



Rapport d'enquête sur la relation entre les banques et la clientèle à Ndjamena, au Tchad.

Septembre 2024 @ CEDPE

Centre d'études pour le développement et la prévention de l'extrémisme - CEDPE

*Réalisée sous la direction de M. MABOU MANACET
Chercheur au CEDPE*

Manager de l'Education : spécialiste en Conception et Evaluation des Projets Educatifs.

En collaboration avec Mme NGARDJI YENISAGNA CECILE coordinatrice du Centre et la participation de DJIDA RAMADAN MAHAMAT, DJIMADOUM OITANA FREDDY et MAHAMAT ALI.

www.centrerecherche.com

Tél : 61237238

REMERCIEMENTS

Ce travail d'enquête a pu être mené à bien grâce à l'engagement de nombreuses personnes que nous souhaitons remercier sincèrement. Nous tenons à exprimer notre gratitude envers le Dr AHAMAT YACOUB DABIO, président du CEDPE, pour sa vision globale de la prévention des conflits et son suivi attentif de notre enquête. Nous adressons également nos remerciements spéciaux au Secrétaire général de la Banque Agricole et Commerciale, à la directrice du service marketing et communication de la BSIC, au directeur des ressources humaines de la Société Générale du Tchad, ainsi qu'à leurs clients. Un merci particulier au directeur du service marketing et commercial d'UBA et à son équipe, ainsi qu'aux clients qui ont facilité notre enquête en partageant leur connaissance du terrain et leur expertise technique, nous fournissant ainsi des informations précieuses.

Nos remerciements s'étendent au personnel administratif et technique des banques qui ont permis la réalisation de l'enquête au sein de leurs établissements, en mettant à notre disposition leur documentation, en répondant à nos interrogations et en nous offrant un environnement de travail propice lors de l'analyse des données.

Nos remerciements vont également à l'équipe du CEDPE pour leur excellente collaboration et leurs conseils avisés tout au long de notre recherche.

Enfin, nous admettons que cette enquête d'un échantillon modeste n'était pas facile, mais c'est une étape clé pour poursuivre une enquête d'une grande ampleur prévue en 2025.

Résumé

Le présent document présente le résultat d'une enquête portant sur les relations entre les banques et leurs clients, qui a pour objectif d'identifier les facteurs de confiance et désagrément relationnel entre les deux parties. Cette étude de type mixte combinant le qualitatif et le quantitatif, menée d'octobre à décembre 2023 à Ndjamena, sur un échantillon de 72 personnes, 37 personnels des banques et 35 clients dans huit banques (Banque Agricole et Commerciale (BAC) ; Banque Commerciale du Chari (BCC) ; Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le Commerce Tchad-S. (ABSIC -Tchad) ; Commercial Bank Tchad (CBT) ;Ecobank Tchad(Ecobank) ; Orabank Tchad(FBT) ; Société Générale Tchad (SGT) ; United Bank for Africa Tchad (UBA).

L'enquête révèle que les banques tchadiennes sont parmi les plus défaillantes en Afrique. L'État ne régule pas suffisamment ces institutions, qui ne respectent pas les droits des clients. Les services offerts sont insatisfaisants. Par exemple, il existe une disparité importante dans les taux d'intérêt des prêts et les frais de gestion de compte. Les chèques et relevés de compte, normalement gratuits, sont facturés de manière excessive. Les taux d'intérêt sont augmentés sans que le client en soit informé, ce qui affecte son compte sans son consentement. De plus, le nombre de distributeurs automatiques est insuffisant, obligeant les clients à attendre longtemps pour retirer de l'argent. L'accueil est déplorable et les employés ne se soucient pas du temps d'attente des clients. Cette enquête ne vise pas à critiquer mais à inciter les dirigeants des banques à améliorer leurs services, à encourager les autorités à réguler les banques et à exiger des progrès, et à rappeler aux clients la nécessité de surveiller les activités de leurs comptes bancaires.

Cette enquête comporte deux parties :

La première partie : la préparation de l'enquête, descente sur le terrain pour la collecte des informations ;

La deuxième partie : La rédaction du rapport qui retrace les contours du contexte de l'enquête, présente son objet, sa méthode, la définition de concept, un bref aperçu sur l'importance de la banque et les résultats de l'enquête. L'anonymat des répondants est préservé puisqu'il s'agit d'une étude et pas plus, pour permettre aux banques de réduire les cas conflictuels, en améliorant leurs services et en renforçant leurs relations avec les clients lesquels se plaignent de temps en temps des ratés. Nous reconnaissons que l'enquête auprès des banques n'était pas aussi facile et il a fallu un effort pour convaincre les responsables de la véracité de la démarche. C'est l'occasion de remercier ceux qui n'ont pas hésité à autoriser l'enquête. Nos remerciements vont vers la banque UBA qui occupe la première place de ceux qui ont encouragé cette étude. Nous estimons que cette étude n'est pas exhaustive et elle constitue une phase première qui doit être suivie d'une deuxième phase améliorée.

Introduction

Selon Ivens et Pardo, 2004, « la relation de la banque avec les clients particuliers, est soumise à des contrats qui fixent les droits et les obligations des deux parties de l'échange, mais aussi à des normes informelles qui viennent les compléter ». Cette organisation suppose de nombreuses capacités de la part des banques : les nouveaux canaux de la relation bancaire nécessitent une maîtrise technologique minimale, la monnaie électronique requiert de fortes capacités d'abstraction, afin que les clients puissent être autonomes dans la gestion de leur budget et le choix des produits, la confiance dans les conseils donnés par le banquier étant hypothéquée par son rôle de vendeur. Si pour les personnes à l'aise dans la société de l'information, ces changements sont autant de simplifications, pour les clients plus hésitants, essentiellement des personnes âgées ou ayant des niveaux d'études peu élevées, ils sont source de crainte, voire de difficultés budgétaires. Ainsi, nous chercherons à savoir quelles sont les stratégies utilisées par les banquiers pour la transparence des transactions financières avec les clients ? Quelles sont les mesures de prévention de risques informatiques pour éviter des situations conflictuelles avec la clientèle ? Faut-il déduire que les erreurs commises sur des comptes des clients dont une partie ignorante, constituent-elles une stratégie de profit voire d'escroquerie organisée et non légalisée ?

I-CONTEXTE, OBJECTIF ET METHODE DE L'ETUDE

I-1 CONTEXTE DE L'ETUDE

Aujourd'hui, l'industrie financière est en constante évolution, bouleversée par les nouvelles technologies qui accroissent la concurrence. Pour diversifier leurs activités dans les produits financiers, les banques offrent désormais des produits d'assurance, tandis que les assurances élargissent également leur offre. Il s'agit d'une stratégie de conquête de clientèle pour fidéliser les services. Dans cette optique, afin de favoriser une relation transparente entre banquiers et clients, le CEDPE a lancé une étude visant à permettre aux banques de revoir leur stratégie pour éviter de marginaliser les clients et de proposer des solutions de gestion fiables, bénéfiques pour la relation banquiers-clients.

I-2 OBJECTIFS DE L'ETUDE

L'objectif général de cette étude est de sonder les banques sur les méthodes de gestion et contrôle de risque d'amputation dans le compte des clients.

Les objectifs secondaires consistent à vérifier l'existence d'une équipe technique de sensibilisation des clients sur l'évolution de la technologie au service de la banque et analyser le climat de confiance entre les banques et les clients.

I-3 METHODE DE L'ETUDE

La recherche sur les relations entre la banque et les clients s'inscrit dans le cadre d'une méthodologie de type exploratoire. Elle repose sur des données empiriques collectées par questionnaire auprès de plusieurs banques implantées dans la ville de Ndjamen (UBA, SGT, BSIC, ECOBANG, CBT, BHAT, BAC, ORABANK, BCC). L'échantillon choisit est obtenu par une procédure de tirage aléatoire simple au cours de laquelle chaque élément de la population à une probabilité connue non nulle d'être tiré. L'élaboration du questionnaire est souvent considérée comme une pièce maîtresse de toute recherche. Son choix est dû à la volonté d'interroger, dans une durée de temps limitée, un grand nombre de banques réparties dans la ville de N'Djamena. Pour sa réalisation, on s'est appuyé tout d'abord sur les méthodes d'élaboration des questionnaires publiées dans des ouvrages de recherche en gestion, ensuite sur la littérature traitant les différents aspects de notre sujet. Avant de retenir sa version définitive, nous l'avons testé auprès des chercheurs du CEDPE, d'un directeur d'agence de la banque UBA et d'une cliente de CBT. Ce test fut bénéfique, il a permis de bénéficier des suggestions et remarques concernant tant le fond que la forme.

I4 DEROULEMENT DE L'ENQUETE

L'enquête sur le terrain s'est déroulée essentiellement du mois d'octobre à décembre 2023. Le chef d'enquêteur est un chercheur du CEDPE, expert en Conception et Evaluation des Projets Educatifs ayant déjà une expérience de recherche sur le terrain. Elle a touché au total 72 personnes : 37 personnels de la banque et 35 clients par entretien informel focalisé sur une question particulière.

I-5 L'ENQUETE AUPRES DES BANQUES

Nous avons procédé à l'introduction des demandes d'autorisation d'enquête auprès des différents directeurs généraux des banques dans le respect des règles de fonctionnement des structures bancaires. Après l'autorisation de mener cette enquête, ils nous ont orientés auprès des services concernés pour avoir des informations fiables pour notre enquête.

Sous l'angle de l'impact de notre enquête avec les différentes banques, nous soulignons que le niveau de participation et d'implication du personnel des banques semble comporter un sérieux problème de compréhension de l'importance de la recherche scientifique auprès d'une institution de recherche. Nous avons fait autant de plaidoyers et donner beaucoup des explications aux différentes banques enquêtées pour avoir des informations.

À la BCC, nous avons rencontré le chef du personnel qui a insisté pour ne pas autoriser l'enquête au sein de son établissement, malgré nos explications concernant le contexte de celle-ci. Elle a cité un article (237) du code de la banque relatif à la confidentialité des

informations bancaires, qui stipule : « Toute personne qui, par son état ou sa profession, ou par ses fonctions temporaires ou permanentes, est dépositaire de secrets confiés et qui, en dehors des cas où la loi l'oblige ou l'autorise à se porter dénonciatrice, révèle ces secrets, sera punie d'un emprisonnement d'un à six mois et d'une amende de 5 000 à 500 000 francs CFA. » Par conséquent, l'enquête n'a pas pu être menée à la BCC.

I-6 L'ENQUETE AUPRES DES CLIENTS

Après avoir élaboré le questionnaire, nous avons fait une descente au terrain au sein des différentes banques pour recueillir les données par l'intermédiaire des responsables de la banque et administré aux clients volontaires des fiches à remplir.

II DEFINITION DES CONCEPTS :

Selon FATHA HADJ BOUSSADA, « *les banques sont des établissements qui s'engagent directement et en leur propre nom, d'une part avec les apporteurs, d'autre part avec les utilisateurs des capitaux, pour permettre le meilleur usage de ceux-ci* »¹, ce sont les établissements dont l'activité normale consiste à garantir des émissions sur le marché financier grâce à leur propre capacité d'emprunt.

Wikipédia² quant à elle définit « *la banque comme une institution financière qui fournit des services bancaires, soit notamment de dépôt, de crédit et paiement* ». La banque est comme un établissement financier qui, recevant des fonds du public, les emploie pour effectuer des opérations de crédit et des opérations financières³. Une banque est donc une institution qui joue un rôle d'intermédiaire, en mettant en relation des personnes ayant de l'épargne avec d'autres ayant besoin d'emprunter.

La relation au sens large est un ensemble des rapports et des liens existants entre des personnes qui se rencontrent, se fréquentent, communiquent entre elles : relation de bon voisinage. C'est aussi un ensemble des rapports officiels qu'entretiennent les Etats ou certaines collectivités.

Selon le Dictionnaire robert, la relation est un rapport de dépendance entre des choses, des phénomènes, un lien de dépendance ou d'influence réciproque (entre personnes) ou pluriel du fait de se fréquenter.

Selon le dictionnaire Robert, la clientèle désigne l'ensemble des clients, l'acte d'acheter, ainsi que les protégés d'un homme politique ou ceux qui contribuent à son influence.

Une clientèle désigne l'ensemble des clients d'une activité, d'un établissement, d'une entreprise, d'un professionnel ou d'un point de vente.

III L'IMPORTANCE DE LA BANQUE POUR LES CLIENTS

La banque est un lieu de stockage par excellence des billets de la population. Elle constitue un endroit de garantie pour la gestion de risque coûteuse contre le vol et les incendies des

¹FATHA HADJ BOUSSADA « nouvelles stratégies bancaires et gestion de la relation clients », mémoire de master en droit bancaire et financier. Université d'Oran. 2010-2011 ;

²Wikipédia, consulté en ligne le 15 novembre 2023

³ Le dictionnaire robert, Edition 2022. Consulter le 7 novembre 2023 à 11h26min

biens. La banque est indispensable au système national et international des paiements. C'est un service de coopération qui est au centre des préoccupations des clients. Elle accompagne ses clients dans leurs différents moments de service comme l'acquisition d'un crédit, la confidentialité et la sécurité des informations financières de ses clients.

IV- ANALYSE DESCRIPTIVE DES DONNEES DE L'ENQUETE

Le tableau suivant présente la participation de neuf (9) banques en fréquence et pourcentage.

Tableau 1 : Participation de l'échantillon⁴

Les banques	répondants	pourcentage
UBA	15	40,54%
SGT	05	13,51%
BSIC	11	29,72%
ECOBANK	01	2,70%
CBT	01	2,70%
BHAT	02	5,40%
BAC	01	2,70%
ORABANK	01	2,70%
BCC	00	00%
Total	37	100%

Le tableau ci-dessus démontre qu'il y a une grande inégalité de participation des banques. Plusieurs facteurs expliquent ces inégalités dans notre étude. D'une part, peu de tchadiens donnent de la valeur à la recherche. Cette inégalité pourrait être expliquée également par la résistance de certaines banques qui pour des raisons des confidentialités des informations des services, désignent une seule personne pour répondre aux questionnaires, par le désintéressement des agents de la banque compte tenu de leur temps, le manque des informations et la sensibilisation nécessaire des gestionnaires de la banque sur l'importance d'une étude dans une institution.

Quatre (4) banques sur neuf (9), ont adopté le même système dans notre étude, en orientant le questionnaire vers le service marketing et communication.

Tableau 2 : Adresses de banques enquêtées

1. UBA : Avenue Charles De gaulle BP : 11 48 Tel : 22 52 19 55
2. SGT : 2/6, rue du commandant Galyam Negal, Ndjamenà Tel : 22 52 28 01
3. BSIC : Avenue Charles De gaulle BP : 81 Tel : 22 52 26 93
4. ECOBANK : Avenue Charles De gaulle
5. CBT : Avenue Charles De gaulle BP : 19 Ndjamenà Tchad Tel : 22 52 52 84
6. BHAT : Avenue Charles De gaulle BP : 427p +j7p
7. BAC : Avenue Charles De gaulle 424 v + g 8 v Ndjamenà BP : 17 27 Tel : 90 29 49 59
8. ORABANK : Avenue Charles De gaulle BP : Tel :
9. BCC :

⁴ Enquête de terrain octobre 2023

V- PRESENTATION ET ANALYSE THEMATIQUE :

Tableau 3 : connaissance de l'existence de la politique des informations des services en direction de la clientèle

	oui	pourcentage	non	pourcentage
UBA	13	86,66	2	13,33%
SGT	05	13,51%	0	00%
BSIC	11	29,72%	0	00%
ECOBANK	01	2,70%	0	00%
CBT	01	2,70%	0	00%
BHAT	02	5,40%	0	00%
BAC	01	2,70%	0	00%
ORABANK	01	2,70%	0	00%
BCC	00	00%	0	00%
Total	35	100%	2	100%

Enquête de terrain octobre 2023

Dans le tableau ci-dessus, la majorité des banques enquêtées ont répondu **oui** qu'il existe une politique des services d'informations en direction de la clientèle, tels que le service d'accueil des clients, service client, la carte bancaire, produits digitaux et service communication et marketing. Cette dominance de la réponse favorable sur la question peut être expliquée par les dispositifs de communication installés dans les banques pour permettre aux personnels de communiquer les informations des services. Parmi les 37 répondants de neuf (9) banques, deux répondants d'une banque ignorent l'existence de la politique de service d'information. En effet, nous pouvons conclure que cette politique existe bel et bien dans ces différentes banques même-si certains agents émettent de doute quant à son existence.

Tableau 4 : nombre de guichets automatiques selon les différentes banques

	Nombre total	N'Djamena	province
UBA	23	13	10
SGT	31	-	-
BSIC	15	10	5
ECOBANK	-	-	-
CBT	-	-	-
BHAT	-	-	-
BAC	-	-	-
ORABANG	-	-	-
BCC	-	-	-
Total	-	-	-

Enquête de terrain octobre 2023

Le tableau ci-dessus démontre qu'il y a une grande incertitude de la maîtrise parfaite de l'organigramme des institutions bancaires par les travailleurs. La majorité des répondants sont incapables de donner le nombre exact des guichets automatiques dans leurs institutions.

Tableau 5 : prospective d'augmentation des guichets automatiques à Ndjamena selon les différentes banques.

N'Djamena

UBA	6
SGT	5
BSIC	8
ECOBANK	6
CBT	4
BHAT	5
BAC	5
ORABANK	8
BCC	-

Enquête de terrain octobre 2023

Concernant ce tableau, partout dans les banques, le besoin pour l'augmentation des guichets automatiques se fait sentir. La raison est visible car nous avons constaté que les clients mettent beaucoup de temps devant des guichets avant d'être servis. Selon les répondants des différentes banques que nous avons questionnés, l'augmentation des guichets automatiques doit être appliquée dans un bref délai. Les banques constatent un problème de dysfonctionnement des activités par rapport aux guichets automatiques. Il existe un grand nombre des demandeurs de service mais il y'a une insuffisance de ce service bancaires dans toutes les villes.

Selon un de nos enquêtés, « *il faut aussi marteler sur la préoccupation des responsables de l'administration bancaire pour dire qu'il existe une faible politique de marketing dans la gestion des clients. L'insuffisance des guichets automatiques peut causer la perte des clients dans les banques* ».

Un autre de dire « *Les banques ne mettent pas du sérieux pour savoir le problème des clients concernant le temps qu'ils prennent devant les guichets avant d'être servis. Un seul guichet pour plusieurs personnes avec des besoins différents sans assistance et orientation* ».

Tableau 6 : stratégie de détection des erreurs de transaction propres aux différentes institutions

Nombre de répondants	pourcentage	
Oui	9	100%
Non	0	0%

Total 9 100%

Enquête de terrain octobre 2023

Dans le tableau ci-dessus, toutes des banques enquêtées ont répondu **oui** qu'il existe une stratégie de détection des erreurs de transaction propres aux différentes institutions. Elles ont précisé plusieurs stratégies telles que : SMS alerte, application à la détection de fraudes et la machine Learning. Une directrice d'une des 9 banques déclare : « *Cette politique des informations existe bien dans toutes les banques mais les erreurs persistent compte tenu de mauvaise application de cette stratégie pour la satisfaction des clients* ».

Tableau 7 : information sur les incidents techniques survenus dans une distribution lors d'un retrait par vos clients : oui nous informons notre client ; non nous ne l'informons pas

Nombre des répondants		pourcentage
Oui	37	100%
Non	0	0%
Total	37	100%

Enquête de terrain octobre 2023

Dans ce tableau, tous les répondants des banques enquêtées affirment qu'en cas d'incidents techniques survenus dans une distribution lors d'un retrait par les clients, ils informent les clients. Ils informent les clients à travers les différents canaux de communication propre à chaque banque : Information par téléphone portable, information mail, information par SMS, information par whatsApp.

On se rend compte à travers cette question, qu'il existe une forte réticence des répondants pour des raisons professionnelles de dire qu'elles n'informent pas les clients en cas d'incident technique survenu lors de retrait. Pourtant, le constat est réel qu'il y a toujours un manque de rigueur dans le partage des informations aux clients et le manque de rigueur pour le contrôle et cela engendre beaucoup de problèmes entre la banque et les clients. Certains clients interrogés ont balayé d'un revers de la main les allégations des banquiers. Non seulement le service concerné n'informe pas le client d'un incident survenu sur son compte lors d'une opération ou d'une fraude, mais à chaque fois que le client découvre l'incident, la banque traîne les pieds pour répondre au client. Dans beaucoup de cas, le client n'est pas informé en raison de l'absence de communication de la banque.

Tableau 8 : types de crédits bancaires que disposent les différentes institutions

Les banques	Types de crédits
UBA :	les prêts immobiliers, crédit renouvelables, crédit relai, micro crédit, les prêts professionnels pour les entreprises, crédit hypothécaire, crédit scolaire
SGT :	crédit de consommation, les prêts professionnels pour les entreprises, crédit de logement, crédit scolaire
BSIC :	les prêts professionnels pour les entreprises, crédit de logement, crédit scolaire
ECOBANK :	crédit de logement, les prêts professionnels pour les entreprises, crédit scolaire
CBT :	les prêts professionnels pour les entreprises, crédit scolaire
BHAT :	crédit de logement, crédit scolaire, crédit-bail ou location, prêt habitat,
BAC :	crédit agricole, les prêts professionnels pour les entreprises
ORABANK :	crédit de logement, crédit scolaire, les prêts professionnels pour les entreprises
BCC :	-

Enquête de terrain octobre 2023

Ce tableau ressort plusieurs types de crédit octroyés par les différents types de banques. Les crédits bancaires sont définis dans les objectifs de marketing de la banque.

Analyse thématique sur des types des conditions d'accès au crédit par les différentes banques

Les banques	Types des conditions d'accès au crédit
UBA :	l'apport personnel, une gestion financière saine, des revenus fixes et réguliers, un taux d'endettement faible
SGT :	étude des dossiers, l'apport personnel, une gestion financière saine, des revenus fixes et réguliers, étude des dossiers, l'apport personnel, une gestion financière saine,
BSIC :	situation professionnelle, l'étude de lieu de résidence, des revenus fixes et réguliers, l'apport personnel, garanti hypothécaire et âge
ECOBANK :	l'apport personnel, une gestion financière saine, situation professionnelle, l'étude de lieu de résidence, des revenus fixes et réguliers, un taux d'endettement faible, l'Age
CBT :	l'apport personnel, des revenus fixes et réguliers, un taux d'endettement faible, l'Age
BHAT :	des revenus fixes et réguliers, un taux d'endettement faible, l'Age, l'apport personnel, une gestion financière saine
BAC :	des revenus fixes et réguliers et l'Age

ORABANK :	l'apport personnel, des revenus fixes et réguliers, un taux d'endettement faible, un reste de vivre suffisant, l'Age
BCC :	-

Enquête de terrain d'octobre 2023

Analyse thématique sur le taux d'intérêt exigé aux emprunteurs

Les banques	taux d'intérêt exigé aux emprunteurs
UBA	entre 9% et 13%
SGT	entre 10% et 14%
BSIC	entre 8% et 14%
ECOBANK	entre 9% et 13%
CBT	entre 8% et 12%
BHAT	entre 7% et 12%
BAC	entre 10% et 13%
ORABANK	entre 8% et 14%
BCC	-

Enquête de terrain octobre 2023

La disparité des pourcentages des taux d'intérêt s'explique par les politiques commerciales des banques. Ces organisations ayant toute la latitude pour adapter leurs tarifs, ils varient selon la fonction prise comme référence. D'après notre enquête auprès des répondants, certaines banques ont fixé un taux d'intérêt commun même si ces dernières n'ont constaté cette similitude. Par exemple : BSIC, ORABANK entre 8% et 14% ; UBA : entre 9% et 13%, SGT : entre 10% et 14%; ECOBANK : entre 9% et 13% ; CBT : entre 8% et 12% ; BHAT : entre 7% et 12% ; BAC : entre 10% et 13%.

Selon les avis des différents répondants, la raison d'exigence du taux d'intérêt aux emprunteurs est une conformité par rapport à la direction de la banque centrale.

Pour le Chef service marketing et communication de l'agence UBA du quartier Dembé, à N'Djamena, c'est « *un taux concurrentiel pour le commerce* ».

Tableau 8 : information de la clientèle des incidents techniques de procédure de retrait de l'argent sur son compte bancaire.

	Nombre des répondants	pourcentage
Oui	37	100%
Non	0	0%
Total	37	100%

Enquête de terrain octobre 2023

Plus précisément, ce tableau montre qu'une grande partie des banques informent leur clientèle des incidents techniques de procédure de retrait de l'argent sur son compte bancaire. 100% des enquêtées affirment que des produits bancaires d'un client ainsi que

l'ensemble des mouvements enregistrés sur son compte sont contrôlés par le service informatique de la banque et aucune action ne peut être effectuée d'une manière frauduleuse sur les comptes des clients.⁵

Tableau 9 : mesures de prévention des risques d'amputation de l'argent dans le compte des clients

Nombre des répondants		pourcentage
Oui	25	67,567%
Nom	12	32,432%
Total	37	100%

Enquête de terrain octobre 2023

Il ressort de ce tableau que les des mesures de prévention des risques d'amputation de l'argent dans le compte des clients n'est pas effective au sein des toutes les banques. Sur 37 répondants, 25 ont répondu **oui** que les mesures sont prises, soit un pourcentage de 67,567% et 12 personnes ont déclaré que les mesures de prévention ne sont pas prises par les banques soit un pourcentage de 32,432%.

Nous constatons donc qu'il y'a une infidélité dans la réponse des répondants. Par exemple, au niveau de la BSIC qui constitue une grande partie de notre étude, d'aucuns affirment que les mesures sont prises tandis que les autres précisent clairement que ses mesures n'existent pas. D'autres répondants déclarent que les services de banque sont de nos jours synchronisés avec un système de signal automatique d'alerte. Par ailleurs, l'utilisation des guichets automatiques par les clients se centre principalement sur le retrait d'argent et des relevés bancaires, la consultation de solde, le virement et le paiement des factures.

À la suite de cette question nous avons enregistré la déclaration de quelques banquiers sur la récompense des clients et cela nous a fait savoir que beaucoup des cas de fraude des clients ne sont pas récompensés.

Tableau 10 : contrôle de mode d'organisation interne quotidien du personnel de la banque.

Nombre des répondants		pourcentage
Oui	37	100%
Nom	0	0%
Total	37	100%

Enquête de terrain octobre 2023

L'étude que nous avons menée montre qu'une grande partie d'échantillons ont un mode de contrôle d'organisation interne quotidien du personnel de la banque. Le sérieux problème se réside dans l'application de ces règles et les outils qui permettent le développement de la fidélisation de ce contrôle.

⁵ Cette affirmation ne semble pas vraie car plusieurs clients ont indiqué le contraire.

Dans la précision, le directeur des Ressources Humaines de SGT affirme « *qu'il existe plusieurs systèmes de contrôle permanent par exemple l'utilisation de l'emprunte digital de chaque personnel pour pointer leur présence journalière et la carte numérique automatique des agents pour avoir accès aux différents services* ».

Les types d'amélioration que proposent les banques pour le renforcement de la capacité des agents dans l'accueil de la clientèle

- La formation régulière sur gestion de relation ;
- Placement des clients au centre de ses préoccupations ;
- Session de formation et d'information ;
- Formation en accueil physique et téléphonique ;
- Formation en gestion des clients ;
- Formation de recyclage.

VI- ANALYSE DESCRIPTIVE DE LA PARTICIPATION DES CLIENTS.

Tableau 1 : profession des participants

	Nombre des répondants	pourcentage
Enseignants	8	22,85%
Militaires	2	5,71%
Commerçants	12	34,28%
Débrouillards	4	11,42%
Administrateurs	9	25,71%
Total	35	100%

Enquête de terrain octobre 2023

Dans le tableau ci-dessus, il ressort que parmi nos participants, le taux le plus élevé est celui des commerçants avec un pourcentage de 34,28%. Secondé des administrateurs des institutions avec un pourcentage de 25,71%, ensuite les enseignants avec un pourcentage de 22,85%, les débrouillards 11,42% et les Militaires 5,71%. Sur ce, nous pouvons dire que la participation massive de commerçants à cette enquête explique les difficultés qu'ils rencontrent avec les banques par les incidents de transactions dans leurs comptes bancaires. Le taux élevé des administrateurs dans notre enquête pourrait aussi s'expliquer par le fait que le thème abordé pour l'enquête peut aider à résoudre leurs problèmes quotidiens dans les banques.

Tableau 1 : domaine d'activité

Nombre des répondants pourcentage

Privé	23	65,71%
Public	12	34,28%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Le tableau ci-dessus démontre qu'il y a une grande participation des répondants du domaine privé avec un pourcentage de 65,71 contre 34,28% qui sont du domaine public. La répartition montre dans le tableau que la majorité des personnes dans notre échantillon exerçant dans des activités autres que celles du secteur public. Peu de personnes dans notre échantillon exercent dans le secteur public. Le fait que la majorité des participants de notre échantillon exercent dans d'autres secteurs privés pourrait s'expliquer par les réalités sociales et professionnelles du chômage. Ainsi, des diplômés qui peinent à trouver du travail dans le secteur public se lancent dans des activités informelles ou privées pour pouvoir subvenir à leurs propres besoins et aux besoins de la famille.

Tableau 2 : secteur d'activité

Nombre des répondants pourcentage

Formel	19	54,28%
Informel	16	45,71%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Selon ce tableau, l'on constate que les participants du secteur formel dominent dans cette enquête avec un pourcentage de 54,28% et constituent la majeure partie de notre échantillon tandis que ceux du secteur informel sont en minorité avec un pourcentage de 45,71%. Cela s'explique par la faible fréquentation des personnes du secteur informel dans le service bancaire. Il est aussi difficile aux travailleurs du secteur informel d'avoir un compte bancaire. Cette couche est quasiment absente dans certaines banques.

Tableau 3 : situation matrimoniale

Nombre des répondants pourcentage

Célibataires	3	8,57%
Marié	27	77,14%
Veuf (ve)	0	00%
Divorcé(e)	5	14,28%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Ce tableau montre que les participants à cette enquête sont majoritairement mariés. Ils dominent avec un pourcentage de 77,14%, suivis des divorcés avec un pourcentage de 14,28% et des célibataires avec un pourcentage de 8,57%. Cette inégalité s'explique par le

choix aléatoire lors de l'administration des questionnaires et l'accès à une majorité des clients adultes (en âge de mariage).

Tableau 4 : disposition de compte bancaire

Nombre des répondants pourcentage

Oui	35	100%
Non	0	0%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Dans ce tableau, 100% de participants à cette enquête, indiquent qu'ils disposent de compte bancaire contre 00%. Ces résultats signifient que le choix d'échantillons de nos répondants est bien identifié. Nous sommes focalisés sur les personnes domiciliées au moins dans une banque de la place pour administrer le questionnaire.

Tableau 5 : domiciliation des participants par banque

Les banques répondants pourcentage

UBA	6	17,14%
SGT	3	8,57%
BSIC	8	22,85%
ECOBANK	2	5,71%
CBT	5	14,28%
BHAT	03	8,57%
BAC	3	8,57%
ORABANK	2	5,71%
BCC	4	11,42%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Le tableau ci-dessous montre que les participants à cette enquête sont majoritairement domiciliés dans la banque BSIC avec un pourcentage de 22,85%, suivi de la banque UBA avec un pourcentage de 17,14%, CBT avec un pourcentage de 14,28% et BHAT, SGT, BAC avec un pourcentage de 8,57%. Cette inégalité dans la participation pourrait s'expliquer par la compréhension des personnels de ces différentes banques. Nous avons pendant le temps d'enquête cohabité avec certains responsables qui nous ont facilités la rencontre avec leurs clients de la banque.

Tableau 6 : types de notifications en cas d'incident lors des transactions

Nombre des répondants	Pourcentage	
Par appel	10	28,57%
Par SMS	11	31,42%
Par Mail	5	14,28%
Par application mobile	9	25,71%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Dans ce tableau ci-dessous, les résultats montrent qu'en cas d'incident lors de la transaction les clients sont beaucoup plus notifiés par SMS par les banques. Le pourcentage des répondants selon la notification par SMS domine légèrement dans notre enquête avec un pourcentage de 31,42%, suivi de notifications par appel avec un pourcentage de 28,57%, par application mobile avec un pourcentage de 25,71% et par Mail avec un pourcentage de 14,28%. De manière générale, ces résultats montrent que des clients sont notifiés en cas d'incident lors de la transaction dans leur compte.

Tableau 7 : information en cas d'incident quelconque sur votre compte

Nombre des répondants	pourcentage	
Oui	3	8,57%
Non	32	91,42%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

On constate dans ce tableau ci-dessus, d'après les données que 91,42% sur 100% des participants, ont déclaré qu'ils ne sont pas informés en cas d'incident quelconque sur le compte, de ce fait, seul 8,57% parmi les participants qui ont confirmé que les banques leurs informent des incidents sur leur compte. Cela montre en quelques sortes les difficultés que les clients rencontrent par rapport à l'absence de communication des institutions bancaires.

Nous précisons par le témoignage DJIDDA RAMADAN MAHAMAT, un client de BSIC que nous avons rencontré au service marketing et communication pour un désagrément de transaction dans son compte qu'il n'a pas consulté pendant deux mois et après une vérification, il retrouve son compte vide. D'après son explication, « *il a ouvert ce compte depuis trois ans pour son fils et l'argent qu'il dépose dans ce compte doit rester jusqu'à l'âge adulte pour l'utilisation de sa scolarisation. Cela veut dire qu'il ne doit pas toucher à cet argent depuis que le compte a été créé et un jour il était parti pour vérifier, il constate que le compte est vide. Il est en train de mener une enquête pour une solution pacifique. A défaut de trouver un compromis, il sera dans l'obligation de saisir la justice pour poursuivre la banque* ». Un autre client de la BCC a partagé son expérience : « *J'ai emprunté huit millions de Fcfa à la banque à un taux d'intérêt de 12%. Environ deux ans plus tard, j'ai été surpris*

de constater que mon compte avait été débité de plus de sept millions et qu'il me restait environ quatre millions à payer. Cela signifie que je dois encore payer plus de sept millions pour les quatre millions restants. En faisant un rapide calcul, j'ai réalisé que pour les huit millions empruntés, je devrais payer plus de quinze millions. J'ai donc immédiatement payé les quatre millions restants et demandé la clôture de mon compte. Au total, j'ai versé environ douze millions pour un crédit de huit millions. La banque m'a proposé de m'offrir deux millions d'indemnisation pour ne pas fermer mon compte, mais j'ai refusé. À ma grande surprise, la banque refuse de me restituer les documents de ma maison hypothéquée, prétendant les avoir perdus. Depuis plus de dix ans, nous sommes en procès et la justice ne semble pas pressée à rendre justice contre cette banque qui se sent en position de force. »

Tableau 8 : satisfaction des clients auprès des banques

Nombre des répondants pourcentage

Oui	12	34,28%
Non	23	65,71%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Ces résultats montrent que la majorité des clients ne sont pas satisfaits de leurs relations auprès des banques. Le taux d'insatisfaction est légèrement défavorable aux processus de bonne relation avec les clients. Nous avons un pourcentage élevé de 65,71% des clients non satisfaits de leurs relations avec leurs banques. Par ailleurs, la satisfaction est minimum avec un pourcentage faible de 34, 28%.

Cette faible satisfaction est attribuée respectivement à l'organisation des banques. Les clients ne reçoivent pas un bon accueil de la part des personnels de la banque et en plus de cela le sérieux problème se pose sur l'accès au guichet pour leur paiement. Il y a un nombre insuffisant des guichets automatiques pour faciliter le paiement rapide des clients. Dans certaines banques, un client peut passer toute une journée pour effectuer un retrait.

Tableau 9 : satisfaction des clients du frais de crédit de la banque

Nombre des répondants pourcentage

Oui	28	80%
Non	7	20%
Total	35	100%

Enquête de terrain décembre 2023

Il ressort des résultats de l'enquête et à la lecture de ce tableau que plus de la majorité des clients ayant participé à l'enquête sont satisfait du frais de crédit bancaire. 80% contre 20,10% pessimistes à la satisfaction des frais de crédit bancaire.

VII- ENTRETIENS REALISES AVEC QUELQUES CLIENTS

- Pour **SOBDIBE ALEXIE** un client de la banque United Bank for Africa Tchad (UBA), en général, des litiges surviennent entre les banques et leurs clients. On observe souvent un traitement différent entre les « gros clients » et les « petits clients » qui ne détiennent pas de sommes importantes. Ces derniers, pour effectuer un retrait, sont parfois contraints d'attendre de longues heures au soleil devant le guichet, ce qui est exaspérant. De même, le client moyen est parfois forcé de souscrire à des services non sollicités. À court terme, les frais prélevés par la banque pour ces services semblent insignifiants, mais sur le long terme, ils peuvent s'accumuler et devenir une forme d'escroquerie, faute d'une information claire pour les clients.
- **MADJIBEYE DENISE**, une femme d'affaires et entrepreneuse en *fhasion model*, cliente de Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le Commerce Tchad-S. (BSIC -Tchad), elle est victime de l'arnaque d'un agent rencontré devant la banque comme facilitateur. Pendant son voyage d'affaires au Cameroun, elle s'est rendue à la banque pour le retrait d'une somme pour faire les achats et elle a trouvé un jeune avec badge de BSIC qui l'oriente pour l'opération. Elle croyait trouver une personne de bonne moralité donc elle a fait l'opération en utilisant son mot de passe devant le jeune facilitateur. Après son retour au pays, elle constaté un retrait d'une somme de 2 millions de son compte. Elle est repartie une semaine plus tard pour voir la situation et rien n'est clair par rapport à son problème. Elle a saisi la justice pour traduire le Monsieur en justice mais le problème est resté sans suite.
- **Dr. Ahmat Yacoub Dabio** conseille les clients de bien vérifier leurs comptes bancaires pour éviter des surprises. Il raconte son expérience avec la CBT : De novembre 2022 à juin 2023, la somme de 1045 000 Fcfa a été débitée de mon compte en raison des opérations de retrait ratées. En France, au Sénégal, au Niger et à Kousseri. Il a fallu deux années environ de lutte pour que la banque CBT reconnaisse enfin ces erreurs techniques et décide de me rembourser la somme (...) Il ya aussi des prélèvements trimestriels non autorisés que la banque CBT n'arrive pas à arrêter malgré plusieurs courriers envoyés.
- Pour la cliente, **Madame TARYAM Célestine**, une commerçante au marché d'Abena et cliente de la Banque Commerciale du Chari (BCC), elle a ouvert un compte d'épargne depuis 2019 et épargne dans son compte chaque fin du mois une somme de 15 000 F. En 2023, tombée gravement malade, elle a autorisé sa famille d'aller d'urgence retirer son argent pour les soins, mais elle se retrouve avec un compte vide. Après avoir recouvert sa santé, elle s'est rendue pour avoir des explications, mais les agents opérateurs lui ont fait savoir qu'une opération a été faite sur son compte, mais qu'ils ne déterminent pas la personne. Elle a porté plainte contre l'agence, mais jusqu'à présent le problème est sans suite à la justice.

Conclusion

En conclusion, cette enquête a examiné la problématique de la relation entre la banque et sa clientèle. Elle se particularise par son devis d'étude mixte (qualitatif et quantitatif) et par son approche méthodologique qui a consisté à administrer les questionnaires, à

exploiter une revue documentaire et à faire des observations sur le terrain. Après avoir exposé la méthodologie adoptée, nous avons commencé à atteindre nos objectifs d'enquête. Le constat qui s'impose à l'issue de cette enquête est que la relation entre la banque et la clientèle s'avère confrontée à des problèmes comme : l'harmonisation de la cohabitation entre le personnel et la clientèle, le manque de campagne de sensibilisation et de formation sur le système de gestion de relation, l'absence de règles protectrices du crédit et de règles propres aux opérations bancaires, un vide juridique qui est source d'insécurité judiciaire pour l'exploitant de banque. Un travail de recherche ne peut être avantageux que si les suggestions ou les recommandations sont prises en compte par les différents acteurs concernés par la recherche et leurs collaborateurs qui ont intérêt à ne pas baisser les bras et à faire un travail de fond qui concilie formation et recyclage pour le personnel. Ce qui leur sera très avantageux. Le personnel des banques doit s'engager à garantir le respect des principes fondamentaux qui régissent la bonne mise en œuvre de la relation entre le couple. La responsabilité implique d'allouer le contrôle et de développer des stratégies pour convaincre les clients et dynamiser leur relation. Il est conseillé aux clients de se renseigner sur les banques avant de procéder à leur domiciliation. Il est préférable de se faire accompagner par son avocat lors de toute transaction de crédit. À l'État de s'impliquer dans le contrôle de fonctionnement des institutions bancaires pour l'efficacité d'application des règles juridiques. Les établissements bancaires doivent fournir les moyens nécessaires pour que le personnel puisse être plus efficace dans leurs différents services afin de satisfaire la clientèle. Il est impératif d'assurer une communication adéquate pour informer la clientèle.

Document de l'enquête téléchargeable en PDF en cliquant sur le lien ci-dessous