

Rapport sondage Web publique/Enquête 01 ((Du 26 au 31 Mai)
*Sur les **SERVICES BANCAIRES** au Burkina Faso*

INTRODUCTION

En vue de **réaliser des sondages** sur des **questions intéressant** la vie des Burkinabè, **le portail Lefaso.net et OBAAS**, entreprise d'ingénierie statistique et informatique spécialisée dans les enquêtes statistiques, les études de marchés et les sondages d'opinion, font régulièrement appel à des volontaires désirant participer à de telles enquêtes d'opinion. L'objectif étant de transmettre aux décideurs l'avis des populations concernant les questions publiques et de la vie sociale.

Ce rapport de l'enquête 02 **réalisée entre le 26 et 31 Mai 2016** présente les résultats et les recommandations portant sur les **services bancaires**.

Les principaux résultats à retenir sont :

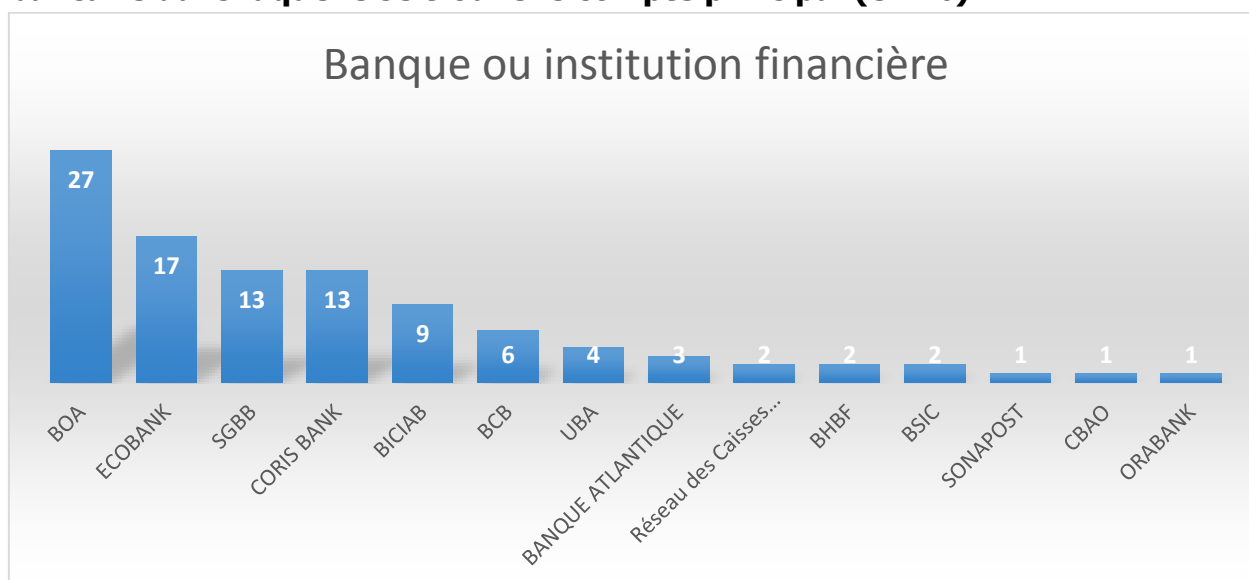
- Le virement de salaire, le GAB, la demande de prêt, et les opérations de caisse sont les services de banque les plus utilisés;
- Des insatisfactions au niveau des demandes de découvert et de prêt ;
- L'accès aux prêts bancaires se fait le plus par la qualité du dossier et les taux d'intérêt appliqués par les banques de la place sont élevés ;
- Les demandes de découvert et de prêt sont chères ;
- Le temps d'attente et l'espace parking sont insatisfaisants ;
- L'argent est en sécurité dans nos banques ;
- Le banquier est vu comme un homme d'affaire ;
- L'apport des banques à l'économie nationale est insatisfaisant ;

DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON

Pour ce deuxième numéro du sondage web publique, 386 personnes ont correctement rempli le questionnaire en ligne diffusé sur le portail d'information le fasonet.net. Ces enquêtés ont les caractéristiques suivantes :

- Une grande majorité est de sexe masculin (91%);
- La majorité a un âge compris entre 35 et 45 ans (37%), est salariée du secteur privé (46%), a la Maitrise/Master comme diplôme (62%) et exerce dans le secteur de l'éducation (55%) ;
- La majorité absolue est mariée (69%), et habite en milieu urbain (97%).
- Les quatre premières banques dans lesquelles se trouvent les comptes principaux des répondants sont BOA (27%), ECOBANK (17%), SGBB (13%) et CORIS BANK (13%) et la majorité de ces répondants dispose d'un Compte chèque et un Compte épargne (62%).

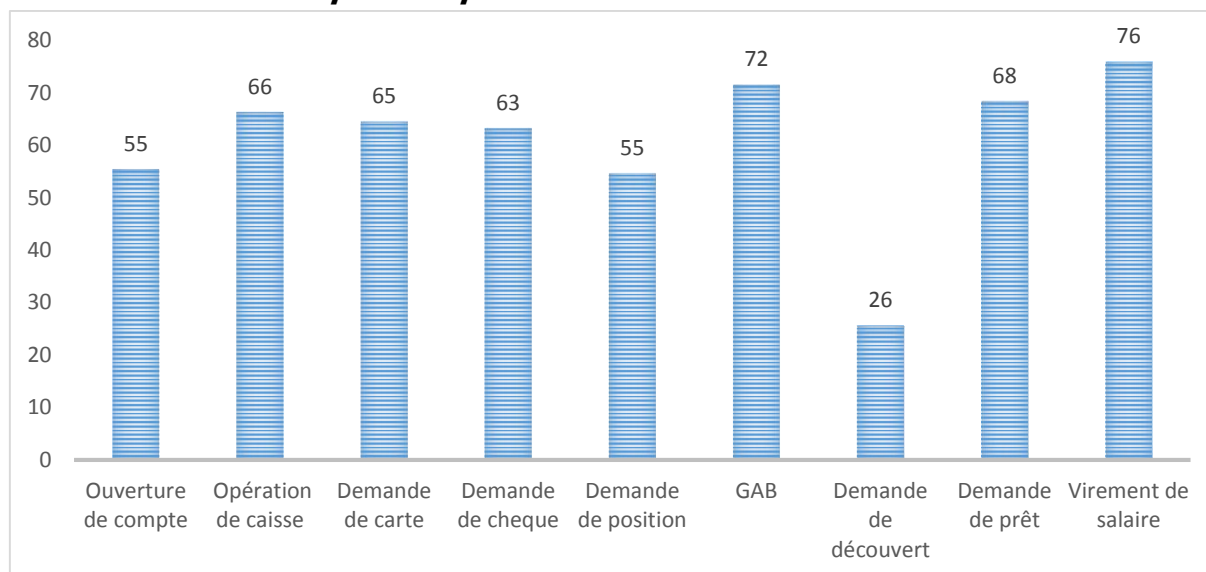
Répartition des répondants en fonction de la Banque ou institution bancaire dans laquelle se trouve le compte principal (en %)



PRESENTATION DES RESULTATS ET RECOMMANDATIONS

Diversité et qualité des services proposés

Les services de banques les plus utilisés :



Les services de banque les plus utilisés par les répondants de l'édition 2 du sondage web public sont surtout le virement de salaire (76%), le GAB (72%), la demande de prêt (68%) et les opérations de caisse (66%).

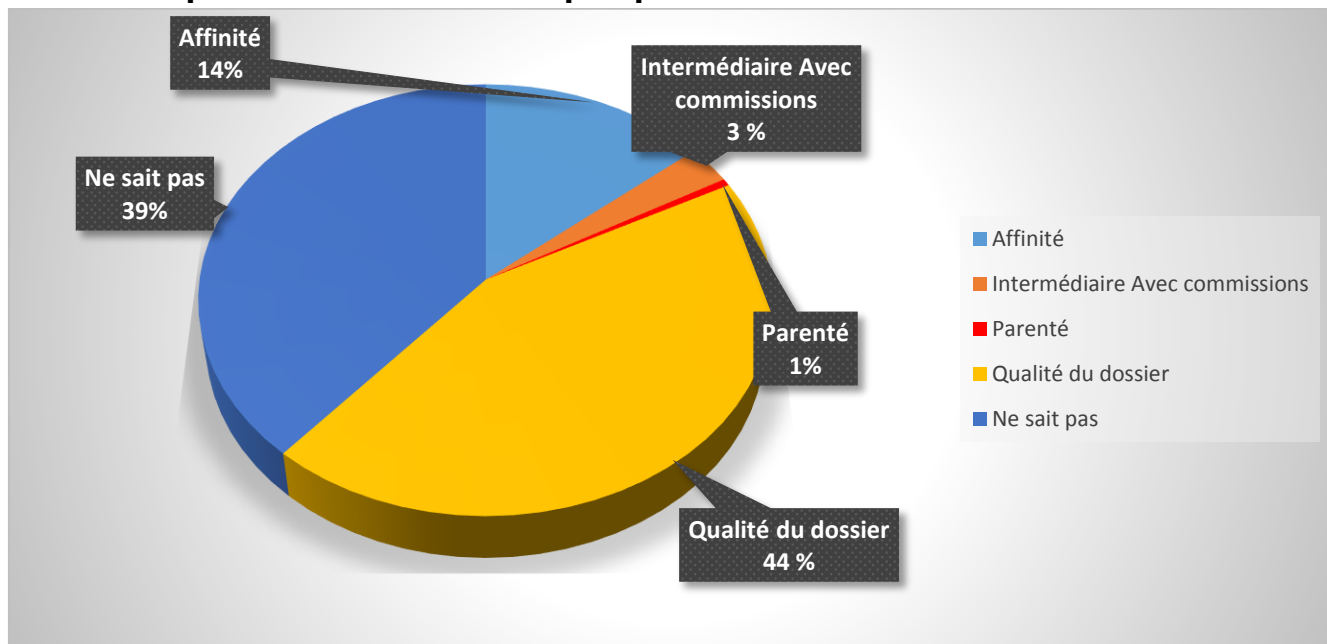
Qualité des services proposés par les banques

	Total Insatisfait			Total satisfait		
	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Satisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Indifférent
Ouverture de compte	8	7	43	14	25	4
Opération de caisse	18	25	33	12	9	3
Demande de carte	12	20	39	12	12	4
Demande de cheque	6	17	43	16	14	4
Demande de position	9	11	44	10	20	5
GAB	13	20	31	15	16	5
Demande de découvert	21	18	18	8	11	25
Demande de prêt	33	29	19	7	5	7
Virement de salaire	12	10	37	14	21	6

En ce qui concerne la qualité des services proposés par les Banques, la majorité des enquêtés sont satisfaits de l'Ouverture de compte (82%), l'Opération de caisse (54%), la Demande de carte (63%), la Demande de cheque (73%), la Demande de position (74%) et du GAB (62%). Par contre, ils sont insatisfaits de la Demande de découvert (39%) et de la Demande de prêt (62%).

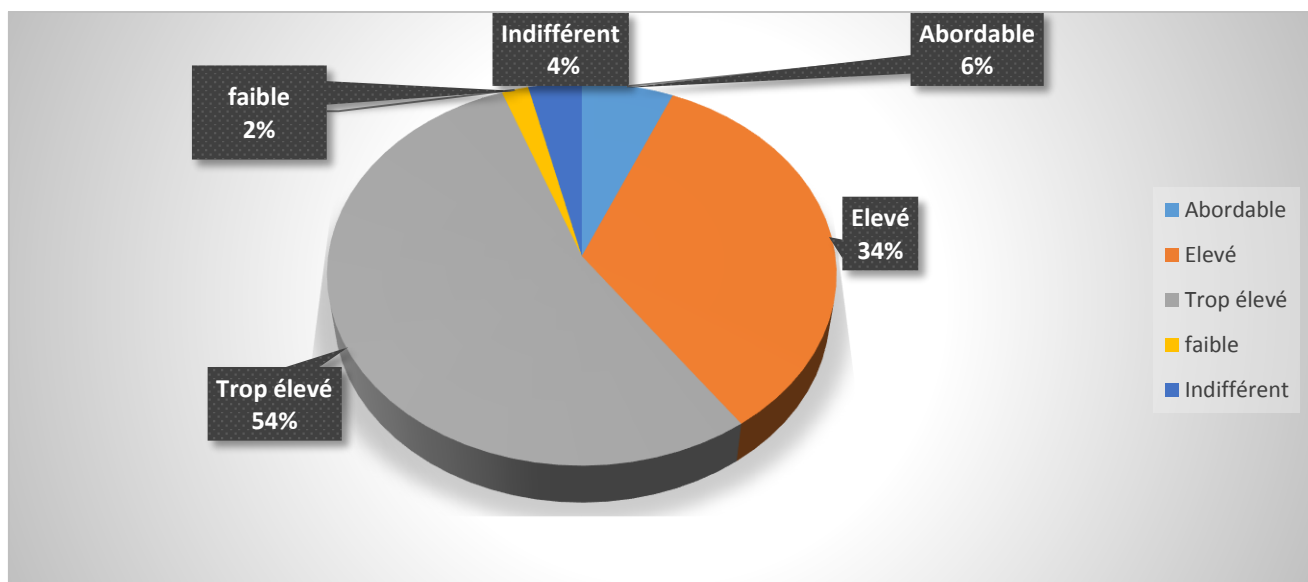
Accès et taux de crédit

L'accès aux prêts bancaires se fait le plus par



Selon la majorité relative des enquêtés (44%), l'accès aux prêts bancaires se fait le plus par la qualité du dossier et un nombre relativement important parmi eux ne sait en réalité comment cela se fait (39%).

Opinion sur les taux d'intérêt appliqués



Près de 9 répondants sur 10 pensent que les taux d'intérêt appliqués par les banques de la place sont élevés : respectivement 34% (élevés) et 54% (trop élevés). Par contre, seul un répondant sur 50 trouve ces taux faibles.

Coûts des prestations

	Très abordable	Plutôt abordable	Cher	Plutôt cher	Très cher	Indiffèrent
Ouverture de compte	23	37	16	6	7	11
Opération de caisse	23	35	16	4	7	15
Demande de carte	8	26	31	10	18	7
Demande de cheque	10	34	26	10	8	11
Demande de position	39	26	7	4	4	21
GAB	18	31	21	9	10	12
Demande de découvert	9	11	17	15	20	27
Demande de prêt	3	7	19	15	49	7
Virement de salaire	15	26	17	13	9	21

Alors que l'Ouverture de compte (60%), l'Opération de caisse (58%), la Demande de cheque (44%), la Demande de position (65%), le GAB (49%) et le virement de salaire (41%) sont abordables selon la majorité des sondés, la Demande de carte (59%), la Demande de découvert (52%) et la Demande de prêt (83%) sont par contre chères selon eux.

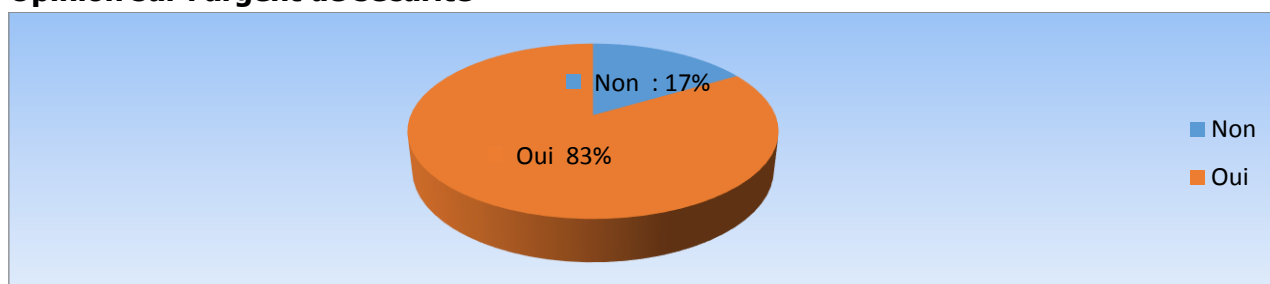
Qualité de l'accueil & espace parking

	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait	Indiffèrent
Satisfaction sur : Accueil (Cadre-relation client)	21	22	40	15	3
Satisfaction sur : Temps d'attente	47	28	20	4	1
Satisfaction sur : Sécurité interne	12	18	49	18	3
Satisfaction sur : Espace parking	33	24	28	8	7

En matière de qualité d'accueil et de l'espace parking, plus de la moitié des répondants sont satisfaits de l'accueil (Cadre-relation client) et de la sécurité interne (respectivement 55% et 67%) et trouvent que le temps d'attente et l'espace parking sont insatisfaisants en ce qui les concernent (respectivement 75% et 57%).

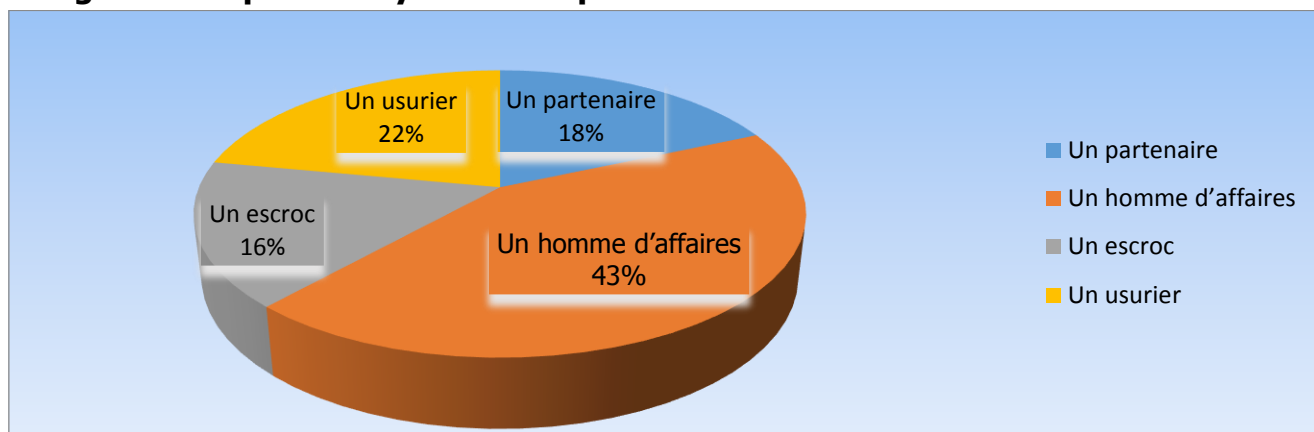
Opinions sur : sécurité de l'argent, image du banquier et apport des banques à l'économie nationale

Opinion sur l'argent de sécurité



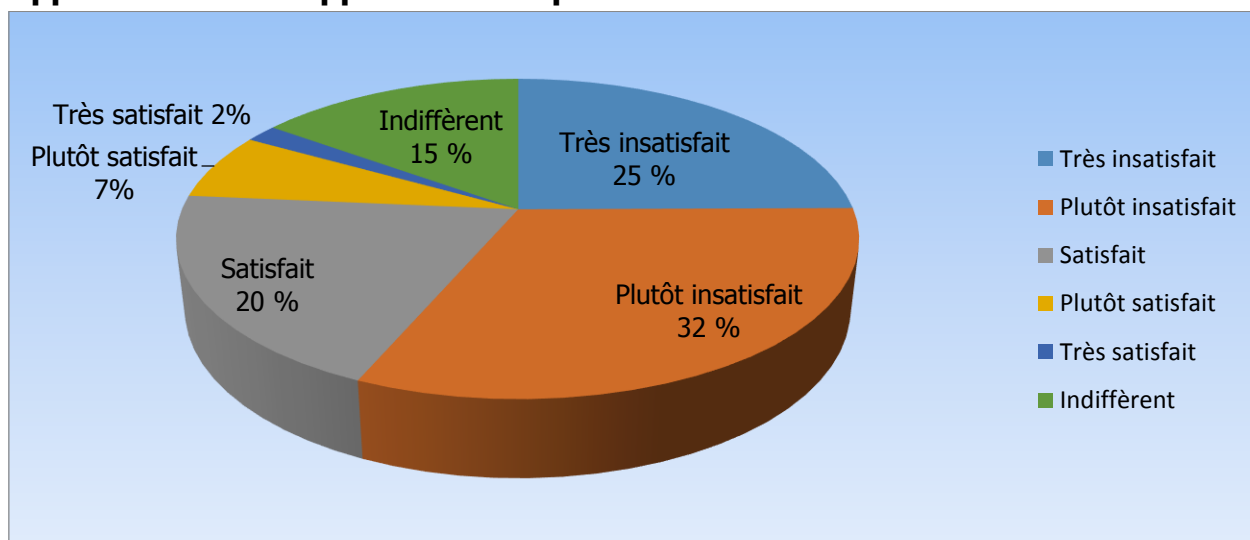
Plus de 8 répondants sur 10 (83%) pensent que l'argent est en sécurité une fois qu'il est déposé à la Banque.

Image du banquier aux yeux des répondants



Environ (43%) des sondés voient en un banquier, un homme d'affaire et ils sont 3 répondants sur 20 qui pensent que le banquier est un escroc.

Appréciation sur l'apport des banques à l'économie nationale



En ce qui concerne l'apport des banques à l'économie nationale, (57%) des enquêtés estime qu'il est insatisfaisant. Et ceci se fait ressentir plus au niveau des salariés (34% parmi eux).

Recommandations aux responsables de banque pour donner plus de confiance aux clients

Les enquêtés ont suggéré plusieurs recommandations destinées aux responsables banque qui se résument comme suit par service bancaire :

Ouverture de compte :

- ✓ Faire intégrer une large partie de la population dans le système bancaire
- ✓ Prendre l'initiative de proposer des services aux clients.
- ✓ Donner toutes les informations relatives aux conditions générales de la banque

Opération de caisse :

- ✓ Réduire le temps d'attente pour les opérations de caisse.
- ✓ Augmenter le nombre de guichet dans certaines banques
- ✓ Former le personnel à l'accueil client

Demande de carte :

- ✓ décentraliser la gestion des cartes bancaires ;
- ✓ Rendre disponible les cartes de guichets automatiques;
- ✓ Réduire le délai d'obtention de carte (souvent 2 Mois) ;

Demande de position :

- ✓ veiller à ce que les taux d'intérêts appliqués ne soient pas à la tête du client ;
- ✓ Toujours informer la clientèle de sa position par **SMS** banque.

GAB :

- ✓ Rendre les GAB fonctionnels 24h/24 ;
- ✓ Améliorer la connexion et la qualité du service des réseaux GAB ;
- ✓ A défaut d'avoir des banques en **province ou dans les quartiers**, ouvrir en nombre suffisant des GAB.

Demande de découvert :

- ✓ Faites un grand effort de communication sur les coûts facturés aux clients ;
- ✓ Lenteur dans la mise en œuvre des frais ;
- ✓ Diminuez les frais de découverts.

Demande de prêt :

- ✓ Réduire les taux d'intérêt de prêts ;
- ✓ Améliorer les conditions d'accès aux crédits au secteur informel ;
- ✓ Traiter les demandes de prêt dans un délai bien précis ;
- ✓ Respecter le client quel que soit son degré de solvabilité.

Virement de salaire :

- ✓ Améliorer le temps de positionnement du salaire ;
- ✓ Réduire les taux ;
- ✓ Supprimer les tva et les frais d'assurance pour les fonctionnaires.

PRESENTATION DE L'EQUIPE D'EXPERT

Ce présent rapport synthétique a connu la participation de :

- **Adama TIENDREBEOGO**, assisté par **H. Roland G. DOSSA** : Experts Economistes-Statisticiens et consultants à OBAAS Consulting
- **Dr. Cyriaque PARE**, Expert en communication, et fondateur du Fasonet.net
- **Soukalo DRABO**, Expert Statisticien- informaticien et Directeur général de **OBAAS Consulting**
- **Toute l'équipe de OBAAS** (Fabrice YONLI, Djamila Coulibaly, Mariam SONDO)