

**DE LA CRISE DE CONFIANCE A L'EXCLUSION
BANCAIRE DES COMMERÇANTS : UNE
SOCIOHISTOIRE DE L'ÉCHEC DES INITIATIVES
BANCAIRES A BOUAKE EN COTE D'IVOIRE**

ELINGAN Ebrottié René

*Docteur, Socio-anthropologue des organisations et du Travail
Université Alassane Ouattara, Bouaké, Côte d'Ivoire
ebrottierene@gmail.com
(+225) 0768567077*

KOUASSI Bahtey Boussou Ghislain

*Docteur, Historien des faits économiques,
Université Alassane Ouattara, Bouaké, Côte d'Ivoire
kouassi.ghislain@yahoo.fr
(+225) 0758017079*

KOFFI Koffi Bernard

*Doctorant, Socio-anthropologue des organisations et du Travail
Université Alassane Ouattara, Bouaké, Côte d'Ivoire
koffibernard@gmail.com
(+225) 0707301211*

TOURE Irafiala

*Professeur Titulaire, Socio-Anthropologue des Organisations et du Travail
Université Alassane Ouattara, Bouaké, Côte d'Ivoire
Irafiala.toure@iutea.edu.ci*

Résumé

En Afrique occidentale mieux en Côte d'Ivoire, la bancarisation rencontre assez de difficultés à se faire une place. Ainsi, cette étude requiert une grande attention en ce sens qu'elle vise à déceler les facteurs explicatifs de la non-adhésion des individus à la bancarisation. Le présent article analyse les facteurs explicatifs de l'échec des initiatives de promotion et d'implémentation du secteur bancaire en Côte d'Ivoire. Il se situe à la croisée de la sociologie des organisations et de l'histoire des faits économiques. L'étude s'appuie sur une démarche qualitative de type analyse de contenu. A cet effet, des lectures, des observations et des entretiens ont été réalisés auprès de 20 Commerçants, 12 clients bancaires, 04 banquiers, 04 Vigiles de banques. Quant à l'analyse des données, la théorie des besoins et la théorie de la frustration-agression ont permis de comprendre les comportements des commerçants dans leurs rapports avec les banques. Les résultats révèlent que la réticence des commerçants quant à la

bancarisation et les pratiques de violence contre les banques même si elles sont regrettables, elles sont cependant fondées.

Mots-clés : Banque, commerçants, exclusion bancaire, crise de confiance, violence, pratiques

Abstract

In west Africa, precisely in Cote d'Ivoire, banking is having quite a hard time finding a place for itself. Then, this study requires a great attention, in this meaning that it aims to detect the explanatory factors of the initiative failures to promote and implement the banking sector in Cote d'Ivoire. We find him at the crossroads of the sociology of organization and history economic facts. The study throws light on a qualitative approach such as content analysis. For this purpose readings, observations and interviews have been realized with 20 traders, 12 bank customers, 04 bankers security guards. Reading data analysis, the needs theory and the frustration aggression theory allowed to understand the behavior of traders as for banking and violent practices against banks. Even if they are regrettable they are nevertheless well-founded.

Key words : Bank, traders, banking exclusion, confidence crisis, violence, practices.

Introduction

La Côte d'Ivoire devient colonie française le 10 mars 1893. À partir de cette période, la France y crée un système monétaire. Ainsi, de cette date à la première guerre mondiale, la Côte d'Ivoire compte trois banques coloniales (DJÉ, L., 2018, p34). Il s'agit de la Banque de l'Afrique Occidentale (BAO), la Banque Française de l'Afrique (BFA) et la Banque Commerciale Africaine (BCA). Après la deuxième guerre, des banques de développement sont portées sur les fonds baptismaux. Ainsi, l'année 1962 est une année charnière dans l'univers des banques en Côte d'Ivoire. En effet, cette période est marquée par un vaste programme de filiation des banques coloniales (DJÉ, L., 2018, p48). Dans ce contexte, les organismes de crédits sociaux furent transformés en banques de développement et établissements financiers pour un soutien aux investissements mais également pour le développement de l'agriculture. De plus, cette filiation commence avec la création le 27 mars 1962 de la Société Ivoirienne de Banque (SIB). En plus de la SIB, la Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie de Côte d'Ivoire (BICI-CI) et la Société Générale de Banque en Côte d'Ivoire (SGBCI) sont également constituées en 1962. Déjà établies à Abidjan,

ces institutions bancaires étendent leurs réseaux à certaines villes telles que Bouaké et Abengourou (TCHEHI, Z, 2019).

Les pratiques comptables de nos jours suscitent beaucoup de débats. La diversité des modèles impose une approche critique des sources qui varient entre les dispositions sécuritaires fiables et conventionnelles et celles qui sont individuées occasionnent des pertes et des angoisses. En effet, une catégorie de personnes préfère protéger leurs fonds avec tous les risques possibles liés à l'humidité, à la moisissure, au mépris des institutions bancaires. (Elingan, 2018) (Tchakounté, D., 2009), Partant de là, l'on s'interroge sur la manière de conserver pendant longtemps et surtout en bon état la fortune déjà acquise. De même, le lieu, la période et la durée de la conservation de l'argent interpellent. C'est ainsi que nous évoquons l'aspect conservation de ces richesses de manière plus adéquate. Aussi, des institutions bancaires plus structurées et mieux armées contre les malfrats de tous genres et de tout acabit, ont été mises en place pour recevoir les fonds, les protéger, les faire fructifier pour les personnes qui accepteraient de les leur remettre en payant des frais. Les débuts n'ont pas été très enthousiasmés, mais progressivement la confiance des fortunés fut gagnée. (Couchoro, M., 2011). Au fil des années, les banques sont devenues incontournables dans leurs fonctions sécuritaires et protectrices.

Timidement nées, les banques ont su convaincre les populations et se faire une place au sein de la société. Selon *Africa 24 TV (2018)*, aujourd'hui au niveau de l'Afrique le taux de bancarisation s'élève à 10%. En Afrique occidentale la bancarisation rencontre assez de difficultés à se faire une place. Cette assertion est expliquée par le fait que le taux de bancarisation à ce niveau varie entre 07,4 à 08%. Le taux de bancarisation tourne autour de 14 à 15% en Afrique de l'ouest si on n'y intègre les structures de micro finance. Par contre, si elles sont retirées, le taux reste encore très faible avec 10% a révélé le Directeur Général de GIM-UEMOA (Ahouantché B., 2014). En effet, les pays de cette sous-région montrent un sentiment de désintéressement vis-à-vis des banques au regard de leur faible taux de bancarisation. Ce taux est très bas par rapport à ceux de la Tunisie (60%) et le Maroc (71%). En ce qui concerne la Côte d'Ivoire, elle présente un taux de 16% en

2017 (et 19% en 2018) avec 54% concentré à Abidjan et 46% pour le reste du pays.

La place des banques peut être remarquable du fait qu'elles viennent en appui au développement économique d'un secteur d'activité donné, d'une localité, d'un pays. À travers les prêts que les banques octroient, elles deviennent un fer de lance au plan économique. Elles accompagnent les investisseurs, entrepreneurs, en favorisant le financement ou le développement d'une activité. La bancarisation devrait donc être à encourager dans un milieu en voie de développement surtout en situation de post-crise comme c'est le cas en Côte d'Ivoire où l'État présente un sentiment de limitation en termes de financement des projets notamment au niveau du secteur dit informel. L'on retient que plusieurs avantages sont offerts par les banques, dont la sécurité des fonds, l'octroi de crédits, les financements de projets... Toutefois, les banques n'ont jamais pu accomplir totalement la mission qu'elles ont promise ; celle de recevoir et d'assurer la sécurité des fonds vu le taux de bancarisation. Force est de constater que malgré tous les privilèges que présentent les banques, certains individus semblent être à l'écart en l'occurrence les acteurs du secteur vivrier.

Cette étude requiert une grande attention. Elle trouve toute sa pertinence en ce sens qu'elle vise à déceler les facteurs explicatifs de la non-adhésion des individus à la bancarisation. En effet, précédemment, des études ont révélé d'énormes difficultés liées à l'accès aux financements bancaires, (Tchakounté, 2009). D'une part, il s'agira d'étudier les regards que les structures bancaires posent sur la filière vivrière par ricochet sur les coopératives du secteur avec mention particulière sur les coopératives féminines. En clair, mettre en lumière ce qui est reproché aux commerçantes et qui amène les structures bancaires à être de moins en moins enthousiasmées quant aux financements de leurs activités. D'autre part, l'on s'intéressera aux perceptions (jugements) que les commerçantes ont sur les structures bancaires conformément à leurs missions et leurs actes. Cette étude suivra l'ordre chronologique suivant. Comment se présente la banque dans la sociohistoire de la ville de Bouaké ? Quels sont les facteurs explicatifs du faible taux de bancarisation à Bouaké ? Quel est l'impact

du rapport entre les structures bancaires et les commerçants sur le développement à Bouaké ?

Méthodologie

Le présent article analyse les facteurs explicatifs de l'échec des initiatives de promotion et d'implémentation du secteur bancaire en Côte d'Ivoire. Il se situe à la croisée de la sociologie des organisations et de l'histoire des faits économiques. La documentation, des observations et des guides d'entretien ont été administrés auprès de 20 Commerçants, 12 clients bancaires, 04 banquiers, 04 Vigiles de banques. Par ailleurs, les données recueillies ont été analysées à la lumière de la théorie des besoins, de la théorie de la frustration-agression et de la Théorie du partenariat et de l'adaptation. L'on a procédé à une triangulation consistant en une confrontation des données collectées afin de maximiser leur fiabilité. Dans ce travail, cette approche a permis vérifier les propos des responsables des coopératives féminines en interrogeant certains responsables d'autres coopératives ainsi que les responsables des structures d'encadrement. Les propos des enquêtes ont été croisés aux écrits scientifiques et analysés à la lumière des observations sur le terrain. La présente étude mobilise une approche qualitative axée sur l'analyse thématique de contenu a permis de comprendre les comportements des commerçants dans leurs rapports avec les banques et vis-versa.

Résultats

I. Perceptions et comportements des commerçants vis-à-vis des structures de financements

Cette rubrique est le cadre choisi pour faire un état des lieux des actes que posent les structures financières dans leur gestion clientèle. C'est également le lieu d'étaler tout ce que les institutions bancaires reprochent à leurs clientèles.

Figure 1 : Banque et IMF au sein du MGB



Source : Cliché de R. ELINGAN, Janvier 2022.

1. Organisation interne des banques

1.1. *Le Chef d'agence (C.A)*

Il est le chef suprême dans la prise des décisions. Il a plusieurs rôles tels que : confectionner le budget de l'agence ; veiller à la bonne marche de l'agence ; gestion administrative de l'effectif de l'agence ; suivi de l'application des plans d'actions commerciaux individuels et à l'application des procédures ; suivi et exécution des objectifs assignés à l'agence (ressources ; emplois ; produits bancaires...).

1.2. *Conseiller clientèle, un guide éclairé pour les clients*

Le conseiller clientèle joue un rôle prépondérant au sein de la banque. Il est chargé de recevoir les clients ; inscrire et gérer leurs procurations. Il assure la prospection et la fidélisation de la clientèle. Il veille à réaliser les objectifs assignés à l'agence

1.3. *Service Accueil ou réception des clients*

Le service accueil, dans les banques est un maillon essentiel

dans le processus de gestion clientèle. L'accueil est la toute première étape. Il consiste à accueillir la clientèle, l'interroger sur le motif de sa visite en vue de l'orienter vers qui de droit. Ce service est doté de brochures, d'affiches publicitaires et de fiches de renseignements. Le service accueil sert d'intermédiaire entre la clientèle, les vigiles et l'ensemble du personnel. Son rôle est de à répondre aux préoccupations qui se posent constamment

1.4. Guichets

Il existe deux (02) types de guichets.

Les guichetiers payeurs : il s'agit de guichets mécaniques Ils sont chargés de : payer les clients ; Il est chargé de recevoir les versements des clients, de vendre les produits bancaires, de rechercher la clientèle (phonings, établir des PAC...).

Guichet Automatique (GAB), un outil rapide et fiable : On appelle guichet automatique cet appareil qui permet au propriétaire d'une carte bancaire d'effectuer de nombreuses opérations sans intervention du personnel de sa banque et ce 24 H sur 24. L'utilisation d'un GAB permet aux clients de l'établissement propriétaire du GAB, notamment, d'effectuer les opérations suivantes : consultation de solde, demande de RIB, demande de chèquiers, virement de compte à compte au sein de la banque, remise de chèques, versement d'espèces, retrait d'espèces. Les GAB ont aussi fonction de distributeurs de billets (DAB) pour l'ensemble des porteurs de cartes acceptées par l'appareil. La mise en place du « Guichet Automatique » par les structures bancaires est d'un atout incontestable au regard de ses avantages. Il permet d'éviter la perte de temps.

1.5. Marketing bancaire dans la gestion clientèle

Le marketing peut être défini comme étant l'association de la psychologie et la sociologie au service de la vente. C'est le fait de savoir amener les clients et les non-clients à s'intéresser aux produits bancaires. Cette approche passe par la promotion et la publicité des produits.

La publicité attire la clientèle vers le produit tandis que la promotion pousse le produit vers le client. Cette approche est un

moyen de toucher la sensibilité (capter l'attention) des clients. Cela se perçoit à travers des messages électroniques et téléphoniques, des affiches et panneaux publicitaires, les slogans. Au titre des slogans voici des exemples :

- « *Financer pour développer* » BNI
- « *ECOBANK, la banque panafricaine* » ECOBANK
- « *NSIA, le vrai visage de l'Assurance et de la Banque* » NSIA
- « *Comptez sur nous, vous comptez pour nous* » SIB,
- « *Développons ensemble l'esprit d'équipe* » SGBCI

En plus de cela, les institutions bancaires animent souvent des conférences (même si cela n'est pas assez) dans le but d'avoir de nouveaux clients et de fidéliser les anciens. (Tchakouté, 2009).

2. Critiques des banques à l'endroit des commerçants

Plusieurs pratiques des clients bancaires en général et des commerçants en particulier sont parfois décriées. À ce sujet, les avis sont diversifiés.

Ainsi donc, quel est le regard des services bancaires sur les clients ? Répondre à cette interrogation est le but de cette rubrique, (Lougbeignon, 2008).

2.1. Analphabétisme des commerçants, une difficulté majeure dans le secteur bancaire

L'analphabétisme des commerçants rend difficiles les échanges avec les institutions bancaires. Le secteur bancaire est un milieu beaucoup sensible à cause des activités qui s'y déroulent (dépôts, retraits d'argent). À cet effet, les services bancaires s'appuient sur des documents leur servant de repère et de preuve de leurs différentes activités. De ce fait lire et écrire deviennent incontournable dans un tel milieu. Or plusieurs commerçants sont analphabètes. Notre enquête (2018). Cette incapacité à pouvoir lire et écrire pose un problème lors du remplissage du formulaire à l'ouverture de compte. Cette difficulté se présente également au cours des différentes opérations bancaires. Comment un illettré pourrait-il lire les documents en rapport avec la

gestion de son compte bancaire ? Voilà l'une des difficultés. Pour les agents bancaires à cause de la confidentialité des informations, il est primordial pour le client de savoir lire et écrire.

« Avec la banque c'est une question d'engagement personnel que le client prend. Les informations concernant les comptes telles que la signature, le numéro de compte, sont très sensibles par conséquent doivent rester privées. Et à ce niveau on a un souci avec les clients analphabètes, c'est compliqué » [Enquête de terrain, CC_T. E, 2020)]

2.2. L'insolvabilité des acteurs

L'insolvabilité peut se définir comme étant le fait d'être d'abord dépourvu de toutes devises. Ce fait bien évidemment rend difficile le remboursement des prêts contractés. Ce fait peut être expliqué par plusieurs facteurs. Dans certains cas, l'insolvabilité est le résultat d'une absence ou d'une insuffisance de moyens financiers. Les structures bancaires reprochent aux commerçants de ne pas honorer leurs engagements quant aux remboursements en cas d'octroi de crédit. Dans d'autres cas, l'insolvabilité est justifiée par une négligence, un manque d'intérêt et de considération envers le créancier. Cela relèverait de la mauvaise foi et du laxisme. En effet, des expériences désagréables vécues antérieurement par les structures bancaires leur laissent une image péjorative des acteurs du vivrier en général. Les banques commerciales (BICICI, ECOBANK, BNI, IMF...) défendent la même position. Cette assertion est étayée par les propos ci-dessous :

« Avec les gens du vivrier c'est compliqué. Tu vas leur faire un prêt aujourd'hui, pour rembourser c'est tout un problème. Déjà même que leurs activités sont conditionnées par les saisons et beaucoup d'autres choses. On a essayé, les gens sont venus pleurer dans nos oreilles ici comme si c'était une ONG pour le social, NON je suis désolé. Nous, "on gère pas ça", tu as emprunté du crédit pour un délai, il faut rembourser tranquillement, c'est tout... » [Enquête de terrain, T. A., (2021)]

2.3. Irrespect et violence des acteurs

Pour un bon fonctionnement, les institutions bancaires sont

¹ Langage des jeunes en Côte d'Ivoire traduisant ceci : « On ne s'en soucie pas »

régies par des principes bien définis tels que : jours et heures d'ouverture et de fermeture, signature, lecture de fichiers. Les services bancaires accusent parfois les commerçants au sujet de certaines attitudes désagréables telles que l'indiscipline, l'irrespect et la violence, (Rehoul, 1998) ; (Dami, 2016).

L'indiscipline : c'est la manifestation des pratiques contraires aux normes prédéfinies par les institutions bancaires. Autrement dit, l'indiscipline est l'ensemble de toutes les déviations par rapport à un fonctionnement donné. Dans notre cas, voici quelques normes qui régissent les services bancaires. Les réceptions et les traitements de données se font selon l'ordre d'arrivée. En plus il n'est autorisé à se rendre au bureau du conseiller-client /chef d'agence que sur un Rendez-vous (signalé sa présence) au préalable.

Le constat fait est que très souvent les clients ont des attitudes contradictoires aux normes préétablies par les services bancaires. En effet, certains estiment que leurs préoccupations sont plus sérieuses et urgentes. D'autres par contre, ne perçoivent pas l'utilité de « patienter », « faire le rang » lorsque le bureau n'est pas fermé à clé. Selon monsieur Soro, un vigile :

« (...) il y a des clients quand ils arrivent, ils rentrent directement, ils ne respectent pas l'organisation. Qu'il y ait rang ou pas, ce n'est pas leur problème. [Enquête de terrain, V. S, (2021)]

« Ce que j'ai remarqué est que les gens ont du mal à obéir aux règles. Certains trouvent qu'ils sont plus pressés que les autres. Souvent il y a des clients qui entrent sans taper parfois même sans saluer ils exposent leurs préoccupations. Peut-être la solution, c'est de penser à éduquer nos clients » [Enquête de terrain, CC_S2S (2021)]

Le manque de respect : Ceci est caractérisé par une absence de considération soit à l'endroit des agents bancaires, soit une violation des normes établies par les institutions bancaires. Selon les données du terrain, l'on rencontre constamment des clients qui accordent peu de respect aux agents en service. Leurs agissements donnent parfois l'impression qu'ils minimisent la dignité de l'autre. Le manque de respect est saisi parfois dans le regard, la parole et les actes.

« Tu sais qui je suis ? » ou « respectez les gens » encore
« pas question, ça m'arrange pas ».

Ces données ont été confirmées par nos observations et également les dits de plusieurs vigiles de banques. Monsieur Honoré affirmait ceci :

« y'a des gens qui sont bien respectueux sinon le reste là vraiment. Souvent c'est sur nous les gens mettent tout, nous aussi on peut rien dire à cause du travail. Ivoirien même n'a jamais eu du respect pour les hommes en jaune »
[Enquête de terrain. Honoré. V, (2021)]

Des propos qui justifient en partie les violences dont sont victimes les agents de sécurité.

La violence : elle est perçue comme une brutalité, une cruauté que l'on exerce. Elle se manifeste de deux (02) manières : la violence verbale et la violence physique. La première prend l'aspect de menace, d'injure. Cela est perceptible à travers le sens des mots employés, la tonalité et le style du discours. Plusieurs expressions allant dans ce sens ont été recueillies, comme :

« blakro² » « ça veut dire quoi ça là » « Tchrouuu³ » « vous m'en merdez »

« des faux gars⁴ » « c'est foutaise »

Quant à la deuxième manière, elle est reconnue à travers des actes d'agression. Par exemple, la manière d'ouvrir ou de fermer la porte, les casses, pillages. Tous ces éléments cités plus haut ont été attestés par plusieurs enquêtés témoins des faits.

Le vigile de banque, nommé monsieur Edo, estime qu'il existe différents types de clients. Il tente d'insinuer à travers sa voix et sa communication non-verbale que certains clients sont imprévisibles. Il affirme ceci :

« Il y a des clients là, vraiment déb. Ils sont très violents » [Enquête de terrain
V.E, (2021)]

² Mot malinké qui signifierait : imbécile, vagabond

³ Sifflement de la bouche pour exprimer le mépris, le dégoût ou la vulnérabilité d'un être, un objet ou une situation

⁴ Individus peu ou pas crédibles

2.4. Demande de prêt sans avoir épargné

Nombreux sont les clients des institutions bancaires qui demandent un prêt à leurs dites structures. La plupart de ces individus n'ont pas d'épargne (ou soit une épargne très faible). Par le passé certains débiteurs ont manqué d'honorer leur engagement, celui de reverser à la banque la somme empruntée y compris le taux d'intérêt. Plusieurs autres expériences désagréables font que désormais les banquiers s'imaginent un remboursement incertain du crédit. En effet, seul l'emprunteur dispose de l'information, car il sait mieux que quiconque s'il remboursera le crédit. Cette réalité évidente amène la banque à plus d'attention dans l'octroi de prêts.

« Ils y a eu tellement de situations défavorables qui ont poussé les banques à adopter une attitude de vigilance et de prudence désormais face à la demande de crédits. Nous recevons des clients qui demandent des prêts pourtant ils n'ont rien épargné, de surcroît avec probabilités de remboursement incertain » [Enquête de terrain, C-C, T2E (2021)]

Selon des enquêtés, les banques agissent sur la base d'un choix raisonné. Ainsi le comportement des clients conditionne la réaction des banques. Cet avis est fortement soutenu par un interviewé en ces termes :

« La banque fait confiance aux gens qui sont sérieux (...) si tu es bien, la banque est bien avec toi. » [Enquête de terrain, T2. A, (2021)]

Il arrive parfois où les services bancaires sont incapables de donner un financement. Cela s'expliquerait par une demande de prêt largement au-dessus de l'épargne. Bouaké est une zone où il y a plus de retrait que de dépôt ce qui justifierait le manque de liquidité à certains moments. Cette position est défendue unanimement par les conseillers-clientèle enquêtés. [Notre enquête, (2021)] et Gueneau, C., (2000).

3. Résultante entre mission et comportements des structures bancaires

Il y a un écart entre ce que les services bancaires affichent comme leurs missions et la réalité de leurs comportements. Cette contradiction entre la promesse et le vécu tend à occasionner des réactions de mécontentement de la part des populations. La qualité de la gestion clientèle par les institutions bancaires a un impact considérable sur la bancarisation. Cette prise en charge des clients par les banques a parfois favorisé deux (02) réalités : soit à poser des actes de révoltes ou soit à se tourner vers une autre cible.

3.1. Actes de révolte et de protestations

Ce sont ces faiblesses de diverses natures qui ralentissent la bancarisation et qui affectent également le milieu vivrier que l'on veut montrer, à travers cette approche. Les faits de contestations contre les banques sont de deux (02) ordres : les faits internes et les faits externes.

3.1.1. Actes internes qui désagrègent les services bancaires

La gestion du personnel est un aspect primordial que les structures bancaires ne doivent pas négliger. Le personnel constitue avant tout un client potentiel. La plupart des désagréments qui surviennent en milieu bancaire découleraient du mécontentement des agents bancaires. En effet, des agents mécontents adoptent des attitudes d'absentéisme, de retard ou de paresse conduisant à un faible rendement. Ils deviennent parfois espions et complices dans les vols et détournements de fonds au sein des banques. MOLES A. (1979).

3.1.2. Actes externes qui ralentissent la bancarisation

- Les actes individuels : agression verbale, menace, injures

La violence paraît pour certains clients le moyen idéal d'expression de leurs sentiments. Elle est souvent exercée sur les agents et les vigiles bancaires en remplacement de leurs supérieurs. Ils argumentent en disant :

« *Quand tu les insultes bien-là, c'est bon comme ça ils feront le compte rendu au patron. Le jour on va frapper tous les travailleurs de l'agence, le patron va sortir et il va savoir que c'est sérieux* » [Enquête de terrain, Y. M, (2021)]

- Les actes collectifs : les braquages armés, les casses et pillages de banque

Face à l'insatisfaction, des individus mènent parfois une action collective pour exprimer leur mécontentement. Cela peut être directement lorsque les acteurs concernés prennent part aux manifestations revendicatives. Par exemple le pillage de l'agence NSIA-banque en 2016 à Bouaké. Les actes collectifs sont dits indirectement lorsque les acteurs encouragent ou cautionnent les mouvements sans s'y impliquer. C'est le cas des parents ni voleurs, ni agresseurs mais qui tolèrent que leurs enfants soient voleurs, agresseurs pilleurs. (Grogué Y.A. 2001-2002),

Figure 2: Pillage de la banque NSIA-à Bouaké en 2016



Source : Archives de NSIA, Enquête de terrain (2020)

II. Des Réactions mitigées : entre facilités et difficultés dans le secteur de l'épargne

1. Perceptions sur les structures bancaires

1.1. Perceptions favorables sur les structures bancaires

Il est question de présenter les forces des banques à Bouaké selon le regard de nos enquêtés.

1.1.1. Dépôts, retraits et transferts

Nous utilisons le terme dépôt pour désigner l'acte qui consiste à verser un fond en vue d'une « épargne », (Lougbeignon ,2008). Au cours de nos différents entretiens il est ressorti que généralement, les opérations allant dans le sens de l'épargne se font sans difficultés. Écoutons un extrait des propos de monsieur Touré :

« Il n'y a rien de plus facile que faire un dépôt en banque, ça c'est bien rapide. » [Enquête de terrain, T. A, (2021)].

Certains ont abordé l'aspect financier rattaché à ces différentes opérations. C'est dans ce contexte qu'un opérateur économique affirme :

« Plusieurs actions sont menées entre autres la suppression de certains frais tels que les frais de tenue de compte, les opérations de virements de comptes à comptes, la suppression de frais de consultation de solde » [Enquête de terrain, K, CIDT (2020)]

D'autres par contre ont souligné le fait que l'on soit en mesure d'effectuer des transactions dans une agence même si l'ouverture du compte s'est faite dans une autre ville.

1.1.2. Sécurité des fonds

En comparaison avec les décennies antérieures, l'actuel système de sécurité mis en place par les banques est à féliciter. En effet, plusieurs dispositifs ont été intégrés pour la sécurité des biens et des personnes morales. Il s'agit entre autres des détecteurs, des caméras de

surveillance, des vigiles. C'est dans cette droite ligne qu'un enquêté dit ceci :

« En tout cas, en ce qui concerne la question de sécurité moi je trouve que ça va, parce qu'en plus des vigiles qui font leur travail de contrôle à l'entrée, il y a encore des caméras de surveillance. Avec de tels dispositifs nous avons de l'assurance, même si ce n'est pas à 100% je pense que ça va » [Enquête de terrain, Adjoua. C, (2021)]

En plus de cela, l'on a mentionné le contrôle et la vérification de l'identité de chaque individu avant une quelconque opération :

« Avant de faire quoi que ce soit comme transaction, réclamation, on demande d'abord ta pièce ça c'est le minimum et puis il y a des questions subtiles qu'on te pose, et si tu ne réponds pas bien on ne te reçoit pas, voilà. Je crois que les vols et trafics d'autrefois ne peuvent plus se produire à moins que le voleur soit vraiment un expert ou bien si il y a une complicité avec un agent de ta banque » [Enquête de terrain, Traoré. A, (2021)]

À l'examen de nos données sur la sécurité des fonds dans les institutions bancaires, presque la totalité des clients ont un avis favorable, tous ont apprécié le volet sécuritaire. Cependant, quelques-uns ont une confiance mesurée à cause des expériences antérieures :

« Moi vraiment je suis très prudent parce que quand le malheur vient ça ne prévient pas, et là il y a eu trop de situations comme cela, j'ai ouvert mon premier compte en 1977 et je sais de quoi je parle » il termina en disant : *« la sagesse c'est la prudence »*
[Enquête de terrain, SORO. S, (2021)]

1.1.3. Éducation financière

L'éducation financière n'est rien d'autre que « l'ensemble des stratégies mises en place par les structures bancaires pour amener les clients à épargner. » Pour cela, il existe un conseiller-clientèle avec pour mission d'accompagner le/la client(e) dans ses prises de décisions financières. En effet, le conseiller-clientèle aide à évaluer le pour et le contre d'un projet ou une initiative d'un(e) client(e). (Lougbeignon, 2008)

Dans nos recherches, il est ressorti que cette stratégie des services bancaires apparaît comme un moyen de réglementation des finances. Monsieur Doumbia partage cet avis lorsqu'il dit :

« Beaucoup de clients voient que leur salut passe par les banques, car grâce à elles assez de commerçants et même des fonctionnaires d'État ont échappé aux usuriers (margouillat). »

[Enquête de terrain, Doumbia. S., (2021)]

1.2. Perceptions défavorables sur les structures bancaires

Au-delà des attributs énumérés plus haut à l'endroit des banques, il y a cependant des efforts à fournir. Cette rubrique est donc le cadre pour nous de mettre en lumière tout ce que les commerçants reprochent aux services bancaires dans leurs fonctionnements.

1.2.1. Accueil clientèle

Lorsqu'on parle d'accueil, on fait allusion à la prestation de service qu'offrent les structures bancaires. Ceci consiste à accueillir le/la client(e), l'écouter puis l'orienter dès son arrivée au sein d'une banque jusqu'à ce qu'il/elle (finisse son opération et) sorte. Cet aspect semble ne pas être bien traité par les services bancaires à tel enseigne que plusieurs en sont mécontents, (Tchakounté, 2009). À la question de savoir ce que chacun pensait de l'accueil, nombreux sont nos enquêtés qui ont décrié l'accueil qui leur est réservé. Plusieurs estiment qu'ils ne sont pas considérés. Selon eux leur dignité et leurs soucis importent peu pour les banques qui sont préoccupées par la recherche effrénée de profit. C'est ce qu'ils traduisent à travers des propos comme :

« L'accueil est très nul, ils n'ont aucun souci pour les clients ces gens-là. Je suis dans deux (02) banques ici à Bonaké et la leçon que je tire est que le client est roi à l'ouverture de son compte après cela il est esclave, et c'est le banquier qui est roi. »

[Enquête de terrain, Yao. M, (2021)]

Certains estiment que l'accueil est la meilleure des manières utilisées pour dire au client qu'il compte moins pour la banque. Voici quelques extraits des propos recueillis :

« ils ont foutaise, moi je dis toujours le chef n'est pas du tout gentil, il se fou de ses clients. À cause de tout cela assez sont sortis, et nous même on cherche à partir. »

[Enquête de terrain, Konan. B., (2021)].

À l'analyse des données recueillies, l'accueil clientèle paraît préoccupant vu qu'il a parfois un impact sur l'image et le rendement de la banque. Cette assertion se justifie à travers plusieurs faits conformément aux propos des enquêtés. À ce niveau, un client bancaire affirme ceci :

« C'est grâce à mes relations que j'ai une facilité d'accès pour effectuer mes transactions sans mettre assez de temps, sinon les gens souffrent sérieusement »

[Enquête de terrain, Doumbia. S, (2021)]

L'accueil n'est cependant pas le seul point décrié en milieu bancaire. Il existe d'autres facteurs jugés défavorables par nos les enquêtés.

1.2.2. Traitement des données

Les traitements de données peuvent être considérés comme étant une forme de prise en charge dans l'examen de sa demande. Le traitement des données prend en compte trois (03) réalités que sont le personnel, le réseau et la liquidité. Cependant notre enquête a révélé un manque, une faiblesse au niveau de ces éléments ce qui fragiliserait le traitement des données en général.

➤ *Absence de réseau* : Le réseau dans les services bancaires est cette connexion internet qui permet d'effectuer les transactions (retrait, dépôt, transfert, vérification de compte). Le réseau dans les services bancaires est d'une importance capitale à tel enseigne que son absence parfois désagrège tout le système. Mais bien souvent, cette substance si nécessaire a manqué à l'heure même où l'on s'y attendait le moins.

« Le véritable problème c'est l'absence de réseau. À chaque fois c'est la même chose, ça ne change jamais. Et ça dans toutes les banques à Bouaké c'est pareil. Le jour il n'y a pas problème de réseau, c'est qu'il y a problème de

liquidité. (...) Enfin moi je ne comprends plus rien dans cette histoire ; c'est tout simplement énervant » [Enquête de terrain, Traoré. A, (2021)]

Monsieur Edo, vigile de banque donc témoin des faits, est d'avis avec les remarques ci-dessus. Il a soutenu sa thèse en s'appuyant sur des constats et témoignages des clients.

« Les clients se plaignent très souvent de deux choses majeures, soit c'est absence de réseau et soit absence de liquidité. Un témoignage, il y a de cela deux (02) à trois (03) mois, un monsieur est venu pour un retrait car sa femme devait accoucher par césarienne. À son arrivée, il n'y avait pas réseau. Ce jour-là ce n'était pas du jeu. Et quand une telle situation arrive, les clients sont énervés, méconnaissables. Donc c'est vraiment un problème que le patron doit chercher à régler sinon c'est pas bon. » [Enquête de terrain, Vigile. E, (2021)]

De ce qui précède, il convient de penser à la question de liquidité dans les services bancaires d'une manière objective.

Absence de liquidité : elle apparaît comme l'argent en espèce, bien palpable que la banque verse à un(e) client(e) suite à un retrait. Cette somme est équivalente au montant virtuel qui nous revient. Au fond, lorsqu'il n'y a pas cet "argent palpable" appelé « liquidité », aucun retrait d'argent n'est possible en banque, (Tchakounté, 2009). De ce fait, nous notons que la liquidité est incontournable pour un retrait en banque. Le constat fait selon nos sources d'informations, est que cette matière semble manquer de façon répétée. En effet, Bouaké est une zone où très souvent il y a plus de retrait que de dépôt. C'est justement dans cette logique que l'absence de liquidité en banque a tendance à susciter la colère de la clientèle. Cela s'explique par des expressions comme :

« Un exemple bien frais, je suis venu de Katiola et on me dit qu'il n'y a pas de liquidité. Dans ce cas on fait comment ? Tu vois c'est compliqué. À chaque fois c'est comme ça » [Enquête de terrain, Tano. N., (2021)]

Cette position de M. Tano est soutenue par plusieurs vigiles de banques dont M. Honoré quand il dit :

« Très souvent les gens se plaignent à propos de la liquidité, (...) parce que beaucoup viennent de loin donc quand ils voient, le temps passé et les frais de déplacement, avec tout ça retourner les mains vides, ah lala c'est dur bein. »

[Enquête de terrain, Vigile. H, (2021)]

Plusieurs ont insisté sur ce fait, au rang desquels figure M. Touré qui raconte une expérience défavorable vécu à ce sujet.

« Je devais faire partir une tante à la Mecque. Je suis allé en banque pour un retrait on m'a dit il n'y a pas réseau. Donc j'étais obligé de casser ma caisse d'épargne pour prendre de l'argent parce que c'était le dernier jour. Tu vois un peu ce que ça fait. »

Il termina ses propos en disant :

« quand c'est comme ça vraiment c'est compliqué » [Enquête de terrain, Touré. A., (2021)]

➤ *Insuffisance du personnel ou manque d'efficacité :*

L'on peut dire que les clients deviennent de plus en plus exigeants non seulement en termes de qualité de service mais aussi et surtout dans un bref délai d'exécution. Plusieurs logiques sous-tendent cette attitude. Au rang des conceptions qui n'intéressent pas cette étude mais qui méritent d'être soulignées à l'attention des lecteurs, figurent les adages. Dans le contexte-ci un adage américain affirme ceci :

« Time is money. Who steal my time, steal my money », se traduisant par *« Le temps c'est de l'argent. Qui vole mon temps vole mon argent. »*. Probablement, cette idéologie tend à avoir un écho favorable dans le domaine des affaires si bien que l'une des choses dont les Hommes en général et les clients en particulier ont en horreur, c'est bien la *'perte de temps'*. En effet, plusieurs de nos enquêtés ont déploré le fait de ne pas pouvoir achever leurs opérations en un temps record.

Pour certains le retard ou la lenteur dans le traitement des demandes est dû à une insuffisance de personnel tandis que pour d'autres cela relèverait d'un manque d'efficacité du personnel. Voici quelques extraits de nos différents entretiens :

« Il n'y a pas un jour tu vas venir à la banque sans perdre le temps, ya n'en pas. Peut-être ce n'est pas en Côte d'Ivoire, Abidjan même est grave. Si c'est pour venir passer toute la journée ici alors qu'on a nos activités. C'est parce qu'aujourd'hui je n'ai pas le choix. » [Enquête de terrain, Ouattara. I, (2021)]

Monsieur Ouattara est soutenu dans sa position par plusieurs autres individus qui dénoncent et condamnent avec force le fonctionnement des institutions bancaires. À ce sujet M. Séry fait des précisions en ces mots :

« Une seule personne (conseiller-clientèle) pour s'occuper de tout ce monde ça peut pas aller ; je suis venu à 08h actuellement il est 13h moins, le rang n'avance pas. C'est malheureux, et pourtant les jeunes gens cherchent travail et n'en trouvent pas »
[Enquête de terrain, Séry. I, (2021)]

Cet avis est partagé par un autre enquêté qui étale sa frustration en disant :

« Depuis matin j'ai fait le rang, arrivé à mon tour la caissière se lève et me confie à un autre guichet, ceux de ce rang ont refusé donc je rentre à la maison »
[Enquête de terrain, Yao. M, (2021)]

En plus de cela, d'autres désagréments sont à mentionner. Monsieur Tano ne manque pas de s'affirmer sur la question en gesticulant, d'une voix grave il lâcha cette phrase :

« Le service est très lent, les gens sont paresseux à l'intérieur, ils ne veulent pas travailler. Ils ne sont pas pressés pour travailler mais quand c'est l'heure ils sont pressés pour fermer »
[Enquête de terrain, Tano. N,, (2021)]

Nous tenons à préciser que ces enquêtes appartiennent à différents services bancaires et ont été interrogés isolément.

1.2.3. Prélèvements abusifs

En banque, les prélèvements sont comparables à des taxes qui

s'appliquent à chaque compte bancaire et qui concerne les frais de transactions, les frais de souscription (assurances). Selon les clauses du contrat entre les services bancaires et leurs clientèles, chaque compte bancaire est soumis à des prélèvements, (Lougbeignon, 2008). Certains individus manifestent un mécontentement face aux taux et aux conditions de prélèvement. Ils estiment que le taux de prélèvement est élevé et parfois sans raison.

« Affaire de prélèvement, on en parle mais c'est toujours même chose. Et puis moi ce qui me fais plus mal est que avec la banque tu n'as jamais raison donc face à tout cela, la solution c'est de se tourner vers les microfinances ou bien garder son argent ailleurs quoi c'est mieux » [Enquête de terrain, Yao. M., (2021)]

Ou encore :

« Le taux de prélèvement exorbitant et en plus de cela on subit parfois des facturations sans preuve. Et lorsque tu te plains on te répond carrément "si tu n'es pas content il faut écrire". Mais tu vas beau écrire tu n'auras jamais de suite favorable. C'est vraiment malheureux » [Enquête de terrain, Aka. F, (2021)]

1.2.4. Prêts, crédits et financements

Trois appellations pour désigner le secours que les structures bancaires apportent à la clientèle en cas de détresse ou dans la réalisation d'un projet. Cet appui financier est à rembourser suivant un délai et surtout avec un taux d'intérêt calculé en fonction du montant emprunté par le ou la client(e), (Lougbeignon, 2008). Les commerçants nous font découvrir qu'il est difficile d'avoir du crédit. Ils soutiennent que, des fois l'obtention du prêt devenait possible mais le taux d'intérêt est très élevé. Cet argument est soutenu par les propos suivants :

« Les banques ne font pas de prêts et quand parfois elles veulent le faire, le taux est très élevé pourtant le taux d'épargne est très faible », [Enquête de terrain, Doumbia. S (2021)]

À l'analyse des comportements des services bancaires face à l'octroi de financement, plusieurs individus les accusent d'être injustes

et discriminateurs. Monsieur Touré l'affirme clairement en ces mots :

« La banque ne prête qu'aux riches. Je dis cela parce que quand tu demandes un prêt, ils vont venir contrôler chez toi, ta maison, tes affaires, tout. S'ils s'en rendent compte que tous tes biens n'égalent pas le montant demandé, on ne te donne pas »
[Enquête de terrain, Touré. A, (2021)]

La réaction d'un individu dépend de son niveau de connaissance. Autrement dit, l'action que l'on pose est influencée par une conception bien définie. Ainsi donc, au regard des perceptions des commerçants de Bouaké, quels sont leurs différents comportements face aux services bancaires ?

2. Comportements des commerçants vis-à-vis des banques

Il s'agit de dire la façon dont chaque acteur de commerce se comporte vis-à-vis des services bancaires. Ceux qui ont un compte bancaire et ceux qui n'en ont pas ont-ils les mêmes conduites face à la bancarisation ?

2.1. Commerçants bancarisés

La majeure partie des acteurs du commerce pour contourner les obstacles, ouvrent plusieurs comptes dans différents services. Les commerçants bancarisés ont deux (02) types de comptes : les comptes dormants et les comptes opérationnels.

2.1.1. Comptes opérationnels

Il s'agit des comptes à partir desquels les individus propriétaires effectuent fréquemment des opérations. Souvent, ils procèdent par des virements de compte à compte dans la commercialisation de leurs produits à travers des dépôts pour achat de marchandises.

2.1.2. Comptes dormants

Des personnes qui regrettent d'avoir intégré le système bancaire. Cela s'explique soit par une adhésion sans une connaissance suffisante du milieu bancaire. Soit contraintes par une situation.

« À l'ouverture, les tests sont partiellement connus par l'abonné et l'une des raisons, est la longueur du formulaire. Avec une procédure longue et lente. »
[Enquête de terrain, Adjoua. (2021)]

2.2. Commerçants non-bancarisés

À ce niveau il existe deux (02) classes à savoir les personnes qui aspirent à la bancarisation et celles qui la rejettent carrément.

2.2.1. Involontaires

Ici il s'agit des personnes qui aimeraient bien adhérer au système bancaire mais sont exclues pour plusieurs raisons. Il y a plusieurs facteurs d'exclusion bancaire à savoir : le manque de moyen financier, l'absence de documents d'identité, l'analphabétisme, les cas d'infirmité ou de maladie, l'ignorance. C'est un groupe d'individus qui soutiennent la bancarisation quand bien même qu'ils soient hors du système.

2.2.2. Méfiants de la bancarisation

Il s'agit des personnes qui de façon déterminée refusent la bancarisation. Ces individus s'appuient très souvent sur des témoignages déplorables au sujet des banques. Une autre raison serait que, le système bancaire est un moyen d'appauvrissement et de domination. Selon eux, la plus belle des manières pour dompter un être humain est justement de posséder ses biens. Quoique ces raisons aient des limites, elles constituent pourtant un foyer de motivation pour plusieurs, (Gouquet, et Al. 2003). ; (Gloukoviezoff G., 2001)

III. Approche analytique

À mi-parcours, l'on peut retenir que le métier de commerçant est taxé de vulnérable et précaire par les structures bancaires. Les raisons explicatives sont entre autres : secteur soumis aux exigences climatiques, domaine informel, risques énormes du secteur, domaine comportant assez d'analphabètes... Partant de tous ces éléments, le risque d'insolvabilité s'avère énormes. A l'opposé, les commerçantes

accusent les structures bancaires de prêter uniquement aux riches. Une sorte de frustration face à cette attitude qui est perçue comme une exclusion non seulement financière mais aussi sociale. C'est probablement ce qui justifie, en cas de succès, le choix d'une autre cible pour épargner au détriment des services bancaires. Au constat, l'on retient que ce secteur comporte une masse importante d'acteurs ce qui pouvait contribuer à rehausser le taux de bancarisation encore à la traîne en Côte d'Ivoire.

Conclusion

À la fin de cette étude analytique portant sur les fondements de la faible représentativité des commerçants dans le milieu bancaire, plusieurs dimensions y sont impliquées et donc méritent d'être considérées.

L'étude a révélé que les structures bancaires ont un regard péjoratif et méprisant sur les coopératives féminines ainsi que tout le secteur vivrier. Au fond, celles-ci reprochent au secteur vivrier d'être un milieu à fort risque. Quant aux acteurs dudit domaine, les banques leur reprochent d'être analphabètes pour certains, violents pour d'autres, et insolubles pour plusieurs. Par ailleurs, les institutions bancaires sont en proie à plusieurs critiques. Les commerçants soutiennent que les banques n'ont jamais su assuré la mission qu'elles se sont assignées. Selon eux, les banques sont animées de l'ultime désir de faire du profit et ne prêtent qu'aux riches. Il existe une inadéquation entre les services offerts par les banques et les attentes des commerçants d'une part, d'autre part entre les besoins des acteurs du secteur vivrier et les principes des institutions bancaires. Ce fait justifie la réticence des banques quant au financement des acteurs du commerce vivrier. À l'inverse, les commerçants frustrés adoptent un comportement de violence et de méfiance vis-à-vis des banques. (Tchakounté, 2009).

Cette relation conflictuelle entre les structures bancaires et les commerçants à Bouaké, situation défavorable à la pratique du commerce est un frein à la bancarisation. (Gloukoviezoff, 2002) ; (Kouakou, 2002) ; (Day, 2014) ; (Elingan, 2018). Les représentations sociales, la communication d'entreprise, la classification des priorités

chez les banques et les individus ont une influence sur chaque partie. La collaboration entre secteur vivrier et secteur bancaire est susceptible d'actionner le développement socioéconomique étant donné que les deux (02) sont complémentaires.

Bibliographie

COUCHORO, M. (2011). Transformation des relations banques / institutions de microcrédit (IMC) au Togo. Une lecture à partir des cadres théoriques de l'innovation. *Économie et Solidarités*, 41(1-2), 71–87. doi:10.7202/1008822ar

DAMI H (2016). « Les facteurs qui influencent la performance des banques islamiques au moyen orient et en Afrique du nord », in *International Journal of Business & Economic Strategy (IJBES)* Vol.5, consulté le 08/10/18

DJÈ, L., (2018), L'histoire des institutions bancaires en Côte d'Ivoire : 1906-1993, *Thèse Unique de Doctorat*, Université Alassane Ouattara de Bouaké, 377p.

GLOUKOVIEZOFF G., GUÉRIN I. (dir.), (2002), « Recherche-action pour améliorer les relations entre les organismes financiers et les personnes en difficulté », in *Rapport pour la Caisse des dépôts et consignations*, Centre Walras, Lumiris, 3 tomes.

GOUGUET, J-J., JARRY R., (2003), « Exclusion sociale – exclusion bancaire. Étude de cas sur le quartier de Malakoff à Nantes », in *Rapport pour la Caisse des dépôts et consignations*, 37p.

GUENEAU, C., (2000), « Les besoins de personnes fragiles en matière de service bancaire », in *Revue d'économie financière*, no 58 p47-56

OLUDELE, A-A., (2005), Les femmes, la pauvreté et le commerce informel en Afrique orientale et australe, in *Revue internationale des sciences sociales*, n°184, 277-300p. <https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciences-sociales-2005-2-pages-227.ttm>

GLOUKOVIEZOFF G., (2001), L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit, à l'accès à l'autonomie, mémoire de DEA « Analyse et histoire économique des institutions et des organisations », *facultés de sciences économiques et gestion, université Lumière Lyon 2*

GUÉRIN, I., (2000), Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité, *Thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2, Lyon.*

TCHAKOUNTÉ, D., (2009), L'efficacité technique des banques et ses facteurs explicatifs : application à la commercial Bank-Cameroun, *Master II en Banque et Finance-Faculté de Sciences Sociales et de Gestion, Université Catholique d'Afrique Centrale-Master II en Banque et Finance Catholique de Yaoundé.*

TCHÉRI, Z.F.-J.(2018), Rôle et capacité des institutions bancaires BNI, BRS et SGBCI dans la lutte contre la pauvreté en Côte d'Ivoire, *Thèse de Doctorat Nouveau Régime, Socio-économie et Développement, Université Alassane OUATTARA de Bouaké, Côte d'Ivoire*