sénégal

**BIMAO :** Banque des Institutions Mutualistes d'Afrique de l'Ouest

**BIS :** Banque Islamique du Sénégal

**BNDE:** Banque Nationale de Développement Economique

**BOA :** Bank Of Africa

**BRM :** Banque Régionale de Marchés

**BSIC:** Banque Sahélo Saharienne pour l'Investissement et le Commerce

**BTP** : Bâtiments et Travaux Publics

**CA** : Chiffre d’Affaire

**CBAO:** Compagnie Bancaire de l'Afrique de l'Ouest

**CDS :** Crédit du Sénégal

**CI :** Crédit International

**CNCAS :** Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal

**CUCI** : Centre Unique de Collecte de l’Information

**DAT** : Dépôt à terme

**ENPNB :** Enquête Nationale auprès des Populations Non Bancarisées

**ESUA :** Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services d’Assurances

**ESUB :** Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services Bancaires

**ESUPOSTE :** Enquête de Satisfaction auprès des Usagers de La Poste

**ESUSFD :** Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Systèmes Financiers Décentralisés

**FICOB** : Fichier des Comptes Bancaires

**GIE :** Groupement d’Intérêt Economique

**ICB :** International Commercial Bank

**PEF** : Programme d’Education Financière

**PME :** Petites et Moyennes Entreprises

**SA :** Société Anonyme

**SARL :** Société Anonyme à Responsabilité Limitée

**SGBS:** Société Générale de Banques au Sénégal

**SNC :** Société en Nom Collectif

**SU :** Société Unipersonnelle

**TEG :** Taux Effectif Global

**UBA :** United Bank of Africa

**UNACOIS :** Union Nationale des Commerçants et Industriels du Sénégal

**GLOSSAIRE**

* **Affacturage :** opération de crédit par laquelle un établissement de crédit spécialisé qui est appelé « Affactureur », prend en charge, moyennant rémunération, le recouvrement de créances d'une entreprise dans le cadre d'un contrat, en supportant de manière optionnelle, les pertes éventuelles sur les débiteurs insolvables.
* **Agence bancaire :** lieu d’accueil de la clientèle d’une banque.
* **Autorisation de découvert :** accord donné par une banque permettant au client de bénéficier d’un crédit d’un montant maximum déterminé et remboursable selon des modalités convenues d’avance, notamment dans la convention de compte de dépôt ou dans un contrat spécifique.
* **Aval :** garantie donnée sur un effet de commerce par une personne appelée « donneur d’aval » ou « avaliste » ou « avaliseur », qui s’engage à payer tout ou partie du montant de l’effet à l’échéance, en cas de défaillance du ou des signataires (avalisés) pour lesquels l’aval a été donné.
* **Bancarisation :** processus lié à l’accès et à l’utilisation des services bancaires par les populations.
* **Bon de caisse :** placement de titre à terme effectué par une entreprise auprès d’une banque, rémunéré selon des modalités convenues d’accord partie. Dans le cas où l’émetteur est l’Etat, le titre remis sera appelé « Bon du Trésor ».
* **Cautionnement :** contrat par lequel une personne appelée Caution, s’engage, envers le créancier qui l’accepte, à exécuter l’obligation du débiteur si celui-ci n’y satisfait pas lui-même.
* **Carte bancaire :** moyen de paiement prenant la forme d’un support électronique émis par un établissement émetteur de monnaie électronique, permettant à son titulaire (porteur) d’effectuer des opérations courantes (retrait, dépôt ou paiement d'un bien ou d'un service), conformément au contrat passé avec l’institution.
* **Chèque :** moyen de paiement avec lequel le titulaire (tireur) d’un compte donne l’ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire la somme qui y figure.
* **Compte de dépôt :** compte bancaire ouvert par un client destiné à la gestion de ses opérations courantes d’encaissements et de décaissements.
* **Convention :** accord de volonté qui régit les droits et obligations entre la banque et le client.
* **Crédit :** opération par laquelle un établissement de crédit met ou promet de mettre à la disposition d’un client (emprunteur) une somme d’argent selon des modalités définies dans la convention de crédit.
* **Crédit-bail :** contrat par lequel une personne morale, le crédit bailleur (société de financement, banque, etc.), achète un bien d’équipements mobiliers ou immobiliers, à usage professionnel, et le met à la disposition d’une autre personne morale, le preneur (locataire), moyennant le paiement d’un loyer pour une durée déterminée.
* **Crédit documentaire :** convention par laquelle un donneur d'ordre demande à sa banque, dans le cadre d’une opération commerciale à l’international (import-export), de mettre à la disposition du vendeur un montant déterminé contre la remise de documents.
* **Dates de valeur :** dates à partir desquelles les opérations effectuées sont créditées ou débitées dans le compte du client.
* **Découvert du compte :** position d’un compte de dépôt lorsque son solde est négatif. Cette situation peut avoir été contractualisée (autorisation de découvert) préalablement ou non.
* **Dépassement ponctuel de découvert :** situation où le compte du client présente un solde débiteur soit en cas de découvert non autorisé, soit en cas de dépassement du plafond du découvert autorisé.
* **Dépôt à terme (DAT) :** contrat par lequel une personne (le déposant) place une somme d’argent auprès d’une banque (le dépositaire) qui s’engage à la restituer à l’échéance convenue moyennant rémunération (intérêts créditeurs).
* **Escompte :** technique de mobilisation de créance par laquelle la banque endossataire paie le montant de l’effet de commerce à l’endosseur, avant l’échéance prévue par l’effet, sous déduction d’une commission proportionnelle à la période à courir jusqu’à l’échéance.
* **Facilité de caisse :** autorisation de découvert d’une durée généralement limitée et portant sur un montant proportionnel aux revenus du client.
* **Frais :** montant prélevé par l’établissement de crédit au titre de la réalisation d’une opération ou de la fourniture d’un service.
* **Frais de tenue de compte :** commissions périodiques perçues par la banque au titre de la gestion du compte du client.
* **Front office :** personnel de la banque en contact direct avec la clientèle.
* **Guichet Automatique Bancaire (GAB) :** appareil qui permet, à l’aide d’une carte bancaire et d’un code confidentiel, d’effectuer un certain nombre d’opérations sur un compte (retrait d’argent, consultation du compte, etc.), contrairement au Distributeur Automatique de Billets **(DAB)** qui ne permet que des retraits d’espèces.
* **Hypothèque :** affectation d’un bien immeuble du débiteur en garantie de l’exécution d’une obligation à l’égard d’un créancier sans qu’il y ait dépossession du débiteur. Elle peut être forcée ou conventionnelle et confère au créancier un droit de suite et de préférence.
* **Intérêts créditeurs :** sommes dues au client au titre de ses placements ou comptes rémunérés. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeur applicables.
* **Intérêts débiteurs :** sommes dues à la banque au titre des crédits accordés ou des comptes présentant un solde négatif. Le calcul de ces sommes tient compte des termes de la convention de crédit ou des dates de valeur applicables.
* **Relevé de compte :** document qui récapitule les mouvements du compte d’un client sur une période donnée.
* **Taux Effectif Global (TEG) :** taux d’intérêt d’une créance, calculé en tenant compte de l’amortissement de la créance et auquel s’ajoutent les frais et rémunérations de toute nature, y compris ceux payés à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l’octroi du prêt, à l’exclusion des impôts payés à l’occasion de la conclusion ou de l’exécution du contrat, des frais payables par l’emprunteur du fait de l’inexécution de l’une de ses obligations figurant dans la convention de prêt, des frais de transfert de fonds, ainsi que des frais relatifs au maintien d’un compte destiné à recevoir les prélèvements effectués au titre de l’amortissement en principal du prêt, du règlement des intérêts et des autres charges, sous réserve que ces frais ne soient pas anormalement élevés.
* **Taux d’intérêt :** pourcentage permettant de calculer la rémunération d’une somme d’argent prêtée ou placée pour une période donnée.
* **Turn over :** exprime le caractère volatile du portefeuille clientèle d’une banque sur une période donnée.
* **Virement :** opération de transfert de fonds par laquelle un client donne l’ordre à sa banque de débiter son compte pour en créditer un autre. Il peut être occasionnel ou permanent.

1. **INTRODUCTION**

Le secteur bancaire sénégalais compte, à fin décembre 2016, vingt-sept (27) établissements de crédit dont vingt-quatre (24) banques et trois (3) établissements financiers. Le nombre d’agences et de bureaux s’établit à quatre cent quatre vingt six (486) agences en 2016 contre trois cent quatre vingt dix sept (397) pour 2015. Le nombre de comptes bancaires de la clientèle se situe à 1 595 698 en 2016 contre 1 396 205 en 2015, en hausse de 14,2 %. Le taux de financement bancaire de l'économie est passé à 34,2% en 2016, contre 34,0% un an auparavant.

Cependant, le dynamisme constaté dans le secteur est atténué par la faiblesse du taux d’accès des populations aux services bancaires qui se situe à 18,29% en 2016 contre 17,00% en 2015. Ces taux restent en deçà des taux observés, à titre d’exemple, au Maroc (45%) ou en Tunisie (60%). En outre, des facteurs limitants relevés aussi bien au niveau de l’offre que de la demande de services financiers, constituent encore des contraintes majeures à l’approfondissement du secteur.

Ainsi, pour rendre le secteur plus performant, la Banque Centrale a récemment pris un certain nombre de mesures visant le renforcement de la transparence et de la protection des clients. Au titre de ces initiatives, il y a lieu de relever l'harmonisation de la nomenclature des services bancaires, l’adoption de mesures visant la réduction de certains tarifs bancaires et celles en faveur d’une gratuité de services financiers de base ainsi que l’opérationnalisation des bureaux d’information sur le crédit (BIC).

Toutefois, de nombreux défis persistent dans le secteur parmi lesquels les coûts élevés des services, les entraves à la mobilité bancaire des clients, le défaut de transparence financière dans la relation contractuelle, le risque de surendettement des clients, le faible niveau d’éducation financière et l’inaccessibilité géographique aux réseaux de distribution particulièrement en zone rurale. Par ailleurs, les problèmes d’asymétrie d’information restent un autre défi à relever pour les banques en vue de stimuler l’offre de crédit et notamment le financement des entreprises.

Dans la perspective de la prise en charge de ces préoccupations, l’Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a réalisé en 2015/2016 l’enquête nationale de satisfaction auprès des usagers des services bancaires (ESUB). Cette enquête, qui fait suite à celle de 2011, vise à actualiser les indicateurs de satisfaction sur les services bancaires et à formuler des recommandations allant dans le sens de l’amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle et du renforcement de la performance des banques.

# CONTEXTE ET DEMARCHE METHODOLOGIQUE DE L’ESUB 2015/2016

# II.1. Contexte de l’enquête

Conformément aux dispositions de l’article 4 du décret n°2009-95 du 06 février 2009 qui l’a institué, l’Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) a, comme principales missions le suivi et la promotion de la qualité des services financiers à travers notamment des enquêtes de satisfaction auprès des usagers des services financiers.

Ainsi, depuis sa mise en place, l’Observatoire a réalisé une série d’enquêtes nationales sur la qualité des services financiers (ESUB[[2]](#footnote-2)-2010, ESUA[[3]](#footnote-3)-2010, ESUSFD[[4]](#footnote-4)-2012, ESUPOSTE[[5]](#footnote-5)-2012, ENPNB[[6]](#footnote-6)-2012). L’exploitation des résultats de ces enquêtes a permis de mettre au point des indicateurs de satisfaction sur la qualité des services et de formuler des recommandations aussi bien à l’endroit des autorités étatiques et monétaires qu’à l’endroit des opérateurs financiers.

Dans la perspective d’actualiser les données de l’ESUB-2010, l’Observatoire a entrepris une seconde enquête nationale auprès des usagers des services bancaires en 2015/2016 à l’effet de suivre l’évolution de ses indicateurs de satisfaction ainsi que le niveau de mise en œuvre des recommandations formulées dans ce cadre.

## II.2. Démarche méthodologique de l’enquête

# II.2.1. Objectifs de l’enquête

L’Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services Bancaires au Sénégal (ESUB) a pour objectif principal la collecte de toutes informations permettant d’analyser la qualité des services proposés par les banques implantées au Sénégal.

De façon plus spécifique, cette enquête vise à :

* appréhender les attentes et le degré de satisfaction des clients par rapport à l’offre de services bancaires ;
* suivre les indicateurs de satisfaction à partir de l’analyse actualisée des opinions exprimées par les clients et usagers ;
* faire ressortir les niches d’insatisfaction ressortant de la perception des enquêtés ;
* fournir des recommandations visant l’amélioration de la qualité des services offerts par les banques.

# II.2.2. Méthodologie de collecte

L’enquête a été menée à l’échelle nationale auprès des  usagers « personnes physiques »  et « personnes morales » titulaires d’un compte bancaire résidant au Sénégal.

La collecte des données a été effectuée en tenant compte de spécificités liées aux unités enquêtées et à la structure de la population statistique.

#### II.2.2.1. Base de sondage

La population « mère » de l’enquête est constituée de la base de données de clients choisis à partir de l’exploitation des statistiques du Fichier Clientèle des Opérations Bancaires (FICOB) de l’ensemble des établissements de crédit agréés au Sénégal au 31 décembre 2013[[7]](#footnote-7), à l’exception des banques dont les activités ont démarré postérieurement à la période en référence.

Au total, cette population « mère » est subdivisée en deux sous-populations : les clients « personnes physiques » et les clients « personnes morales ».

S’agissant du volet « personnes morales », le fichier FICOB a été complété parla base de données du Centre Unique de Collecte de l’Information (CUCI) de l’Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD), celle de l’UNACOIS et des Chambres de Commerce et d’Industrie ainsi que celle relative aux inscriptions sur le programme d’éducation financière des PME de l’OQSF[[8]](#footnote-8).

Pour le volet « personnes physiques », l’échantillon retenu est principalement constitué de clients de banques interrogés dans le cadre de l’ESUB-2010 et de l’ESUA-2010. Pour des besoins de suivi de l’évolution du niveau de satisfaction des clients entre l’ESUB-2010 et l’ESUB-2015/2016 il a été jugé nécessaire de constituer une cohorte en vue de recueillir leur perception sur la qualité des produits et services offerts par les banques.

**II.2.2.2. Méthode d’échantillonnage**

Dans le souci de réduire l’erreur d’échantillonnage et de favoriser une meilleure répartition des cibles (personnes physiques et personnes morales), la méthode de tirage aléatoire stratifiée à deux degrés (banque et région) a été privilégiée.

Pour le volet « clients personnes physiques », l’échantillon global est composé de 3 000 clients répartis suivant leur banque d’appartenance et leur zone d’habitation. La stratification suivant la banque d’appartenance se fera sur la base de la distribution du FICOB (population « mère ») telle que présentée au tableau 1. Le nombre total de clients à interroger par banque a été relevé pour les banques dont le quota a été jugé faible.

**Tableau 1: Répartition de l'échantillon ciblé suivant les banques**

|  | **FICOB** | **Pourcentage** | **Echantillon** |
| --- | --- | --- | --- |
| BA | 34 088 | 2,86% | 75 |
| BHS | 93 700 | 7,86% | 206 |
| BICIS | 123 570 | 10,36% | 272 |
| BIMAO | 508 | 0,04% | 50 |
| BIS | 15 519 | 1,30% | 34 |
| BNDE | 0 | 0,00% | 50 |
| BOA | 100 530 | 8,43% | 221 |
| BRM | 92 | 0,01% | 50 |
| BSIC | 17 317 | 1,45% | 38 |
| CBAO | 220 476 | 18,49% | 484 |
| CDS | 20 441 | 1,71% | 45 |
| CI | 794 | 0,07% | 50 |
| CITIBANK | 137 | 0,01% | 50 |
| CNCAS | 105 548 | 8,85% | 232 |
| DIAMOND | 2 009 | 0,17% | 50 |
| ECOBANK | 241 449 | 20,25% | 531 |
| ORABANK | 21 278 | 1,78% | 47 |
| ICB | 3 321 | 0,28% | 50 |
| SGBS | 189 248 | 15,87% | 416 |
| UBA | 2 289 | 0,19% | 50 |
|  | | | |
| **TOTAL** | **1 192 314** | **100%** | **3 000** |

**Source: Rapport de la Commission bancaire 2013**

A défaut de disposer de la répartition du FICOB suivant les régions, la stratification de cet échantillon suivant le critère géographique est faite en utilisant comme « proxy », pour chaque banque, le poids de ses agences à Dakar par rapport aux autres régions (tableau 2).

**Tableau 2: Répartition échantillon "personnes physiques" par banque et par zone**

|  | **DAKAR** | | **AUTRES REGIONS** | | **Echantillon Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Poids Agences** | **Echantillon** | **Poids Agences** | **Echantillon** |
| **BAS** | 94,4% | **71** | 5,6% | **4** | **75** |
| **BHS** | 50,0% | **103** | 50,0% | **103** | **206** |
| **BICIS** | 65,9% | **179** | 34,1% | **93** | **272** |
| **BIMAO** | 33,3% | **17** | 66,7% | **33** | **50** |
| **BIS** | 77,8% | **27** | 22,2% | **8** | **34** |
| **BNDE** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **BOA** | 65,4% | **144** | 34,6% | **76** | **221** |
| **BRM** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **BSIC** | 100,0% | **38** | 0,0% | **0** | **38** |
| **CBAO** | 50,5% | **245** | 49,5% | **240** | **484** |
| **CDS** | 100,0% | **45** | 0,0% | **0** | **45** |
| **CI** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **CITIBANK** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **CNCAS** | 13,3% | **31** | 86,7% | **201** | **232** |
| **DIAMOND BANK** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **ECOBANK** | 65,8% | **349** | 34,2% | **182** | **531** |
| **ORABANK** | 50,0% | **23** | 50,0% | **23** | **47** |
| **ICB** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **SGBS** | 75,9% | **316** | 24,1% | **100** | **416** |
| **UBA** | 100,0% | **50** | 0,0% | **0** | **50** |
| **Total** | **60,8%** | **1 825** | **39,2%** | **1 175** | **3 000** |

**Source: Données BCEAO retraitées par l'OQSF**

En définitive, la mise en œuvre de cette approche méthodologique conduit à un nombre de 1 825 clients « personnes physiques » à interviewer à Dakar contre 1 175 dans les autres régions du Sénégal.

La méthodologie de sélection de cet échantillon sera similaire à celle utilisée pour le volet « personnes physiques » basée sur les deux critères de stratification (banque et région). Ainsi, 913 entreprises seront interrogées à Dakar contre 587 dans les autres régions du Sénégal.

**Tableau 3: Répartition de l'échantillon "personnes morales" par banque et par zone**

|  | **DAKAR** | | **AUTRES REGIONS** | | **Echantillon Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Poids Agences** | **Echantillon** | **Poids Agences** | **Echantillon** |
| **BAS** | 94,4% | **35** | 5,6% | **2** | **37** |
| **BHS** | 50,0% | **51** | 50,0% | **51** | **103** |
| **BICIS** | 65,9% | **89** | 34,1% | **46** | **136** |
| **BIMAO** | 33,3% | **8** | 66,7% | **17** | **25** |
| **BIS** | 77,8% | **13** | 22,2% | **4** | **17** |
| **BNDE** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **BOA** | 65,4% | **72** | 34,6% | **38** | **110** |
| **BRM** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **BSIC** | 100,0% | **19** | 0,0% | **0** | **19** |
| **CBAO** | 50,5% | **122** | 49,5% | **120** | **242** |
| **CDS** | 100,0% | **22** | 0,0% | **0** | **22** |
| **CI** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **CITIBANK** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **CNCAS** | 13,3% | **15** | 86,7% | **101** | **116** |
| **DIAMOND BANK** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **ECOBANK** | 65,8% | **175** | 34,2% | **91** | **265** |
| **ORABANK** | 50,0% | **12** | 50,0% | **12** | **23** |
| **ICB** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **SGBS** | 75,9% | **158** | 24,1% | **50** | **208** |
| **UBA** | 100,0% | **25** | 0,0% | **0** | **25** |
| **Total** | **60,8%** | **913** | **39,2%** | **587** | **1 500** |

**Source: Données BCEAO retraitées par l'OQSF**

**1èrePARTIE : ANALYSE DES RESULTATS DU VOLET « PERSONNES MORALES »**

**TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRINCIPAUX INDICATEURS DE SATISFACTION[[9]](#footnote-9)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicateurs** | **Formules** | **Enquêtes** | |
|
| **SATISFACTION SUR L'OFFRE DE SERVICES** | | **2010** | **2015/2016** |
| **Taux de satisfaction sur le nombre des agences bancaires** | (Effectif de "Très suffisant" + "Suffisant") / (Effectif de "Très suffisant" +"Suffisant" + "Non Suffisant" + "Pas du tout Suffisant") | **71,3%** | **55,3%** |
| **Taux de satisfaction sur le nombre de caisses fonctionnelles** | (Effectif de "Très suffisant" + "Suffisant") / (Effectif de "Très suffisant" +"Suffisant" + "Non Suffisant" + "Pas du tout Suffisant") | **57,0%** | **43,5%** |
| **Pourcentage des clients ayant émis des virements domestiques lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / (Effectif de "Oui + "Non") | **56,7%** | **35,5%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des virements domestiques** | (Effectif de "Acceptable" + "Courte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Acceptable" + "Courte") | **69,0%** | **68,8%** |
| **Pourcentage des clients ayant émis des transferts vers l'étranger lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / (Effectif de "Oui + "Non") | **45,5%** | **20,5%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des transferts vers l'étranger** | (Effectif de "Correcte" + "Très correcte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Correcte" + "Très correcte") | **60,6%** | **57,5%** |
| **Pourcentage des clients ayant reçu des transferts en provenance de l'étranger lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / (Effectif de "Oui + "Non") | **47,5%** | **22,6%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des transferts en provenance de l'étranger** | (Effectif de "Correcte" + "Très correcte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Correcte" + "Très correcte") | **62,1%** | **62,1%** |
| **Pourcentage des clients n'ayant jamais décelé une irrégularité dans leur relevé de compte** | (Effectif de "Jamais") / ( Effectif de "Très souvent +"Souvent" + "Rarement" + "Jamais") | **48,3%** | **59,9%** |
| **Taux de satisfaction sur les délais de renouvellement du chéquier** | (Effectif de "Correcte" + "Très correcte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Correcte" + "Très correcte") | **57,7%** | **79,6%** |
| **Taux de satisfaction sur les dates de valeur** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / (Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante") | **65,4%** | **59,9%** |
| **Taux de satisfaction sur l'adéquation entre les produits bancaires et leurs besoins en fond de roulement** | (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés") / (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés + "Non adaptés" + "Pas du tout adaptés") | **53,6%** | **55,8%** |
| **Taux de satisfaction sur l'adéquation entre les produits bancaires et leurs projets d’investissement** | (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés") / (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés" + "Non adaptés" + "Pas du tout adaptés") | **52,5%** | **56,0%** |
| **SATISFACTION SUR LES COÛTS** | | | |
| **Pourcentage de clients ayant bénéficié d'un prêt parmi les demandeurs lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | **47,5%** | **65,9%** |
| **Taux de satisfaction sur les différentes garanties assorties à l'octroi du prêt** | (Effectif de "Pas contraignantes" + "Pas du tout contraignantes") / (Effectif de "Très contraignantes" + "Contraignantes" + "Pas contraignantes" + "Pas du tout contraignantes") | **52,2%** | **32,0%** |
| **Taux de satisfaction sur le coût du prêt** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Elevé" + "Très élevé") | **16,5%** | **14,6%** |
| **Taux de satisfaction sur les frais de tenue de compte** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Elevé" + "Très élevé") | **33,9%** | **40,2%** |
| **Pourcentage de clients utilisateurs des services de consultation à distance** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | **54,9%** | **38,0%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité des services de consultation à distance** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / (Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante") | **75,8%** | **86,4%** |
| **SATISFACTION SUR L'ACCESSIBILITE** | | | |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accessibilité physique des agences bancaires** | (Effectif de "Très facile" + "Facile") / (Effectif de "Très facile" + "Facile" + "Difficile" + "Très difficile") | **77,3%** | **80,4%** |
| **Taux de satisfaction sur les horaires de service des agences bancaires** | (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés") / (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés" + "Inadaptés" + "Très inadaptés") | **79,2%** | **82,4%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accès par téléphone aux agences bancaires** | (Effectif de "Très facile" + "Facile") / (Effectif de "Très facile" + "Facile" + "Difficile" + "Très difficile") | **55,4%** | **69,7%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accès par internet à la banque principale** | (Effectif de "Très facile" + "Facile") / (Effectif de "Très facile" + "Facile" + "Difficile" + "Très difficile") | **40,0%** | **85,8%** |
| **SATISFACTION SUR LE PERSONNEL** | | | |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de la relation avec le conseiller en clientèle** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / ( Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante"+**"**Jamais rencontré") | **69,8%** | **59,4%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil du personnel des agences bancaires** | (Effectif de "Très courtois" + "Courtois") / (Effectif de "Très courtois" + "Courtois" + "Discourtois" + "Très discourtois") | **79,4%** | **92,3%** |
| **Pourcentage des clients ayant reçu des informations sur leurs obligations au moment de l'ouverture de leur compte** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | **70,1%** | **81,0%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'information fournie sur leurs obligations** | (Effectif de "Très complètes" + "Complètes") / (Effectif de "Très complètes" + "Complètes" + "Incomplètes" + "Très incomplètes") | **60.4%** | **40.4%** |
| **Proportion de clients ayant formulé une réclamation** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | **46.2%** | **29.6%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité du suivi des réclamations** | (Effectif de "Très bonne" + "Bonne") / (Effectif de "Très bonne" + "Bonne" + "Mauvaise" + "Très mauvaise) | **46.3%** | **51.2%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de la gestion de leurs comptes** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") |  | **63.4%** |
| **Proportion de clients ayant reçu des informations sur les tarifs** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | **68.0%** |
| **TURN OVER DES UNITES ENQUETEES** | | | |
| **Pourcentage de clients ayant déjà eu à changer de banque** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | **31,8%** | **17,7%** |
| **Nombre moyen de changement de banque** | (Effectif ayant changé UNE fois \* 1 + Effectif ayant changé DEUX fois \* 2 + Effectif ayant changé PLUS DE DEUX FOIS \* 3) / Effectif ayant eu à changer au moins une fois | **1,40** | **1,23** |
| **Proportion de clients ayant jugé positive l'attitude de leur banque au moment du changement de domiciliation** | (Effectif de "Très coopérative" + "Coopérative") / (Effectif de "Très coopérative" + "Coopérative" + "Neutre" + "Pas coopérative**"** ) | **46,8%** | **50,0%** |

**RESUME DES RESULTATS**

Le volet *« personnes morales »* de l’Enquête nationale de satisfaction auprès des usagers des services bancaires (ESUB) a porté sur une population de 1874 unités.

L’opinion de ces unités sur la qualité des services offerts par leurs banques fait ressortir les points de satisfaction et d’insatisfaction ci-après :

* ***Points positifs :***
* une satisfaction sur le nombre des agences bancaires relevée par 55,3% des unités interrogées ;
* une proportion élevée d’unités (66,1%) n’ayant jamais décelé des irrégularités dans leurs relevés de compte au cours des trois dernières années ;
* une opinion favorable sur la durée de traitement des opérations de caisse (51,7%) ;
* une rapidité dans l’exécution des virements domestiques avec une proportion de 68,8% d’avis favorables ;
* une appréciation positive sur l’accessibilité physique des points de service (80,3%) et par téléphone (54,6%) ;
* une satisfaction sur la qualité des services de consultation à distance (86,4%) et de l’accès par internet à leurs banques (72,8%) ;
* une opinion favorable des unités enquêtées (92,4%)  sur la qualité de l’accueil du personnel de leurs agences bancaires ;
* des horaires de service globalement adaptés aux attentes selon 82,4% des unités.
* ***Points négatifs :***
* une attitude timide des banques face au changement de domiciliation de compte déplorée par 50,0% des unités ;
* une faible utilisation des opérations de virements domestiques au cours des trois dernières années (35,3%) ;
* une lenteur observée sur la durée de traitement des transferts reçus de l’étranger avec un taux d’insatisfaction de 62,1% ;
* un taux d’insatisfaction élevé sur les délais de renouvellement des chéquiers pour 79,6% des unités interrogées ;
* une inadéquation entre les produits bancaires et les projets d’investissements relevée par 44,0% des unités enquêtés ;
* un taux élevé d’insatisfaction des unités (44,2%) sur l’adéquation entre leurs besoins en fonds de roulement et les produits bancaires ;
* une faiblesse du taux d’accès au crédit (47,5%) durant les trois dernières années ;
* des garanties assorties à l’octroi du crédit jugées contraignantes par 68,0% des unités;
* des taux d’intérêt appliqués sur les crédits de fonctionnement jugés trop élevés par 85,4%;
* des taux d’intérêt appliqués sur les crédits d’investissement trop élevés (85,0%);
* des taux de rémunération sur l’épargne jugés relativement faibles (78,8%) ;
* un niveau élevé des frais de tenue de compte selon 59,8% des unités interrogées ;
* une insuffisance de la qualité de l’information fournie sur les obligations au moment de l’ouverture du compte, avec une proportion de 59,6% d’unités insatisfaites ;
* un déficit d’information sur les conditions tarifaires au moment de l’entrée en relation déploré par une proportion de 32,0% des unités interrogées ;
* une insuffisance de la qualité de l’information tarifaire soulevée par une proportion de 61,6% des unités enquêtées ;
* une proportion non négligeable d’unités (29,6%) ayant formulé des réclamations lors des cinq dernières années ;
* un défaut dans le traitement et le suivi des réclamations relevé par 48,8% des unités.

1. **Présentation des unités enquêtées**

Cette partie présente les entreprises enquêtées suivant la répartition géographique, le statut juridique, le secteur d’activités, le type (moderne ou informel), la domiciliation bancaire ainsi que l’ancienneté de la relation commerciale avec leurs banques.

* 1. **Présentation socio-économique**

La population enquêtée du volet « personnes morales » de l’ESUB au nombre de 1 874 est répartie suivant les différentes caractéristiques socio-économiques susvisées.

# I.1.1. Répartition selon la zone d’implantation

La population enquêtée est constituée d’unités économiques dont plus de moitié est implantée à Dakar (56%). Le poids des autres régions ne dépasse pas 5%, avec un minimum de 2% pour les régions de Fatick, Matam, Louga et Kaffrine.

**Figure 1: Répartition des unités économiques enquêtées suivant leur région d’implantation**

1. **Répartition selon le statut juridique**

La répartition de la population des unités enquêtées selon le statut juridique fait ressortir une prédominance des sociétés unipersonnelles (SU) qui représentent 36%, suivies des SARL (24%), des GIE (13%) et des SA (11%).

**Figure 2 : Répartition des unités enquêtées suivant leur statut juridique**

1. **Répartition selon le secteur d’activités et selon la nature de l’activité**

La répartition des unités enquêtées selon le secteur d’activités fait ressortir une nette prédominance du secteur du « Commerce » (42,8%), suivi des « Services » (30,8%). L’Administration est le secteur le moins représenté, avec un poids de 0,6%.

**Figure 3 : Répartition des unités enquêtées suivant leur secteur d'activités**

Les entreprises du secteur formel occupent une place prépondérante des unités enquêtées (71,1%) contre 28,9% pour le secteur informel.

**Figure 4: Répartition des unités selon la nature de l'activité des entreprises**

* 1. **Domiciliation bancaire des unités enquêtées**

L’analyse suivant la domiciliation bancaire porte sur la répartition des banques au sein de la population enquêtée et le nombre moyen de comptes ouverts ainsi que l’ancienneté de la relation commerciale.

# I.2.1. Représentativité des banques et nombre moyen de compte

L’analyse de la répartition des unités enquêtées selon la banque domiciliaire de leur compte principal[[10]](#footnote-10) fait apparaitre une forte concentration autour de la CBAO (20,7%), la CNCAS (18,5%), ECOBANK ( 14,1%), la SGBS (14,0%) et la BICIS (10,7%).

**Figure 5: Répartition des domiciliations bancaires des unités enquêtées**

L’examen des résultats de l’ESUB selon le nombre moyen de comptes courants ouverts fait ressortir une prédominance des unités disposant d’un seul compte (67,5%) contre 21,3% et 5,8% qui en ont respectivement deux et trois. Les unités qui ont déclaré ne pas disposer de compte courant (1,4%) sont le plus souvent issues du secteur informel.

L’analyse de la typologie des autres comptes ouverts révèle que seules 3,1% des unités enquêtées 3,4% déclarent disposer d’au moins un Dépôt à Terme (DAT) et une proportion de 5,1% d’au moins un compte épargne projet.

**Figure 6: Nombre de comptes courants ouverts par les unités enquêtées**

**I.2.2. Ancienneté dans la banque principale**

Les personnes morales interrogées sont principalement composées d’unités dont le compte principal est ouvert depuis au moins 6 ans (48,6%). Seule une proportion de 10,3% déclare avoir une ancienneté de moins d’un (01) an dans leur banque, contre 41,1% qui sont clientes de leur banque principale depuis une durée comprise entre 1 et 5 ans.

**Figure 7: Ancienneté dans la banque principale**

1. **Satisfaction sur l’offre de services**

L’analyse de la satisfaction sur l’offre de services est notamment appréciée sur la base de la mobilité des unités enquêtées et de leurs avis sur la couverture géographique des points de services ainsi que la qualité des opérations de virements.

* 1. **Turnover des unités enquêtées**

1. **Unités ayant déjà changé de banque et nombre moyen de changements**

Une proportion de 17,7% des unités interrogées déclare avoir effectué un changement de banque dont 14,4% une seule fois, 2,5% deux fois et 0,8% plus de deux fois. Le nombre moyen de changement de banque est de 1,23.

Figure 8: Nombre moyen de changement de banque des unités

Les motifs à l’origine des changements de banque chez les unités enquêtées placent au premier plan les difficultés liées à l’obtention et au rachat de crédit (26,02%) suivies du coût élevé des services (15,4%), l’inadaptation des produits (13,8%) et la mauvaise qualité du suivi des réclamations (10,8%).

Figure 9 : Motifs de changement de banque des unités enquêtées

La fréquence de changement de banque est plus élevée pour les SARL (23,3%), les SA (21,7%) et les Sociétés Unipersonnelles (17,4%). Les unités économiques de type GIE et SNC sont celles qui enregistrent les plus faibles taux de changement d’opérateur bancaire avec des proportions respectives de 7,8% et 0,0%. Les unités ayant déclaré avoir changé une seule fois de banque représentent respectivement 17,9%, 15,2%, 14,3% et 7,4% pour les SARL, les SU, les SA et les GIE.

Figure 10 : Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon le statut juridique

Suivant la nature de l’activité exercée, il est observé une tendance plus élevée au changement de banque pour les unités du secteur moderne (20,2%) que pour celles du secteur informel (11,4%). Parmi les unités ayant changé d’opérateur bancaire, des proportions respectives de 15,8% et 10,9% déclarent avoir changé une (1) seule fois de banque, contre 3,2% et 0,6% deux (2) fois et 1,1% et 0,0% plus deux (2) fois.

Figure 11: Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon la nature de l’activité

De façon générale, la fréquence de changement d’opérateur augmente avec la taille des unités enquêtées. En effet, il est observé des proportions de 13,2%, 18,5%, 28%, 29%, 38,3% pour les unités dont le chiffre d’affaires se situe dans les tranches respectives de moins de 10 millions FCFA, ]10 millions ; 50 millions], ]50 millions ; 100 millions], ]100 millions ; 500 millions] et ]500 millions ; 1 milliard]. Toutefois, les unités ayant un chiffre d’affaires de plus d’un milliard de FCFA affichent un taux de changement de 22,9%.

Figure 11: Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon le chiffre d’affaires

L’analyse suivant le secteurd’activité fait apparaitre des fréquences de mobilité plus élevées chez les unités du secteur des BTP (24,9%), suivies de l’Industrie (18,4%), des Services (18,3%) et du Commerce (18,2%). L’Administration et l’Artisanat connaissent les plus faibles taux de changement de banque avec des proportions respectives de 16,7% et 13,5%.

Figure 12 : Fréquence et nombre moyen de changement de banque des unités selon le secteur d'activités

1. **Attitude des banques face au changement de domiciliation de compte des unités**

Parmi les unités ayant effectué un changement d’opérateur (17,7%), la moitié (50%) déplore l’attitude peu coopérative de leur banque contre une proportion de 50% qui sont d’avis contraire.

Figure 13: Proportion d’unités jugeant l’attitude coopérative de leur banque principale

Une analyse selon la nature de l’activité renseigne sur les difficultés de mobilité bancaire chez les unités du secteur informel qui jugent peu coopérative l’attitude de leurs banques d’origine lors de changement d’opérateur avec un taux d’appréciation qui ressort à 59,7% contre une proportion de 47,8% pour le secteur moderne.

Figure 14: Proportion d’unités jugeant l’attitude coopérative de leur banque d’origine selon la nature de l’activité

* 1. **Satisfaction sur les agences bancaires**

Les unités ont été interrogées sur leurs avis par rapport à la répartition géographique des agences de leur banque principale, le nombre de caisses fonctionnelles et la durée de traitement des opérations de caisse.

* + 1. **Appréciation sur le nombre d’agences**

Une proportion de 44,7% des unités enquêtées déplore le nombre insuffisant d’agences de leur banque contre 53,5 % qui pensent que ces points de services sont en nombre « suffisant » et 1,8% qui en ont une appréciation très satisfaisante.

Figure 15: Appréciation des unités sur le nombre d’agences de leur banque principale

Les opinions sur la même question divergent selon la localisation géographique des unités enquêtées avec des pics de taux d’insatisfaction observés notamment dans les régions de Sédhiou (95,7%), Kolda (75,6%), Kédougou (74,6%) et Matam (68,3%). Il convient de souligner que le taux de satisfaction le plus élevé est enrigistré à Dakar avec une proportion de 66,3% des unités interrogées qui jugent satisfaisantela répartition des points de services bancaires.

Figure 16: Appréciation des unités sur le nombre d’agences de leur banque principale selon les régions

* + 1. **Nombre de guichets fonctionnels et durée de traitement des opérations de caisse**

Plus de la moitié (56,5%) des unités enquêtées jugent insuffisant le nombre de guichets fonctionnels de leur banque principale contre une proportion de 42,6% qui soutient le contraire. Seules 1,0% des unités interrogées pensent que les guichets sont en nombre très suffisant.

Figure 17: Appréciation des unités sur le nombre de guichets fonctionnels des banques

L’analyse de la perception des unités sur le nombre des guichets fonctionnels selon leur localisation géographique révèle des taux d’insatisfaction élevés notamment dans les régions de Sédhiou (89,4%), Kédougou (82,5%), Diourbel (77,6%), et Matam (70,7%). Des taux de satisfaction élevés sont toutefois enregistrés à Louga (62,8%), Fatick (55%), Thiès (54,4%) et Saint Louis (54,3%).

Figure 18 : Appréciation des unités sur le nombre de guichets fonctionnels des banques selon les régions

L’appréciation négative des unités sur le nombre de guichets fonctionnels a été également observée sur la satisfaction concernant la rapidité de traitement des opérations de caisse. En effet, une proportion de 48,4% des unités interrogées déplore le manque de célérité des opérations de caisse contre 2,6% et 49,1% qui jugent respectivement « très satisfaisante » et «  satisfaisante » leur durée de traitement.

Figure 19: Appréciation des unités sur la durée de traitement des opérations de caisse

Suivant les régions, la perception des unités enquêtées sur la durée de traitement des opérations de caisse montre également des niveaux d’insatisfaction élevés notamment à Kédougou (77,8%), Sédhiou (70,2%), Tambacounda (69,4%) et Diourbel (63,2%). Les régions de Fatick (70%), Saint Louis (66,7%), Louga (60,5%) et Thiès (60,0%) ressortent avec des taux de satisfaction élevés.

Figure 20: Appréciation des unités sur la durée de traitement des opérations de caisse selon les régions

* 1. **Satisfaction sur les opérations de virements**

Les unités ont été également interrogées sur la fréquence d’utilisation et la nature des opérations de virement, ainsi que sur leur appréciation sur la durée d’exécution

* + 1. **Utilisation et durée de traitement des virements domestiques**

Les résultats de l’ESUB montrent que la propension à l’utilisation des virements domestiques reste encore faible avec une proportion de 35,5% qui déclarent avoir effectué au cours des trois (03) dernières années des ordres de virement vers une autre banque.

Figure 21: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements domestiques

Parmi les unités émettrices d’ordres de virements domestiques, plus des deux tiers (68,8%) déclarent être satisfaites de la durée de leur traitement contre une proportion de 31,2% qui la juge longue.

Figure 22: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements domestiques

L’appréciation sur la durée de traitement des virements locaux diffère selon l’implantation géographique des unités avec des taux de récrimination élevés notés dans les localités de Matam (57,1%), Kaffrine (50,0%) et Tambacounda (50,0%). En revanche, les localités de Sédhiou, Fatick, Kolda, Ziguinchor et Thiés ressortent avec des taux de satisfaction respectifs de 95,7%, 90,9%, 90,0%, 83,3% et 81,0%.

Figure 23: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements domestiques selon les régions

Une analyse suivant la nature de l’activité fait apparaitre une fréquence d’utilisation des virements domestiques plus élevée chez les unités du secteur moderne (42,6%) que celles relevant du secteur informel (18,1%). Parmi les utilisatrices, des proportions respectives de 31,3% et 30,3% déplorent les lenteurs d’exécution de leurs ordres de virements. Un sentiment de satisfaction est observé pour 69,7% des unités informelles et 68,7% chez les unités du secteur moderne.

Figure 24 : Appréciation des unités sur l’utilisation des virements domestiques selon la nature de l’activité

L’analyse selon les secteurs d’appartenance des unités enquêtées montre des taux élevés d’utilisation de virements domestiques dans l’Administration, l’Industrie et les BTP avec des proportions respectives de 58,3%, 52,6% et 46,6%. Les secteurs de l’Agriculture (16,3%) et de l’Artisanat (18,0%) enrigistrent les plus faibles fréquences d’utilisation.

Figure 25: Appréciation des unités sur l’utilisation des virements domestiques selon les secteurs d’activité

* + 1. **Utilisation et durée de traitement des virements étrangers**

Seule une proportion de 20,5% des unités enquêtées déclare avoir émis des ordres de virement vers l’étranger au cours des trois (3) dernières années contre 79,5% qui ne sont pas utilisatrices. Parmi ces dernières, une proportion de 42,5% trouve cette durée longue contre 57,5% qui pensent que le délai de traitement de ces virements est acceptable.

Figure 26: Appréciation des unités sur l’utilisation des virements vers l’étranger

Une analyse selon la forme juridique montre une fréquence d’utilisation des ordres de virements vers l’étranger plus élevée chez les unités de type SA (36,9%), suivies des SNC (33,3%) et des SARL (32,8%). Les plus faibles taux sont enrigistrés au niveau des GIE et des sociétés individuelles qui ressortent avec des proportions respectives de 8,2% et 14,9%.

Par ailleurs, l’appréciation des unités sur la durée de traitement des virements vers l’étranger révèle des taux d’insatisfaction de 59,1%, 44,0%, 41,3% et 40,7% respectivement chez les GIE, SA, SU et SARL.

Figure 27: Fréquence d’utilisation des ordres de virements vers l’étranger par les unités

S’agissant de la réception des ordres de virement de l’étranger, 22,6% des unités interviewées déclarent en avoir reçu au cours des trois dernières années. Parmi celles-ci, 37,9% déplorent la lenteur de traitement de ces opérations contre 62,1% qui éprouvent un sentiment de satisfaction sur l’exécution des ordres de transferts à l’étranger.

Figure 28: Appréciation des unités sur la durée de traitement des virements reçus de l’étranger

L’analyse croisée selon la nature de l’activité montre que 26,1% des unités interrogées au niveau du secteur moderne et 14,0% relevant de l’informel reconnaissent avoir reçu des virements de l’étranger au cours des trois dernières années. Parmi celles-ci, il a été relevé des taux d’insatisfaction respectifs de 38,8% et de 34,2% sur le délai de traitement des virements reçus.

L’exploitation des statistiques sur la fréquence de réception des ordres de virements étrangers fait apparaitre les plus forts taux d’utilisation chez les SNC (33,3%), les SARL (32,4%) et les SA (32,0%) contre des proportions de 11,5% pour les GIE et de 16,9% pour les SU.

Figure 29: Fréquence de réception des ordres de virements étrangers par les unités

La nature de l’activité des unités semble être un facteur déterminant dans l’utilisation des ordres de virements vers l’étranger. En effet, les unités du secteur moderne ont plus tendance à en faire usage (25,5%) que les unités informelles (8,3%).

Figure 30: Appréciation des unités sur l’utilisation des virements vers l’étranger selon la nature de l’activité

S’agissant de l’appréciation sur la durée de traitement des ordres vers l’étranger, il est noté une perception plus négative chez les unités informelles (51,1%) que chez celles issues du secteur moderne (41,3%).

L’analyse suivant le délai de traitement de ces opérations fait ressortir des taux de récrimination dont les plus élevés sont observés chez les unités de type GIE (50%), les SARL (44,8%), les SA (35,4%) et les SU (31,7%).

* 1. **Satisfaction sur le fonctionnement du compte**

L’appréciation des unités enquêtées sur le fonctionnement de leur compte principal est établie à partir de plusieurs paramètres dont notamment la fréquence de réception de relevés de compte ainsi que les irrégularités décelées, les dates de valeur sur les opérations créditrices ou débitrices ou le délai de renouvellement du chéquier.

* + 1. **Périodicité de délivrance des relevés de compte et canaux de transmission**

La fréquence de réception des relevés de compte est appréciée différemment chez les unités enquêtées : une proportion de 43,0% déclare les recevoir *« mensuellement »* contre des proportions de 7,5%, 3,0% et 1,0% chez les unités qui les reçoivent respectivement *« tous les 15 jours »*, *« trimestriellement »* et *« annuellement ».*

Toutefois, une part non négligeable des unités enquêtées (34,1%) déclare recevoir leurs relevés de façon irrégulière. En outre, il est à déplorer qu’une proportion de 11,4% des unités enquêtées déclare n’avoir jamais reçu de relevés dans le cadre de la relation commerciale avec leur banque principale.

Figure 31: Appréciation des unités sur la périodicité de réception de leurs relevés de compte

Les canaux par lesquels les unités enquêtées déclarent recevoir leurs relevés de compte sont la boite électronique (39%), le guichet (35,6%) et La Poste (19,7%). Il convient de relever qu’une proportion de 5,7% des enquêtés affirme recevoir leurs relevés par SMS.

Figure 32: Appréciation des unités sur les canaux de transmission de leurs relevés de compte

Les résultats de l’ESUB révèlent que plus de la moitié des unités informelles (55,3%) reçoivent leurs relevés de compte directement au guichet de leur banque contre une proportion plus faible chez les unités du secteur moderne (28,1%).

La transmission par voie électronique ressort avec un taux plus élevé chez les unités du secteur moderne (43,0%) que celles relevant de l’informel (28,3%).

La fréquence déclarée de transmission des relevés de compte par voie postale est de 24,2% pour les unités formelles et 7,8% pour celles du secteur informel. Le SMS reste le canal le moins usité avec des taux respectifs de 4,7% et 8,5%.

Figure 33: Appréciation des unités sur les canaux de transmission des relevés de compte selon la nature de l’activité

* + 1. **Irrégularités decelées dans les relevés de compte**

Les résultats de l’ESUB révèlent que 59,9% des personnes morales indiquent n’avoir jamais relevé d’irrégularités dans leurs relevés de compte. Cette perception est toutefois atténuée par les déclarations recueillies chez les unités qui constatent *« souvent* » voire *« très souvent »*  des irrégularités dans leurs relevés (10%). Il s’y ajoute une proportion de 20,8% qui disent en déceler *« rarement »*

Figure 34: Appréciation des unités sur les irrégularités décelées dans les relevés

Par ailleurs, une analyse de la perception des unités sur les irrégularités décelées montre un niveau de récurrence plus élevé chez les unités formelles (12,3%) que chez celles issues de l’informel (1,4%) pour le secteur informel.

Des proportions de 26,9 %pour le secteur moderne et de 11,8% pour le secteur informel déclarent en déceler « rarement » contre des taux respectifs de 60,8% et 80,8% qui affirment n’en avoir jamais constaté.

Figure 35: Appréciation des unités sur les irrégularités décelées dans les relevés selon la nature de l’activité

* + 1. **Appréciations des unités sur les dates de valeur**

Les dates de valeur représentent les dates appliquées lors d’opérations bancaires pour le calcul des intérêts créditeurs et débiteurs du compte. Leur gestion constitue, à cet égard, un moyen pour les entreprises de suivre leur situation bancaire réelle en termes d’encaissements et de décaissements.

Il ressort de la perception des unités enquêtées qu’une proportion de 40,1% déplore les dates appliquées à leurs opérations contre 59,9% dont l’appréciation est satisfaisante.

Figure 36 : Appréciation des unités sur les dates de valeur

Selon la nature de l’activité, l’opinion des unités sur les dates de valeur est plus négative chez les entités informelles que chez celles relevant du secteur moderne avec des niveaux d’insatisfaction respectifs de 42,6% et 39%. En revanche, il est à noter que 61% et 57,4% des unités issues respectivement du secteur formel et informel se disent satisfaites de ces dates.

Figure 37: Appréciation des unités sur les dates de valeur selon la nature de l’activité

* + 1. **Utilisation et délai de renouvellement du chéquier**

Le chéquier est un moyen de paiement scriptural très utilisé chez les unités enquêtées avec 79,9% qui déclarent en faire usage. Parmi celles-ci, une proportion de 93,6% déclare avoir renouvelé leur chéquier. Toutefois, 20,4% de ces unités déplorent les lenteurs liées au délai de leur renouvellement.

Figure 38: Proportion des unités utilisant le chéquier

Le caractère informel des unités influe sur l’usage du chéquier. En effet, le taux d’utilisation du chéquier est plus faible chez les unités informelles (65,1%) comparativement au secteur moderne (86,0%). En outre, le délai de renouvellement du chéquier est diversement apprécié par les enquêtés avec des taux d’insatisfaction qui ressortent à 22,7% pour l’informel et 19,7% pour le secteur formel.

Figure 39: Utilisation du chéquier selon la nature de l’activité des unités

**II.5. Satisfaction sur les produits offerts par les banques**

La perception des unités sur les produits bancaires est analysée à travers l’adéquation entre les produits et leurs projets d’investissements, d’une part, et leurs besoins en fonds de roulement, d’autre part

**II.5.1. Adéquation entre les produits bancaires et les projets d’investissements**

Une proportion de 27,5% déclare n’avoir jamais sollicité un crédit d’investissement auprès de leur banque principale.

Une proportion de 44,0% des unités interrogées considère les produits de leur banque *« non adaptés »* ou *« pas du tout adaptés »* à leurs projets d’investissements contre 56,0% qui les juge *« adaptés »* voire *« très adaptés »*.

Figure 40 : Adéquation entre les produits bancaires et les projets d'investissements des unités

L’analyse des résultats de l’ESUB fait apparaitre que 25,7% des unités exercant dans le formel et 32,1% issues de l’informel déclarent n’avoir pas formulé une demande de financement de leur projet.

L’appréciation des unités demanderesses de crédits d’investissement selon la nature de l’activité fait ressortir des taux de 43,4%pour le secteur formel et 45,6% pour le secteur informel déplorant l’inadéquation des produits bancaires par rapport à leurs projets d’investissements. Les proportions d’unités qui se disent satisfaites des offres bancaires ressortent respectivement à 56,5% et 54,4%.

Figure 41 : Adéquation entre les produits bancaires et les projets d'investissements selon la nature d'activité des unités

* + 1. **Adéquation entre les produits bancaires et les besoins en fonds de roulement des**

**unités**

Les statistiques recueillies montrent qu’une proportion de 30,0% des unités interrogées déclare n’avoir jamais sollicité un crédit pour le financement de leurs besoins en fonds de roulement.

Parmi les entités ayant demandé un crédit d’exploitation, une proportion de 44,2% considère les produits de leur banque à leurs besoins en fonds de roulement contre 55,8% qui sont d’avis contraire.

Figure 42 : Adéquation entre les produits bancaires et les besoins en fonds de roulement des unités

L’analyse de la perception des unités sur les produits bancaires fait ressortir des niveaux d’insatisfaction quasiment similaires pour le secteur moderne (44,2%) et le secteur informel (44,4%). A l’inverse, des proportions de 55,8% et 55,6% des unités exerçant respectivement dans les secteurs formel et informel jugent les produits bancaires *« adaptés »* voire *« très adaptés*» à leurs besoins en fonds de roulement.

Figure 43 : Adéquation entre les produits et les besoins en fonds de roulement selon la nature d'activité des unités

1. **Satisfaction sur les coûts**

La satisfaction sur les coûts est notamment appréciée à partir de l’avis des unités sur le crédit, les frais liés à la tenue de compte ainsi que les services liés à la consultation à distance.

**III.1. Satisfaction sur le coût du crédit**

**III.1.1. Unités ayant bénéficié d’un crédit et nature des crédits octroyés**

Les résultats de l’ESUB révèlent qu’une proportion de 27,7% des unités déclare avoir bénéficié d’un prêt auprès de leur banque principale au cours des trois (03) dernières années contre 72,3% qui soutiennent le contraire.

Figure 44 : Appréciation des unités sur l'accès au crédit

L’analyse des données croisées avec le chiffre d’affaires fait ressortir un taux d’allocation du crédit qui croît avec la taille des unités bénéficiaires :

* 22,6% pour les unités dont le chiffre d’affaires est inférieur à 10 millions FCFA ;
* 28,6%, entre 10 millions et 50 millions FCFA ;
* 29,7% entre 50 et 100 millions FCFA ;
* 42,7%, entre 100 et 500 millions FCFA ;
* 50,0%, entre 500 millions et 1 milliard FCFA ;
* 56,3%, au-delà d’un milliard FCFA.

Figure 45 : Taux d'accès au crédit selon le chiffre d'affaires des unités

Selon la nature de l’activité, les statistiques recueillies font ressortir des taux d’accès au crédit sensiblement similaires pour le secteur formel (27 ,9%) et le secteur informel (27,5%).

L’analyse basée sur les secteurs d’activité met en exergue des taux d’accès au crédit plus élevés dans les secteurs du BTP (47,3%), de l’Agriculture (46,7%) et de l’Industrie (43,4%) comparativement au Commerce (26,3%), aux Services (23,7%) et à l’Artisanat (16,9%).

Figure 46 : Taux d'accès au crédit selon le secteur d'activités des unités

Le croisement des données relatives aux allocations de crédit avec la répartition géographique des unités enquêtées laisse transparaitre des taux d’accès élevés pour les unités implantées à Kaffrine (52,9%), Kaolack (43,5%), Kédougou (42,9%), Tambacounda (40,3%) comparativement aux localités de Sédhiou (14,9%), Matam (14,6%) et Saint Louis (13,6%).

Figure 47 : Taux d'accès au crédit des unités selon les régions

L’exploitation des données de l’ESUB selon la nature des crédits fait apparaitre que les crédits de fonctionnement sont les plus utilisés par les unités enquêtées avec un taux d’allocation de 47,6% suivis des crédits d’investissement (38,0%). Le crédit documentaire (4,6%), le crédit-bail (3,3%) et l’escompte (2,8%) restent les leviers de financement les moins sollicités par les unités suivis de loin par les crédits campagne (1%).

Figure 48 : Nature des crédits octroyés aux unités

Une analyse croisée de la répartition de la nature des crédits alloués selon la taille des unités enquêtées fait ressortir les caractéristiques ci-après :

* Pour les unités dont le chiffre d’affaires est inférieur ou égal à 500 millions FCFA, les crédits de fonctionnement sont les plus usités avec des taux de :
* 55,6% pour les moins de 10 millions FCFA ;
* 55,4% entre 100 et 500 millions FCFA ;
* 46,0% entre 10 millions et 50 millions FCFA ;
* 44,9% pour les unités ayant un chiffre d’affaire compris entre 50 millions et 100 millions FCFA.
* Pour les entités dont le chiffre d’affaires est supérieur à 500 millions FCFA, les crédits d’investissement arrivent au premier plan avec des taux d’utilisation de :
* 44,7% pour les unités dont le chiffre d’affaires est compris entre 500 millions et 1 milliard FCFA ;
* 33,3% pour celles dont la taille se situe au delà de 1 milliard FCFA.

Figure 49 : Nature des crédits en fonction du chiffre d'affaires des unités

Selon la nature de l’activité, il ressort que les crédits de fonctionnement sont les plus demandés par les unités enquêtées avec des proportions de 55,2% et 44,8% respectivement pour les secteurs informel et formel. Viennent ensuite les crédits d’investissement qui ressortent à des taux d’utilisation de 34,5% pour les unités informelles et 39,2% pour celles du secteur moderne.

Le crédit documentaire, le crédit-bail et l’escompte constituent des moyens de financement plus courants chez les unités du secteur formel avec des proportions respectives de 5,4%, 4,3% et 3,6% que chez les unités issues de l’informel qui affichent respectivement des taux d’utilisation de 2,4%, 0,6% et 0,6%.

Figure 50 : Nature des crédits selon le type d'activité des unités

**III.1.2. Appréciation du niveau des taux d’intérêt**

L’enquête met en exergue la problématique des taux d’intérêts appliqués aux unités économiques et particulièrement leur perception concernant les niveaux des taux débiteurs et créditeurs.

#### III.1.2.1. Appréciation du niveau des taux d’intérêt débiteurs

L’analyse des opinions sur les taux d’intérêts débiteurs fait apparaitre que 45,9% des unités enquêtées déclarent n’avoir aucune connaissance du niveau des taux appliqués sur les crédits d’investissement. Ce taux ressort à 41,0% pour les crédits de fonctionnement.

Parmi les unités bénéficiaires de crédits d’investissement, il est relevé une proportion de 85,4% qui estime *« élevés »* voire *« très élevés »* les taux débiteurs contre 14,6% qui les juge *« corrects »* ou *« très corrects ».*

Figure 51 : Appréciation du niveau de taux d'intérêt sur les crédits d'investissement

La même tendance est observée en ce qui concerne les crédits de fonctionnement avec des opinions défavorables de l’ordre de 85,4% des unités qui jugent les niveaux des taux *« élevés »* voire *« très élevés ».*

Figure 52 : Appréciation des unités sur les taux d'intérêt appliqués aux crédits d'investissement

L’analyse du niveau de connaissance des taux débiteurs par les unités enquêtées suivant les régions fait apparaitre des proportions élevées d’unités qui déclarent ne pas connaitre les taux appliqués aux crédits d’investissement notamment pour les localités de Kédougou (65,1%), Fatick (65%), Ziguinchor (64,9%), Matam (63,4%) et Diourbel (63,2%).

La même tendance est notée dans une moindre mesure dans les localités susvisées pour les crédits de fonctionnement avec des taux respectifs 61,0%, 58,7%, 56,6%, 50,5% et 50%.

Figure 53 : Connaissance des taux d'intérêt débiteurs par les unités selon les régions

L’analyse suivant le secteur d’activité laisse transparaitre une diversité d’opinions des unités déclarant n’avoir aucune idée sur les niveaux des taux d’intérêt adossés aux crédits. En effet, pour les crédits d’investissement, il est observé des niveaux de connaissance faibles chez les unités des secteurs de l’Administration (75,0%), de l’Artisanat (60,7%), des Services (47,1%), du Commerce (47,0%) et de l’Agriculture (42,4%).

Pour ce qui est des crédits de fonctionnement, l’Artisanat (53,9%), l’Administration (50,0%), le Commerce (43,3%) et les BTP (30,5%) sont les secteurs plus concernés.

Figure 54 : Connaissance des taux d'intérêt débiteurs par les unités selon les secteurs d'activités

L’ignorance des taux d’intérêt par les unités est plus prononcée chez les unités relevant de l’informel qui affichent une proportion de 53,0% pour les crédits d’investissement et 49,1% pour les crédits de fonctionnement ; les unités issues du secteur moderne enregistrant respectivement des taux de 43,0% et 37,8 %.

Figure 55 : Proportion des unités ne connaissant pas les taux débiteurs selon la nature de l'activité

L’appréciation sur les taux d’intérêts appliqués aux crédits d’investissement est globalement négative pour l’ensemble des régions avec des pics observés dans les régions de Sédhiou (93,3%), Tambacounda (93,1%) et Dakar (89,0%) où les unités enquêtes jugent le niveau de ces taux élevé voire très élevé. Les régions de Kaolack, Kédougou, Kolda et Fatick, affichent respectivement des taux de 86,7%, 86,4%, 86,1% et 85,7%.

Les régions de Matam (66,7%), Thiès (71,6%), Ziguinchor (73,5%) et Saint-Louis (73,9%) enregistrent les taux négatifs les moins élevés.

Figure 56 : Appréciation des unités sur les taux débiteurs appliqués aux crédits d'investissement selon les régions

Concernant les crédits de fonctionnement, la même tendance sur le niveau d’appréciation négatif est observée avec toutefois des différences entre les localités. En effet, les régions de Tambacounda, Kédougou et Fatick enregistrent les taux d’insatisfaction les plus élevés avec respectivement 96,8% de 92,3% et 90,5%. Les taux d’insatisfaction les moins élevés sont notés au niveau de Thiès (71,1%), Ziguinchor et Matam (75,0%) Saint-Louis (75,5%) et Diourbel (78,8%).

Figure 57 : Appréciation des unités sur les taux débiteurs appliqués aux crédits de fonctionnement selon les régions

Il n’est pas ressorti d’écart significatif dans l’appréciation des taux d’intérêt débiteurs selon la nature de l’activité qu’il s’agisse des crédits d’investissement ou des crédits de fonctionnement.

En effet, une proportion de 86,3% des unités relevant du secteur formel déclarent élevés voire très élevés les taux d’intérêt appliqués aux crédits d’investissement contre 85,5% pour les crédits de fonctionnement. Au niveau du secteur informel, les niveaux d’insatisfaction recueillis sont respectivement de 82,7% et 85,1%.

Figure 58: Appréciation des taux d'intérêt débiteurs selon l'objet du crédit et la nature de l'activité

**III.1.2.2. Appréciation du niveau des taux d’intérêt créditeurs**

L’exploitation des résultats de l’ESUB indique un faible taux d’utilisation des placements chez les unités enquêtées avec une proportion de 88,4% qui déclarent n’en avoir pas effectué au cours des trois (03) dernières années.

Figure 59 : Proportion des unités ayant effectué un placement dans leur banque lors des trois dernières années

Parmi les unités utilisatrices de placements (11,6%), plus de la moitié (56,2%) déclarent disposer de DAT auprès de leur banque principale et 38,4% de bons de caisse.

Les autres formes de placement (actions, bons du trésor, obligations) représentent une proportion de 5,5%.

Figure 60: Types de placements effectués par les unités enquêtées au cours des trois dernières années

La connaissance des taux d’intérêts créditeurs reste relativement faible sur l’ensemble de l’échantillon avec une proportion de 69,5% déclarant ignorer ces taux. Le niveau d’ignorance est davantage accentué chez les unités relevant du secteur informel (78,6%) que chez celles issues du formel (65,8%).

Figure 61: Proportion des unités ne connaissant pas les taux d'intérêt créditeurs selon la nature de l'activité

La perception des unités sur la rémunération des placements bancaires fait ressortir une proportion sensiblement élevée (78,8%) qui estiment « faibles » voire « très faibles » les taux appliqués contre seulement 21,2% qui les jugent « corrects » ou « très corrects ».

Figure 62 : Appréciation des unités sur le niveau des taux d'intérêt créditeurs

Le point de vue des unités enquêtées sur le niveau des taux d’intérêts créditeurs est moins défavorable pour le secteur informel (76,7%) que pour le secteur formel (79,4%).

Parmi les unités ayant exprimé un sentiment de satisfaction sur les taux d’intérêt créditeurs, il ressort, pour le secteur informel, des proportions de 22,4% qui jugent ces taux « corrects » et 0,9% qui les estiment « très corrects », contre 20,0% des unités modernes qui les trouvent « corrects » et 0,7% « très corrects ».

Figure 63 : Appréciation des unités sur les taux créditeurs selon la nature de l'activité

**III.1.3. Appréciation des unités sur les garanties assorties à l’octroi de crédit**

Selon les unités interrogées, l’hypothèque est la forme de garantie la plus exigée par leurs banques principales (30%) suivie par les cautions et avals (28,2%), l’assurance-crédit (14,3%), le nantissement (12,2%) et le gage (9,2%). Le warrantage constitue de loin le type de garantie le moins exigé avec une proportion de 0,3% des unités qui déclarent l’avoir fourni dans le cadre d’une demande de crédit.

Figure 64 : Nature des garanties assorties à l'octroi de crédit des unités interrogées

L’examen des résultats de l’enquête concernant la typologie des garanties adossées au crédit fait apparaitre les principaux constats ci-après :

* l’hypothèque et les cautions et avals sont les modes de garanties les plus exigés aux SARL avec respectivement des taux de 43,4% et 15,8% contre des proportions de 33,3% et 27,6% pour les SA ;
* les cautions et avals et l’hypothèque ressortent avec des proportions respectives de 30,1% et 25,1% pour les SU, d’une part, et 43,2% et 15,2% chez les GIE, d’autre part ;
* l’Assurance-crédit (50,0%) et l’hypothèque (50,0%) constituent les garanties les plus demandées aux SNC.

Figure 65 : Typologie des garanties exigées selon le statut juridique des unités enquêtées

Suivant la nature de l’activité, la répartition des garanties adossées au crédit fait ressortir, pour le secteur formel, une prédominance de l’hypothèque (33,1%) et des cautions et avals (24,4%), tandis que, pour le secteur informel, les cautions et aval (31,5%) et l’hypothèque (26,5%) sont les plus demandés.

Figure 66 : Typologie des garanties exigées selon la nature de l'activité des unités

La perception des unités interrogées sur les garanties exigées par leur banque principale, fait apparaitre le caractère contraignant (42,9%) voire très contraignant (25,0%) de ces garanties, contre une proportion de 31,7% qui est d’avis contraire.

Figure 67 : Perception des unités sur les garanties assorties à l'octroi de crédit

L’analyse croisée de la perception des unités sur le caractère contraignant des garanties selon le secteur d’activités révèle des opinions d’insatisfaction plus prononcées pour l’Artisanat (75,0%), l’Agriculture (71,1%) et le Commerce (70,8%) que pour l’Industrie (60,0%), les BTP (60,9%) et les Services (65,9%).

Figure 68 : Appréciation des unités sur les garanties exigées selon le secteur d'activités

De façon générale, la nature de l’activité influe sur l’appréciation du caractère contraignant des garanties. En effet, les unités du secteur informel trouvent les garanties plus contraignantes (72,5%) que celles du secteur formel (66,1%).

Figure 69 : Appréciation des unités sur les garanties exigées selon la nature de l'activité

**III.2. Satisfaction sur les frais de tenue de compte**

Les frais de tenue de compte sont jugés élevés voire très élevés par 59,8% des unités interrogées contre 40,2% qui les trouvent (très) raisonnables. Il convient de relever que 29,5% des unités déclarent ne pas être informées des conditions tarifaires au moment de l’entrée en relation clientèle.

Figure 70 : Avis des unités sur le niveau des frais de tenue de compte

L’exploitation des statistiques selon la nature de l’activité des unités enquêtées révèle un sentiment d’insatisfaction sur les frais de gestion. En effet, le secteur informel estime ces frais élevés (47,4%) voire très élevés (20,8%) contre des proportions respectives de 44,0% et de 12,3% pour le secteur moderne ; ce qui dénote d’une perception plus négative au niveau du secteur informel.

Figure 71: Appréciation des unités sur les frais de tenue de compte selon la nature de l'activité

L’analyse des récriminations sur les frais de tenue de compte selon le secteur d’activités place au premier plan l’Agriculture (69,6%), l’Artisanat (67,4%), les BTP (65,6%) suivis du Commerce (59,5%), de l’Administration (58,3%), des Services (55,4%), et de l’Industrie (53,9%).

Figure 72 : Appréciation des unités sur les frais de tenue de compte selon le secteur d'activités

**III.3. Satisfaction sur la qualité et le coût des services de consultation à distance**

Les données recueillies auprès des unités interrogées attestent d’une utilisation encore faible des services de consultation à distance. En effet, plus de la moitié de l’échantillon (62%) déclare ne pas avoir recours à ces services.

Parmi les unités utilisatrices (38% de l’échantillon) une forte proportion (86,4%) trouve la qualité des services de consultation à distance« satisfaisante » ou « très satisfaisante », contre 13,7% qui sont d’avis contraire.

Figure 73 : Avis des unités sur la qualité des services de consultation à distance

La fréquence d’utilisation des services de consultation à distance selon la nature de l’activité des unités apparait beaucoup plus élevée chez les unités modernes (47,4%) que chez les entités issues de l’informel (14,9%).

Figure 74: Proportion des unités utilisatrices des services de consultation à distance selon la nature de l'activité

S’agissant de la qualité de ces services, il est observé des récriminations quasiment identiques entre les deux secteurs avec un taux de 13,7% pour le secteur moderne et 13,4% pour l’informel.

Figure 75: Appréciation des unités sur la qualité des services de consultation à distance selon la nature de l'activité

L’analyse des avis émis par les unités sur les services de consultation à distance met en exergue des fréquences d’utilisation plus élevées dans les régions de Dakar (50,3%), Louga (34,9%) et Kaolack (32,3)%. Les taux les plus faibles sont enregistrés dans les localités de Kaffrine, Fatick et Kolda avec des proportions respectives de 2,9%, 5,0% et 6,1%.

Par ailleurs, selon les déclarations des unités utilisatrices, le cout lié à la consultation des services à distance de leur banque principale, est « raisonnable »voire « très raisonnable »avec un taux de satisfaction de 68,6%  contre 31,5%.qui considèrent ces coûts élevés.

Figure 76 : Appréciation des unités utilisatrices sur le coût de service à distance

1. **Satisfaction sur l’accessibilité des banques**

L’accessibilité est analysée suivant l’appréciation des unités par rapport à la proximité géographique des points de service, à l’accès aux guichets et aux canaux de communication de la banque.

**IV.1. Qualité de l’accessibilité géographique des agences bancaires**

Pour 80,4% des entités interviewées, l’accessibilité géographique des agences bancaires ne pose pas de difficulté. Cependant, une proportion non négligeable de 19, 6% qui soutient le contraire.

Figure 77 : Qualité de l'accessibilité géographique des agences bancaires

L’analyse de l’accessibilité géographique suivant les régions laisse apparaitre des opinions défavorables particulièrement dans les régions de Kaffrine, Kédougou, Sédhiou et Tambacounda avec des taux respectifs de 47,1%, 46,0%, 36,2% et 30,6%.

Figure 78 : Appréciation des unités sur l'accessibilité des agences bancaires

**IV.2. Opinion sur les horaires de services des agences bancaires**

Les résultats de l’ESUB 2015 mettent en évidence des opinions favorables sur les horaires de service chez les unités enquêtées avec un taux global de satisfaction de 82,4% Ce constat est néanmoins atténué par la proportion des unités déplorant les plages horaires des agences des banques (17,6%).

Figure 79 : Opinions des unités sur les horaires de services des agences bancaires

L’examen des statistiques recueillies suivant la localisation géographique des unités laisse transparaitre des niveaux d’insatisfaction sur les horaires de service dont les plus élevés sont observés dans les régions de Kédougou, Kaffrine, Tambacounda et Dakar qui ressortent avec des taux respectifs de 39,7% ; 32,4%, 24,2% et 19,7%.

Figure 80: Appréciation des unités sur les horaires de services des agences bancaires selon les régions

**IV.3. Qualité de l’accès par téléphone aux banques**

Selon les des personnes morales interrogées une proportion de 21,7% n’utilise pas le téléphone comme canal de communication avec leur banque. Parmi les unités utilisatrices (78,3 % de l’échantillon), une proportion de 69,7% se dit satisfaite de la qualité d’accès contre 30,3% qui pensent le contraire.

Figure 81: Appréciation des unités sur la qualité de l'accès par téléphone aux agences bancaires

L’analyse croisée de la perception des unités sur l’accès au téléphone suivant les régions indique que Sédhiou, Fatick, Ziguinchor et Kolda affichent les plus forts taux de récrimination avec respectivement 55,3%, 39,4%, 38,1% et 35,1%.

Figure 82 : Appréciation des unités sur l'accès au téléphone selon les régions

**IV.4. Qualité de l’accès par internet**

L’analyse des résultats de cette enquête révèle que les unités interrogées manifestent peu d’intérêt à l’usage de l’internet dans le cadre de leur relation avec les banques comme l’indique le taux élevé (64,7%) de l’échantillon qui déclare ne pas en faire usage.

Parmi les unités qui échangent avec leurs banques par le biais de l’internet (35,3% de l’échantillon), une proportion de 85,8% trouve facile voire très facile l’accès au site web de leur banque contre 14,2% qui émettent des réserves sur la question.

Figure 83 : Appréciation des unités sur l'accès au site web de leur banque

Les appréciations des clients personnes morales sur la qualité de l’accès au site web de leurs banques suivant les régions établissent des niveaux d’insatisfaction très élevés à Sédhiou (75,0%), Kédougou et Fatick (66,7%), Ziguinchor (44,8%) et Kolda (44,4%).

Figure 84 : Appréciation des unités sur l'accès au site web de leur banque selon les régions

Les opinions des unités interviewées sur la qualité d’accès au site web de leurs banques révèlent un taux d’insatisfaction de 19,7% pour le secteur informel contre 13,6% pour le formel.

Figure 85 : Appréciation des unités sur l'accès au site web de leur banque selon la nature de l'activité

**V. Avis sur le traitement réservé à la clientèle**

**V.1. Satisfaction sur les services du personnel du « front office »**

**V.1.1.Opinion sur la qualité du suivi personnalisé**

Une proportion de 44,2% des personnes morales interrogées déclare n’avoir jamais reçu de conseil de la part de leur chargé de compte.

La fréquence des conseils fournis par les banques à leurs clients personnes morales est diversement appréciée. En effet, 7,5 % déclarent en avoir reçu « très souvent » tandis que 52,6% disent en bénéficier « souvent » et 40,0% « rarement ».

Figure 86 : Fréquence des conseils fournis aux unités enquêtées

L’exploitation des déclarations recueillies auprès des cibles sur la fréquence des conseils fournis suivant les régions fait ressortir les conclusions ci-après :

* Les unités des régions de Kolda, Sédhiou, Matam et Fatick affirment n’avoir jamais reçu de conseil de leur chargé de compte avec des proportions respectives de 62,2%, 59,6%, 58,5% et 57,5% ;
* Les localités de Matam, Thiès, Saint-Louis et Kaolack viennent en premier plan chez les unités qui déclarent recevoir « très souvent » ou « souvent » des conseils de leurs banques avec respectivement des taux de 82,4%, 81,8%, 80,9% et 80,4% ;
* Les unités déclarant recevoir « rarement » des conseils dans le cadre relationnel sont particulièrement implantées dans les régions de Sédhiou (68,4%), Tambacounda (66,7%) et Kaffrine (62,5%).

Figure 87 : Fréquence des conseils fournis aux unités selon les régions

S’agissant de la qualité des conseils, il ressort des statistiques recueillies auprès des unités que 13,7% ont émis un avis défavorable sur la question nonobstant une opinion globalement satisfaisante exprimée par 86,3% des unités enquêtées.

Figure 88 : Appréciation des unités enquêtées sur la qualité des conseils

Les informations qui ressortent de l’opinion des personnes morales interrogées sur la qualité du suivi personnalisé de leur conseiller laisse apparaitre un taux global de satisfaction de 45,3% contre une proportion de 54,6% ayant exprimé un avis contraire.

Figure 89 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi personnalisé des banques

L’examen des récriminations relatives à la qualité du suivi personnalisé suivant la localisation géographique met en évidence des taux d’insatisfaction très élevés notamment dans les régions de Kaffrine (94,1%), Diourbel (81,6%), Tambacounda (80,6%), Sédhiou (78,7%) et Ziguinchor (70,1%).

Figure 90 : Opinions des unités sur la qualité du suivi personnalisé selon les régions

Par ailleurs, à l’exception de la tranche de CA comprise entre 50 et 100 millions, il est observé que la qualité du suivi personnalisé dépend de la taille des unités: les unités dont le CA est inférieur à 10 millions affichent un taux de satisfaction de 39 ; 1% contre 49,7% pour la tranche [10 -50 millions] et 59,0% pour celle de [100 - 500 millions].

La tendance se poursuit avec un taux de 65,0% pour les unités dont le CA se situe entre 500 millions et 1 milliard  et 69,0% pour celles dont l’activité commerciale est supérieure à 1 milliard.

Figure 91 : Opinions des unités sur la qualité du suivi personnalisé selon la taille

L’analyse de la perception des enquêtés sur la qualité des conseils fournis par les institutions bancaires varie selon la nature de l’activité. Elle fait apparaitre un niveau d’appréciation négative plus élevé dans le secteur informel avec une proportion de 67,9% qui s’estime insatisfaite des conseils prodigués contre 49,2% des unités du secteur formel.

Figure 92 : Opinion sur la qualité du suivi personnalisé selon la nature de l'activité

L’appréciation des unités sur la qualité du suivi personnalisé affiche des opinions défavorables plus élevées au niveau des secteurs de l’Agriculture, de l’Artisanat, du Commerce et des BTP avec des taux respectifs de 67,4%, 61,8%, 55,7% et 53,4%.

Figure 93 : Opinions des unités sur la qualité du suivi personnalisé selon le secteur d'activités

**V.1.2. Opinion des clients sur la capacité d’écoute du conseiller et la qualité des conseils**

**fournis**

Une proportion de 19,1% des personnes morales interrogées déclare n’avoir jamais rencontré leur conseiller en banque.

Parmi les unités ayant rencontré leur conseiller (80,9%), une proportion de 73,4% ont émis un avis favorable sur la capacité d’écoute du conseiller contre 26,6% dont la perception laisse apparaître un sentiment d’insatisfaction.

Figure 94 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller

La répartition géographique des unités qui n’ont jamais rencontré leur conseiller met en exergue des proportions relativement élevées dans les localités de Matam (56,1%), Ziguinchor (49,5%), Sédhiou (42,6%), Kolda (37,8%), Fatick (37,5%) et Kaffrine (32,4%).

Pour les unités déclarant avoir rencontré leur conseiller, il ressort des niveaux de satisfaction élevés dans les régions de Matam, Thiès et Louga avec des taux respectifs de 88,9%, 85,7% et 81,8%. A contrario, des niches d’insatisfaction non négligeables sur la capacité d’écoute du conseiller de leur banque sont observées chez les unités implantées à Sédhiou (63,0%), Kaffrine (47,8%) et Ziguinchor (46,9%).

Figure 95 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon les régions

L’examen des résultats montre que l’absence de contact avec le conseiller en banque décroit en fonction de la taille des unités à l’exception de celles ayant un chiffre d’affaire supérieur à un milliard de FCFA. En effet, les entités dont l’activité commerciale est inférieure à 10 millions déclarent à 24,5% ne pas rencontrer leur conseiller contre des proportions de 14,6% pour celles de la tranche des 10-50 millions ; 11,5% pour la tranche des 50-100 millions et 5,1% pour les unités se situant entre 100 et 500 millions ; enfin, les unités dont le chiffre d’affaire est entre 500 millions et 1 milliard affichent un taux de 1,7%.

Figure 96 : Proportion des unités n'ayant pas rencontré leur conseiller selon la taille

Parmi les unités ayant rencontré leur conseiller, il est observé en moyenne des niveaux d’insatisfaction de 25,8% pour celles dont le CA est inférieur à 50 millions ; 29,0% chez les entités dont la tranche se situe entre 50 et 500 millions et 23,6%.pour celles au-dessus de 500 millions.

Figure 97 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon la taille

L’absence de contact avec le conseiller est plus prononcée chez les unités issues du secteur informel avec une proportion de 29,3% contre 14,9% pour les entités du secteur moderne.

S’agissant de la qualité de l’écoute du conseiller, les appréciations négatives affichent des niveaux quasiment similaires chez les unités informelles (27,9%) et formelle (26,2%).

Figure 98 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon la nature de l'activité

Selon les enquêtés, le contact avec le conseiller clientèle ne semble pas bien établi notamment chez les unités exerçant dans l’Artisanat, l’Agriculture et le Commerce qui déclarent n’avoir jamais rencontré leur conseiller à des taux respectifs de 37,1%, 21,7% et 20,2%.

L’analyse de l’opinion des entités sur la capacité d’écoute du conseiller suivant le secteur d’activité fait ressortir des taux d’insatisfaction élevés dans les l’Agriculture (43,1%), les BTP (29,10%), l’Artisanat (28,6%) et le Commerce (26,1%). L’Industrie et les Services affichent les taux de satisfaction les plus élevés qui s’établissent respectivement à 76,5% et 77,6%.

Figure 99 : Appréciation des unités sur la capacité d'écoute de leur conseiller selon le secteur d'activité

**V.1.3. Avis des clients sur la qualité de l’accueil du personnel de l’agence**

La quasi-totalité des unités enquêtées apprécie positivement la qualité de l’accueil du personnel. En effet, une proportion de 92,3% juge « courtois » voire « très courtois » le personnel du « front office» de leur agence.

Figure 100: Avis des unités sur la qualité de l'accueil du personnel du front office de l'agence bancaire

L’analyse de l’opinion des entités sur la qualité de l’accueil suivant les régions confirme la même tendance avec des niveaux de satisfaction globalement élevés dans toutes les localités : le taux de satisfaction le plus bas est observé à Sédhiou avec 63,8%.

Figure 101 : Avis des unités sur la qualité de l'accueil du personnel du front office de l'agence selon les régions

L’analyse basée sur la nature de l’activité ne fait pas ressortir de différence significative d’appréciation entre les unités enquêtées du secteur formel et celles exerçant dans l’informel avec des taux de satisfaction quasiment similaire de 92,0%.

**V.1.4. Qualité de la gestion du compte**

Le niveau de satisfaction par rapport à la gestion du compte varie suivant les unités interrogées. Une proportion de 63,4% des entités estiment que leur compte est géré au mieux de leurs intérêts contre 36, 6% qui sont d’avis contraire.

Figure 102 : Appréciation des unités sur la gestion de leur compte principal

L’analyse des résultats sur la qualité de la gestion des comptes suivant les régions fait apparaître un sentiment de satisfaction chez les unités interrogées à Matam, Saint louis, Louga et Thiès où il est observé des taux respectifs de 90,2%, 87,7%, 86,0% et 85,6%. Par contre, des perceptions négatives sont observées dans les régions de Sédhiou (63,8%), Kaffrine (55,9%), Kédougou (52,4%), Tambacounda (51,6%) et Kaolack (48,4%).

Figure 103 : Appréciation des unités sur la gestion de leur compte principal selon les régions

L’appréciation selon la nature de l’activité des unités met en évidence des tendances similaires concernant la qualité de la gestion de leur compte par leur banque principale avec des taux de satisfaction de 63,7% et 62,9% respectivement pour le secteur formel et le secteur informel.

L’exploitation des opinions recueillies selon le secteur d’activité fait apparaitre globalement des niveaux de satisfaction élevés concernant la qualité de la gestion des comptes avec plus de 57,0% pour chacun des secteurs.

Figure 104 : Appréciation des unités sur la gestion de leur compte principal selon les secteurs d'activités

**V.2. Qualité des informations fournies**

**V.2.1. Opinions des unités sur la qualité de l’information tarifaire**

A l’examen des opinions des enquêtés, il apparait que 68,0% sont informés des conditions tarifaires au moment de l’ouverture de leur compte bancaire contre 32,0% qui affirment le contraire.

La communication de l’information préalable sur les conditions tarifaires ne semble pas encore systématique à l’endroit des unités localisées dans les régions de Sédhiou, Fatick, Ziguinchor ou Kaffrine avec des taux de récriminations respectifs de 55,3%, 50,0%, 42,3% et 41,2%.

Figure 105 : Proportion des unités ayant été informées des conditions tarifaires selon les régions

Selon la nature de l’activité, l’opinion des enquêtés sur la communication des conditions tarifaires révèle un écart d’appréciation entre les unités informelles et celles relevant du secteur moderne pour lesquelles il est observé des taux d’insatisfaction respectifs de 35,4% et de 30,6%.

Concernant la qualité des informations tarifaires fournies, une proportion élevée des unités jugent incomplète (49,4%) voire très incomplètes (10,2%) ces informations.

Figure 106 : Appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires fournies par leur banque

L’analyse de l’opinion des unités sur la qualité de l’information tarifaire suivant les régions montre des niveaux d’insatisfaction très élevés dans les régions de Kaffrine (82,8%), Diourbel (81,3%), Kaolack (75,9%), Kédougou (74,5%) et Fatick (69,2%).

Figure 107 : Appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires selon les régions

L’appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires fournies laisse transparaitre des niveaux élevés de récrimination pour les unités du secteur formel comme pour celles du secteur informel avec toutefois un sentiment d’insatisfaction plus prononcé chez les unités informelles qui déclarent à 67,1% incomplètes voire très incomplètes ces informations contre 56,7% pour celles du secteur formel.

Figure 108 : Appréciation des unités sur la qualité des informations tarifaires selon la nature de l'activité

**V.2.2. Qualité des informations fournies aux clients sur leurs obligations**

Il ressort de l’analyse des opinions des enquêtés qu’une proportion importante des unités (81,0%) déclarent avoir été informées de leurs obligations au moment de l’entrée en relation avec leur banque principale.

Figure 109 : Proportion des unités informées de leurs obligations à l'ouverture de leur compte

L’analyse croisée entre l’opinion des unités par rapport aux informations fournies sur leurs obligations et la localisation géographique révèle globalement un sentiment de satisfaction dans les différentes localités. En effet, les régions de Tambacounda, Matam, Kaolack et Thiès affichent des taux supérieurs à 93,0 % ; Kolda et Fatick ressortent avec des taux respectifs de 65,9%et 65,0%.

Toutefois, il est observé un pic d’insatisfaction dans la région de Ziguinchor où près de 48,5 % des unités enquêtées déclarent n’avoir pas été informées de leurs obligations par leur banque.

Figure 110: Proportion des unités informées de leurs obligations selon les régions

Une analyse de l’information sur les obligations contractuelles des unités basée sur la nature de l’activité montre une disparité d’appréciation entre le secteur formel qui déclare ne pas être informé de ses obligations par la banque à un taux de 17,9% contre une proportion de 21,6% pour le secteur informel.

Figure 111 : Proportion des unités informées de leurs obligations selon la nature de l'activité

Parmi les unités informées de leurs obligations au moment de l’ouverture de leur compte, une majorité (59,6%) estime « incomplètes » voire « très incomplètes » les informations qui leur sont fournies.

Figure 112 : Appréciation des unités sur la qualité de l'information sur leurs obligations

L’examen selon les régions des opinions des unités sur la qualité des informations relatives à leurs obligations fait apparaître un sentiment d’insatisfaction suivant des proportions relativement élevées dans certaines localités telles que Tambacounda, Kaffrine, Diourbel et Sédhiou qui affichent respectivement des taux de 83, 3%, 82,8%, 81,3% et 81,1%.

Figure 113 : Appréciation des unités sur la qualité de l'information sur leurs obligations selon les régions

Selon la nature de l’activité, il ressort à l’examen des opinions des unités la même tendance d’appréciation négative sur la qualité de l’information concernant les obligations contractuelles avec toutefois un niveau de récrimination plus prononcé chez les unités informelles qui affichent un taux de 67,1% contre 56,7% pour celles issues du secteur moderne.

Figure 114 : Appréciation des unités sur la qualité de l'information sur leurs informations selon la nature de l'activité

**V.3. Satisfaction sur le suivi des réclamations**

L’analyse de la satisfaction sur le suivi des réclamations se traduit par un examen de la fréquence et de la typologie des réclamations formulées et des litiges ainsi que la qualité de leur suivi.

**V.3.1. Fréquence et typologie des réclamations formulées et des litiges**

Par réclamation, il est entendu la contestation d’un service offert auquel le client estime avoir droit et dont il demande la réparation du préjudice auprès de son opérateur bancaire.

L’exploitation des résultats de l’ESUB révèle qu’une proportion de 29, 6% des unités interrogées déclare avoir formulé au moins une réclamation auprès de leur banque principale.

Figure 115 : Proportion des unités ayant formulé une réclamation auprès de leur banque principale

Parmi les unités ayant formulé au moins une réclamation, 60,2% en ont effectué une (01) seule fois, contre des proportions de 13,0%à deux (02) reprises et 26,8% plus de deux fois.

Figure 116 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités

L’analyse de la typologie des réclamations place au premier plan la facturation d’un service comme la cause la plus récurrente avec un taux de 28,4%, suivi du déficit d’information, de la contestation d’écritures sur le relevé de compte et de l’absence de diligence qui affichent des taux respectifs de 22,1%, 19, 6% et 18,8%.

Figure 117 : Typologie des réclamations formulées par les unités enquêtées

Le croisement des statistiques ayant trait à la survenance des réclamations formulées par les unités avec le secteur d’activité met en exergue divers niveaux de récriminations. En effet, les secteurs de l’Industrie, des Services et des BTP viennent en pole position avec des taux respectifs de 39,5%, 33,6% et 30,5%. Les plus faibles taux sont observés dans l’Agriculture (10,9%) et l’Artisanat (16,6%).

Figure 118 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités selon les secteurs d'activité

Selon la nature de l’activité, la récurrence des complaintes formulées par les unités issues du secteur formel est plus marquée avec un taux de 33,3% contre une proportion de 20,5% pour l’informel.

Figure 119 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités selon la nature de l'activité

Sur un autre registre, une corrélation semble se dessiner entre la taille des unités enquêtées et la fréquence des réclamations. En effet, plus le chiffre d’affaire est élevé, plus les unités sont enclines à formuler des réclamations auprès de leur banque principale. Les unités se situant dans la tranche inférieure à 10 millions FCFA ressortent avec une proportion de 23,0% contre 26,7% pour celles de la tranche 10-50 millions, 36,5% pour les 50-100 millions, 45,3% pour les 100-500 millions, 50,0% les 500 millions-1 milliard et 73,6% pour les unités ayant un chiffre d’affaire supérieur à 1 milliard.

Figure 120 : Fréquence de survenance des réclamations formulées par les unités selon la taille des unités

**V.3.2. Qualité du suivi des réclamations**

Parmi les unités ayant formulé des réclamations (29,6%), il ressort un écart d’appréciation marginal en faveur de celles qui ont exprimé un jugement favorable sur la qualité du suivi des réclamations vis-à-vis de leur banque principale. En effet, une proportion de 51,2% des personnes morales enquêtées jugent« bonne » voire « très bonne » les diligences apportées au traitement de leur requête contre 48, 9% qui estiment le contraire.

Figure 121 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi de leurs réclamations

L’analyse selon le secteur d’activité révèle une très forte insatisfaction sur la qualité du suivi des réclamations pour l’Agriculture avec un taux de 81,8%. Elle est suivie des secteurs du BTP et de l’Industrie qui enregistrent des proportions respectives de 60,0% et 53,3%.

Figure 122 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi de leurs réclamations selon le secteur d'activité

S’agissant de la nature de l’activité, la qualité du suivi des réclamations est plus déplorée par les unités du secteur informel (58,8%) que celles issues du secteur moderne (46,3%).

Figure 123 : Appréciation des unités sur la qualité du suivi de leurs réclamations selon la nature de l'activité

**V.3.3. Litiges**

On parle de litige lorsque le client ne parvient pas à obtenir à l’amiable au sein de la banque la reconnaissance d’une prérogative qu’il croit avoir et envisage de recourir à d’autres voies externes de règlement.

L’exploitation des résultats de l’ESUB laisse transparaitre une très faible proportion des unités ayant eu connu un litige avec leur banque principale. En effet, seul 5% de l’échantillon concerné déclare avoir utilisé une voie de recours externe en vue de la prise en charge de leur requête.

Figure 124 : Proportion des unités ayant eu un litige avec leur banque principale

L’analyse de la fréquence de survenance des litiges selon les régions place au premier plan les localités de Sédhiou, Ziguinchor, Fatick et Louga où les unités déclarent avoir recouru à une voie de règlement externe à des taux respectifs de 29,8%, 13,4%, 10,0% et 7,0%.

Les autres régions notamment Tambacounda (1,6%) et Dakar (3,8%) se singularisent par le caractère marginal des litiges déclarés par les unités enquêtées.

Figure 125 : Proportion des unités ayant eu un litige avec leur banque principale selon les régions

La répartition des cas de litiges déclarés par les unités suivant la nature de l’activité met en exergue une fréquence de survenance plus soutenue dans le secteur moderne qui ressort avec un taux de 5,6% contre une proportion de 3,3% pour le secteur informel.

Une répartition des motifs à l’origine des cas de litiges fait apparaitre la prééminence du cout des services, du déficit d’information et du prélèvement indu qui affichent des taux respectifs de 27,8%, 24,3% et 20,1%. Les autres principales causes identifiées concernent l’interprétation divergente (13,9%) et la non-conformité des produits (6,3%).

Figure 126 : Répartition des motifs à l'origine des cas de litiges chez les unités enquêtées

**2ème PARTIE :**

**VOLET « PERSONNES PHYSIQUES »**

**TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRINCIPAUX INDICATEURS DE SATISFACTION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICATEURS** | **FORMULES** | **ENQUETES** | |
|
| **SATISFACTION SUR L'OFFRE DE SERVICES** | | **2010** | **2015/2016** |
| **Taux de satisfaction sur le nombre des agences bancaires** | (Effectif de "Très suffisant" + "Suffisant") / (Effectif de "Très suffisant" +"Suffisant" + "Non Suffisant" + "Pas du tout Suffisant") | 64,5% | **47,3%** |
| **Taux de satisfaction sur le nombre de caisses fonctionnelles** | (Effectif de "Très suffisant" + "Suffisant") / (Effectif de "Très suffisant" +"Suffisant" + "Non Suffisant" + "Pas du tout Suffisant") | **47,5%** | **34,4%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des opérations de caisse** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / (Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante") | **58,2%** | **43,2%** |
| **Pourcentage de clients possédant une carte bancaire** | Nombre de clients possédant une carte de leur banque principale / Nombre de clients de cette banque principale | **72,8%** | **73,2%** |
| **Taux de satisfaction sur le nombre de GAB** | (Effectif de "Très suffisant" + "Suffisant") / (Effectif de "Très suffisant" +"Suffisant" + "Non Suffisant" + "Pas du tout Suffisant") | **58,2%** | **49,8%** |
| **Taux de satisfaction sur la répartition des GAB** | (Effectif de "Très bonne" + "Bonne") / (Effectif de "Très Bonne" +"Bonne" + "Mauvaise" + "Très mauvaise") | **61,9%** | **51,5%** |
| **Taux de satisfaction sur le fonctionnement des GAB** | (Effectif de "Rarement en panne" + "Jamais en panne") / ( Effectif de "Très Souvent en panne" +"Souvent en panne" + "Rarement en panne" + "Jamais en panne" ) | **41,8%** | **38,1%** |
| **Taux de satisfaction sur la sécurité des GAB** | (Effectif de "Très sécurisé" + "Sécurisé") / (Effectif de "Très sécurisé" +"Sécurisé" + "Non sécurisé" + "Très mal sécurisé") | **83,6%** | **98,2%** |
| **Taux de satisfaction sur le délai de renouvellement de la carte bancaire** | (Effectif de "Très Correct" + "Correct") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Très Correct" + "Correct") | **54,6%** | **80,5%** |
| **Pourcentage des clients ayant émis des virements domestiques lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / (Effectif de "Oui + "Non") | **22,2%** | **11,1%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des virements domestiques** | (Effectif de "Acceptable" + "Courte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Acceptable" + "Courte") | **73,9%** | **70,9%** |
| **Pourcentage des clients ayant émis des transferts vers l'étranger lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / (Effectif de "Oui + "Non") | **9,0%** | **4,9%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des transferts vers l'étranger** | (Effectif de "Correcte" + "Très correcte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Correcte" + "Très correcte") | **67,1%** | **56,6%** |
| **Pourcentage des clients ayant reçu des transferts en provenance de l'étranger lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui") / (Effectif de "Oui + "Non") | **17,0%** | **9,8%** |
| **Taux de satisfaction sur la durée de traitement des transferts en provenance de l'étranger** | (Effectif de "Correcte" + "Très correcte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Correcte" + "Très correcte") | **67,0%** | **62,6%** |
| **Pourcentage des clients n'ayant jamais décelé une irrégularité dans leur relevé de compte** | (Effectif de "Jamais") / ( Effectif de "Très souvent +"Souvent" + "Rarement" + "Jamais") | **64,8%** | **69,6%** |
| **Taux de satisfaction sur les délais de renouvellement du chéquier** | (Effectif de "Correcte" + "Très correcte") / ( Effectif de "Très long +"Long" + "Correcte" + "Très correcte") | **87,4%** | **79,3%** |
| **Taux de satisfaction sur les dates de valeur** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / (Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante" ) | **73,9%** | **57,7%** |
| **Taux de satisfaction sur l'adéquation entre les produits bancaires et leurs besoins** | (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés") / (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés + "Non adaptés" + "Pas du tout adaptés") | **51,4%** | **48,1%** |
| **Taux de satisfaction sur l'adéquation entre les produits bancaires et leurs revenus** | (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés") / (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés" + "Non adaptés" + "Pas du tout adaptés") | **59,1%** | **52,7%** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SATISFACTION SUR LES COÛTS** | | | **2010** | | **2015/2016** |
| **Taux de satisfaction sur le coût de la carte bancaire** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Elevé" + "Très élevé" ) | | **38,5%** | | **28,6%** |
| **Pourcentage des clients ayant déjà utilisé les services des GAB hors du réseau de leur banque principale** | (Effectif de "Oui" ) / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **31,1%** | | **30,1%** |
| **Taux de satisfaction sur le coût des opérations effectuées hors du réseau de GAB de leur banque principale** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / ( Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Elevé" + "Très élevé" ) | | **25,2%** | | **28,3%** |
| **Pourcentage de clients ayant bénéficié d'un prêt parmi les demandeurs lors des trois dernières années** | (Effectif de "Oui" ) / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **53,0%** | | **88,0%** |
| **Taux de satisfaction sur les différentes garanties assorties à l'octroi du prêt** | (Effectif de "Pas contraignantes" + "Pas du tout contraignantes") / (Effectif de "Très contraignantes" + "Contraignantes" + "Pas contraignantes" + "Pas du tout contraignantes" ) | | **58,6%** | | **53,1%** |
| **Taux de satisfaction sur les délais de traitement du dossier de demande de prêt** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / ( Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Long" + "Très long" ) | | **33,0%** | | **51,9%** |
| **Taux de satisfaction sur le coût du prêt** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / ( Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Elevé" + "Très élevé") | | **27,4%** | | **9,0%** |
| **Taux de satisfaction sur les frais de tenue de compte** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") / (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Elevé" + "Très élevé") | | **39,0%** | | **33,7%** |
| **Pourcentage de clients utilisateurs des services de consultation à distance** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **31,6%** | | **24,3%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité des services de consultation à distance** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / (Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante") | | **81,9%** | | **75,6%** |
| **Taux de satisfaction sur le coût des services de consultation à distance** | (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable") /  (Effectif de "Très Raisonnable" + "Raisonnable" + "Cher" + "Très Cher" ) | | **64,0%** | | **55,8%** |
| **SATISFACTION SUR L'ACCESSIBILITE** | | | | | |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accessibilité physique des agences bancaires** | (Effectif de "Très facile" + "Facile") / (Effectif de "Très facile" + "Facile" + "Difficile" + "Très difficile" ) | | **83,0%** | | **72,8%** |
| **Taux de satisfaction sur les horaires de service des agences bancaires** | (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés") / (Effectif de "Très adaptés" + "Adaptés" + "Inadaptés" + "Très inadaptés" ) | | **79,6%** | | **78,6%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accès par téléphone aux agences bancaires** | (Effectif de "Très facile" + "Facile") / (Effectif de "Très facile" + "Facile" + "Difficile" + "Très difficile") | | **63,6%** | | **59,2%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accès par internet à la banque principale** | (Effectif de "Très facile" + "Facile") / (Effectif de "Très facile" + "Facile" + "Difficile" + "Très difficile") | | **78,7%** | | **74,8%** |
| **SATISFACTION SUR LE PERSONNEL** | | | | | |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de la relation avec le conseiller en clientèle** | (Effectif de "Très satisfaisante" + "Satisfaisante") / ( Effectif de "Très satisfaisante" +"Satisfaisante" + "Non satisfaisante" + "Pas du tout satisfaisante"+**"**Jamais rencontré" ) | | **75,0%** | | **48,7%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'accueil du personnel des agences** | (Effectif de "Très courtois" + "Courtois") / (Effectif de "Très courtois" + "Courtois" + "Discourtois" + "Très discourtois**"** ) | | **92,4%** | | **88,2%** |
| **Pourcentage des clients ayant reçu des informations sur leurs obligations au moment de l'ouverture de leur compte** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **73,1%** | | **74,7%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de l'information fournie sur leurs obligations** | (Effectif de "Très complètes" + "Complètes") / (Effectif de "Très complètes" + "Complètes" + "Incomplètes" + "Très incomplètes**"**) | | **64,1%** | | **39,9%** |
| **Proportion de clients ayant formulé une (des) réclamation(s)** | (Effectif de "Oui") / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **28,3%** | | **26,0%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité du suivi des réclamations** | (Effectif de "Très bonne" + "Bonne") / (Effectif de "Très bonne" + "Bonne" + "Mauvaise" + "Très mauvaise) | | **50,4%** | | **44,6%** |
| **Taux de satisfaction sur la qualité de la gestion de leurs comptes** | (Effectif de "Oui») / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **87,0%** | | **56,5%** |
| **Proportion de clients ayant reçu des informations sur les tarifs** | (Effectif de "Oui») / ( Effectif de "Oui +"Non") | | **55,5%** | | **59,4%** |
| **TURN OVER DE LA CLIENTELE** | | | | | |
| **Nombre moyen de comptes chèque ouverts par client** | Nombre total de comptes déclarés ouverts par les enquêtés / Population des enquêtés | **1,20** | | **1,10** | |
| **Pourcentage de clients ayant déjà eu à changer de banque** | (Effectif de "Oui" ) / ( Effectif de "Oui +"Non") | **27,0%** | | **17,3%** | |
| **Nombre moyen de changement de banque** | (Effectif ayant changé une fois \* 1 + Effectif ayant changé deux fois \* 2 + Effectif ayant changé plus de deux fois \* 3) / Effectif ayant eu à changer au moins une fois | **1,30** | | **1,14** | |
| **Proportion de clients ayant jugé positive l'attitude de leur banque au moment du changement de domiciliation** | (Effectif de "Très coopérative" + "Coopérative") / (Effectif de "Très coopérative" + "Coopérative" + "Neutre" + "Pas coopérative**"**) | **40,4%** | | **43,1%** | |

**RESUME DES RESULTATS**

Le volet *« personnes physiques »* de l’enquête nationale auprès des usagers des services bancaires (ESUB) a porté sur une population de 3 801 clients. L’exploitation des opinions des clients sur la qualité des services bancaires a révélé une diversité dans les jugements émis par ces derniers :

* ***Points positifs :***
* une proportion élevée d’usagers détenteurs d’une carte bancaire (73,2%) ;
* une opinion favorable sur le délai de renouvellement de la carte bancaire (80,5%) ;
* un taux élevé de clients ayant bénéficié d’un crédit (88,0%) au cours des trois dernières années;
* une satisfaction très élevée sur les délais de renouvellement du chéquier (79,5%) ;
* une proportion élevée de clients ayant reçu des informations sur leurs obligations au moment de l’ouverture de leur compte (74,7%) ;
* une satisfaction sur la qualité des services de consultation à distance (75,6%) ;
* une appréciation positive sur le coût des services de consultation à distance pour 56,5% de clients utilisateurs ;
* une satisfaction sur l’accessibilité physique des agences bancaires (72,8%) ;
* une opinion favorable sur les horaires de service de leurs agences bancaires (78,6%).
* ***Points négatifs :***
* une proportion élevée de 58,4% de clients estimant peu coopérative l’attitude des banques face à leur volonté de changement de domiciliation de compte;
* une lenteur dans le traitement des opérations de caisse relevée par 56,0% des clients ;
* une fréquence irrégulière de réception des relevés bancaires déplorée par 30,1% des personnes physiques enquêtées ;
* un déséquilibre dans la répartition géographique des agences bancaires avec un taux d’insatisfaction de 52,9% ;
* une insuffisance des guichets fonctionnels décriée par une proportion de 64,7% des clients interrogés ;
* des dysfonctionnements récurrents sur les services des GAB relevés par la quasi-totalité (94,9%) des personnes enquêtées ;
* un coût jugé élevé de la carte bancaire et des opérations effectuées dans des GAB différents de ceux de la banque du client, avec des taux de récrimination respectifs de 71,4% et 71,3% ;
* des garanties assorties à l’octroi de crédit jugées contraignantes par 47,1% des clients « personnes physiques » ;
* une appréciation négative sur le niveau des frais de tenue de compte exprimée par une proportion de 65,7% des clients interrogés ;
* un manque de diligence dans le traitement des dossiers de prêt selon 47,8% des clients ;
* une absence de vérification par la banque du niveau d’endettement du client avant l’octroi du prêt relevée pour 29,7% des prêts accordés aux personnes physiques ;
* un coût élevé du crédit selon la perception de 91,0% des clients interrogés ;
* une méconnaissance par une proportion élevée des clients interrogés (82,5%) des services bancaires offerts à titre gratuit ;
* une inadéquation entre les produits bancaires et les revenus relevée auprès de 48,3% des individus interrogés ;
* un niveau élevé de réclamations formulées au cours des cinq (5) dernières années par une proportion de 26,0% des usagers ;
* une mauvaise qualité dans le traitement et le suivi des réclamations déplorée par 44,6% des clients interviewés ;
* une mauvaise qualité de l’information préalable sur leurs obligations relevée par 60,1% des individus interrogés ;
* un déficit d’information sur les conditions tarifaires au moment de l’ouverture du compte selon les déclarations de 40,6% des clients.

1. **Présentation des personnes physiques enquêtées et répartition selon les banques**

La répartition des personnes physiques enquêtées est établie suivant plusieurs critères : zone d’habitation, âge, genre, situation matrimoniale, niveau d’instruction, profession exercée, secteur d’activités et nature de l’entreprise employeur (moderne ou informelle).

En outre, la présentation suivant les banques de domiciliation a permis de mettre en exergue la répartition des clients par opérateur et l’ancienneté des comptes.

* 1. **Caractéristiques sociodémographiques des personnes physiques enquêtées**

La population enquêtée dans le cadre du volet « personnes physiques » de l’ESUB est de 3 801 clients. L’enquête, qui a couvert les quatorze (14) régions du Sénégal, a été réalisée en utilisant la technique « face à face » sur la base d’un questionnaire conçu à cet effet.

# I.1.1. Répartition selon la zone d’habitation

L’analyse de la répartition des clients enquêtés selon leur localité place au premier plan la région de Dakar (59,8%), suivie de très loin par Ziguinchor (4,5%), Diourbel (4,2%), Saint Louis (4,2%) et Thiès (3,7%). Les régions de Kédougou et Kaffrine sont les moins représentées avec des proportions respectives de 1,9% et 2,0%.

Figure 127 : Répartition des clients personnes physiques enquêtés selon les régions

1. **Répartition selon l’âge, le genre et la situation matrimoniale**

La population enquêtée est composée de 76,8% de clients de sexe masculin contre 23,2% de femmes. Par ailleurs, l’analyse croisée entre le sexe et l’âge des personnes enquêtées fait ressortir une importance relative de la tranche d’âge des 25-34 ans, en particulier chez les femmes qui affichent une proportion de 44,7% contre 33,6% pour les hommes.

Il convient de relever, que la représentativité des personnes enquêtées selon la tranche d’âge décroit à partir des 25-34 ans. Les hommes et les femmes affichent des niveaux respectifs de 10,5% et 5,0% pour la tranche d’âge des55-64 ans et des proportions de 1,3% et 0,3% chez les « 65 ans ou plus ».

Figure 128 : Répartition des clients enquêtés selon l'âge et le genre

En ce qui concerne la situation matrimoniale, il ressort que les personnes interrogées sont en majorité des « mariés » (72,2%) suivis des « célibataires » avec une proportion de 25,4%. Les « divorcés » et les « veufs » sont les moins représentés avec des poids respectifs de 1,7% et 0,7%.

Figure 129 : Répartition des personnes enquêtées selon leur situation matrimoniale

1. **Répartition selon le niveau d’instruction, la profession et les revenus**

La répartition de la population selon le niveau d’instruction met en évidence une légère prédominance des personnes qui ont un niveau Bac+2 ou Bac+3 (32,8%), suivies de celles ayant le niveau secondaire (30,8%) et par les clients qui ont le master 2 ou plus (21,4%). Avec des proportions marginales, les clients qui ont suivi un enseignement coranique, les personnes non instruites et les clients diplômés de l’enseignement arabe affichent respectivement des taux de 2,6% et 1,4% et 3,0%.

Figure 130 : Répartition des personnes enquêtées selon le niveau d'instruction

Une analyse de la ventilation des clients enquêtés selon la catégorie socioprofessionnelle fait ressortir un grand écart entre les employés et les autres professions. En effet, les employés ressortent avec un taux de 61,9%, contre des proportions de 8,1% pour les commerçants/mareyeur, 5,8% chez les corps habillés et 4,3% pour les étudiants.

Figure 131 : Répartition des personnes enquêtées selon la catégorie socioprofessionnelle

Par ailleurs, il ressort des résultats de l’enquête que les clients dont les revenus mensuels sont compris entre 100 000 et 200 000 FCFA sont majoritaires avec un taux de représentativité de 33,6%. Les clients dont le revenu varie entre 200 001 et 300 000 FCFA constituent une part de 28,6% contre une proportion de 18,2%pour la tranche comprise entre 300 001 et 500 000 FCFA.

Seule une frange de 6,4% des clients enquêtés ont un revenu qui dépasse 500 000 FCFA tandis que 13,2% ont déclaré un revenu inférieur à 50 000 FCFA.

Figure 132 : Répartition des personnes enquêtées suivant leur niveau de revenus

1. **Répartition selon le secteur d’activités et la nature de l’activité de l’employeur**

Les clients qui évoluent dans l’Administration constituent la classe modale la plus représentative de la population statistique avec un poids de 23,7%, suivis de très près de l’Enseignement (21,7%) des Services (19,2%) et du Commerce (16,3%). Avec des taux respectifs de 0.8% et 2,0%, l’Agriculture et l’Artisanat sont les secteurs les moins représentés dans l’échantillon.

Figure 133 : Répartition des personnes enquêtées suivant le secteur d'activités

S’agissant de la répartition selon la nature de l’activité de l’employeur, une proportion de 85,0% des clients interrogés déclare travailler dans une entreprise du secteur moderne contre 15,0% pour ceux relevant des unités informelles.

* 1. **Présentation des clients enquêtés selon la domiciliation bancaire**

La présentation des clients enquêtés selon la domiciliation bancaire est appréciée suivant le niveau de fréquentation des banques, l’ancienneté et le nombre moyen de comptes ouverts.

* + 1. **Niveau de fréquentation des banques et nombre moyen de comptes**

L’examen des résultats basé sur le niveau de fréquentation des banques laisse apparaitre au premier plan la CBAO avec 22,6% de l’ensemble des domiciliations déclarées, suivie de la SGBS (15,8%) et de ECOBANK (15,7%). Elles sont suivies par la BICIS (9,7%), la CNCAS (9,5%) la BOA (7,9%) et la BHS (7,8%).

Au total, il ressort que le nombre moyen de comptes chèques détenus par les clients « personnes physiques » enquêtés s’établit à 1,1.

Figure 134 : Répartition des domiciliations bancaires des personnes enquêtées

Par ailleurs, un peu plus de la moitié des clients (50,1%) déclare disposer d’un compte épargne, en plus de leur compte chèque. L’analyse de la typologie des comptes d’épargne révèle que les enquêtés privilégient le produit d’épargne à vue (89,7%) et attachent peu d’intérêt aux autres produits d’épargne comme les DAT (4,1%), les PEL (3,6%) ou les PEP (1,6%).

Figure 135 : Typologie des produits d'épargne déclarés par les personnes enquêtées

1. **Ancienneté dans la banque principale**

Parmi les clients « personnes physiques » interrogées, une proportion de 22,8% déclare avoir domicilié leur compte principal à la CBAO, contre 16,6% à la SGBS, 15,4% à ECOBANK. La BICIS et la CNCAS affichent chacune un taux identique de 9,9% tandis que la BOA et la BHS ressortent respectivement à 7,8% et 7,7%.

Figure 136 : Répartition des personnes enquêtées selon leur banque principale

L’analyse de l’ancienneté du compte principal indique que près de la moitié (49,3%) des enquêtés déclare disposer d’un compte dont la durée de vie est comprise entre 1 et 5 ans, contre des taux respectifs de 25,4% et 13,8% pour les comptes ouverts depuis 6 à10 ans et depuis plus de 10 ans.

Figure 137 : Ancienneté des clients personnes physiques dans leur banque principale

1. **Satisfaction sur l’offre de services**

# II.1. « Turn over » de la clientèle

Dans le cadre de cette enquête, l’appréciation du degré de turn over de la clientèle, est établie sur la base de l’analyse de la fréquence, des raisons et des difficultés liées au changement de banque.

**II.1.1. Clients ayant déjà changé de banque**

Sur la population des clients « personnes physiques » interrogés, une proportion de 17,3% déclare avoir au moins une fois changé de banque. Parmi ceux-ci, 57,2% indiquent avoir migré vers une autre banque au cours des cinq (05) dernières années (2011 – 2015) contre une proportion de 42,8% dont le changement de banque est intervenu en 2010 ou antérieurement.

L’analyse croisée de la fréquence de changement de banque avec l’âge des personnes interrogées indique qu’une proportion de 22,5% des clients ayant 65 ans ou plus, déclare avoir changé de banque. Pour les autres tranches d’âge, la fréquence de changement de banque croit avec l’âge.

En effet, une proportion de 8,3% de clients dont l’âge est compris entre 18 ans et 24 ans déclare avoir changé d’opérateur bancaire contre des proportions de 10,9%, 20,2%, 22,7%, 24,5% relevées respectivement chez les classes d’âge de [25-34ans], [35-44ans], [45-54ans] et [55-64ans].

Figure 138 : Proportion des personnes ayant changé de banque selon leur âge

Par ailleurs, le niveau d’instruction semble être un facteur déterminant dans la volonté de changement de banque notamment chez les clients ayant bénéficié d’un enseignement classique. En effet, une proportion de 21,8% avec le niveau de Bac+4 ou plus, déclare avoir déjà changé d’opérateur bancaire contre des proportions de 17,5% et 15,2% pour les clients ayant respectivement le profil de Bac+2 ou Bac+3 et le niveau secondaire.

Les classes modales « primaire » (12,3%) et « aucun niveau » (11,3%), représentant les niveaux d’instruction les plus faibles, ressortent avec les taux les moins élevés. Pour les enquêtés avec un profil d’enseignement arabe, il n’apparait pas de relation entre le niveau d’instruction et la fréquence de changement d’opérateur. En effet, une proportion de 21,1% des clients ayant un niveau Bac+4 ou plus, déclare avoir changé de banque contre 20,6% pour les enquêtés ayant suivi un enseignement coranique et 14,0% pour ceux dont le niveau d’instruction équivaut à Bac+4 ou plus.

En outre, 10,0% des personnes enquêtées avec un niveau secondaire en Arabe affirme avoir changé de banque. La proportion la plus élevée (28,1%) est observée chez les clients avec un niveau d’instruction primaire.

Figure 139 : Proportion de personnes ayant changé de banque selon leur niveau d'instruction

Sur un autre plan, la fréquence de changement de banque augmente avec le niveau de revenus des personnes interrogées. En effet, seule une proportion de 4,6% des enquêtés disposant de revenus de 50 000 FCFA ou moins déclare avoir migré vers un autre opérateur bancaire contre des taux de 10,2%, 14,0%, 17,6%, 23,7%, 31,8% et 32,0% pour les personnes se situant dans les tranches de revenus respectives ]50 000 ; 100 000], ]100 000 ; 200 000], ]200 000 ; 300 000], ]300 000 ; 500 000] et ]500 000 ; 1 million].

Figure 140 : Proportion de personnes ayant changé de banque selon le niveau de revenus

**II.1.2. Nombre moyen de changement de domiciliation**

Parmi la population enquêtée des clients « personnes physiques » ayant déclaré avoir changé au moins une fois d’opérateur (17,3%) une proportion de 87,5% indique avoir migré une (01) seule fois vers une autre banque, contre 10,2% deux (02) fois et 2,3% plus de deux fois.

La fréquence de changement de banque intervenu strictement « une (01) fois » est globalement élevée chez toutes les catégories socioprofessionnelles et plus particulièrement dans le secteur de l’Administration, des Services, de l’Industrie et du Commerce qui affichent des taux respectifs de 91,4%, 89,2%, 88,9% et 88,9%.

Concernant le nombre de changement de banque intervenu deux (02) fois, des taux relativement élevés sont observés dans les secteurs de la Pêche (30,0%) et de l’Agriculture (18,8%) qui sont suivis des BTP et de l’Artisanat qui affichent le même taux de 14,3%.

Il convient de noter que la fréquence de changement d’opérateur au-delà de deux (02) fois reste globalement faible. Toutefois, l’Industrie et l’Enseignement ressortent avec des taux respectifs de 5,6% et 3,9%.

Figure 141 : Nombre de changement de banque chez les personnes enquêtées selon le secteur d'activités

Suivant la nature de l’activité, il est constaté une plus grande mobilité dans le secteur dit moderne (18,4%) que dans l’informel (11,4%).

Parmi ceux qui ont déjà eu à changer de banque, il ressort au niveau du secteur formel des proportions de changement de banque intervenu « une (01) fois » (87,2%), deux (02) fois (10,6%) et plus de deux (02) fois (2,2%). La même tendance est observée chez les clients relevant du secteur informel avec des taux respectifs de 90,8%, 6,2% et 3,1%.

Figure 142 : Nombre de changement de banque selon la nature de l'activité des personnes enquêtées

L’analyse des résultats de l’ESUB laisse transparaitre que la tendance à changer de banque croit avec le niveau des revenus des clients. Une fréquence de changement de 4,6%est observée chez les clients ayant un revenu inférieur à 50 000FCFA ; une proportion de 10,2% pour la tranche ]50 000 ; 100 000] ;un taux de 14,0%pour les revenus se situant dans la tranche ]100 000 ; 200 000] ; 17,6% pour ]200 000 ; 300 000] ; 23,7% pour ]300 000 ; 500 000] ; 32,0% pour ]500 000 ; 1 million] et 47,1% au-delà de 1,5 millions.

Figure 143 : Proportion des personnes enquêtées ayant changé de banque selon leur niveau de revenu

Pour les clients disposant d’un revenu inférieur ou égal à un million de FCFA, il est relevé un taux moyen de plus 80% chez les personnes physiques déclarant n’avoir changé de banque qu’une seule fois. S’agissant des classes modales dont les revenus sont supérieurs à un million, il est observé des taux de 75,0% pour la tranche ]1 million ; 1,5 million] et de 37,5% au-delà de 1,5 millions.

En ce qui concerne les changements de banque intervenus deux (02) fois, les taux les plus élevés sont notés chez les clients se situant dans les classes de revenus compris entre un million et 1,5 millions (25,0%) et plus de 1,5 millions (37,5%).

Il convient de relever que seule la tranche de revenu supérieurs à 1,5 million affiche un taux significatif (25,0%) pour les changements de banque intervenus plus de deux (02) fois.

Figure 144 : Nombre de changement de banque selon le niveau de revenus des personnes enquêtées

**II.1.3. Raisons ayant motivé le changement de banque**

Les raisons évoquées par les clients pour justifier leur changement de banque sont multiples et concernent principalement les difficultés d’obtention de crédit (20,7%), le coût élevé des services (19,0%), l’inadaptation des produits (12,1%), la réclamation non satisfaite (10,5%) ou la non-conformité des produits (10,2%).

Figure 145 : Raisons ayant motivé le changement de banque chez les personnes enquêtées

Selon la nature de l’activité, les raisons à la base du changement de banque invoquées par les personnes physiques enquêtées relevant du secteur formel, placent au premier plan les difficultés d’obtention du crédit (20,8%), le coût élevé des services (18,5%) et l’inadaptation des produits (12,3%).

Les mêmes motifs sont également observés chez les clients issus du secteur informel, selon des proportions différentes. En effet, le coût élevé des services, les difficultés d’obtention du crédit et l’inadaptation des produits affichent respectivement des taux de 26,7%, 22,7% et 12,0%.

Figure 146 : Raisons ayant motivé le changement de banque selon l'activité exercée par les personnes enquêtées

**II.1.4. Attitude des banques face à la volonté de changement des clients**

Une proportion de 43,1% des clients interrogés approuve l’attitude de leur banque principale lors du changement d’opérateur, contre 20,1% qui déplorent les entraves à la mobilité bancaire. Une proportion de 36,8% des personnes interviewées a toutefois émis une position neutre sur la question.

Figure 147 : Avis des personnes enquêtées sur l'attitude de leur banque face à la volonté de changement de domiciliation

Une analyse selon le genre fait apparaitre des niveaux de satisfaction plus marqués chez les femmes (50,3%) que chez les hommes (41,2%). Ce sentiment de satisfaction est atténué par l’appréciation négative relativement important relevée aussi bien au niveau de la gente masculine (21,3%) que féminine (15,4%).

S’agissant de l’appréciation des clients interrogés sur l’attitude des banques au changement d’opérateur, il est observé à l’examen des statistiques que le sentiment d’insatisfaction est plus élevé chez les classes d’âge [45-54ans], [35-44ans], [24-35ans] et [18-24ans] à des proportions respectives de 26,0%, 21,9%, 15,9% et 9,1%. Les clients se situant dans les tranches d’âge [55-64ans] et [65 ans et plus] déplorent l’attitude peu coopérative des banques au changement d’opérateur à des taux respectifs de 15,1% et 0,0%.

Figure 148 : Avis des personnes sur l'attitude de leur banque face à la volonté de changement de domiciliation selon l'âge

Suivant les secteurs d’activités, il ressort des déclarations des clients que les difficultés de mobilité bancaire sont le plus souvent identifiées chez les clients travaillant dans l’Enseignement, l’Artisanat, l’Industrie, l’Administration et les BTP avec des taux d’appréciation respectifs de 28,6%, 28,6%, 27,8%, 22,4% et 20,6%.

Figure 149 : Avis sur l'attitude de leur banque face à la volonté de changement de domiciliation selon le secteur d'activité

L’appréciation des enquêtés suivant la localisation géographique fait ressortir des taux d’insatisfaction élevés chez les personnes physiques résidant notamment à Sédhiou (80,0%), Kolda (63,6%), Thiès (52,4%), Louga (47,4%) et Saint Louis (45,7%).

Figure 150 : Avis des enquêtés sur l'attitude de leur banque face au changement de domiciliation selon les régions

1. **Satisfaction sur les agences bancaires**

L’appréciation sur les agences est mesurée à travers leur répartition géographique, le nombre de caisses fonctionnelles ainsi que la célérité apportée au traitement des opérations de guichet.

**II.2.1. Répartition géographique des agences**

Une proportion de 50,7% des clients interrogés déplore la répartition des agences de leur banque principale qu’ils jugent mauvaise, contre 49,3% qui sont d’un avis contraire.

S’agissant de la répartition des agences suivant la localisation, il ressort des taux de récrimination relativement élevés chez les clients des localités de Kaffrine (93,5%), Kédougou (90,4%), Sédhiou (88,9%), Ziguinchor (80,0%) et Tambacounda (79,8%). Il convient de noter que le taux de satisfaction le plus élevé est observé à Dakar qui ressort à 62,6%.

Figure 151 : Appréciation des enquêtés sur la répartition géographique des agences bancaires selon les régions

L’appréciation des clients « personnes physiques » sur la répartition des agences bancaires est corroborée par leur sentiment d’insatisfaction concernant le nombre de points de services. En effet, une proportion de 52,7% de clients déplore l’insuffisance du nombre d’agences de leur banque principale, contre 47,3% qui sont d’avis que ce nombre est suffisant.

L’analyse selon les localités de résidence des clients met en exergue des niveaux d’insatisfaction élevés concernant le nombre d’agences des banques dans les régions de Kaffrine, Sédhiou, Kédougou, Tambacounda et Kolda où il est observé des taux respectifs de 93,5%, 92,6%, 89,0%, 82,7% et 78,2%. La région de Dakar ressort avec le taux de satisfaction le plus élevé (60,2%).

Figure 152 : Appréciation des enquêtés sur le nombre d'agences bancaires selon les régions

**II.2.2. Nombre de caisses fonctionnelles et durée de traitement des opérations de caisse**

D’après les résultats de l’enquête, la perception recueillie auprès des clients fait ressortir que la majorité (65,6%) juge insuffisant le nombre de caisses des banques, contre 34,4% qui soutiennent le contraire.

L’examen des opinions des clients selon la localisation géographique fait ressortir des niveaux d’insatisfaction très élevés notamment à Kaffrine (90,9%), Kédougou (90,4%), Tambacounda (86,5%), Diourbel (84,5%), Sédhiou (83,3%) et Kaolack (80,0%). Toutefois, pour une proportion de 40,4% de clients résidant à Dakar et 45,0% de ceux de Fatick, les guichets des banques sont en nombre suffisant.

Figure 153 : Appréciation des enquêtés sur le nombre de caisses fonctionnelles de leur banque selon les régions

Le sentiment d’insatisfaction des enquêtés reste le même en ce qui concerne la célérité des opérations de caisse avec une proportion de 56,8% des clients qui déplore la lenteur de traitement de celles-ci, contre 43,2% qui en juge satisfaisante la durée.

L’analyse des résultats suivant les régions met en exergue une insatisfaction plus prononcée chez les clients résidant dans les localités de Kaffrine, Tambacounda et Kédougou avec des taux respectifs de 85,7%, 81,7% et 80,8%.

**II.3. Satisfaction sur les services des GAB**

La perception des clients sur les services des GAB de leurs banques est analysée à travers l’utilisation et la répartition géographique des GAB ainsi que leur fonctionnalité.

**II.3.1. Utilisation des services des GAB**

Une proportion de 73,2% des individus enquêtés déclare détenir une carte bancaire, contre 26,8% qui n’en disposent pas. Il apparait à l’examen des résultats que la propension à détenir une carte bancaire est quasiment identique chez les hommes (73,6%) et chez les femmes (71,8%).

L’analyse basée sur les catégories socioprofessionnelles fait apparaitre que les éleveurs, les agriculteurs et les artisans enregistrent les plus faibles taux de détention de carte bancaire avec des proportions respectives de 25,0%, 45,2% et 56,3%.

Suivant la nature de l’activité, il est observé que les titulaires de cartes bancaires sont plus représentatifs chez les clients relevant du secteur moderne (75,5%) que chez ceux issus de l’informel (58,9%).

L’exploitation des résultats selon le niveau d’instruction montre que les clients ayant un niveau secondaire en arabe (50,0%), ceux de l’enseignement coranique (53,6%), ceux dont les études se sont arrêté au niveau primaire (57,4%) et les clients non instruits (58,5%) affichent les taux de détention de carte bancaire les plus faibles.

Parmi les détenteurs de cartes (73,2% des enquêtés), une proportion de 88,1% déclare en faire usage contre 11,9% dont les cartes ne sont pas utilisées.

Les clients non instruits (32,3%), ceux de niveau BAC+2 (21,4%) ou BAC +3 en arabe (21,2%), de l’enseignement coranique ou ayant un niveau secondaire en arabe (20,0%) ressortent avec les fréquences d’utilisation de la carte bancaire les plus faibles.

Par ailleurs, une analyse croisée des informations recueillies de l’enquête montre que l’usage de la carte bancaire décline avec l’âge des enquêtés : des taux d’utilisation de 90,2%, 90,2%, 88,4%, 85,3%, 83,6% et 80,0% sont relevés respectivement chez les classes d’âge [18-24ans], [25-34ans], [35-44 ans], [45-54 ans], [55-64 ans] et [65 ans et plus].

Figure 154 : Taux d'utilisation des cartes bancaires en fonction de l'âge des personnes enquêtées

**II.3.1. Répartition géographique des GAB**

Des proportions respectives de 50.2% et de 48,5% des clients interrogés déclarent avoir une mauvaise appréciation du nombre de GAB et de leur répartition géographique.

Selon les régions, il ressort des taux d’insatisfaction élevés particulièrement dans les localités de Kaffrine (93,6%), Sédhiou (90,6%), Kédougou (88,5%) et Tambacounda (82,6%). Les niveaux de satisfaction les plus élevés sont observés à Dakar, Saint Louis et Kolda avec des taux respectifs de 59,3%, 57,7% et 55,4%.

Figure 155 : Appréciation des enquêtés sur la répartition géographique des GAB selon les régions

**II.3.2. Fonctionnement et sécurité des GAB**

L’analyse des statistiques recueillies de l’enquête montre que les banques doivent consentir davantage d’efforts pour la fonctionnalité des GAB. En effet, une proportion de 61,9% des clients déplorent leur mauvais fonctionnement.

Seuls 1,5% des clients interrogés pensent que les GAB de leur banque principale ne sont pas sécurisés, contre 88,3% qui ont un avis favorable. Une proportion de 15,2% n’a pas une position tranchée sur la question.

Figure 156 : Appréciation des personnes enquêtées sur la sécurité des GAB de leur banque principale

**II.3.3. Délai de renouvellement de la carte bancaire**

Il convient de noter qu’une part de 22,1% des clients personnes physiques déclare n’avoir jamais renouvelé leur carte bancaire. Parmi les utilisateurs ayant eu à renouveler leur carte bancaire, une proportion de 80,5% des enquêtés jugent satisfaisant le délai, contre19,5% qui sont d’avis contraire..

Figure 157: Appréciation des personnes enquêtées sur le délai de renouvellement de la carte bancaire

**II.4. Satisfaction sur les opérations de virement**

Seule une proportion de 11,1% des clients personnes physiques interrogés déclare avoir effectué au cours des trois dernières années des opérations de virement vers un autre compte bancaire local. Parmi ceux-ci, une proportion de 29,1% déplore la lenteur de traitement de ces opérations, contre 67,6% qui pensent que ce délai est acceptable et 3,3% qui l’estiment court.

Une analyse suivant la nature de l’activité montre une fréquence d’utilisation de virements locaux plus élevée chez les clients qui relèvent du secteur formel (11,9%) contre seulement 6,5% pour l’informel.

Figure 158 : Utilisation des virements locaux selon la nature de l'activité exercée par les personnes enquêtées

Selon les résultats de l’enquête, la fréquence d’utilisation des opérations de virements locaux augmente en fonction du niveau des revenus des clients avec des proportions de 3,3%, 4,7%, 5,4%, 10,8%, 18,8%, 30,8%, 36,0% et 70,6% qui sont observées respectivement pour les tranches de revenus de [50 000 FCFA ou moins], [50 000-100 000FCFA], [100 000-200 000FCFA], [200 000-300 000FCFA], [300 000-500 000FCFA] et [500 000-1 000 000 FCFA],[1 000 000-1 500 000 FCFA] et plus de 1 500 000 FCFA.

Figure 159 : Taux d'utilisation des virements locaux selon le niveau de revenu

L’analyse de la durée de traitement des ordres virements locaux selon les régions fait apparaitre une disparité des appréciations : Louga (58,3%), Thiès (55,6%), Matam (50,0%) et Kaffrine (40,0%) ressortent avec des taux d’insatisfaction les plus élevés.

Figure 160 : Appréciation des enquêtés selon les régions sur la durée de traitement des virements locaux

Sur un autre registre, une majorité des personnes physiques enquêtées (95,1%) déclare n’avoir pas effectué d’opérations de virement vers l’étranger au cours des trois dernières années.

Parmi les clients utilisateurs de ce service (4,9%), une proportion de 43,4% juge longue leur durée de traitement contre 56,6% qui soutiennent le contraire.

L’utilisation des ordres de virements étrangers reste toutefois faible aussi bien pour le secteur formel (5,2%) que pour le secteur informel (3,3%). Parmi ceux-ci, il est relevé des taux de récrimination quasiment identiques concernant le délai de traitement des virements étrangers avec des proportions de 29,1% pour le secteur moderne (et 29,7% pour les clients issus de l’informel. ²

Figure 161 : Taux d'utilisation des virements étrangers selon la nature de l'activité exercée par les enquêtés

En ce qui concerne les ordres de virements provenant de l’étranger, l’exploitation des statistiques fait ressortir une fréquence d’utilisation relativement faible (9,8%) chez les clients personnes physiques ; leur appréciation sur le délai de réception des virements étrangers fait apparaitre un taux d’insatisfaction de 37,4%.

**II.5. Satisfaction sur le fonctionnement du compte**

L’enquête a permis de recueillir les opinions des clients sur divers éléments liés au fonctionnement de leur compte à savoir : la périodicité de délivrance des relevés de compte ainsi que les irrégularités constatées, l’utilisation et le délai de renouvellement du chéquier. L’appréciation porte également sur les dates de valeur.

**II.5.1. Périodicité de délivrance des relevés de compte**

Une proportion de 21,1% des clients personnes physiques interrogées déclare ne « jamais » recevoir leur relevé de compte et 30,0% de « façon irrégulière ».

Cependant, l’exploitation des statistiques indique que 38,1% déclare recevoir leur relevé de compte sur une périodicité mensuelle, 6,2% « tous les deux mois », 3,8% de façon « trimestrielle » et 0,8% selon une fréquence « annuelle ».

L’analyse basée sur les régions fait ressortir une diversité d’opinions chez les clients interrogés concernant la périodicité de réception des relevés de compte:

* les taux les plus élevés de réception suivant une périodicité « mensuelle »sont observés à Dakar (46,9%), Thiès (43,9%), Louga (38,3%) et Saint-Louis (36,0%) ; les taux plus faibles sont notés à Fatick (11,3%), Sédhiou (10,2%) et Kédougou (9,6%) ;
* Les régions de Ziguinchor (21,2%), Sédhiou (19,4%) et Kédougou (11,0%) ressortent avec les proportions les plus élevées de clients « personnes physiques » soutenant recevoir leurs relevés de compte *« tous les deux mois » ;*
* La réception des relevés de compte sur une fréquence trimestrielle est le plus souvent déclarée par les clients des localités de Matam, Diourbel et Tambacounda à des taux respectifs de 6,0%, 5,0% et 4,8%.
* Les clients qui déclarent recevoir leurs relevés sur une périodicité *« irrégulière »*sont particulièrement enregistrés à Kaolack (57,4%), Kédougou (53,4%), Fatick (52,5%) et Kolda (51,3%) ;
* La proportion des clients qui déclarent n’ayant« jamais » reçu leurs relevés de compte est élevée dans les régions de Kaffrine (32,5%), Kolda (30,3%), Fatick (30,0%) et Ziguinchor (30,0%).

Figure 162 : Appréciation des enquêtés sur la périodicité de réception des relevés de compte selon les régions

**II.5.2. Irrégularités déclarées dans les relevés de compte**

Une proportion de 69,6% des clients interrogés déclare n’avoir jamais décelé d’irrégularités dans leurs relevés bancaires. Il est ressorti des proportions respectives de 18,5%, 9,9% et 2,0% de clients qui déclarent constater « rarement », « souvent » ou « très souvent » des erreurs et anomalies sur leurs relevés.

Figure 163 : Fréquence de contestation chez les clients d'irrégularités dans les relevés de compte

**II.5.3. Utilisation et délai de renouvellement du chéquier**

Les statistiques recueillies indiquent qu’une proportion de 68,9% des clients interrogés déclarent être en possession de chéquier dont 15,6% qui soutiennent n’avoir jamais eu à le renouveler.

Parmi les clients ayant eu à renouveler leur chéquier, 20,7% déplorent la lenteur de renouvellement de leur formule de chèques contre 79,3% qui s’estiment satisfaits de la diligence dans le traitement de ce service par leur banque principale.

Figure 164 : Appréciation des personnes enquêtées sur le délai de renouvellement du chéquier

Une analyse selon le genre fait observer une tendance à l’utilisation du chéquier plus élevée chez les hommes (70,3%) que chez les femmes (64,2%).

Figure 165 : Taux d'utilisation du chéquier selon le genre

Une corrélation semble être établie entre la détention du chéquier et la nature de l’activité exercée par les clients. En effet, il est ressorti des statistiques de l’enquête un taux d’utilisation plus élevé chez les clients relevant du secteur moderne (73,3%) que chez ceux de l’informel (43,9%).

Figure 166 : Taux d'utilisation du chéquier selon la nature de l'activité

Une analyse croisée des statistiques montre que la fréquence de détention du chéquier croit avec la tranche d’’âge, en dehors de la classe des [55-64ans] où il est noté un taux de 76,1%. En effet, pour les [18-24ans], [25-34ans], [35-44ans], [45-54ans] et [65ans et plus], il est observé des proportions respectives de 29,8%, 59,1%, 75,3%, 80,0% et 80,0%.

Figure 167 : Taux d'utilisation du chéquier selon la tranche d'âge

Concernant le délai de traitement du renouvellement du chéquier, il ressort que les niveaux d’insatisfaction les plus élevés sont observés chez les clients de Sédhiou (32,5%), Diourbel (29,9%), Fatick (28,1%), Kédougou (26,9%), Ziguinchor (26,2%) et Tambacounda (25,4%).

Figure 168 : Appréciation des enquêtés selon les régions selon sur le délai de traitement du renouvellement du chéquier

**II.5.4. Appréciation sur les dates de valeur**

Les avis des clients « personnes physiques » ont également porté sur les dates de débit ou de crédit réellement prises en compte par leur banque principale pour le calcul des intérêts débiteurs ou créditeurs.

Les résultats de l’enquête montrent une appréciation globalement satisfaisante sur les dates de valeurs avec une proportion de 57,7% d’opinions favorables.

Figure 169 : Appréciation des personnes enquêtées sur les dates de valeur

**II.6. Satisfaction des clients sur les produits offerts par les banques**

La perception de la clientèle sur les produits offerts par leur banque principale est analysée sous l’angle de l’adéquation entre les produits et les revenus des enquêtés, d’une part, et entre ces produits et leurs besoins, d’autre part.

**II.6.1. Adéquation entre produits bancaires et revenus des clients**

La proportion des clients qui juge les produits des banques « adaptés »voire « très adaptés » à leurs revenus est de 52,7% contre un pourcentage de 47,3% qui pense que ces produits sont « inadaptés » voire « très inadaptés ».

Figure 170 : Appréciation sur l'adéquation entre produits bancaires et revenus des enquêtés

Il ressort de l’exploitation des statistiques de l’ESUB 2015 que l’appréciation négative des enquêtés sur l’adéquation entre les produits de la banque et leurs revenus croît avec l’âge. En effet, des taux d’insatisfactions respectifs de 41,1%, 43,5%, 49,1%, 51,0% et 52,9% sont observés pour les tranches d’âge de [18-24ans], [25-34ans], [35-44ans], [45-54ans] et [65ans et plus] ; la tranche d’âge des [55-64ans] affiche cependant un taux d’insatisfaction de 48,4%.

Figure 171 : Appréciation sur l'adéquation entre produits bancaires et revenus des personnes enquêtées selon l'âge

Une analyse selon la nature de l’activité révèle également un taux de récrimination plus élevé chez les clients exerçant dans le secteur informel (50,3%) que ceux issus du secteur moderne (46,9%).

Figure 172 : Appréciation sur l'adéquation entre produits de la banque et revenus des enquêtés selon la nature de l'activité

En outre, des taux élevés d’insatisfaction sur l’offre des produits de la banque sont plus relevés pour les clients dont les revenus sont inférieurs à 300 000FCFA. En effet, les classes de revenus de « moins de 50 000FCFA », ] 50 000 ; 100 000 FCFA], ]100 000 ; 200 000 FCFA] et ]200 000 ; 300 000 FCFA] ressortent avec des proportions respectives de 48,5%, 48,3%, 50,3% et 47,5%.

Figure 170 : Appréciation sur l’adéquation entre produits de la banque et revenus des enquêtés selon la nature de l’activité

**II.6.2. Adéquation des produits bancaires avec les besoins des clients**

Pour une proportion de 41,9% des clients « personnes physiques » interrogés, les produits proposés par les banques ne sont « pas adaptés » à leurs projets et 10,0% jugent l’offre de produits « pas du tout adaptés » à leurs besoins.

L’analyse croisée de l’appréciation des clients personnes physiques sur l’adéquation entre les produits offerts et leurs besoins met en évidence des taux relativement élevés d’insatisfaction pour toutes les tranches d’âge. De plus, le niveau d’insatisfaction s’accentue avec l’âge : les produits offerts par les banques ne sont pas adaptés pour 46,3% pour les [18-24ans], 49,5% pour la tranche [25-34ans], 53,2% pour ceux se situant dans la classe [35-44ans], 56,0% pour les [45-54ans], 58,6% pour les plus de 65 ans ; la classe modale [55-64 ans] ressort toutefois avec un taux de 48,0%.

Figure 173 : Appréciation sur l'adéquation des produits de la banque avec les projets des clients enquêtés selon leur âge

Les résultats de l’enquête laissent apparaitre selon le niveau des revenus des taux d’insatisfactions plus prononcés pour les clients dont les revenus sont inférieurs à 300 000 FCFA. En effet, il est relevé des proportions de 53,4%, 53,8% et 53,0% respectivement pour les classes de revenus des « moins de 50 000FCFA », ]50 000-100 000FCFA] et ]100 000-200 000 FCFA].

Figure 174 : Appréciation sur l'adéquation des produits bancaires avec les projets des enquêtés selon leur niveau de revenus

1. **Satisfaction sur les coûts des services**

L’appréciation sur la tarification des services offerts est appréhendée à travers l’analyse du degré de satisfaction des clients sur le coût des différents types de produits et services (cartes bancaires, crédit, gestion du compte, etc.).

[**III.1. Satisfaction sur le coût des cartes bancaires**](#_Toc309810034)

# [III.1.1. Connaissance et avis des clients sur le coût de la carte bancaire](#_Toc309810035)

Parmi les détenteurs de carte bancaire (26,8% de l’échantillon), une proportion de 48,3% déclare en connaitre le coût. Il ressort des opinions des titulaires de cartes qu’une proportion importante (71,4%) estime le coût annuel « élevé » (49,6%) voire « très élevé » (21,8%).

Figure 175 : Appréciation des personnes enquêtées sur le coût de la carte bancaire

[**III.1.2. Coût des opérations effectuées par les clients hors du réseau GAB de leur banque**](#_Toc309810036)

Une proportion de 30,1% des usagers détenteurs de carte déclare avoir eu à effectuer des opérations de retrait d’espèces auprès des GAB en dehors du réseau de leur banque.

L’appréciation du coût de ces transactions fait ressortir qu’une proportion très élevée ( 71,7%) des usagers juge « élevé » voir « très élevé » les frais liés à ce service.

Figure 176 : Appréciation des personnes enquêtées sur le coût hors réseau GAB

[**III.2. Satisfaction sur les conditions d’octroi du prêt**](#_Toc309810037)

La perception des clients sur les conditions d’octroi de prêt est analysée sous plusieurs angles : nature du crédit, connaissance des engagements antérieurs et des composantes du Taux Effectif Global (TEG), délai d’instruction du dossier de prêt, niveaux des taux débiteurs, constitution des garanties et coûts liés aux facilités de caisse.

# [III.2.1. Clients ayant bénéficié d’un prêt et nature des prêts](#_Toc309810038)

Parmi les clients ayant eu à formuler une demande de prêt auprès de leur banque (53,1%), une proportion élevée de 88,0% déclare avoir bénéficié d’une ligne de crédit au cours des trois dernières années.

L’analyse croisée de la propension à bénéficier d’un crédit avec l’âge fait apparaitre des taux élevés chez les classes modales des 35-44 ans (91,8%), suivis des 45-54 ans (88,0%), des 55-64 ans (87,3%) et des 25-34 ans (84,5%). Les taux les moins élevés sont enregistrés chez les plus jeunes, 18-25 ans (57,1%) et chez ceux dont l’âge est supérieur à 65 ans (71,4%).

Figure 177 : Proportion des clients personnes physiques bénéficiaires de crédits selon l'âge

L’exploitation des résultats de l’ESUB laisse transparaitre des proportions élevées de bénéficiaires de crédit chez les catégories socioprofessionnelles suivantes : les corps habillés (95,8%), les chefs de division ou de bureau (95,1%), les employés (90,1%) et les directeurs (83,6%). En revanche, les étudiants (16,7%), les éleveurs (50,0%), les artisans (61,1%) et les professions libérales (63,8%) constituent les franges de clients les moins privilégiées dans l’octroi de prêts.

Figure 178 : Proportion des clients personnes physiques bénéficiaires de crédits selon la catégorie socioprofessionnelle

Le niveau de revenu semble être un critère déterminant pour l’obtention d’un crédit. En effet, il est observé que 90,0% des clients dont les revenus sont supérieurs à un million ont bénéficié d’un prêt lors des trois (3) dernières années. Il en est de même pour ceux dont les revenus sont compris entre 200 000 et 500 000 FCFA (90,0%). Ces clients sont suivis de très près par ceux dont les revenus varient entre 500 000 et 1 million FCFA (89,0%). Les plus faible taux d’allocation de crédit sont enregistrés chez les catégories de clients à revenus modestes : 78,0% pour les moins de 100 000FCFA et 87,0% pour la tranche de revenus compris entre 100 000 et 200 000 FCFA.

Figure 179 : Proportion des clients personnes physiques bénéficiaires de crédits selon le niveau de revenu

L’analyse suivant la typologie des crédits place au premier rang les prêts consommation (40,4%) suivis des prêts immobiliers (33,3%) et des prêts équipements (22,6%). Les autres types de prêts déclarés par les enquêtés représentent une proportion de 3,7%.

Figure 180 : Typologie des prêts consentis aux personnes physiques enquêtées

[**III.2.2. Connaissance des engagements antérieurs**](#_Toc309810039)

L’exploitation des données de l’ESUB révèle que pour 29,7% des prêts accordés aux personnes physiques, la banque n’aurait pas vérifié le niveau des engagements antérieurs avant l’octroi du crédit.

Les résultats de l’analyse croisée selon la nature de l’activité indiquent une prévalence des enquêtés issus du secteur informel qui affirment à une proportion de 79,2% avoir été interrogés sur leurs engagements antérieurs avant l’octroi du prêt. Ce taux est de 70,0% pour les clients du secteur moderne.

Figure 181 : Niveau de connaissance des engagements antérieurs des clients avant l'octroi de crédit selon la nature de l'activité

La propension à recueillir le niveau des engagements antérieurs des clients est plus prononcée chez les retraités, les artisans et les mareyeurs/commerçants dont les opinions exprimées font ressortir des taux respectifs de 82,6%, 81,8% et 80,0%.

Figure 182 : Niveau de connaissance des engagements antérieurs des clients selon la catégorie professionnelle

[**III.2.3. Délais de traitement de la demande de prêt**](#_Toc309810040)

L’examen des statistiques relatives à la durée moyenne d’instruction des demandes de prêt met en exergue les résultats suivants : une proportion de 30,5% des bénéficiaires de prêt interrogés déclarent constater la mise en place effective du prêt dans un délai de huit (8) à quinze (15) jours, contre 27,9% entre trois (3) et sept (7) jours et 21,7% entre seize (16) et trente (30) jours.

Des proportions relativement faibles sont relevées pour les délais de traitement de moins de trois (3) jours (3,2%) et ceux excédant trente (30) jours (12,8%).

Figure 183 : Délais d'instruction des demandes de prêt des clients personnes physiques

L’analyse de la durée d’instruction des demandes de prêt selon leurs natures fait apparaitre que :

* les dossiers de crédit immobilier sont traités suivant des délais de moins de trois jours (5,9%), entre trois et sept jours (26,5%), entre huit et quinze jours (31,6%), entre seize et trente jours (21,3%) et plus de trente jours (14,7%)
* en ce qui concerne les demandes de crédit consommation, il est observé des délais de traitement de moins de trois jours à une proportion de 9,6%, contre 29,8% entre trois et sept jours, 28,0% entre huit et quinze jours, 19,9% entre seize et trente jours et 12,6% pour plus de trente jours
* les diligences observées dans le traitement des dossiers de demandes de crédit d’équipement font apparaitre les taux de 4,0%, 27,2%, 35,4%, 23,4% et 10,0% respectivement pour les délais de moins de trois jours, entre trois et sept jours, entre huit et quinze jours, entre seize et trente jours et pour plus de trente jours.

Figure 184: Délais d'instruction des demandes de prêts selon leur nature

Quant à l’appréciation des délais d’instruction des demandes de prêt, 45,4% des clients bénéficiaires de prêt les trouvent « raisonnables » ou « très raisonnables » (6,5%) ; une proportion non négligeable de 48,2% estime que les diligences apportées dans le traitement de leur dossier de prêt sont « longues » voire « trop longues ».

Figure 185 : Appréciation des clients personnes physiques sur les délais de traitement des demandes de prêts

[**III.2.4. Avis sur les taux d’intérêt débiteurs**](#_Toc309810041)

Il ressort des résultats de l’ESUB qu’une proportion de 22,9% des clients interrogés déclare ignorer les taux d’intérêt débiteurs qui sont appliqués aux prêts. Les clients issus de l’enseignement arabe affichent un taux moyen relativement élevé de 33,6% qui déclarent méconnaitre les taux d’intérêt débiteurs des banques. De plus, les étudiants, les commerçants/mareyeurs, les artisans et les employés ressortent avec les niveaux de méconnaissance les plus élevés, respectivement de 62,3%, 41,9%, 40,8% et 20,6%.

Par ailleurs, une appréciation largement négative transparait dans les avis des clients relativement aux taux d’intérêt jugés exorbitants adossés aux crédits. En effet, une proportion de 91,0% des clients trouve « élevés » voire « très élevés » ces taux.

Figure 186 : Appréciation des clients personnes physiques sur les niveaux des taux d'intérêt débiteurs des banques

# [III.2.5. Appréciation des informations sur le TEG](#_Toc309810041)

Pour ce qui est de l’information préalable sur le TEG, une proportion de 17,9% des clients bénéficiaires d’un prêt déclarent n’avoir pas été informés avant la signature de leur convention de prêt.

Dans ce registre, il apparait également que les clients avec un niveau d’instruction de « primaire en arabe » (38,5%), « sans instruction » (36,0%) et avec un niveau « primaire » (21,1%) semblent être les segments les plus exposés au déficit d’information sur le TEG.

Figure 187 : Appréciation des clients sur l'information préalable concernant le TEG

Parmi les clients informés sur les composantes du TEG, une majorité de 58,0% dit l’avoir été « par écrit », contre 42,0%« oralement ».

[**III.2.6. Perception sur les garanties assorties aux prêts**](#_Toc309810042)

L’examen de la typologie des garanties exigées met en évidence une large prédominance de la domiciliation des revenus où il est observé un taux de 88,7%. Les hypothèques, les cautions et les nantissements de fonds de commerce ressortent avec des proportions marginales respectives de 3,7%, 3,4% et 2,3%.

Les garanties assorties au crédit apparaissent contraignantes selon les opinions des clients bénéficiaires avec une proportion qui s’établit à 46,9%.

Figure 188 : Perception des clients personnes physiques sur les garanties assorties aux prêts

[**III.2.7. Découvert et dépassement ponctuel**](#_Toc309810042)

Les résultats de l’enquête indiquent que 23,5% des clients interrogés ne connaissent pas le découvert. Une proportion de 51,8% déclare avoir bénéficié d’une ligne de découvert auprès de leur banque dont une forte majorité (73,7%) juge élevés les frais liés à ce service.

Une proportion de 8,5% des clients déclare avoir déjà formulé une demande de dépassement au niveau de leur banque dont 90,7% ont vu leur requête acceptée. L’appréciation des bénéficiaires sur le coût lié à ce service fait ressortir un pourcentage très élevé d’opinions ( 71,4%) défavorables sur les frais appliqués.

Figure 189 : Appréciation des clients personnes physiques sur le coût de dépassement ponctuel

S’agissant de l’appréciation du délai de traitement des demandes de dépassement, il est relevé une proportion élevée (63,2%) de clients qui estiment que ce délai est long.

Figure 190 : Appréciation des clients personnes physiques sur le délai de traitement des demandes de dépassement

[**III.3. Satisfaction sur les coûts de gestion du compte**](#_Toc309810043)

Plus de la moitié des clients personnes physiques enquêtés trouve les frais de tenue de compte appliqués par leur banque « élevés » (48,9%) voire « très élevés » (17,4%).

Figure 191 : Appréciation des clients personnes physiques sur les coûts de gestion du compte

Cette perception négative sur les frais de gestion est plus accentuée chez les clients exerçant dans l’Agriculture, l’Enseignement et l’Administration qui affichent des taux d’insatisfaction respectifs de 78,2%, 77,2% et 71,8%.

[**III.4. Satisfaction sur la qualité des services de consultation à distance**](#_Toc309810044)

L’usage par les clients enquêtés des services de consultation à distance est relativement faible (24,3%). Parmi ces utilisateurs, une majorité de 75,6% se disent satisfaits de la qualité du service contre 24,4% qui sont d’avis contraire.

Figure 192 : Appréciation des personnes enquêtées sur la qualité du service de consultation à distance de leur banque

En outre, le recueil des opinions sur la facturation du service de consultation à distance met en évidence des taux de récrimination relativement élevés de 44,2%.

Figure 193: Appréciation des clients personnes physiques sur le coût du service de consultance à distance

[**III.5. Connaisance sur la gratuité des 19 services**](#_Toc309810038) **bancaires**

Pour rappel, la BCEAO, de concert avec la profession bancaire, a établi une liste concertée de dix neuf (19) opérations et services offerts à titre gratuit à partir du 1er octobre 2014. Pour apprécier le niveau de connaissance ainsi que l’effectivité de ces mesures auprès des clients, l’OQSF a été amené, dans le cadre de cette enquête, à recueillir les opinions des clients en vue sur la question.

Il est apparu, selon les avis des personnes physiques interrogées que la connaissance de ces mesures reste encore faible. En effet, seuls 17,5% de l’échantillon global déclarent connaitre les services offerts à titre gratuit par les banques.

Cette méconnaissance est également confirmée par le faible taux de clients qui déclare avoir eu à constater la gratuité de certaines opérations et services sur leur relevé de compte.

1. **Satisfaction sur l’accessibilité**

L’accessibilité est appréciée suivant la répartition géographique des agences bancaires, les horaires de services, l’accès par téléphone et par l’internet.

**IV.1. Accessibilité géographique des agences bancaires**

Une proportion de 72,8% des personnes interrogées déclare accéder facilement à leur agence bancaire. Cette appréciation positive est cependant atténuée par le taux d’insatisfaction relativement élevé (27,2%) parmi les clients enquêtés.

Figure 194 : Appréciation des personnes enquêtées sur l'accessibilité géographique des agences bancaires

L’analyse de l’accessibilité géographique suivant les régions révèle un sentiment de satisfaction relativement élevé chez les personnes enquêtées, dans les régions de Thiès, Louga, Saint Louis et Dakar qui affichent des taux respectifs de 95, 0%, 90,0 %, 77,6% et 76,5 %. Les taux les plus faibles sont enregistrés dans les localités de Kaffrine (27,3%) et de Kédougou (49,3%).

Figure 195 : Satisfaction des enquêtés sur l'accessibilité géographique des agences selon les régions

**IV.2. Opinion sur les horaires de service des agences bancaires**

Il ressort des déclarations des enquêtés que les horaires de service des agences bancaires ne soulèvent en général aucune difficulté : 78,6% des clients pensent que ces horaires sont convenables contre 21,4% qui les jugent inadaptés.

Figure 196 : Opinions des enquêtés sur les horaires de service des agences bancaires

L’analyse croisée de l’appréciation des personnes physiques enquêtées sur les horaires de services des agences bancaires suivant les régions confirme cette tendance avec un taux de satisfaction très élevé observé notamment dans les régions de Kolda (92,4%) et Sédhiou (91,7%).

Figure 197 : Opinions des enquêtés sur les horaires de service des agences des banques selon les régions

L’exploitation des résultats de l’enquête sur les horaires de services des agences bancaires suivant le secteur d’activités laisse transparaître un sentiment de satisfaction plus prononcé chez les agriculteurs (85,2%), suivis des artisans (82,7%) et des commerçants (82,6%).

Figure 198 : Opinions des clients enquêtés sur les horaires des agences des banques suivant les secteurs d'activités

**IV.3. Qualité de l’accès par téléphone aux banques**

Une proportion de 59,2% des clients interrogés ont émis un avis favorable sur la qualité de l’accès au téléphone à leur banque contre 40,8% qui sont d’un avis contraire.

Figure 199 : Appréciation des personnes physiques sur la qualité de l'accès par téléphone à leur banque

L’analyse de la qualité de l’accès par téléphone suivant les régions révèle selon les clients enquêtés des difficultés à établir un contact direct avec leur banque. C’est notamment le cas dans les régions de Fatick (28,8%), Matam (42,7%), Kaffrine (45,3%) et Diourbel (45,3%).

Figure 200 : Appréciation des personnes enquêtées sur la qualité de l'accès par téléphone à leur banque selon les régions

**IV.4. Qualité de l’accès par internet**

Une proportion de 21,8% de clients fait usage des services de consultation par internet. Parmi ceux-ci, 74,8% jugent l’accès au site web de leur banque « facile » voire « très facile » contre 25,2% qui éprouvent des difficultés à accéder à leur banque par ce canal.

Figure 201 : Appréciation des personnes physiques sur la qualité de l'accès par internet à leur banque

1. **Avis sur le traitement réservé à la clientèle**

La qualité du traitement réservé à la clientèle « personnes physiques » est appréciée suivant les trois critères ci après : la satisfaction sur les services du personnel du « front office » et sur la qualité des informations fournies ainsi que les avis sur le suivi des réclamations.

**V.1. Satisfaction sur les services du personnel du « front office »**

L’aptitude du personnel à prodiguer des conseils aux clients, à instaurer un cadre propre à assurer un bon accueil à la clientèle ainsi que la capacité des agents de la banque à gérer au mieux les intérêts des clients, constituent des critères d’appréciation de la satisfaction par rapport aux services offerts par le personnel du « front office ».

**V.1.1.Opinion sur la qualité du suivi personnalisé**

L’analyse des statistiques relatives aux opinions des enquêtés sur la qualité du suivi personnalisé fait ressortir un sentiment d’insatisfaction chez la plupart des personnes interrogées. En effet, une proportion de 63,3% des clients déplorent la mauvaise qualité du suivi personnalisé de leurs banques.

Figure 202 : Opinions des clients sur la qualité du suivi personnalisé de leur banque

La même tendance dans la perception des usagers sur le suivi personnalisé est observée suivant une analyse basée sur les régions. Les localités de Kédougou (84,9%), Kaffrine (84,4%) et Kaolack (81,7%) ressortent avec les plus forts taux de récrimination.

Figure 203 : Opinions des personnes physiques sur la qualité du suivi personnalisé selon les régions

**V.1.2.Opinion des clients sur la qualité des conseils et la capacité d’écoute du conseiller**

Il convient de relever qu’une proportion non négligeable de personnes enquêtées (24,8%) déclare n’avoir jamais eu à rencontrer leurs conseillers de banque. Dans ce registre, les régions de Matam (60,0%), Fatick (50,0%) et Sédhiou (50,0%) affichent les plus forts taux de clients déplorant l’absence de contact avec leurs conseillers.

Parmi ceux qui ont eu à rencontrer leurs conseillers, un pourcentage de 64,8% approuve la qualité des conseils et la capacité d’écoute de leurs interlocuteurs au sein de la banque contre 35,2% qui s’estiment insatisfaits.

Figure 204 : Opinions des personnes physiques sur la qualité des conseils et la capacité d'écoute du conseiller

A l’examen des statistiques recueillies sur l’appréciation de qualité des conseils et la capacité d’écoute du conseiller selon la répartition géographique des enquêtés, il est apparu que les avis les plus défavorables sont enregistrés dans les régions de Ziguinchor (62,0%), Sédhiou (61,1%) et Kaffrine (56,5%).

Figure 205 : Opinions des personnes interrogées sur la capacité d'écoute et la qualité des conseils selon les régions

**V.1.3. Avis des clients sur la qualité de l’accueil du personnel de l’agence**

L’analyse de la qualité de l’accueil réservé aux clients montre une appréciation globalement satisfaisante de l’ordre de 88,2% chez les personnes interrogées même si une proportion de 11,8% souhaiterait une amélioration de l’accueil du personnel des agences bancaires.

Figure 206 : Avis des clients sur la qualité de l'accueil du personnel de l'agence bancaire

La qualité de l’accueil du personnel des agences bancaires est différemment appréciée suivant les régions. Il ressort que le niveau de satisfaction exprimé par les clients « personnes physiques » enquêtées dépasse 75,0% dans toutes les localités avec toutefois des niches d’insatisfaction observées à Kaffrine (24,7%), Matam (21,0%) et Kaolack (19.1%).

Figure 207 : Opinions des personnes physiques enquêtées sur le personnel d'accueil de l'agence de la banque

**V.1.4. Qualité de la gestion du compte**

La majorité des clients « personnes physiques » interrogées (56,5%%) estiment que leur compte est géré au mieux de leurs intérêts. Cette perception positive est cependant atténuée par le sentiment d’insatisfaction relativement élevé exprimé par 43,5% des enquêtés qui pensent que la gestion de leur compte par leur banque ne répond pas à leurs attentes.

Figure 208 : Opinions des personnes enquêtées sur la qualité de la gestion de leur compte

La perception négative sur la qualité de la gestion du compte chez les personnes physiques interrogées révèle des taux s’insatisfaction relativement élevés, notamment dans les localités de Kaffrine (66,2%), Diourbel (61,5%) et Kaolack (59,6%).

Figure 209 : Opinions des personnes enquêtées sur la qualité de la gestion du compte suivant les régions

**V.2. Qualité des informations fournies**

La qualité de l’information fournie par la banque est mesurée sous l’angle de la transparence de l’information tarifaire, d’une part, et de la qualité de l’information sur les obligations des clients, d’autre part.

**V.2.1. Opinions des clients sur la qualité de l’information sur les tarifs**

L’analyse de la qualité de l’information sur les tarifs au moment de l’ouverture du compte fait apparaître une proportion de 59, 4% de clients qui affirment avoir été informés sur les conditions tarifaires contre 40,6% qui disent n’avoir pas reçu d’informations préalables sur les tarifs au moment de l’entrée en relation.

Figure 210 : Opinions des personnes enquêtées sur la qualité de l'information fournie sur les tarifs

**V.2.2. Qualité des informations fournies aux clients sur leurs obligations**

Au moment d’ouvrir leur compte, 74, 7% des personnes interrogées affirment avoir été informés de leurs obligations. Parmi celles-ci 60,1% jugent les informations reçues de leur banque « incomplètes » voire « très incomplètes ».

Figure 211 : Avis des personnes enquêtées sur la qualité des informations fournies par les banques

**V.3. Satisfaction sur le suivi des réclamations**

L’ESUB s’est également intéressée à la typologie des réclamations et litiges ainsi qu’à l’appréciation des clients sur les diligences apportées au traitement de ces requêtes.

**V.3.1. Typologie des réclamations formulées et des litiges**

Il ressort de l’exploitation des statistiques sur les réclamations formulées par les clients à l’encontre de leur banque, qu’une proportion non négligeable de 26,0 % déclare avoir eu à formuler au moins une réclamation auprès de leurs banques au cours des cinq (5) dernières années.

La survenance des réclamations est plus accentuée dans les localités de Diourbel (40,0%), Kaffrine (35,1%), Kaolack (30,4%) et Saint-Louis (30,4%).

Suivant la catégorie socioprofessionnelle, il est ressorti que les taux de survenance des réclamations les plus élevés sont enregistrés chez les directeurs (35,8%), les chefs de division ou de bureau (32,5%), les corps habillés (29,1%) et les employés (28,1%).

Parmi les clients ayant formulé au moins une réclamation, des proportions de 68,6% l’ont fait une (01) seule fois, 16,4 % deux (02) fois et 15,0% plus de deux fois.

Figure 212 : Nombre de réclamations formulées par les personnes physiques enquêtées lors des 5 dernières années

Les principales causes à l’origine des réclamations formulées par les enquêtés se répartissent comme suit :

* 38, 3% résultent de problèmes concernant des facturations de services ;
* 20,6% concernent des contestations d’écritures sur le relevé de compte ;
* 18,2% sont liées à un déficit d’informations.

Figure 213 : Causes des réclamations formulées par les personnes enquêtées

**V.3.2. Qualité du suivi des réclamations**

Les opinions des enquêtés sur les diligences apportées par les banques au traitement des réclamations formulées font ressortir des niveaux d’appréciation relativement défavorables. En effet, une proportion de 55,4% des clients ayant formulé une réclamation déplore la qualité du suivi de leurs requêtes au niveau des banques.

Figure 214 : Avis des personnes enquêtées sur la qualité du suivi des réclamations

L’appréciation de la qualité de la relation sur la base de la fréquence de survenance des litiges met en évidence une proportion de 4,5% de clients qui soutiennent avoir déjà eu un litige avec leur banque au cours des cinq (5) dernières années.

Parmi ceux qui ont connu un litige avec leur banque, une proportion de 71,9% déclare avoir eu une (1) seule fois contre 13,5% deux (2) fois et 14,6% plus de deux fois.

Figure 215 : Fréquence de survenance des litiges déclarés par les personnes physiques enquêtées

Dans la hiérarchie des motifs de survenance de litige, le coût des services (28,8%) vient au premier rang suivi des prélèvements indus (24,2%) et du déficit d’information (22,4%).

Figure 216 : Typologie des litiges déclarés par les clients personnes physiques

**3ème PARTIE : ENSEIGNEMENTS ET RECOMMANDATIONS**

1. **ENSEIGNEMENTS DE L’ENQUETE**

L’enquête de satisfaction auprès des usagers du secteur bancaire a permis d’élargir le champ de la visibilité de l’OQSF et son dispositif de médiation financière à l’échelle nationale. Outre Dakar et ses environs, l’enquête s’est déroulée sur quatre grands axes : Nord[[11]](#footnote-11), Centre[[12]](#footnote-12), Sud[[13]](#footnote-13) et Est[[14]](#footnote-14), à travers des missions itinérantes de collecte effectuées par des équipes d’experts et d’enquêteurs de l’OQSF.

L’enquête a également révélé un niveau élevé d’adhésion des populations à l’objectif de la mission grâce, d’une part, à l’incidence appréciable de la campagne nationale de sensibilisation menée à travers la presse, et, d’autre part, à la forte implication des autorités administratives locales, des chambres consulaires régionales, des responsables des agences des institutions bancaires et des associations consuméristes.

Cet engouement manifeste a permis à l’OQSF de collecter une masse d’informations ressortant de la perception des clients et usagers sur les produits et services qui leur sont offerts par les banques. Ces informations pourront par ailleurs, alimenter une batterie d’indicateurs conçus par l’OQSF et transmis aux banques à leur demande. Ces indicateurs devraient leur permettre de suivre l’évolution des éléments de satisfaction liés notamment à l’offre, à la tarification, à l’accessibilité physique et au personnel, dans la perspective de prendre des mesures correctives visant à booster davantage la qualité de service.

Malgré ces acquis, un certain nombre de difficultés ont été relevées. Elles sont particulièrement liées à :

* l’indisponibilité d’une base de données exhaustive et actualisée sur la clientèle des banques et notamment les problèmes liés à l’adressage et à la fermeture d’unités économiques. Cette situation a conduit les équipes de terrain à substituer certaines unités initialement ciblées par d’autres présentant les même caractéristiques en vue de réduire au mieux le taux de déperdition de l’échantillon initial ;
* la réticence de certains enquêtés à répondre aux questions portant sur le niveau de revenus, le chiffre d’affaires ou la taille des effectifs.

1. **RECOMMANDATIONS**

La situation du secteur bancaire sénégalais reste globalement marquée par une consolidation de son niveau de performance reflétée par la bonne tenue de ses principaux agrégats et l’élargissement du réseau qui est passé de 396 bureaux et agences en 2015 à 412 en 2016. En outre, le nombre de guichets automatiques bancaires (GAB) et de distributeurs automatiques bancaires (DAB) s’établit à 484 en 2016 contre 455 en 2015. Cet environnement favorable a induit une légère progression de l’accès aux services bancaires avec un taux de bancarisation strict qui ressort à 18,29% en 2016 contre 17,00% en 2015.

Cependant, malgré ces progrès encourageants, l’analyse des résultats de l’ESUB fait ressortir des points d’insatisfaction sur la qualité des produits et services offerts par les banques. A cet égard, des efforts seraient souhaitables dans la perspective d’apporter d’une part, plus de transparence dans les pratiques bancaires  et d’autre part de stimuler une saine concurrence entre les différents opérateurs du secteur tout en encourageant la poursuite de la rationalisation des coûts des services.

* 1. **Sur l’offre des produits et services bancaires**

**R1. Elaborer et mettre en œuvre un dispositif d’encadrement de la mobilité bancaire**

Les résultats de l’ESUB révèlent que 20,1% des clients « personnes physiques » n’approuvent pas l’attitude de leur banque lors du changement de domiciliation de compte et la moitié des unités économiques interrogées (50%) déplore le comportement peu coopératif de leur opérateur bancaire.

Ces entraves sont souvent liées aux taux de pénalité jugés élevés, appliqués en cas de remboursement anticipé de crédit, aux coûts exorbitants adossés à l’obtention des attestations d’engagement et d’attestation de non engagement ainsi que les retards récurrents notés dans le traitement de ces services.

Le passage en revue de ces anomalies requiert des solutions hardies de la part des autorités de contrôle et de supervision du secteur de concert avec la profession bancaire et, à cet égard, il urge d’envisager la mise en place d’un dispositif d’aide à la mobilité bancaire des clients à travers les actions ci-après :

* un dispositif d’accompagnement de la clientèle aussi bien au niveau de la banque de départ que de celle d’accueil ;
* la conception et la diffusion gratuite d’un guide de mobilité récapitulant les précautions à prendre et les démarches à effectuer pour le changement de domiciliation bancaire.

Ces mesures pourraient à terme évoluer vers un encadrement juridique de la question de la mobilité bancaire à l’instar de la France où les établissements bancaires sont assujettis au respect des dispositions législatives et réglementaires[[15]](#footnote-15)en matière de changement de compte de la clientèle.

Concernant la banque de départ, il lui est fait obligation :

* de transférer à l’établissement d’arrivée, les informations requises dans un délai de cinq (05) jours ouvrés à compter de la réception de la demande écrite de changement de domiciliation de revenus ;
* d’informer, en cas de clôture de compte demandée par le client, gratuitement et dans un délai de trois (03) jours ouvrés, le titulaire du compte clôturé ayant bénéficié du service d’aide à la mobilité de la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur le compte clos ;
* de clôturer le compte d’origine et de transférer sur le compte ouvert auprès de l’établissement d’arrivée, le solde positif éventuel du compte d’origine, à la date indiquée dans l’accord formel du client ;
* d’informer le cas échéant, le client des obligations en suspens ou de toute autre circonstance de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture du compte.

Par ailleurs, les obligations légales qui s’imposent aux banques d’arrivée consistent à :

* proposer au client, gratuitement et sans condition, un service d’aide à la mobilité bancaire permettant un changement automatisé des domiciliations bancaires, vers le nouveau compte, de manière à assurer le transfert diligent des prélèvements et virements récurrents opérés sur le compte d’origine ;
* recueillir son accord formel pour effectuer en son nom, les formalités liées au changement de domiciliation bancaire afin que les virements récurrents et prélèvements valides se présentent sur le nouveau compte ;
* recueillir les coordonnées bancaires de son établissement de départ au travers de son relevé d’identité bancaire (RIB) ;
* solliciter de l’établissement de départ, dans un délai de deux (02) jours ouvrés, le transfert des informations relatives aux mandats de prélèvements valides et aux virements récurrents ayant été reçus sur ce compte au cours des treize derniers mois ;
* informer son client de la liste transmise par l’établissement de départ, des opérations pour lesquelles le changement de domiciliation a été envoyé à ses créanciers et débiteurs, des formules de chèques non débitées ainsi que des virements permanents émis ;
* informer le client des conséquences associées à un incident de paiement en cas d’approvisionnement insuffisant de son compte dans l’établissement de départ, s’il fait le choix de ne pas le clôturer.

Le dispositif susévoqué pourrait être complété par des mesures visant à rationaliser d’une part, sensiblement les coûts administratifs et en particulier les prélèvements pour la délivrance d’attestations d’engagement et de non engagement et d’autre part, les pénalités encourues en cas de rachat de crédit.

**R.2. Améliorer la qualité de fonctionnement des GAB et des services monétiques**

L’exploitation des statistiques de l’ESUB fait ressortir un niveau très élevé des récriminations (94,9%) des enquêtés sur le fonctionnement des GAB de leurs banques. Les principales causes à l’origine de ces dysfonctionnements identifiés sont la perte de réseau, le défaut d’approvisionnement en espèces et la défaillance technique du système.

Pour lever ces anomalies préjudiciables aux intérêts de la clientèle, les banques gagneraient à améliorer la qualité de services en la matière et à cet égard, la prise des mesures ci-dessous seraient souhaitables :

* le renforcement de la sécurité liée à l’utilisation de la carte bancaire à travers l’adoption généralisée des normes internationales. A ce titre, l’implémentation de la solution *« 3-D SECURE »* pourrait contribuer à limiter les risques de fraude sur internet et garantir la sécurisation des transactions en ligne ;
* l’amélioration de la qualité du réseau des GAB en raison des défaillances récurrentes notées notamment en période de rush. Pour y remédier, il serait souhaitable d’augmenter la capacité de la bande passante mise à disposition par l’opérateur de télécommunication, à défaut de se doter d’une ligne spécialisée (fibre optique ou satellitaire) pour garantir une haute disponibilité du réseau ;
* la mise en place d’un système d’alerte et de détection des dysfonctionnements des GAB. Ce dispositif aura l’avantage de faciliter les diligences liées aux débits à tort sur les GAB ou en ligne, dans la perspective d’en réduire leur délai de régularisation. A ce titre, l’expérience de l’Arabie Saoudite pourrait être dupliquée selon des voies et modalités à convenir avec les acteurs du secteur bancaire en particulier avec la Banque centrale. De plus, il pourrait être envisagé la possibilité d’un accompagnement du client à travers la mention des contacts de l’agent monétique ou d’un numéro d’assistance accessible en temps réel.
* l’amélioration de la qualité de l’infrastructure à travers la mise en place d’équipements sophistiqués susceptibles de garantir une gestion plus efficiente des opérations effectuées au niveau des GAB.

**R.3. Rendre systématique la transmission des relevés de compte aux clients**

Une proportion de 21,1% des clients « personnes physiques » interrogées déclare ne « jamais » recevoir de relevé de compte de leur banque et 30,0%qui soutient disposer de ce document suivant une périodicité irrégulière. En outre, une frange de clients (38,1%) déclare recevoir leur relevé sur une périodicité mensuelle, 6,2% « tous les deux mois », 3,8% de façon « trimestrielle » et 0,8% selon une fréquence « annuelle ».

Ces diverses insuffisances dans la transmission des relevés de compte à la clientèle, dénote d’un manque de respect des dispositions règlementaires et d’une mauvaise qualité de service. Sous ce registre, la stricte application des obligations d’essence réglementaire en matière d’information de la clientèle doit être de mise chez les établissements bancaires. En outre, dans un contexte marqué par la dématérialisation des services financiers, il serait indiqué d’encourager la diversification des canaux de transmission tels que le recours à la voie électronique (e-relevé de compte mensuel), ce qui pourrait palier les problèmes de stockage et d’adressage.

**R.4. Rationaliser les procédures et conditions d’octroi de crédits**

L’appréciation des délais d’instruction des demandes de prêt montre qu’une proportion non négligeable de 48,2% des clients « personnes physiques » estime que les diligences apportées dans le traitement de leur dossier de prêt sont « longues »voire « trop longues ».

En outre, le délai de traitement des demandes de crédit d’investissement varie en fonction du montant sollicité et peut même dépasser 30 jours selon les avis des personnes morales enquêtées.

Ces lenteurs relevées dans le traitement des demandes de prêts constituent des freins à l’accès au financement de l’économie et particulièrement des PME qui constituent un maillon essentiel du tissu économique. Au titre des actions à préconiser, il convient de relever :

* *un renforcement des services de conseils personnalisés aux PME en matière de crédit au niveau des banques* : Ces actions devraient permettre à ce segment de clientèle d’avoir une meilleure connaissance des procédures de demande de financement. Il s’agit en particulier de la liste des documents adossée à la demande de prêt, de la communication des informations sur les conditions requises pour la mise en place du prêt, notamment la constitution des garanties, l’apport personnel, etc.
* *le respect d’un délai maximal de traitement notamment sur les demandes de crédits d’investissement* : L’expérience d’un pays comme l’Algérie en matière d'allègement des conditions d'accessibilité au crédit pourrait aider à asseoir les pistes de solutions. En effet, dans le cadre des mesures d'allègement des procédures bancaires et en particulier en matière d'octroi de crédits d'investissement, la Banque centrale algérienne[[16]](#footnote-16) impose aux établissements de crédit de fournir une réponse à toute demande de crédits d'investissement faite par les PME dans un délai maximal d'un mois et demi (45 jours). La fixation de ce délai vise à réduire les lenteurs constatées au niveau des banques face aux demandes de crédits des entreprises.

Par contre, ce délai est réduit à 15 jours chez les clients personnes physiques à compter du dépôt complet de demande de crédit.

* *la rationalisation des procédures internes de traitement :* Dans l’optique de mieux rationaliser les délais de réponses apportés aux demandes de crédits de la clientèle, les actions ci-après devraient être privilégiées au sein des établissements de crédit :
* l’institution, selon un chronogramme à définir, des délais de traitement des dossiers de crédit au niveau des différentes étapes du processus (gestionnaire de compte, analyste de crédit, Comité de crédit, etc.) ;
* l’observation scrupuleuse des délais de traitement des demandes de crédit au niveau des services impliqués ;
* la vérification requise en amont de l’exhaustivité des pièces constitutives dossier de crédit ;
* la vérification systématique de la conformité de la liste des garanties exigées par l’institution selon le type de crédit avec celles présentées par les clients lors de l’ouverture du dossier de prêt ;
* la notification à temps de la décision de crédit au client bénéficiaire du crédit.
  1. **Sur les coûts des services bancaires**

**R.5. Poursuivre la rationalisation des coûts des services bancaires**

Il convient de rappeler que des efforts importants ont notés allant dans le sens de la rationalisation des tarifs portant sur des opérations récurrentes à la faveur de l’instruction n°004/06/2104 de la BCEAO en date du juin 2014 suivie de l’adoption le 1er octobre 2014, des mesures de gratuité de dix-neuf (19) services et opérations bancaires. Ces mesures qui découlent d’une concertation entre la BCEAO et la profession bancaire représentée par l’APBEF, ont notamment porté sur les produits et services liés à l’ouverture, au fonctionnement et au suivi du compte, aux moyens et opérations de paiement.

Pour appréciables qu’elles soient, ces mesures sur la gratuité n’apparaissent pas suffisantes au regard des résultats de l’ESUB dont l’exploitation laisse transparaitre des opinions défavorables des clients sur la tarification de certains services bancaires particulièrement :

* les frais de tenue de compte décriés par 65,7% des clients interrogés ;
* la détention de la carte bancaire facturée à un coût jugé élevé par 71,4% des enquêtés ;
* les opérations effectuées dans des GAB de confrères avec un coût jugé exorbitant chez 71,3%  des clients ;
* l’accès au crédit adossé un coût de financement jugé excessif par 91,0% et 85,4% respectivement chez les clients «  personnes physiques » et « personnes morales ».

Le passage en revue de ces opinions requiert de la part des acteurs du secteur bancaire la nécessité de poursuivre les mesures de rationalisation des services bancaires à travers une réduction progressive des coûts de certains services, sans préjudice des considérations liées à la liberté des conditions de banque à prendre en compte dans cette dynamique. Celles-ci devraient viser en priorité les frais de délivrance d’attestations d’engagement et de non engagement, les pénalités sur les remboursements anticipés de crédit qui constituent de réelles entraves tarifaires à la mobilité bancaire.

Par ailleurs, dans le contexte actuel de mise en œuvre de la stratégie nationale d’inclusion financière (SNIF) au Sénégal où la promotion du *Low Income Banking (LIB)* occupe une place importante, le développement de l’offre spécifique en faveur des clients en situation de fragilité financière pourrait être une autre initiative à encourager en complément des mesures sus-évoquées.

Il s’agit d’une gamme de moyens de paiement alternatifs (GPA) au chèque proposée par une banque à un client pour un tarif mensuel modéré. Cette gamme comprend des opérations effectuées par virements, prélèvements et une carte de paiement à autorisation systématique.

A titre illustratif, l’expérience éprouvée de la France mérite une attention particulière. Dans ce pays, la *loi n°2013 -672 du 26 juillet 2013 portant séparation et régulation des activités bancaires* fait obligation aux établissements de crédit de proposer aux personnes physiques en situation de fragilité financière, une offre spécifique comprenant, des moyens de paiement et des services bancaires appropriés à leur situation de nature à limiter les frais d'incidents, pour un tarif ne pouvant pas dépasser un montant forfaitaire.

**R6. Améliorer les conditions de distribution du crédit**

L’examen des résultats de l’ESUB met en exergue le caractère élevé du coût du crédit avec une proportion de 91,0% des clients personnes physiques. Pour les unités bénéficiaires de crédits d’investissement, il est relevé une proportion de 85,4% qui estime ces taux débiteurs *« élevés ».* Les mêmes récriminations sont observées pour les crédits de fonctionnement avec des opinions défavorables de l’ordre de 85,4%.

Sur un autre registre, il est apparu au travers de cette enquête une proportion relativement faible de clients ayant eu à formuler une demande de prêt auprès de leur banque (53,1%).

Ces statistiques sont assez révélatrices des difficultés liées à aux conditions d’accès au crédit aussi bien chez les personnes physiques que les personnes morales. Pour encourager les demandes de financement et de façon subséquente les bénéficiaires de crédit, diverses mesures pourraient être envisagées. Il s’agit :

* de définir et d’adopter sous l’égide de la Banque centrale, une méthode uniforme de fixation du taux de base bancaire applicable par les banques ;
* d’envisager la réforme du taux de l’usure : il convient de relever que la baisse du seuil de l’usure de 18 à 15%en vigueur depuis le 1erjanvier 2014, ne semble pas avoir impacté significativement les conditions d’accès au crédit. Ainsi, ladite réforme pourrait être amorcée suivant un processus similaire à celui de la Banque de France. En effet, celle-ci publie tous les trimestres, pour chaque catégorie de prêt, un taux limite à ne pas dépasser. Ce taux est calculé sur la base des conditions pratiquées au cours du trimestre écoulé sur un échantillon d’établissements prêteurs. La moyenne ainsi obtenue est alors majorée d’un tiers de sa valeur pour la détermination du taux de l’usure. Cette méthode présente l’avantage de la souplesse puisqu'elle permet une modulation du taux de l’usure en fonction du secteur de l’économie et de la catégorie des opérations de crédit ;
* de procéder à un meilleur encadrement de la publicité sur le crédit à travers la moralisation des informations fournies la clientèle ; ainsi, il pourrait être ajouté dans les spots publicitaires relatifs à l’offre de crédits la mention par exemple, *« Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifier vos capacités de remboursement avant de vous engager » ;*
* de renforcer les obligations incombant aux prêteurs relatives à la transparence de l’information sur le crédit ;
* de poursuivre la diversification des produits financiers à travers la création d’établissements spécialisés de crédit-bail, d’affacturage, de fonds d’investissement et de sociétés de crédit mutuel.

**R.7. Réduire les frais liés à l'utilisation de la carte bancaire**

Il ressort des statistiques de l’ESUB qu’une proportion de 73,2% des clients interrogés dispose d’une carte bancaire. Parmi ceux-ci, une écrasante majorité (71,4%) juge élevés les frais liés à l’usage de ce service.

Ce constat défavorable ne plaide pas en faveur de la promotion des moyens de paiements et de façon plus globale à l’inclusion financière des populations, malgré les initiatives prises dans ce domaine parles autorités étatiques et la Banque centrale dont entre autres *l’instruction n°008-05-2015* régissant les conditions et modalités d’exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique (EME) dans les Etats membres de l’UEMOA et la *loi uniforme n°2008-48 du 03 septembre 2008* relative à la suppression des infractions en matière de chèque, de carte bancaire et d’autres instruments et procédés électroniques de paiements.

Pour accroitre le niveau d’accès à la carte bancaire, il serait souhaitable pour les opérateurs de services bancaires de recourir au développement des banques virtuelles pour réduire les charges liées à l’exploitation de leurs réseaux. Cette expérience très répandue en Amérique du Nord, a l’avantage de permettre aux usagers et clients de disposer d’un certain nombre de services gratuits à l’ouverture du compte (chéquier, carte bancaire).

Par ailleurs, la généralisation de l’interopérabilité des GAB et TPE à travers le système des paiements du réseau GIM-UEMOA pourrait infléchir sur le coût lié à l’utilisation de la carte bancaire.

**R.8. Prévenir et mieux encadrer le surendettement des clients**

Une proportion de 8,5% de personnes interrogées déclare avoir déjà formulé une demande de dépassement ponctuel au niveau de leur banque, dont 90,7% ont vu leur requête acceptée.

Ces statistiques qui ressortent des résultats de l’ESUB, révèlent l’emprise de plus en plus marquée du risque de surendettement chez une certaine frange de la clientèle et témoignent si besoin des mesures correctives à prendre pour juguler la survenance du phénomène. A cet égard, les actions ci-après pourraient être amorcées :

* la vulgarisation de l’éducation financière des usagers en langues nationales en privilégiant des canaux de communication de masse (sketchs, bandes dessinées, radios communautaires, etc.) ;
* l’assainissement du marché du crédit à la consommation à travers un encadrement juridique du phénomène de surendettement à l’instar de la France avec notamment l’avènement de la *loi Hamon du 17 mars 2014* portant sur le délai de rétraction du prêt personnel ;
* le renforcement de la collaboration avec la médiation conciliation judiciaire[[17]](#footnote-17) ainsi que des missions de la médiation bancaire de l’OQSF aux volets « Conseils » et « Accompagnement des personnes surendettées ».

En complément de ces actions qui concourent à circonscrire les risques de surendettement, une étude approfondie sur le phénomène serait tout indiqué en vue de mieux cerner les causes à la base du surendettement des ménages dans la perspective de rendre plus efficace la politique de prévention et de résolution de ce fléau.

* 1. **Sur la qualité de la relation clientèle**

**R9. Renforcer la qualité de transparence de l’information contractuelle et précontractuelle**

La transparence en matière de tarification des services bancaires recouvre généralement deux dimensions : la teneur de l’information fournie aux clients et les canaux de transmission de cette information.

La qualité de l’information fournie à la clientèle est diversement appréciée chez les enquêtés de l’ESUB. En effet, une proportion de 32% des clients « personnes physiques » déclare ne pas être informés des conditions tarifaires au moment de l’ouverture de leur compte.

Par ailleurs, l’analyse des opinions des unités économiques enquêtées fait apparaitre qu’une proportion non négligeable (45,9%) déclare n’avoir aucune connaissance du niveau des taux appliqués sur les crédits d’investissement. Ce taux ressort à 41,0% pour les crédits de fonctionnement.

Face à cette situation, il sera plus que jamais nécessaire pour les banques de renforcer leur communication financière à travers une meilleure qualité des informations destinées à la clientèle en conformité avec les recommandations de Bâle 2 et 3 au titre desquelles la discipline de marché est érigée comme un pilier central des réformes sur le secteur financier. Sous le bénéfice de ces observations, il est important de rappeler les dispositions d’essence réglementaire auxquelles les banques sont assujetties. Celles-ci visent principalement :

* l’affichage des conditions de banques sous un format clair et visible par voie d'affichage et/ou dépliants au sein des agences bancaires et la publication des tarifs des services bancaires sur leur site internet ;
* la délivrance systématique de la convention de crédit et du tableau d’amortissement de prêt mettant clairement en évidence le taux effectif global d’intérêt (TEG) applicable, la proportion des frais de dossier et les pénalités encourues en cas de remboursement anticipé ou de rachat de crédit ;
* la transmission systématique de leurs conditions tarifaires à l’OQSF et aux associations de consommateurs par des moyens appropriés.

Dans cette perspective, d’autres mesures visant à améliorer la qualité de l’information pourraient être préconisées. Il s’agit d’une part de l’affichage dans les locaux des banques, des canaux de traitement des réclamations de la clientèle (contacts du service de banque en charge des réclamations, médiation financière de l’OQSF) et, d’autre part, l’élaboration et l’adoption d’un modèle harmonisé de convention de compte.

**R.10. Développer davantage la digitalisation des services bancaires**

Le recours des services de consultation à distance reste relativement faible chez les clients interrogés avec une proportion de 24,3%. Parmi ceux-ci, une majorité de 75,6% se dit satisfaite de la qualité du service et une proportion de 56,5% des clients utilisateurs ont émis un avis favorable sur le coût adossé à ce type de service.

Pour consolider ces acquis, la transformation numérique pourrait constituer une réelle opportunité pour les banques et devraient leur permettre de passer d’une approche produit à une approche orientée client dans la perspective de proposer des offres plus innovantes. En effet, l’utilisation du canal digital offre de nombreux atouts car leur permettant de rendre plus simples et adaptées l’offre de produits et services.

Cet impératif est rendu plus accru avec l’émergence de nouveaux acteurs dans l’écosystème financier et le développement de nouvelles offres de services bancaires, dont les modes de distribution se diversifient.

A cet égard, les solutions telles que le paiement en ligne et les fonctionnalités sur mobile (SMART DATA, SMART CHECK, BIG DATA, etc.) sont autant d’outils qui devront offrir aux banques la possibilité de mieux connaître leur clientèle, de renforcer la satisfaction et la confiance tout en anticipant sur leurs attentes.

**R.11. Renforcer les diligences liées au traitement et au suivi des réclamations de la clientèle**

L’exploitation des statistiques de l’ESUB laisse apparaitre un sentiment d’insatisfaction chez les enquêtés dont plus de la moitié (55,4%) déplore de la qualité du suivi de leurs requêtes. Ce constat défavorable rend impératif l’adoption des mesures ci-après :

* le renforcement de la qualité des informations fournies sur les droits et obligations de la clientèle pour réduire la récurrence des récriminations ;
* la mise en place généralisée d’un dispositif de suivi des réclamations pour accroitre l’efficacité du traitement en interne des plaintes de la clientèle ;
* la gestion digitalisée des plaintes des clients qui apparait aujourd’hui comme un levier incontournable en raison de la forte pénétration de la téléphonie au Sénégal ;
* l’insertion des coordonnées du Médiateur des banques dans les documents contractuels et brochures d’information destinés à la clientèle sans préjudice du recours à d’autres canaux de communication (site web des banques). Dans ce registre, l’exemple de la France pourrait être mis à profit. Dans ce pays, ce sont les banques qui ont décidé d’insérer les coordonnées du Médiateur dans les conventions de compte systématiquement délivrées à la clientèle ;
* le renforcement de la collaboration avec les banques élargie à l’APBEF à travers l’organisation conjointe de réunions publiques d’information et de sensibilisation sur des thématiques prégnantes ressortant du traitement des réclamations de la clientèle ;
* le renforcement des actions de communication de masse à travers l’affichage de panneaux mentionnant les voies de recours offertes à la clientèle selon des formats à définir ;
* la sensibilisation de la clientèle et des opérateurs bancaires sur la possibilité qui leur est offerte de recourir désormais à la médiation de l’OQSF dans le cadre du traitement des contentieux économiques à caractère financier sous habilitation judiciaire.

**R.12. Accroitre la qualité du suivi personnalisé de la clientèle**

Une proportion de 63,3% des clients déplore la mauvaise qualité du suivi personnalisé. Par ailleurs, il ressort de l’appréciation des opinions des enquêtés sur la qualité de la gestion du compte que 43,5% ne sont pas satisfaits de celle-ci.

Ces résultats pourraient dans une certaine mesure traduire la nécessité pour les banques de l’amélioration de la qualité du suivi de la clientèle. A cet égard, il serait souhaitable de rendre opérationnelles les actions ci-après :

* la diversification des canaux de communication au profit de la clientèle. Dans cette perspective, l’internet et le téléphone portable pourraient permettre d’accroitre de façon significative la qualité du suivi personnalisé ;
* le renforcement des capacités notamment du personnel du « front office » ;
* l’élargissement de la gamme de produits et services innovants et adaptés aux besoins de la clientèle.

**R.13. Accroitre la transparence de l’information sur les conditions de banque**

Une proportion non négligeable des enquêtés (40,6%) déclare n’avoir pas reçu d’informations préalables sur les conditions tarifaires de leur banque au moment de l’entrée en relation. Ce résultat laisse transparaitre des manquements à des obligations d’essence réglementaire à la charge des opérations de services bancaires. Cette exigence prend davantage de relief eu égard à la complexité de l’information tarifaire qui, très souvent, fait obstacle à sa bonne compréhension par les clients notamment les plus vulnérables.

A cet égard, il est recommandé le strict respect des prescriptions légales et réglementaires à travers un renforcement de la transparence de l’information financière. Aussi, serait-il indiqué pour la banque centrale, de veiller à l’application effective de la nouvelle nomenclature harmonisée des conditions tarifaires applicables conformément à l’instruction *n°004-05-2015 du 08 mai 2015* établissant un canevas de présentation harmonisé des tarifs des produits et services bancaires offerts à la clientèle.

De plus, il pourrait être envisagé la substitution de certains « packages » par des offres personnalisées en fonction des besoins et revenus de la clientèle pour réduire l’asymétrie d’information liée à la logique de tarification de ces packages.

Par ailleurs, la généralisation de l’insertion dans le site web des banques d’un glossaire des expressions bancaires les plus courantes pourrait constituer une autre piste à explorer. A l’instar de la France, un glossaire a été élaboré et diffusé dans le cadre des travaux du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) en 2005. Une première actualisation a été achevée en juin 2010. Le glossaire porte sur deux cent douze (212) expressions, dont quarante-quatre (44) concernent la tarification des services bancaires. Ce travail a permis une harmonisation et une clarification des termes utilisés par les banques.

**R14. Promouvoir l’éducation financière de masse**

L’éducation financière de base constitue l’un des trois piliers de la protection des clients à côté de l’inclusion financière et la régulation du secteur bancaire. A ce titre, il apparaît plus que nécessaire de promouvoir à l’échelle nationale, l’éducation budgétaire et l’apprentissage des rudiments bancaires, afin de diffuser les connaissances minimales permettant à tout usager des services bancaires de gérer au mieux un budget, un compte bancaire, un crédit et les moyens de paiement.

Au plan décisionnel, l’élaboration d’une stratégie nationale d’éducation financière (SNEF) est à encourager et devrait aboutir à la mise en œuvre d’un programme concerté entre différentes parties prenantes dont entre autres, la BCEAO, la DMC, l’OQSF, l’APBEF, les banques et les associations consuméristes.

Cette stratégie nationale d’éducation financière devrait s’articuler autour des trois axes ci-après :

* le premier axe sera orienté vers un enseignement d’éducation budgétaire et financière à la base (écoles, universités, etc.) ;
* le second sera dédié à l’accompagnement des clients en situation de fragilité financière ;
* le troisième volet visera la vulgarisation de supports pédagogiques et d’outils de communication adaptés à des populations peu alphabétisées et faisant appel aux médias et aux nouvelles technologies de l’information (messages sur mobiles, audiovisuel, internet).
  1. **Sur l’accessibilité physique**

**R.15. Renforcer la politique de proximité**

A l’examen des résultats de l’ESUB, il apparait, selon des proportions plus ou moins importantes, des niches d’insatisfaction chez les opinions des personnes physiques enquêtées, reflétées par :

* un taux d’insatisfaction relativement élevé (27,2%) sur la répartition géographique des agences bancaires ;
* une appréciation négative (21,4%) sur les horaires de services;
* des opinions défavorables (40,8%) sur l’accessibilité par téléphone;
* des difficultés d’accès aux services à distance de leur banque (25,2%).

Globalement, les constats négatifs reflétés par les points d’insatisfaction relevés sur les aspects susmentionnés requièrent la mise en œuvre des recommandations ci-dessous :

* un maillage plus soutenu des points de services bancaires à travers la décentralisation des banques particulièrement dans les régions de Kaffrine et Sédhiou. A cet égard, des mesures soutenues d’accompagnement de la part des autorités étatiques et monétaires seraient nécessaires. Il s’agira de renforcer la mise en place d’infrastructures sécuritaires ainsi que l’installation d’agences de la Banque centrale, proches des lieux d’implantation des banques. En outre, des mesures d’incitations fiscales, l’amélioration de la couverture internet et téléphonique ainsi que le développement de pistes de productions adéquates (routes, pôles économiques, etc.) pourraient également être préconisées.
* la mise en place et la généralisation d’un serveur vocal et un centre d’appel téléphonique ouvert à des plages horaires plus larges.

Toutefois, l’accessibilité d’une banque ou de ses agences ne saurait être uniquement circonscrite autour du dimensionnement de son réseau. Les banques doivent faire preuve davantage d’innovations afin de concilier qualité de service et logique de rentabilité en s’appuyant sur le suivi personnalisé du client.

**A titre illustratif, les banques françaises ont entamé des programmes de rénovation d’agences,** comme  la Société Générale et BNP Paribas à travers son programme Alice (Agence laboratoire pour l’innovation, le commerce et l’excellence). Dans cette dynamique, le concept de petite agence est actuellement mis en place et à ce titre, le Crédit Agricole Touraine Poitou a inauguré en mars dernier.

**R16. Renforcer les actions de sensibilisation de masse sur le BIC**

Les résultats de l’ESUB mettent en évidence un défaut de vérification par la banque du niveau d’endettement du client avant l’octroi du prêt. Cette anomalie est relevée pour 29,7% des personnes enquêtées.

Le début d’opérationnalisation du bureau d’information du crédit (BIC) devrait constituer pour les établissements de crédit, un outil d’analyse et de gestion des risques en leur permettant d'anticiper sur la situation de surendettement des emprunteurs et de réduire ainsi le degré d’asymétrie d’information.

Toutefois, les actions à mener doivent être orientées vers une sensibilisation plus renforcée du public sur le consentement préalable du client eu égard à son niveau encore très faible. En effet, le nombre de clients enrôlés dans la base de données du BIC s’établit à 120 647 au 31 décembre 2016.

**ANNEXES**

**Annexe 1 : Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction**

**du Volet « personnes morales »**

|  |  |
| --- | --- |
| **SATISFACTION SUR L’OFFRE DE SERVICES** | |
| Nombre moyen de comptes courants ouverts par entreprise |  |
| Pourcentage d’entreprises ayant déjà changé de banque |  |
| Nombre moyen de changements de banque |  |
| Proportion des entreprises ayant jugé positive l’attitude des banques au moment du changement d’opérateur |  |
| Pourcentage d’entreprises ayant déjà eu un litige avec leur banque |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur le nombre des agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur le nombre de caisses fonctionnelles |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la durée de traitement des opérations de caisse |  |
| Pourcentage des entreprises qui utilisent les virements domestiques |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la durée de traitement des virements domestiques |  |
| Pourcentage des entreprises ayant émis des virements vers l’étranger |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la durée de traitement des virements vers l’étranger |  |
| Pourcentage des entreprises ayant reçu des virements de l’étranger |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la durée de traitement des virements en provenance de l’étranger |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les délais de renouvellement des chéquiers |  |
| Pourcentage d’entreprises n’ayant jamais décelé des irrégularités dans leurs relevés de compte |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les dates de valeur |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur l’adéquation entre leurs projets d’investissements et les produits bancaires |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur l’adéquation entre leurs besoins en fonds de roulement et les produits bancaires |  |

**Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction (Suite)**

|  |  |
| --- | --- |
| **SATISFACTION SUR LES COÛTS** | |
| Pourcentage des entreprises ayant bénéficié d’un crédit |  |
| Taux de satisfaction des entreprises bénéficiaires de crédit sur les différentes formes de garanties |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les taux d’intérêt appliqués sur les crédits de fonctionnement |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les taux d’intérêt appliqués sur les crédits d’investissement |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les taux d’intérêt créditeurs |  |
| Proportion d’entreprises ayant bénéficié d’une facilité de caisse |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les frais appliqués sur les facilités de caisse |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les frais de tenue de compte |  |
| Pourcentage des entreprises qui utilisent les services de consultation à distance |  |
| Taux de satisfaction des entreprises utilisatrices sur la qualité des services de consultation à distance |  |
| Taux de satisfaction des entreprises utilisatrices sur le coût des services de consultation à distance |  |
| **SATISFACTION SUR L’ACCESSIBILITEDES AGENCES BANCAIRES** | |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité de l’accessibilité physique des agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les horaires de service des agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité de l’accès par téléphone aux agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité de l’accès par internet à leurs banques |  |

**Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction (Fin)**

|  |  |
| --- | --- |
| **SATISFACTION SUR LE PERSONNEL DES AGENCES BANCAIRES** | |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité de la relation avec leur conseiller en clientèle |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité de l’accueil du personnel de leur agence bancaire |  |
| Pourcentage des entreprises ayant reçu des informations sur leurs obligations au moment de l’ouverture de leur compte. |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité de l’information fournie sur leurs obligations |  |
| Pourcentage d’entreprises ayant formulé des réclamations |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur la qualité du suivi de leurs réclamations |  |

**Annexe 2 : Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction**

**du Volet « personnes physiques »**

|  |  |
| --- | --- |
| **SATISFACTION SUR L’OFFRE DE SERVICES** | |
| Nombre moyen de comptes chèque ouverts par client |  |
| Pourcentage de client ayant déjà changé de banque |  |
| Nombre moyen de changement de banque |  |
| Proportion des clients ayant jugé positive l’attitude des banques au moment du changement de domiciliation |  |
| Pourcentage de clients ayant déjà eu un litige avec leur banque |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le nombre des agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le nombre de caisses fonctionnelles |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la durée de traitement des opérations de caisse |  |
| Pourcentage des clients possédant une carte bancaire |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le nombre de GAB |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la répartition géographique des GAB |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le fonctionnement des GAB |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la sécurité des GAB |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le délai de renouvellement de la carte bancaire |  |
| Pourcentage des clients qui utilisent les virements domestiques |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la durée de traitement des virements domestiques |  |
| Pourcentage des clients ayant émis des virements vers l’étranger |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la durée de traitement des virements vers l’étranger |  |
| Pourcentage des clients ayant reçu des virements de l’étranger |  |

**Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction (Suite)**

|  |  |
| --- | --- |
| Taux de satisfaction des clients sur la durée de traitement des virements de l’étranger |  |
| Pourcentage des clients n’ayant jamais décelé une irrégularité dans leurs relevés de compte |  |
| Taux de satisfaction des clients sur les délais de renouvellement du chéquier |  |
| Taux de satisfaction des clients sur les dates de valeur |  |
| Taux de satisfaction des clients sur l’adéquation entre les produits bancaires et leurs projets |  |
| Taux de satisfaction des clients sur l’adéquation entre les produits bancaires et leurs revenus |  |
| **SATISFACTION SUR LES COÛTS** | |
| Taux de satisfaction des clients sur le coût de la carte bancaire. |  |
| Pourcentage des clients ayant déjà utilisé les services des GAB hors du réseau de leur banque. |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le coût des opérations effectuées hors du réseau de GAB de leur banque. |  |
| Pourcentage des entreprises ayant bénéficié d’un prêt |  |
| Taux de satisfaction des clients bénéficiaires d’un prêt sur les différentes formes de garanties |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le délai de traitement du dossier de demande de prêt. |  |
| Taux de satisfaction des clients sur le coût du prêt |  |
| Taux de satisfaction des entreprises sur les taux d’intérêt créditeurs |  |
| Taux de satisfaction des clients sur les frais de tenue de compte |  |
| Pourcentage des clients utilisateurs des services de consultation à distance |  |

**Formules de calcul des principaux indicateurs de satisfaction (Fin)**

|  |  |
| --- | --- |
| Taux de satisfaction des clients utilisateurs sur la qualité des services de consultation à distance |  |
| Taux de satisfaction des clients utilisateurs sur le coût des services de consultation à distance |  |
| **SATISFACTION SUR L’ACCESSIBILITEDES AGENCES BANCAIRES** | |
| Taux de satisfaction des clients sur la qualité de l’accessibilité physique des agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des clients sur les horaires de service des agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la qualité de l’accès par téléphone aux agences bancaires |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la qualité de l’accès par internet à leurs banques |  |
| **SATISFACTION SUR LE PERSONNEL DES AGENCES BANCAIRES** | |
| Taux de satisfaction des clients qui sur la qualité de la relation avec leur conseiller en clientèle |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la qualité de l’accueil du personnel de leur agence bancaire |  |
| Pourcentage des clients ayant reçu des informations sur leurs obligations au moment de l’ouverture de leur compte. |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la qualité de l’information fournie sur leurs obligations |  |
| Pourcentage de clients ayant formulé des réclamations |  |
| Taux de satisfaction des clients sur la qualité du suivi de leurs réclamations |  |

# Annexe 3 : Questionnaire du volet « Personnes physiques »

1. **IDENTIFICATION DU CLIENT**
2. Prénom(s) et NOM : ………………...……..……………..….……..…………………………………………….
3. Région : |\_\_|\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= Dakar*  *02= Diourbel*  *03= Fatick* | *04= Kaffrine*  *05= Kaolack*  *06= Kolda* | *07=Kédougou*  *08=Louga*  *09= Matam* | *10= Saint Louis*  *11= Sédhiou*  *12= Tambacounda* | *13= Thiès*  *14=Ziguinchor* |

1. Adresse : ……...…………………….……..…………………………………………………………………..…
2. Téléphone : |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|
3. Email : ……………….……..…………………….….………@………..…………………………………………
4. Genre  : |\_\_| |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Homme* | *2=Femme* |

1. Classe d’âge : |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= 18-24 ans*  *2= 25-34 ans* | *3= 35-44 ans*  *4=45-54 ans* | *5= 55-64 ans*  *6= 65 ans ou plus* |

1. Situation matrimoniale :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Marié* | *2= Célibataire* | *3= Divorcé* | *4=Veuf* |

1. Niveau d’instruction :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Aucun*  *2= Primaire* | *3= Secondaire*  *4=Bac+2/Bac+3* | *5=Bac+4 ou plus*  *6=Primaire en Arabe* | *7= Secondaire en Arabe*  *8= Bac+2/ Bac+3 en Arabe* | *9= Bac+4 ou plus en Arabe*  *10= Enseignement coranique* |

1. Fonction : |\_\_|\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= Directeur Général*  *02= Directeur*  *03= Chef de Division* | *04=Chef de bureau*  *5=Employé*  *06=Profession libérale* | *07= Artisan*  *08=Etudiant*  *09= Retraité* | *10=Commerçant*  *11= Agriculteur*  *12= Corps habillé* | *13= Pêcheur*  *15= Eleveur*  *16 Autre (Préciser)…………* |

1. Secteur d’activités : |\_\_ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Industrie*  *2= Commerce* | *3= BTP*  *4=Services* | *5= Agriculture*  *6= Artisanat* | *7= Enseignement*  *8=Pêche* | *9= Administration (autre que enseignement)*  *10=Autre (Préciser)……………..……..* |

1. Quelle est la nature de votre activité ? : |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Formel* | *2= Informel* | *3=Sans objet* |

1. Quel est votre revenu mensuel moyen ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= 50 000 ou Moins*  *2= ]50 000 ; 100 000]* | *3=]100 000 ; 200 000]*  *4=]200 000 ; 300 000]* | *5=]300 000 ; 500 000]*  *6=]500 000 ; 1 million]* | *7=]1 million ; 1,5 million]*  *8=Plus de 1,5 million* |

1. Veuillez préciser les banques où vous avez ouvert un compte (entourer les réponses) :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= BA*  *02= BHS*  *03= BICIS* | *04= BIMAO*  *05= BIS*  *06=BNDE* | *07= BOA*  *08= BRM*  *09= BSIC* | *10= CBAO*  *11= CDS*  *12= CI* | *13=CITIBANK*  *14= CNCAS*  *15= DIAMOND* | *16= ECOBANK*  *17= ORABANK*  *18= ICB* | *19= SGBS*  *20= UBA* |

1. Dans quelle banque votre compte chèque principal est-il domicilié ? |\_\_|\_\_|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= BA*  *02= BHS*  *03= BICIS* | *04= BIMAO*  *05= BIS*  *06=BNDE* | *07= BOA*  *08= BRM*  *09= BSIC* | *10= CBAO*  *11= CDS*  *12= CI* | *13=CITIBANK*  *14= CNCAS*  *15= DIAMOND* | *16= ECOBANK*  *17= ORABANK*  *18= ICB* | *19= SGBS*  *20= UBA* |

1. Depuis combien de temps êtes-vous client de cette banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= moins d’un an* | *2= entre 1 et 5 ans* | *3=Entre 6 et 10 ans* | *4=plus de 10 ans* |

1. Vous disposez de quel type de compte d’épargne ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= épargne à vue* | *2= DAT* | *3= PEL* | *4= PEP* | *5= Pas de compte d’épargne* | *6= Autre (Préciser)…………….* |

1. **SATISFACTION SUR L’OFFRE DE SERVICES**
2. Avez-vous déjà eu à changer de banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, 1 fois* | *2=Oui, 2 fois* | *3= Oui, Plus de 2 fois* | *4= Non* |

Si **oui**, veuillez préciser :

* 1. En quelle(s) année(s).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= 2015* | *2= 2014* | *3= 2013* | *4= 2012* | *5=2011* | *6=2010 ou Avant* |

* 1. Pour quelle(s) raison(s) ? (*encerclez la ou les réponses*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Qualité de l’accueil*  *2= Inadaptation des produits* | *3= Non-conformité des produits*  *4= Difficultés d’obtention du crédit* | *5= Litige*  *6= Réclamation non satisfaite* | *7=Rachat de crédit*  *8=Coût élevé des services*  *9=Autre (Préciser)……….............…….* |

* 1. Comment jugez-vous l’attitude de votre banque initiale face à votre volonté de la quitter ?|\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très coopérative* | *2= coopérative* | *3=Pas coopérative* | *4= Pas du tout coopérative* |

1. Avez-vous déjà eu un litige avec votre banque ?|\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, 1 fois* | *2=Oui, 2 fois* | *3= Oui, Plus de 2 fois* | *4= Non* |

Si **oui**, veuillez préciser :

* 1. En quelle(s) année(s).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= 2015* | *2= 2014* | *3= 2013* | *4= 2012* | *5=2011* | *6=2010 ou Avant* |

* 1. Le(s)objet(s) de ce(s) litige(s).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Interprétation divergente du contrat*  *2= Non conformité des produits* | *3= Coût des services*  *4= Déficit d’information* | *5=Prélèvement indu*  *6=Autre (Préciser)………................* |

1. Quelle est votre perception sur le nombre d’agences de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très suffisant* | *2= Suffisant* | *3=Non suffisant* | *4= Pas du tout suffisant* |

1. Que pensez-vous de la répartition géographique des agences de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= bonne* | *5=Mauvaise* | *4= Très mauvaise* |

1. Utilisez-vous les services du GAB de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* | *3=Pas de carte bancaire* |

Si **oui**

* 1. Quelle est votre perception sur le nombre de GAB de votre banque ?.|\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très suffisant* | *2= Suffisant* | *3=Non suffisant* | *4= Pas du tout suffisant* |

* 1. Que pensez-vous de leur répartition géographique ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= bonne* | *5=Mauvaise* | *4= Très mauvaise* |

* 1. Que pensez-vous du fonctionnement des GAB de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très souvent en panne* | *2=Souvent en panne* | *3=Rarement en panne* | *4= Jamais en panne* |

* 1. Que pensez-vous de la sécurité des GAB de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très sécurisé* | *2= Sécurisé* | *3=Pas sécurisé* | *4= Pas du tout sécurisé* |

* 1. Que pensez-vous du délai de renouvellement de votre carte bancaire ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très long* | *2= Long* | *3= Correct* | *4= Très Correct* | *5= Sans objet (Je n’ai jamais renouvelé ma carte)* |

1. Que pensez-vous du nombre de caisses fonctionnelles de votre agence ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très suffisant* | *2= Suffisant* | *3=Non suffisant* | *4= Pas du tout suffisant* |

1. Comment appréciez-vous la rapidité des opérations de caisse dans votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

1. Avez-vous effectué au cours des **trois dernières années** des opérations de virements vers un autre compte local ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement des ordres de virement ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très longue* | *2= Longue* | *3= Correcte* | *4= Très Correcte* |

1. Avez-vous effectué au cours des **trois dernières années** des opérations de virements vers l’étranger ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de virements ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très longue* | *2= Longue* | *3= Correcte* | *4= Très Correcte* |

1. Avez-vous déjà reçu des virements en provenance de l’étranger ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces virements ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très longue* | *2= Longue* | *3= Correcte* | *4= Très Correcte* |

1. Disposez-vous d’un chéquier ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous du délai de traitement de son renouvellement ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très long* | *2= Long* | *3= Correct* | *4= Très Correct* | *5= Sans objet (Je ne l’ai jamais renouvelé)* |

1. Avec quelle périodicité recevez-vous vos relevés de compte ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Mensuelle* | *2= Tous les 2 mois* | *3= Trimestrielle* | *4= Annuelle* | *5= Irrégulière* | *6= Jamais reçus* |

Si réponse **différente de 6** :

* 1. Par quel canal recevez-vous vos relevés de compte ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Mail* | *2= Poste* | *3= SMS* |  |

* 1. Avez-vous décelé au cours des **trois dernières années** des irrégularités dans vos relevés ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très souvent* | *2= Souvent* | *3= Rarement* | *4= Jamais* | *5= Sans objet* |

1. Par rapport à vos revenus, que pensez-vous des produits que votre banque vous propose ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très adaptés* | *2= Adaptés* | *3= Non adaptés* | *4= Pas du tout adaptés* | *5= Sans objet* |

1. Par rapport à vos projets, que pensez-vous des produits que votre banque vous propose ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très adaptés* | *2= Adaptés* | *3= Non adaptés* | *4= Pas du tout adaptés* | *5= Sans objet* |

1. Quelle est votre appréciation sur les dates de valeur appliquées par votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

1. **SATISFACTION SUR LES COÛTS**
2. Quelle est votre opinion sur la politique d'information concernant les tarifs de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= bonne* | *5=Mauvaise* | *4= Très mauvaise* |

1. Depuis le 1eroctobre 2014, avez-vous noté sur vos relevés de compte la gratuité de certains services ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

1. Êtes-vous au courant que 19 services sont offerts à titre gratuit depuis le 1eroctobre 2014 ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

Si **oui**, lesquels *?*….…..........................………..….............….…..........................………..….............….….......................

1. Connaissez-vous le coût annuel de votre carte bancaire ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* | *3=Pas de carte bancaire* |

* 1. Si **oui**, qu’en pensez-vous ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très élevé* | *2= Elevé* | *3= Raisonnable* | *4= Très Raisonnable* |

1. Avez-vous déjà effectué des transactions dans des GAB autres que ceux de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* | *3= Pas de carte* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous du coût de ces transactions ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très élevé* | *2= Elevé* | *3= Raisonnable* | *4= Très Raisonnable* | *5=Ne connaît pas le coût* |

1. Si **commerçant**, disposez-vous d’un Terminal de Paiement Electronique (TPE) ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* |

* 1. Si **non**, pour quelle(s) raison(s) ?

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Frais élevés*  *2= Je n’ai pas confiance* | *3=Mes clients ne l’utiliseront pas*  *4=Autre (préciser)……………………………………………………………….* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous des frais y afférents ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3=* C*hers* | *4=Très chers* |

.

1. Avez-vous bénéficié d’un prêt au cours des **trois dernières années** ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non, Demande refusée* | *2= Non, Jamais introduit de demande* |

Si **oui**,

* 1. De quelle nature est votre **dernier prêt** ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Immobilier* | *2= Consommation (autre que Equipement)* | *3= Equipement* | *4=Autre (Préciser)…………………..* |

* 1. votre banque vous a-t-elle interrogé sur vos autres engagements avant de vous accorder ce prêt ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Avant la signature de votre convention de prêt, comment avez-vous été informé du TEG appliqué ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Par écrit* | *2= Oralement.* | *3=Pas informé* |

* 1. Quelles sont les garanties exigées par la banque ? *(Encerclez la ou les réponses)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Hypothèque* | *2= Domiciliation des revenus* | *3=Nantissement fonds de commerce* | *4= Caution* | *4= Autre (Précisez)……….* |

* 1. Quelle est votre appréciation sur les différentes garanties exigées par la banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Trop contraignantes* | *2= Contraignantes* | *3= Pas contraignantes* | *4= Pas du tout contraignantes* |

* 1. Quel a été le délai de traitement de la demande de prêt ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= moins de 3 jours* | *2= entre 3 et 7 jours* | *3= entre 8 et 15 jours* | *4= entre 16 et 30 jours* | *5= Plus de 30 jours* |

* 1. Comment appréciez-vous ce délai ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Long* | *4= Trop Long* |

1. Que pensez-vous des frais appliqués par votre banque sur les découverts ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* | *5= Pas de découvert* | *6= Ne connaît pas* |

1. Vous est-il arrivé de demander des dépassements ponctuels à votre banque ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si oui, comment appréciez-vous le délai de traitement de cette demande ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Trop long* | *2= Long* | *3= Raisonnable* | *4= Très Raisonnable* | *5= Pas du tout traité* |

* 1. Comment appréciez-vous le coût de ce dépassement ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* | *5= Dépassement non accordé* |

1. Quelle est votre appréciation sur les taux d’intérêt ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* | *5= Sans objet* |

1. Que pensez-vous des frais de tenue de compte appliqués par votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* |

1. Utilisez-vous les services de consultation à distance de votre compte *(réception de relevés de compte, consultation du compte, opérations de virement, etc.)* ?|\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

Si **oui**,

* 1. Quelle est votre opinion sur la qualité de ce service ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

* 1. Que pensez-vous du coût de ce service ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnable* | *2= Raisonnable* | *3= Cher* | *4= Très cher* |

1. **SATISFACTION SUR LE PERSONNEL**
2. Quelle est votre opinion sur l’initiative de votre conseiller à vous contacter ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

1. Quelle est votre opinion sur la capacité d’écoute et la qualité des conseils de votre conseiller ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* | *5= Jamais rencontré mon conseiller* |

1. Comment qualifiez-vous le personnel de votre agence ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très courtois* | *2= Courtois* | *3=* D*iscourtois* | *4=Très discourtois* |

1. Que pensez-vous de l’aptitude du personnel de votre agence à apporter des réponses satisfaisantes à vos questions ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= Bonne* | *3= Mauvaise* | *4= Très mauvaise* |

1. Pensez-vous que votre compte est géré au mieux de vos intérêts ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, tout à fait* | *2= Oui* | *3=Non* | *4=Non, pas du tout* |

1. Au moment d’ouvrir votre compte, avez-vous été informé sur vos obligations ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* |

* 1. Si **oui**, comment qualifiez-vous ces informations ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très complètes* | *2= Complètes* | *3=Incomplètes* | *4=Très incomplètes* |

1. Au moment d’ouvrir votre compte, avez-vous été informé des conditions tarifaires ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* |

1. Avez-vous eu à formuler des réclamations au niveau de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, 1 fois* | *2=Oui, 2 fois* | *3= Oui, Plus de 2 fois* | *4= Non* |

Si **oui**,

* 1. Veuillez préciser en quelle(s) année(s).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= 2015* | *2= 2014* | *3= 2013* | *4= 2012* | *5=2011* | *6=2010 ou Avant* |

* 1. Veuillez préciser la ou les raisons de ces réclamations. (*encerclez la ou les réponses*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Facturation d’un service*  *2= Contestation du relevé* | *3= Absence de diligence*  *4= Déficit d’information* | *5=Autre (Préciser)……….................* |

* 1. Comment jugez-vous la qualité du suivi de votre dernière réclamation ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= Bonne* | *3=* M*auvaise* | *4=Très mauvaise* |

1. **SATISFACTION SUR L’ACCESSIBILITE**
2. Comment jugez-vous l’accès par téléphone à votre agence ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très facile* | *2= Facile* | *3=* D*ifficile* | *4=Très difficile* | *5= Sans objet* |

1. Comment jugez-vous l’accès au site web de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très facile* | *2= Facile* | *3=* D*ifficile* | *4=Très difficile* | *5=Sans objet* |

1. Comment jugez-vous l’accessibilité de votre agence bancaire ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très facile* | *2= Facile* | *3=* D*ifficile* | *4=Très difficile* |

1. Que pensez-vous des horaires de service de votre agence ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très adaptés* | *2= Adaptés* | *3=* I*nadaptés* | *4=Très inadaptés* |

* **Vos suggestions pour améliorer la qualité des services de votre banque :**
* ***Sur les opérations courantes (versement et retrait d’espèces, virements, opérations de change, etc.).***

…………………………………………………………………………………………………..………………

…………………………………………………………………………………………………..……………

* ***Sur les chèques.***

…………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………………..

* ***Sur l’accueil.***

……………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur les horaires de services.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur les prêts (taux d’intérêt, garanties, durée d’instruction et de mise en place des ressources).***

…………………………………………………………………………………………………..……………..

…………………………………………………………………………………………………..……………

* ***Sur les autres services.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Autres suggestions.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

…………………………………………………………………………………………………..………………

…………………………………………………………………………………………………..………………

# Annexe 4 : Questionnaire du volet « Personnes morales »

1. **IDENTIFICATION DE L’ENTREPRISE**
2. Nom du répondant (personne interrogée)….………...…...…….…………….......……………………………..
3. Fonction dans l’entreprise…………………….……………………….……...………………..…………………
4. Raison sociale de l’entreprise :..…………………………………………….……..…………………….………..
5. Région : |\_\_|\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= Dakar*  *02= Diourbel*  *03= Fatick* | *04= Kaffrine*  *05= Kaolack*  *06= Kolda* | *07=Kédougou*  *08=Louga*  *09= Matam* | *10= Saint Louis*  *11= Sédhiou*  *12= Tambacounda* | *13= Thiès*  *14=Ziguinchor* |

1. Adresse : ……………….……..………………………….………………...………………………………………
2. Numéro de téléphone : |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|
3. Numéro de Fax : |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|
4. Email : ………………………………….………@………..……………….……...………………………………
5. Site internet : **www**.……………….…..........…………………….........……………….………………………...
6. Année de création de l’entreprise|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|
7. NINEA|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|
8. Statut juridique|\_\_|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= SARL* | *2= SU* | *3= SA* | *4=SNC* | *5= GIE* | *6= Autre (Préciser)………………………………….…..* |

1. Secteur d’activités : |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Industrie*  *2= Commerce* | *3= BTP*  *4=Services* | *5= Agriculture*  *6=Artisanat* | *7=Administration*  *8=Autre (Préciser)………….……* |

1. Préciser la nature de l’activité de votre entreprise : |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Formel* | *2= Informel* |

1. Dans quelle tranche situez-vous votre chiffre d’affaires de 2014 (en FCFA) ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= 10 millions ou moins*  *2= ]10millions, 50 million]s* | *3= ]50millions, 100 millions]*  *4= ]100millions, 500 millions]* | *5= ]500 millions, 1 milliard]*  *6=Plus de 1 milliard* |

1. Dans quel intervalle situez-vous la taille de votre effectif permanent de 2014 ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= 10 ou moins*  *2= ]10, 30]* | *3= ]30, 50]*  *4= ]50, 100]* | *5= ]100, 150]*  *6=Plus de 150* |

1. De combien de comptes votre entreprise dispose-t-elle?
   1. Compte DAT :.........................................................................................................................................|\_\_|
   2. Compte courant :....................................................................................................................................|\_\_|
   3. Compte Epargne Projet :…...................................................................................................................|\_\_|
   4. Autre *(Préciser)* :…...................................................................................................................................|\_\_|
2. Préciser les noms des banques concernées. *(entourer les codes correspondants)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= BA*  *02= BHS*  *03= BICIS* | *04= BIMAO*  *05= BIS*  *06=BNDE* | *07= BOA*  *08= BRM*  *09= BSIC* | *10= CBAO*  *11= CDS*  *12= CI* | *13=CITIBANK*  *14= CNCAS*  *15= DIAMOND* | *16= ECOBANK*  *17= ORABANK*  *18= ICB* | *19= SGBS*  *20= UBA* |

1. Dans quelle banque votre entreprise a-t-elle domicilié son compte courant principal[[18]](#footnote-18) ? |\_\_|\_\_|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *01= BA*  *02= BHS*  *03= BICIS* | *04= BIMAO*  *05= BIS*  *06=BNDE* | *07= BOA*  *08= BRM*  *09= BSIC* | *10= CBAO*  *11= CDS*  *12= CI* | *13=CITIBANK*  *14= CNCAS*  *15= DIAMOND* | *16= ECOBANK*  *17= ORABANK*  *18= ICB* | *19= SGBS*  *20= UBA* |

1. Depuis combien de temps votre entreprise est-elle cliente de cette banque ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= moins d’un an*  *2= entre 1 et 5 ans* | *3=Entre 6 et 10 ans*  *4= Entre11 et 15 ans* | *5=Entre16 et 20 ans*  *6=plus de 20 ans* |

1. **SATISFACTION SUR L’OFFRE DE SERVICES**
2. Votre entreprise a-t-elle déjà eu à changer de banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, 1 fois* | *2=Oui, 2 fois* | *3= Oui, Plus de 2 fois* | *4= Non* |

Si **oui**, veuillez préciser :

* 1. En quelle(s) année(s).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= 2015* | *2= 2014* | *3= 2013* | *4= 2012* | *5=2011* | *6=2010 ou Avant* |

* 1. Pour quelle(s) raison(s) ? (*encerclez la ou les réponses*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Qualité de l’accueil*  *2= Inadaptation des produits* | *3= Non-conformité des produits*  *4= Difficultés d’obtention du crédit* | *5= Litige*  *6= Réclamation non satisfaite* | *7= Rachat de crédit*  *8=Coût élevé des services*  *9=Autre (Préciser)………......* |

* 1. Comment votre entreprise juge-t-elle l’attitude de sa banque initiale face à ce changement ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très coopérative* | *2= coopérative* | *3=Pas coopérative* | *4= Pas du tout coopérative* |

1. Votre entreprise a-t-elle eu un litige avec sa banque principale ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, 1 fois* | *2=Oui, 2 fois* | *3= Oui, Plus de 2 fois* | *4= Non* |

Si **oui**, veuillez préciser :\*

* 1. En quelle(s) année(s).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= 2015* | *2= 2014* | *3= 2013* | *4= 2012* | *5=2011* | *6=2010 ou Avant* |

* 1. Le(s) objet(s) de ce(s) litige(s).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Interprétation divergente du contrat*  *2= Qualité des produits* | *3= Coût des services*  *4= Déficit d’information* | *5=Prélèvement indu*  *6=Autre (Préciser)…………………..............* |

1. Que pensez-vous du nombre d’agences de la banque principale de votre entreprise ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très suffisant* | *2= Suffisant* | *3=Non suffisant* | *4= Pas du tout suffisant* |

1. Que pensez-vous du nombre de guichets fonctionnels de l’agence de votre entreprise ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très suffisant* | *2= Suffisant* | *3=Non suffisant* | *4= Pas du tout suffisant* |

1. Quelle est l’appréciation de votre entreprise sur la rapidité des opérations de caisse dans sa banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

1. Votre entreprise a-t-elle effectué au cours des **trois dernières années** des opérations de virements vers une autre banque de la place ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces ordres de virement ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très longue* | *2= Longue* | *3= Correcte* | *4= Très Correcte* |

1. Votre entreprise a-t-elle émis au cours des **trois dernières années** des virements vers l’étranger ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces ordres de virement ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très longue* | *2= Longue* | *3= Correcte* | *4= Très Correcte* |

1. Votre entreprise a-t-elle reçu au cours des **trois dernières années** des virements de l’étranger ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous de la durée de traitement de ces virements ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très longue* | *2= Longue* | *3= Correcte* | *4= Très Correcte* |

1. Votre entreprise utilise-t-elle des chéquiers ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous du délai de traitement de leur renouvellement? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très long* | *2= Long* | *3= Correct* | *4= Très Correct* | *5= Sans objet (Je ne l’ai jamais renouvelé)* |

1. Avec quelle périodicité votre entreprise reçoit-elle ses relevés de compte ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Tous les 15 jours* | *2= Mensuelle* | *3= Trimestrielle* | *4= Annuelle* | *5= Irrégulière* | *6= Jamais reçus* |

Si réponse **différente de 6** :

* 1. Par quel canal votre entreprise reçoit-elle ses relevés de compte ? |\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Par courrier* | *2= Par mail* | *3= par SMS* |

* 1. Avez-vous décelé au cours des **trois dernières années** des irrégularités dans vos relevés ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très souvent* | *2= Souvent* | *3= Rarement* | *4= Jamais* | *5= Sans objet* |

1. Par rapport à vos projets, que pensez-vous des produits proposés par votre banque|\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très adaptés* | *2= Adaptés* | *3= Non adaptés* | *4= Pas du tout adaptés* | *5= Sans objet* |

1. Par rapport à vos besoins en fonds de roulement, que pensez-vous des produits proposés par votre banque|\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très adaptés* | *2= Adaptés* | *3= Non adaptés* | *4= Pas du tout adaptés* | *5= Sans objet* |

1. Quelle appréciation votre entreprise fait-elle des dates de valeur appliquées sur ses opérations ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

1. **SATISFACTION SUR LES COÛTS**
2. Quelle est l’opinion de votre entreprise sur la politique d'information sur les tarifs de sa banque?  |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= bonne* | *5=Mauvaise* | *4= Très mauvaise* |

1. Depuis le 1er octobre 2014, avez-vous noté sur vos relevés la gratuité de certains services |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

1. Êtes-vous au courant que 19 services sont offerts à titre gratuit depuis le 1er octobre 2014 ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

Si **oui**, lesquels *?*….…..........................………..….............….…..........................………..….............….….......................

1. Si votre entreprise évolue dans le **secteur du commerce ou des services**, disposez-vous d’un (TPE) |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* |

* 1. Si **non**, pour quelles raisons ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Frais élevés*  *2= Je n’ai pas confiance* | *3= Mes clients ne l’utiliseront pas*  *4=Autre (préciser)……………………………………………………………….* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous des frais y afférents ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnable* | *2= Raisonnable* | *3=* C*her* | *4=Très cher* |

1. Votre entreprise a-t-elle bénéficié au cours des **trois dernières années** d’un crédit auprès de sa banque ?|\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non, Demande refusée* | *2= Non, Jamais introduit de demande* |

Si **oui**,

* 1. De quelle(s) nature(s) ? *(entourer les codes correspondants)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1****= Fonctionnement***  *2= Investissement* | *3=Crédit documentaire*  *4 = Escompte* | *5= Crédit-bail*  *6=Autres (Préciser)………………………..…...….* |

* 1. Avant la signature de votre convention, comment avez-vous été informé du TEG appliqué ?|\_\_|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Par écrit* | *2= Oralement.* | *3=Pas informé* |

* 1. Quelles sont les principales garanties assorties à ces crédits ?*(entourer les codes correspondants)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1=****Hypothèques***  *2=Nantissement* | *3=Gages*  *4=Assurance-crédit* | *5 = Cautions et Avals*  *6= Warrantage* | *7=Autres (Préciser)……………..* |

* 1. Comment votre entreprise juge-t-elle ces garanties ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Trop contraignantes* | *2= Contraignantes* | *3= Pas contraignantes* | *4= Pas du tout contraignantes* |

* 1. Votre banque a-t-elle interrogé votre entreprise sur ses autres engagements ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

1. Votre entreprise a-t-elle fait des placements auprès de sa banque au cours des **trois dernières années** ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, de quelles formes ? *(entourer les codes correspondants)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1=Dépôts à Terme (DAT)* | *2= Bons de caisse* | *3=Autres (préciser)…………….………………..…* |

1. Que pensez-vous des taux d’intérêt sur les placements proposés par les banques ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très corrects* | *2= Corrects* | *3= Faibles* | *4= Très faibles* | *5= Ne connais pas* |

1. Que pensez-vous des taux d’intérêt sur les crédits d’investissement proposés par les banques ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très élevés* | *2= Elevés* | *3= Corrects* | *5= Très Corrects* |

1. Que pensez-vous des taux d’intérêt sur les crédits de fonctionnement proposés par les banques ?|\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très élevés* | *2= Elevés* | *3= Corrects* | *5= Très Corrects* |

1. Votre entreprise a-t-elle bénéficié de facilités de caisse au cours des **trois dernières années** ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

* 1. Si **oui**, que pensez-vous des frais appliqués sur les facilités de caisse ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* |

1. Que pensez-vous des frais de tenue de compte appliqués à votre entreprise ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* |

1. Votre entreprise était-elle informée de ces frais au moment d’ouvrir son compte ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

1. Votre entreprise utilise-t-elle les services de consultation à distance de son compte *(réception de relevés de compte, consultation du compte à distance, opérations de virement, etc.)* ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2= Non* |

Si **oui**,

* 1. Quelle est votre opinion sur la qualité de ce service ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

* 1. Que pensez-vous du coût de ce service ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très raisonnables* | *2= Raisonnables* | *3= Elevés* | *4= Très élevés* |

1. **SATISFACTION SUR LE PERSONNEL**
2. Quelle est votre opinion sur l’initiative de votre conseiller à vous contacter ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* |

1. Quelle est votre opinion sur la capacité d’écoute de votre conseiller ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très satisfait* | *2= Satisfait* | *3= Pas satisfait* | *4= Pas du tout satisfait* | *5= Jamais rencontré mon conseiller* |

1. Arrive-t-il au conseiller en clientèle de votre entreprise de lui fournir des conseils ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très souvent* | *2= Souvent* | *3= Rarement* | *4= Jamais* |

* 1. Si **1**, **2** ou **3**, comment jugez-vous la qualité de ces conseils ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= Bonne 3=Neutre* | *4=* M*auvaise* | *5=Très mauvaise* |

1. Comment qualifiez-vous le personnel de l’agence bancaire de votre entreprise ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très courtois* | *2= Courtois* | *3=* D*iscourtois* | *4=Très discourtois* |

1. Pensez-vous que le compte de votre entreprise est géré au mieux de ses intérêts ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, tout à fait* | *2= Oui* | *3=Non* | *4=Non, pas du tout* |

1. Au moment d’ouvrir son compte, votre entreprise a-t-elle été informée sur ses obligations ?|\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* |

* 1. Si **oui**, comment qualifiez-vous ces informations ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très complètes* | *2= Complètes* | *3=Incomplètes* | *4=Très incomplètes* |

1. Au moment d’ouvrir son compte, votre entreprise a-t-elle été informée des conditions tarifaires ? |\_\_|

|  |  |
| --- | --- |
| *1= Oui* | *2=Non* |

1. Votre entreprise a-t-elle eu à formuler des réclamations au niveau de sa banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Oui, 1 fois* | *2=Oui, 2 fois* | *3= Oui, Plus de 2 fois* | *4= Non* |

Si **oui**, Veuillez préciser :

* 1. En quelle(s) année(s).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= 2015* | *2= 2014* | *3= 2013* | *4= 2012* | *5=2011* | *6=2010 ou Avant* |

* 1. Les raisons de ce(s) réclamation(s). (*encerclez la ou les réponses*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *1= Facturation d’un service*  *2= Contestation du relevé* | *3= Absence de diligence*  *4= Déficit d’information* | *5=Autre (Préciser)……….................* |

* 1. Comment jugez-vous la qualité du suivi de votre dernière réclamation ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très bonne* | *2= Bonne* | *3=* M*auvaise* | *4=Très mauvaise* |

1. **SATISFACTION SUR L’ACCESSIBILITE**
2. Comment votre entreprise juge-t-elle l’accès par téléphone à son agence ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très facile* | *2= Facile* | *3=* D*ifficile* | *4=Très difficile* | *6=Sans objet* |

1. Comment jugez-vous l’accès au site web de votre banque ? |\_\_|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *1= Très facile* | *2= Facile* | *3=* D*ifficile* | *4=Très difficile* | *6=Sans objet* |

1. Comment jugez-vous l’accessibilité de l’agence bancaire de votre entreprise ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très facile* | *2= Facile* | *3=* D*ifficile* | *4=Très difficile* |

1. Que pensez-vous des horaires de service de l’agence bancaire de votre entreprise ? |\_\_|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *1= Très adaptés* | *2= Adaptés* | *3=* I*nadaptés* | *4=Très inadaptés* |

**Vos suggestions pour améliorer la qualité des services de votre banque :**

* ***Sur les opérations courantes (versement et retrait d’espèces, virements, opérations de change, etc.).***

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur les chèques.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur l’accueil.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur les horaires de services.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur les prêts (taux d’intérêt, garanties, durée d’instruction et de mise en place des ressources).***

…………………………………………………………………………………………………..………………

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Sur les autres services.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

* ***Autres suggestions.***

…………………………………………………………………………………………………..………………

1. M. Pape Seyni THIAM, Expert Statisticien Economiste, ne faisant plus partie de l’équipe de l’OQSF, a toutefois participé à la conception et à la réalisation de cette enquête en qualité de coordonnateur jusqu’en décembre 2015. [↑](#footnote-ref-1)
2. Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Banques [↑](#footnote-ref-2)
3. Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Assurances [↑](#footnote-ref-3)
4. Enquête de Satisfaction auprès des Usagers des Services Financiers Décentralisés [↑](#footnote-ref-4)
5. Enquête de Satisfaction auprès des Usagers de la Poste [↑](#footnote-ref-5)
6. Enquête Nationale sur les Populations Non Bancarisées [↑](#footnote-ref-6)
7. Ces données consolidées par banque ont été recueillies à partir du rapport 2013 de la Commission bancaire de la BCEAO [↑](#footnote-ref-7)
8. Le programme d’éducation financière des PME (PEF) est une activité issue des recommandations de la 2ème Concertation nationale sur le Crédit dont la coordination est assurée par l’OQSF en rapport avec d’autres acteurs institutionnels désignés. Ce programme s’articule autour de 21 modules de formation au profit des PME. [↑](#footnote-ref-8)
9. Les formules sont présentées en Annexe 3. [↑](#footnote-ref-9)
10. Par compte principal, il est entendu le compte à partir duquel l’entreprise effectue le plus d’opérations bancaires. [↑](#footnote-ref-10)
11. Axe Nord : Régions de Thiès, Louga, Saint-Louis et Matam [↑](#footnote-ref-11)
12. Axe Centre : Régions de Diourbel, Kaolack et Fatick [↑](#footnote-ref-12)
13. Axe Sud : Régions de Ziguinchor, Sédhiou et Kolda [↑](#footnote-ref-13)
14. Axe Est : Régions de Kaffrine, Tambacounda et Kédougou [↑](#footnote-ref-14)
15. Décret n° 2016-73 du 29 janvier 2016 relatif au service d’aide à la mobilité bancaire mentionné à l’article L. 312-1-7 du code monétaire et financier et aux plans d’épargne logement inactifs. [↑](#footnote-ref-15)
16. Note d’informations de la Banque Centrale d’Algérie du 26 décembre 2012 [↑](#footnote-ref-16)
17. Décret 2014-1653 du 24 décembre 2014 sur la médiation-conciliation qui confère à la médiation institutionnelle dont celle de l’OQSF, la possibilité de traiter pour le compte et sous mandat de l’administration judiciaire, le contentieux économique et financier. [↑](#footnote-ref-17)
18. Par compte principal, il est entendu le compte à partir duquel votre entreprise effectue le plus d’opérations bancaires. La banque principale est celle où est ouvert le compte principal. [↑](#footnote-ref-18)