

29/09/2023

RAPPORT SUR LES SERVICES BANCAIRES

Perception des ménages sur les services
bancaires

RECEPISSE : N 0000771301

Table des matières

I. INTRODUCTION	4
II. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	5
2.1 Recherche documentaire.....	5
2.2 Compréhension des termes.....	5
2.3 Fiche technique de la méthodologie	6
III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE	7
3.1 Caractéristique socio-démographique	7
3.2 Perception et appréciation des ménages.....	10
3.2.1 Perception des ménages sur les structures bancaires.....	10
3.2.2 Appréciation des services bancaires.....	12
3.2.3 Difficultés rencontrées dans les structures bancaires	16
3.2.4 Classement des structures bancaires	18
3.2.5 Critères de choix des structures bancaires	19
IV. CONCLUSION	20

Liste des tableaux

Tableau 1 : présentation de la fiche technique.....	6
Tableau 2 : répartition des ménages selon l'arrondissement de provenance	7
Tableau 3 : répartition des ménages selon les caractéristiques socio-démographiques .	8
Tableau 4 : répartition des ménages selon leur appréciation des services bancaires.....	12
Tableau 5 : répartition des ménages selon les difficultés rencontrées dans les banques	16
Tableau 6 : répartition des ménages selon le classement des structures bancaires au Burkina Faso	18
Tableau 7 : répartition des ménages selon les critères qui influencent le choix de banque.....	19

Liste des figures

Figure 1 : répartition des ménages enquêtés selon leurs avis sur la structure bancaire qui leur vient en tête en première position	10
Figure 2 : répartition des ménages selon qu'ils disposent ou pas des comptes bancaires.....	11
Figure 3 : répartition des ménages selon le nombre de comptes bancaires dont ils disposent.....	11
Figure 4 : répartition des ménages selon l'appréciation de leurs banques	15

I. INTRODUCTION

Les banques facilitent l'innovation et le développement technologiques grâce à leur rôle d'intermédiaire consistant à collecter les dépôts des épargnants et à allouer l'épargne à des fins d'investissement.

Le Burkina Faso compte seize (16) structures bancaires qui jouent un rôle majeur dans le financement de l'économie. Les structures bancaires sont implantées dans toutes les régions et sont essentielles pour la gestion financière des individus, des entreprises et des institutions publiques, privées et associatives.

Selon le rapport annuel de la commission bancaire de UMOA de 2021, le secteur bancaire Burkinabè est positionné comme le troisième sur le marché de l'UEMOA avec une part de 14,5% et compte 2 498 791 comptes bancaires. Le Burkina Faso dispose également de quatre (04) établissements bancaires nationaux d'importance systémique qui englobent 1 580 504 comptes bancaires. Ils englobent des comptes, des services de paiement, des prêts et crédits, ainsi que des solutions de gestion des transactions. Ces services visent à faciliter l'activité financière des utilisateurs en leur offrant des moyens sécurisés et efficaces pour gérer leur argent et leurs transactions. Ce pays a connu une croissance économique soutenue au cours des dernières années. Cette évolution a été accompagnée d'une expansion du secteur financier, avec l'ouverture de nouvelles agences bancaires et l'introduction de services bancaires en ligne. Il est important de comprendre dans quelle mesure ces services répondent aux besoins des clients, afin d'améliorer continuellement l'offre bancaire et de favoriser une relation de confiance entre les banques et leurs clients.

C'est dans cette optique que l'Observatoire d'analyse des problématiques Educationnelles et Sociales du Burkina Faso (OPES-BF) a commandité cette étude afin d'avoir la perception des Ouagalais sur la qualité des services bancaires.

Objectif principal :

Analyser la perception des ménages sur les services bancaires du Burkina Faso.

Objectifs spécifiques :

- analyser la perception des ménages de la ville de Ouagadougou sur les structures bancaires ;
- mesurer le niveau de satisfaction des ménages sur les services bancaires ;

- identifier les difficultés que rencontrent les ménages dans les structures bancaires ;
- classer les structures bancaires selon les critères des ménages ;

II. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

2.1 Recherche documentaire

La recherche documentaire a permis d'avoir les informations et de comprendre le système bancaire et les services bancaires. De plus, elle a permis d'avoir les données statistiques sur la population, sur les comptes bancaires, etc.

2.2 Compréhension des termes

► Système bancaire

Le système bancaire désigne l'ensemble des entités, institutions et mécanismes qui permettent la gestion, l'intermédiation et les transactions financières dans une économie. Il est composé de divers acteurs tels que les banques commerciales, les banques centrales, les organismes de crédit, les bourses, les compagnies d'assurance, et les régulateurs financiers.

► Services bancaires

Les services bancaires au Burkina Faso désignent l'ensemble des produits financiers et des prestations offerts par les établissements bancaires et financiers opérant dans le pays. Ces services englobent un large éventail de fonctionnalités, permettant aux ménages, aux entreprises et aux institutions de gérer et de sécuriser leurs finances. Il existe plusieurs types de services bancaires.

▪ Comptes bancaires

- Compte courant : permet aux clients de déposer et de retirer de l'argent régulièrement, d'effectuer des virements et de gérer leurs transactions quotidiennes ;
- Compte d'épargne : permet aux clients de déposer leur argent et d'accumuler des intérêts sur leurs économies ;
- Compte à terme : permet aux clients de placer leur argent sur une période déterminée et de bénéficier d'un rendement fixe à l'échéance ;
- Compte en devises : offre la possibilité de détenir des comptes dans différentes devises étrangères ;

▪ Services de paiement

- Cartes de débit et de crédit : permettent aux clients de procéder à des achats en ligne et en magasin, ainsi que de retirer de l'argent aux distributeurs automatiques de billets ;
- Virements bancaires : permettent de transférer de l'argent entre différents comptes bancaires ;
- Chèques : utilisés pour effectuer des paiements sur un compte bancaire ;
 - **Prêts et crédits**
 - Prêts personnels : permettent aux individus de financer des projets personnels tels que l'achat d'un véhicule, la rénovation d'un logement, etc.
 - Prêts immobiliers : offrent aux individus la possibilité d'acquérir un bien immobilier en bénéficiant d'un financement auprès de la banque ;
 - Crédits à la consommation : permettent aux individus d'effectuer des achats à crédit et de rembourser le montant emprunté selon des modalités convenues ;
 - **Services de gestion des transactions**
 - Services bancaires en ligne : donnent aux clients la possibilité de gérer leurs comptes, de consulter leurs relevés, d'effectuer des virements et de réaliser d'autres opérations via internet ;
 - Services de mobile banking : permettent aux clients d'effectuer des opérations bancaires à l'aide de leur téléphone portable, tels que les paiements de factures et les transferts d'argent ;

Il convient de noter que les services bancaires peuvent varier d'une institution à l'autre.

2.3 Fiche technique de la méthodologie

Le tableau suivant présente la fiche technique qui exprime la méthodologie de l'enquête auprès des ménages sur les services bancaires.

Tableau 1 : présentation de la fiche technique

Libellé	Description
Type d'étude	Quantitative
Méthode de récolte des données	Entretien direct sur la base d'un questionnaire numérique
Matériel utilisé	Smartphone
Cible	Ménages
Ville	Ouagadougou
Période de collecte des données	Du 10 juin au 18 juin 2023

Echantillon	<p>La taille de l'échantillon est calculée selon la formule de Cochran :</p> $n = \frac{t^2 \times p \times (1-p)}{m^2}$ $n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,05^2}$ $n = 384,16$ <p>Avec la marge de 5%, la taille de l'échantillon n doit appartenir à l'intervalle : <u>365 < n < 403</u></p> <p>En prenant,</p> <ul style="list-style-type: none"> - t= niveau de confiance (95%) ; - p=proportion de la population est de 0,5 si p n'est pas connu ; - m=marge d'erreur (5%) ; - n=taille de l'échantillon ;
Outils de collecte de données	Kobocollect
Méthode de sélection des ménages	Méthode aléatoire simple
Analyse de données	SPSS V20 et Excel 2019

Source : données OPES, juin 2023

III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

L'enquête sur la perception des services bancaires a touché 378 ménages de la ville de Ouagadougou. L'enquête a pris en compte les douze (12) arrondissements de la ville. Le paragraphe suivant annonce les caractéristiques socio-démographiques des ménages.

3.1 Caractéristique socio-démographique

Le tableau ci-après présente la répartition des ménages enquêtés par arrondissement.

Tableau 2 : répartition des ménages selon l'arrondissement de provenance

Arrondissement	Effectifs	Poids
Arrondissement 1	25	6,60%
Arrondissement 2	41	10,80%
Arrondissement 3	20	5,30%
Arrondissement 4	24	6,30%
Arrondissement 5	50	13,20%
Arrondissement 6	26	6,90%

Arrondissement 7	27	7,10%
Arrondissement 8	25	6,60%
Arrondissement 9	25	6,60%
Arrondissement 10	51	13,50%
Arrondissement 11	44	11,60%
Arrondissement 12	20	5,30%
TOTAL OBS.	378	100%

Source : données d'enquête OPES, Juin 2022

Les arrondissements les plus touchés sont les arrondissements 5, 11 et 2 qui ont plus de 40 ménages enquêtés et les arrondissements les moins touchés ont un effectif de 20 ménages.

Le tableau suivant présente la répartition des ménages selon les caractéristiques socio-démographiques.

Tableau 3 : répartition des ménages selon les caractéristiques socio-démographiques

Libellé	Effectifs	Poids
Genre		
Féminin	112	29,60%
Masculin	266	70,40%
Age		
18 - 24 ans	34	9,00%
25 - 34 ans	139	36,77%
35 - 44 ans	105	27,78%
45 - 54 ans	65	17,20%
55 - 64 ans	33	8,73%
65 ans et plus	1	0,26%
Moins de 18 ans	1	0,26%
Situation matrimoniale		
Célibataire	138	36,51%
Divorcé(e)	5	1,32%
Marié(e)	222	58,73%
Veuf(ve)	13	3,44%
Niveau d'éducation		
Non scolarisé	22	5,82%
Primaire	43	11,38%
Secondaire	119	31,48%
Supérieur	194	51,32%
Statut professionnel		
Retraité	17	4,50%
Élève	1	0,26%
Employé du secteur privé	69	18,25%
Employé du secteur public	82	21,69%
Étudiant	94	24,87%
Indépendant	89	23,54%
Ménagère	26	6,88%

Source : données d'enquête OPES, Juin 2022

L'étude a pris en compte la majorité des caractéristiques socio-démographiques que sont :

- **Genre**

Le genre masculin est le plus représenté avec un poids de 70,40% contre 29,60 de genre féminin.

- **Age**

Il ressort que 64,55% des personnes enquêtées dans les ménages ont un âge compris entre 25 ans et 44 ans. Il est retrouvé parmi les enquêtés des personnes âgées de plus de 45 ans (26,19%) et des personnes dont l'âge est inférieur à 25 ans (9,26%).

- **Situation matrimoniale**

Les ménages enquêtés sont composés de 58,73% de mariés contre 36,51% d'enquêtés célibataires. Il existe également des chefs de ménage veuf(ve)s soit 3,44% et de 1,32% de divorcés qui ont fait l'objet de l'étude.

- **Niveau d'étude**

Le niveau d'étude est une caractéristique importante dans une étude. L'enquête montre que les chefs de ménages les plus représentés ont un niveau d'étude supérieur soit un poids de 51,32%, ensuite le niveau d'étude secondaire avec un poids de 31,48%. Cependant, les chefs de ménages qui ont un niveau primaire (11,38%) et non scolarisé (5,82%) sont moins représentés.

- **Statut professionnel**

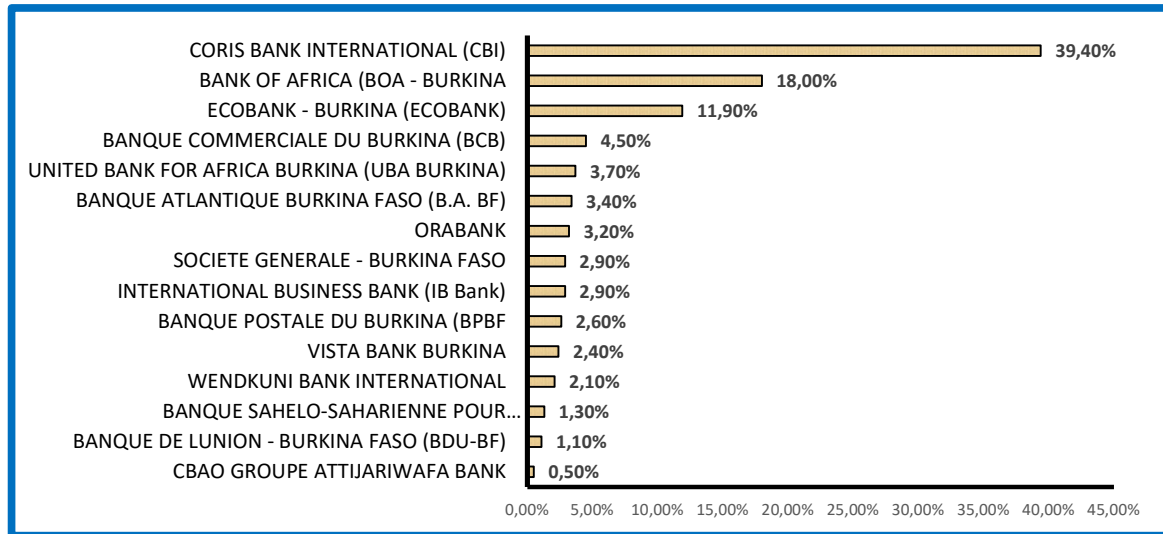
Les chefs de ménage enquêtés étaient composés d'étudiants (24,87%), d'entrepreneurs indépendants (23,54%), d'employés du secteur public (21,69%), d'employés du secteur privé (18,25%), de ménagères (6,88%), de retraités (4,50%) et d'élèves (0,26%). Tous les statuts ont été représentés dans l'étude.

Le paragraphe suivant met en évidence la perception et l'appréciation des ménages par rapport aux structure bancaires et leurs services.

3.2 Perception et appréciation des ménages

3.2.1 Perception des ménages sur les structures bancaires

La figure suivante met en évidence la répartition des ménages selon les structures bancaires qui leurs viennent en tête.

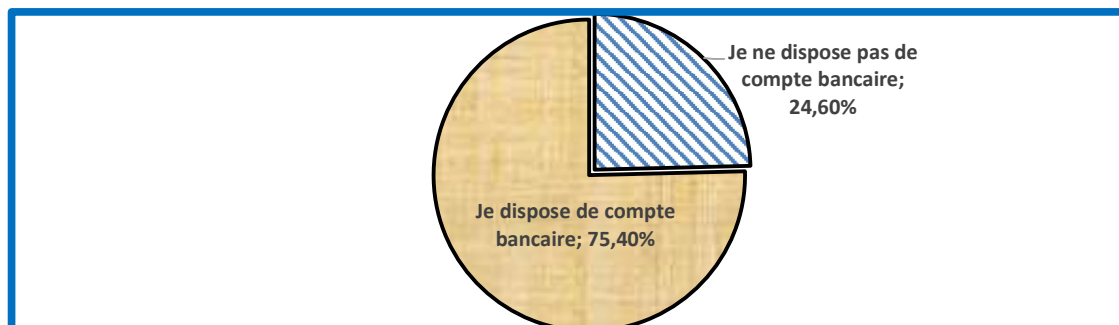


Source : données enquêtes OPES, juin 2023

Figure 1 : répartition des ménages enquêtés selon leurs avis sur la structure bancaire qui leur vient en tête en première position

Selon la figure ci-dessus, la structure bancaire qui vient en première position en tête aux personnes enquêtées dans les ménages est Coris Bank International (39,40%), ensuite Bank Of Africa (18%) et Ecobank (11,90%), enfin viennent les autres structures bancaires qui ont chacune un poids de moins de 5%. Force est de reconnaître que toutes les structures bancaires ont au moins été citées par les ménages.

La figure suivante présente la répartition des ménages selon qu'ils disposent ou pas de compte bancaire



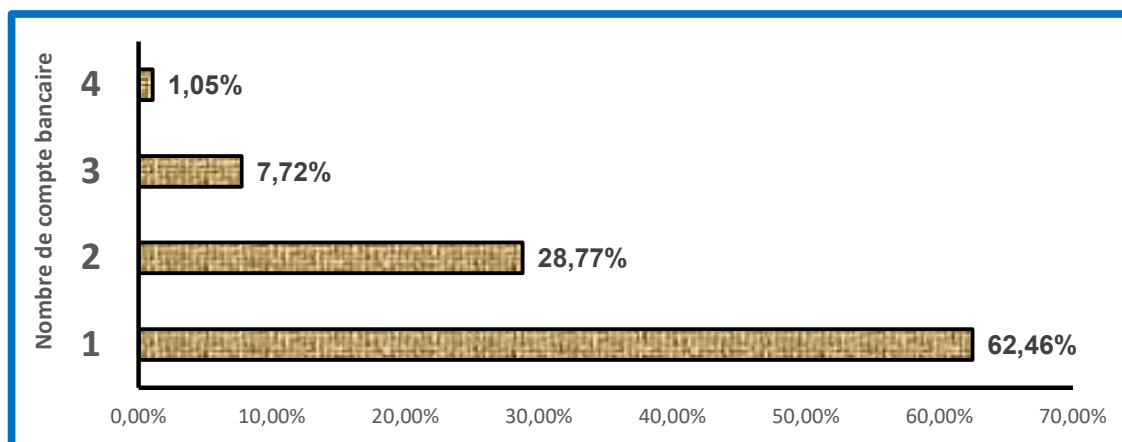
Source : données enquête OPES, Juin 2023

Figure 2 : répartition des ménages selon qu'ils disposent ou pas des comptes bancaires

Il est observé de l'étude que la majorité des chefs de ménages, soit 75,40%, dispose d'un compte bancaire. Cela indique un niveau relativement élevé de bancarisation dans la ville. La possession d'un compte bancaire offre de nombreux avantages aux ménages, tels que la sécurisation de leurs fonds, la facilitation des opérations financières, l'accès aux services bancaires en ligne, etc. Cette préférence pour les services bancaires peut être le résultat d'une amélioration de l'accès aux services financiers, de la démocratisation des comptes bancaires et de la volonté croissante des ménages d'assurer une gestion plus efficace de leurs ressources financières.

Cependant, il est important de noter que le pourcentage de ménages ne disposant pas de compte bancaire s'élève à 24,60%. Cela est dû à diverses raisons, telles que le manque d'informations sur les avantages des services bancaires, la méfiance envers les institutions bancaires ou encore les contraintes financières.

La figure suivante présente la répartition des ménages selon le nombre de comptes bancaires dont ils disposent.



Source : données enquêtes OPES, juin 2023

Figure 3 : répartition des ménages selon le nombre de comptes bancaires dont ils disposent

Parmi les 285 ménages qui disposent de comptes bancaires, 62,46% possèdent un (01) compte bancaire par contre 37,54% des ménages enquêtés ont plus de deux comptes bancaires ; cela se traduit par la figure ci-dessus.

La section ci-après met en évidence l'appréciation des ménages sur les services bancaires.

3.2.2 Appréciation des services bancaires

Le tableau suivant illustre la répartition des ménages selon leur appréciation des services bancaires.

Tableau 4 : répartition des ménages selon leur appréciation des services bancaires

Libellé	Effectifs	Poids
L'accueil		
Indécis	3	1,05%
Pas satisfait	41	14,39%
Satisfait	241	84,56%
le temps d'attente des opérations		
Indécis	6	2,11%
Pas satisfait	193	67,72%
Satisfait	86	30,18%
la proximité avec la banque		
Indécis	11	3,86%
Pas satisfait	76	26,67%
Satisfait	198	69,47%
la digitalisation de la banque		
Aucune idée	70	24,56%
Pas satisfait	60	21,05%
Satisfait	155	54,39%
le traitement des dossiers de crédit		
Aucune idée	93	32,63%
Pas satisfait	117	41,05%
Satisfait	75	26,32%
les services de GAB		
Indécis	48	16,84%
Pas satisfait	84	29,47%
Satisfait	153	53,68%
les frais de virements de compte à compte dans la même banque		
Aucune idée	153	53,68%
Pas satisfait	30	10,53%
Satisfait	102	35,79%
les frais de virements d'une banque à une autre		
Aucune idée	185	64,91%
Pas satisfait	44	15,44%
Satisfait	56	19,65%
les achats par carte VISA ou autres cartes		
Aucune idée	192	67,37%
Pas satisfait	20	7,02%
Satisfait	73	25,61%
le taux d'intérêt pour le prêt bancaire		
Aucune idée	78	27,37%
Pas satisfait	161	56,49%
Satisfait	46	16,14%
le taux d'intérêt pour l'épargne ou compte bloqué		
Aucune idée	103	36,14%
Pas satisfait	116	40,70%
Satisfait	66	23,16%
la durée de virement d'une banque à une autre (maximum 72h)		
Aucune idée	201	70,53%
Pas satisfait	35	12,28%

Source : données enquêtes OPES, Juin 2023

- **Accueil**

Une grande majorité des ménages, soit 84,56%, se déclarent satisfaits de l'accueil dont ils bénéficient au sein des banques. Néanmoins, il convient de noter que 14,39% des ménages ne sont pas satisfaits de l'accueil reçu, ce qui représente une proportion non négligeable de clients insatisfaits. De plus, 1,05% des ménages sont indécis quant à leur satisfaction.

- **Temps d'attente des opérations**

En ce qui concerne le temps d'attente des opérations, les résultats sont moins positifs. Seulement 30,18% des ménages se déclarent satisfaits, tandis que la grande majorité, soit 67,72%, n'est pas satisfaite du temps d'attente. Cette insatisfaction est liée à des délais d'attente trop longs pour effectuer des opérations bancaires, ce qui pourrait générer de la frustration chez les clients. Il est important pour les structures bancaires de trouver des solutions pour réduire le temps d'attente afin de satisfaire les clients.

- **Proximité avec la banque**

La majorité des ménages (69,47%) se disent satisfaits de la proximité avec leur banque, ce qui est un bon signe pour la satisfaction des clients. Cependant, 26,67% des ménages ne sont pas satisfaits, ce qui peut indiquer des problèmes d'accessibilité pour certains clients.

- **Digitalisation de la banque**

Plus de la moitié des ménages (54,39%) sont satisfaits de la digitalisation de leur banque, ce qui suggère une adoption croissante des services en ligne et mobiles. Cependant, 21,05% des ménages ne sont pas satisfaits, ce qui peut être attribué à des problèmes de convivialité ou à des difficultés techniques.

- **Traitement des dossiers de crédit**

Les résultats montrent que seulement 26,32% des ménages sont satisfaits du traitement de leurs dossiers de crédit, tandis que 41,05% ne sont pas satisfaits. Cela peut indiquer des retards dans le processus de demande de crédit et des critères stricts qui excluent de nombreux demandeurs.

- **Services de guichet automatique (GAB)**

La majorité des ménages (53,68%) sont satisfaits des services de guichet automatique GAB. Cependant, près d'un tiers des ménages (29,47%) ne sont pas satisfaits, ce qui indique des problèmes de disponibilité et des problèmes de réseaux.

- **Frais de virement**

Les résultats montrent que 35,79% des ménages sont satisfaits des frais de virement d'un compte à un autre dans la même banque, tandis que seulement 10,53% ne sont pas satisfaits. Cependant, la majorité des ménages (53,68%) n'ont pas d'opinion claire à ce sujet, ce qui indique un manque d'information sur les frais de virement lié à l'inutilisation de service de transaction.

- **Frais de virement d'une banque à une autre**

Les résultats révèlent que seulement 19,65% des ménages sont satisfaits des frais de virement d'une banque à une autre, tandis que 15,44% ne sont pas satisfaits. La majorité des ménages (64,91%) n'utilise pas le service de transaction d'une banque à une autre.

- **Achats par carte VISA**

Les résultats montrent que seulement 25,61% des ménages sont satisfaits des achats par carte VISA, tandis que 7,02% ne le sont pas. La majorité des ménages (67,37%) n'utilise pas le service de carte VISA pour les achats.

- **Taux d'intérêt pour prêt bancaire**

Seulement 16,14% des ménages sont satisfaits du taux d'intérêt pour les prêts bancaires, tandis que la majorité (56,49%) ne sont pas satisfaits. Plus d'un quart des ménages (27,37%) n'a aucune idée sur le taux d'intérêt du fait qu'ils n'ont pas contracté de prêt.

- **Taux d'intérêt pour l'épargne ou compte bloqué**

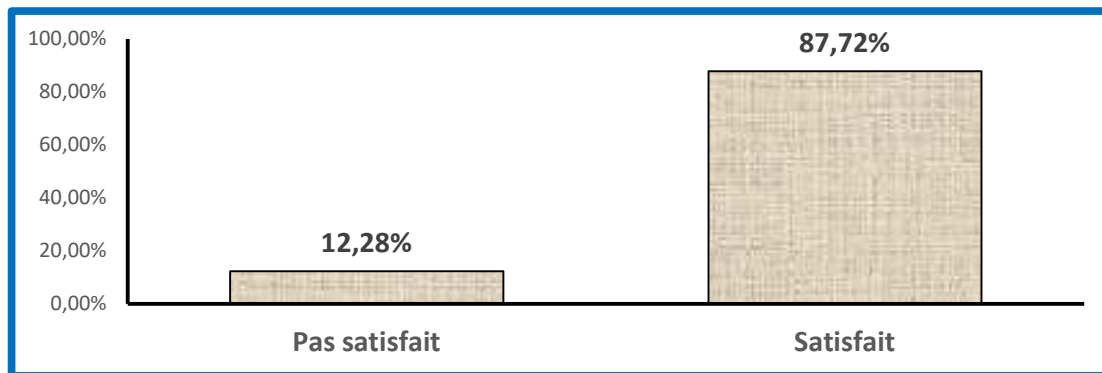
Les résultats révèlent que seulement 23,16% des ménages sont satisfaits du taux d'intérêt pour l'épargne ou compte bloqué, tandis que 40,70% ne sont pas satisfaits. Une proportion importante de ménages (36,14%) n'a pas d'opinion claire à ce sujet, ce qui indique l'inutilisation du service d'épargne et de compte bloqué.

- **Durée du virement entre banques**

Seuls 17,19% des ménages sont satisfaits de la durée du virement d'une banque à une autre, tandis que 12,28% ne sont pas satisfaits. En effet, les ménages sont insatisfaits car la transaction pour pouvoir entrer en possession de son argent dure parfois 72 h ou plus. La majorité des ménages (70,53%) n'a aucune idée sur la question, ce qui indique un manque de connaissances sur les délais de transfert.

En résumé, il apparaît que les ménages ont des appréciations mitigées sur plusieurs aspects des services bancaires. Des domaines comme la proximité avec la banque et la digitalisation semblent mieux satisfaire les clients, tandis que d'autres, comme le traitement des dossiers de crédit et les taux d'intérêt, suscitent davantage de mécontentement. Les banques peuvent tirer profit de ces informations pour améliorer leurs services et mieux répondre aux besoins et aux attentes de leurs clients.

La figure suivante illustre la répartition des ménages selon leur satisfaction globale des services bancaires



Source : données enquêtes OPES, juin 2023

Figure 4 : répartition des ménages selon l'appréciation de leurs banques

En se basant sur l'information donnée sur la figure ci-dessus, 87,72% des ménages de Ouagadougou sont satisfaits des services bancaires, tandis que 12,28% ne sont pas satisfaits.

Au regard de l'analyse faite sur l'appréciation des services bancaires, il ressort que la majorité des ménages de Ouagadougou a une expérience globalement satisfaisante avec les banques de la ville. Cependant, il est également important de prendre en compte les raisons pour lesquelles certains ménages ne sont pas satisfaits.

3.2.3 Difficultés rencontrées dans les structures bancaires

Le tableau suivant présente la répartition des ménages selon les difficultés qu'ils rencontrent dans les structures bancaires de la ville de Ouagadougou.

Tableau 5 : répartition des ménages selon les difficultés rencontrées dans les banques

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez avec les banques ?	Nb.cit ¹	Poids
le temps d'attente pour les opérations est long	191	67,02%
le taux d'intérêt élevé	163	57,19%
la lenteur dans le traitement des dossiers de crédits	145	50,88%
les frais bancaires élevés	129	45,26%
le problème de réseaux dans les guichets automatiques	125	43,86%
la proximité de la banque	110	38,60%
le comportement des agents de la banque	109	38,25%
Impossible de faire un retrait moins de 5000 dans les GAB	101	35,44%
l'insuffisance dans l'accueil	99	34,74%
les dossiers d'ouverture de compte sont élevés	89	31,23%
Difficulté à contacter le service clientèle	49	17,19%
l'absence de digitalisation	28	9,82%
la durée de vie des cartes bancaire est courte	22	7,72%
Absence d'efficacité dans la liaison Orange money et le compte bancaire	19	6,67%
Absence de représentation dans toutes les provinces du pays	12	4,21%

Source : données enquêtes OPES, juin 2023

Temps d'attente prolongé : 67,02% des répondants ont souligné que le temps d'attente pour effectuer les opérations bancaires était long. Cela résulte d'un manque de personnel et d'un flux de clients importants, ce qui peut provoquer de l'insatisfaction et une perte de temps pour les clients.

Taux d'intérêt élevé : 57,19% des ménages ont exprimé leur préoccupation quant aux taux d'intérêt élevés pratiqués par les banques. Cela est un obstacle pour certains ménages qui souhaitent bénéficier de services financiers à des coûts raisonnables.

Lenteur dans le traitement des dossiers de crédits : Près de la moitié des répondants (50,88%) ont indiqué que la lenteur dans le traitement des dossiers de crédits était un problème dans les banques. Cela peut décourager les clients à

¹ **Nb.Cit** : Nombre de citation ; il s'agit des questions à choix multiple dont l'enquêté a la possibilité de cocher une ou plusieurs réponses.

demander des prêts, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur leur expérience bancaire globale.

Frais bancaires élevés : 45,26% des ménages ont cité les frais bancaires élevés comme une difficulté. Des frais excessifs peuvent dissuader les clients à l'utilisation des services bancaires et peuvent entraîner une baisse considérable de la satisfaction des clients.

Problèmes de réseau dans les guichets automatiques (GAB) : 43,86% des répondants ont mentionné des problèmes de réseau dans les GAB. Les pannes fréquentes ou les problèmes de connexion peuvent créer des inconvénients pour les clients et affecter négativement leur expérience bancaire.

Comportement des agents de la banque : 38,25% des répondants ont signalé des problèmes liés au comportement des agents de la banque. Un manque de courtoisie, de professionnalisme et de réceptivité contribue à une expérience insatisfaisante pour les clients.

Limites de retrait dans les GAB : 35,44% des ménages ont mentionné l'impossibilité de faire des retraits de moins de 5000f dans les GAB comme une difficulté. Cela peut limiter la flexibilité des clients dans la gestion de leur argent liquide.

Coûts liés à l'ouverture de compte : 31,23% des répondants ont souligné que les frais associés à l'ouverture de compte étaient élevés. Cela peut constituer un obstacle pour les ménages à faible revenu qui souhaitent accéder aux services bancaires.

Difficultés à contacter les services clientèles : 17,19% ont souligné la difficulté à contacter les services clientèles. Une mauvaise communication ou une disponibilité limitée du service client peuvent conduire à une expérience clientèle insatisfaisante.

Durée de vie courte des cartes bancaires : Bien que moins préoccupante en comparaison aux autres difficultés, 7,72% des ménages ont noté que la durée de vie des cartes bancaires était courte. Cela peut entraîner des tracas et des coûts supplémentaires pour les clients qui doivent fréquemment renouveler leurs cartes.

Dans l'ensemble, ces informations montrent que les ménages de Ouagadougou rencontrent diverses difficultés dans leurs interactions avec les services bancaires. Pour améliorer leur expérience, il serait nécessaire de prendre en compte ces préoccupations et de mettre en place des mesures concrètes pour résoudre ces

problèmes, tels que l'amélioration de l'efficacité des opérations, la réduction des frais, la formation du personnel et l'amélioration de la communication avec les clients.

3.2.4 Classement des structures bancaires

Le tableau suivant illustre la répartition des ménages selon le classement des structures bancaires de la ville de Ouagadougou.

Tableau 6 : répartition des ménages selon le classement des structures bancaires au Burkina Faso

Structure Bancaire	Nb.Cit	Poids	Rang
CORIS BANK INTERNATIONAL (CBI)	202	53,44%	1
BANK OF AFRICA (BOA - BURKINA)	117	30,95%	2
ECOBANK - BURKINA (ECOBANK)	115	30,42%	3
SOCIETE GENERALE - BURKINA FASO	27	7,14%	4
UNITED BANK FOR AFRICA BURKINA (UBA BURKINA)	26	6,88%	5
WENDKUNI BANK INTERNATIONAL	20	5,29%	6
INTERNATIONAL BUSINESS BANK (IB Bank)	19	5,03%	7
BANQUE COMMERCIALE DU BURKINA	15	3,97%	8
BANQUE ATLANTIQUE BURKINA FASO (B.A. BF)	13	3,44%	9
ORABANK	11	2,91%	10
BANQUE DE LUNION - BURKINA FASO (BDU-BF)	10	2,65%	11
BANQUE POSTALE DU BURKINA (BPBF)	10	2,65%	12
IBANQUES AHELO-SAHARIENNE POUR L'INVESTISSEMENT ET LE COMMERCE - BURKINA FASO (BSIC - BURKINA FASO)	5	1,32%	13
VISTABANK BURKINA	5	1,32%	14
BANQUE AGRICOLE DU FASO (BADF)	2	0,53%	15
CBAO GROUPE ATTIJARIWABA BANK	1	0,26%	16

Source : données enquêtes OPES, juin 2023

Il ressort de l'étude que, CORIS BANK INTERNATIONAL (CBI) occupe la première place avec un score de satisfaction de 53,44%. BANK OF AFRICA (BOA - BURKINA) se situe à la deuxième place avec 30,95% de satisfaction, suivi d'ECOBANK - BURKINA avec 30,42%. La Société Générale du Burkina Faso se trouve à la quatrième place avec un taux de satisfaction de 7,14%, tandis que UNITED BANK FOR AFRICA BURKINA (UBA BURKINA) ferme la liste des cinq premières banques avec 6,88%.

Ces données indiquent que CORIS BANK INTERNATIONAL est la banque la mieux évaluée en termes de qualité de service par les ménages de Ouagadougou. Il convient

de noter que le classement des banques s'est fait par les critères de choix donnés par le paragraphe suivant.

3.2.5 Critères de choix des structures bancaires

La figure ci-après fait mention des critères de choix d'une structure bancaire.

Tableau 7 : répartition des ménages selon les critères qui influencent le choix de banque

Quels sont les critères qui influencent votre choix de banque ?	Effectifs	Poids
la rapidité des opérations (versement et retrait)	199	69,82%
la proximité de la banque	164	57,54%
la réputation de la banque	153	53,68%
la qualité du service clientèle	148	51,93%
les frais bancaires	145	50,88%
la facilité d'obtention de crédit	118	41,40%
le problème de réseau dans les guichets automatiques	95	33,33%
la gamme de produits/services proposés	83	29,12%
le problème de liquidité dans les guichets automatiques	68	23,86%

Source : données enquêtes OPES, juin 2023

Le tableau ci-dessus présente les facteurs qui influencent le choix des ménages par rapport aux structures bancaires.

La rapidité des opérations de versement et de retrait (69,82%) : Ce critère est considéré comme très important par les ménages. Cela signifie qu'ils accordent une grande importance à la rapidité et à l'efficacité des opérations de dépôt et de retrait d'argent.

La proximité de la banque (57,54%) : La proximité géographique de la banque est également un facteur déterminant pour les ménages. Ils préfèrent avoir une banque proche de leurs lieux de résidence ou de travail, ce qui facilite l'accès aux services bancaires au quotidien.

La réputation de la banque (53,68%) : La réputation de la banque est un critère important pour les ménages. Ils se fient à la réputation d'une banque pour évaluer sa fiabilité et le niveau de confiance qu'ils peuvent accorder à celle-ci.

La qualité des services à la clientèle (51,93%) : Les ménages attachent une grande importance à la qualité des services offerts par la banque. Un service client réactif, compétent et courtois est essentiel pour répondre aux besoins des clients.

Les frais bancaires (50,88%) : Les frais bancaires ont également un impact significatif sur le choix des ménages. Ils cherchent des structures bancaires proposant

des tarifs compétitifs et transparents afin de minimiser les coûts liés aux transactions financières.

La facilité d'obtention de crédit (41,40%) : Le critère de facilité d'obtention de crédit est également pris en compte par les ménages. Ils sont attentifs à la politique de crédit de la banque et à la simplicité des procédures pour obtenir un prêt.

Le problème de réseau dans les guichets automatiques (33,33%) : La disponibilité et la stabilité du réseau dans les guichets automatiques sont des critères qui préoccupent les ménages. Ils veulent s'assurer que les guichets fonctionnent correctement et sont accessibles à tout moment.

La gamme de produits/services proposée (29,12%) : Les ménages apprécient la diversité des produits et services proposés par les banques. Une gamme étendue permet de répondre à une plus grande variété de besoins financiers.

Le problème de liquidité dans les guichets automatiques (23,86%) : La disponibilité de liquidités dans les guichets automatiques est également un facteur pris en compte par les ménages. Ils veulent éviter les situations où les guichets sont à court d'argent.

Les ménages évaluent ces critères pour choisir une structure bancaire répondant au mieux à leurs besoins.

IV. CONCLUSION

Au terme de cette étude qui a porté sur la perception et l'appréciation des ménages par rapport aux services bancaires dans la ville de Ouagadougou, il ressort des ménages de la ville de Ouagadougou que les banques Coris Bank International, Bank of Africa et Ecobank sont principalement les meilleures structures bancaires en termes de qualité de service. Les ménages mettent en évidence l'importance de la rapidité des opérations, la proximité de la banque, la réputation, la qualité du service clientèle, les frais bancaires, la facilité d'obtention de crédit, la disponibilité du réseau de guichets automatiques, la gamme de produits/services et la disponibilité de liquidité, comme leurs critères de choix de banque.