



Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion

CESAG BF – CCA

**BANQUE, FINANCE, COMPTABILITE,
CONTROLE & AUDIT**

Master Professionnel en

**Comptabilité et Gestion Financière
(MPCGF)**

Promotion 6

(2011-2013)

Mémoire de fin d'études

THEME

**Transparence et contribution à la qualité
de l'information financière dans le secteur
bancaire : cas de l'OQSF/Sénégal**

Présenté par :

NDIAYE Mame Diarra

Dirigé par :

Docteur DIOP Aliou
Expert financier/OQSF

Octobre 2013

Dédicace

A ma mère et mon père pour l'amour, la tendresse et le soutien.

A mes sœurs et frères pour les encouragements.

A toute ma famille pour la présence.

A toutes les personnes qui m'aiment.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Remerciements

Nous tenons à remercier sincèrement celles et ceux qui nous ont aidée à réaliser ce travail de recherche :

- l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers du Sénégal, pour l'accueil chaleureux et la disponibilité totale tout au long du stage,
- Docteur Aliou DIOP, Expert Financier à l'OQSF, à qui nous exprimons nos profonds remerciements pour son encadrement, pour l'aide compétente qu'il nous a apportée, pour sa patience et son encouragement. Nous voulons vraiment vous remercier car nous avons eu beaucoup de chance de vous avoir comme directeur de mémoire,
- tout le corps administratif et professoral du CESAG pour la disponibilité et les conseils,
- tous les étudiants stagiaires du CESAG pour la solidarité et l'esprit d'équipe,
- toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont apporté leur contribution à l'élaboration de ce mémoire.

Sigles et abréviations

BCEAO	: Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CEMAC	: Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CIP	: Centrale des Incidents de Paiement
CNC	: Concertation Nationale sur le Crédit
COSO	: Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission
ESUB	: Enquêtes de Satisfaction Auprès des Usagers de Services Bancaires
FCFA	: Francs de la Communauté Financière Africaine
FICOB	: Fichier Compte Bancaire
GAB	: Guichet Automatique de Banque
IFP	: International Finance Corporation
OHADA	: Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
OQSF	: Observatoire de la Qualité des Services Financiers
PEF	: Programme d'Education Financière
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PNB	: Produit Net Bancaire
RE	: Résultat d'Exploitation
ROA	: Return On Assets
ROE	: Return On Equity
RPI	: Rencontres Publiques d'Informations
SFD	: Systèmes Financiers Décentralisés
SMART	: Saisissables Mesurables Atteignables Réalisables et limités dans le Temps
SSPS	: Statistical Package for the Social Sciences
SYSCOA	: Système Comptable Ouest Africain
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine

Liste des tableaux et figures

➤ Tableaux

Tableau 1 : Processus de traitement de l'information financière dans une banque	15
Tableau 2 : Causes et conséquences des failles des processus de l'information financière	19
Tableau 3 : Avantages et inconvénients du TEG.....	26
Tableau 4 : Matrice produits-marchés d'ANSOFF.....	37
Tableau 5 : Modèle d'analyse et de diagnostic des outils mis en place par l'OQSF pour la transparence et la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire....	41
Tableau 6 : Liste des personnes interviewées	43
Tableau 7 : Diagnostic du comparateur des tarifs bancaires.....	56
Tableau 8: Diagnostic des résultats de l'ESUB	60
Tableau 9 : Diagnostic du dispositif de médiation financière.....	65
Tableau 10 : Diagnostic du dispositif d'organisation des RPI.....	67
Tableau 11 : Recommandations et diligences à l'endroit des banques.....	71

➤ Figures

Figure 1: Processus du contrôle de gestion au sein d'une banque.....	13
Figure 2 : Pyramide de la collecte pour l'ESUB.....	59
Figure 3 : Evolution du nombre de requêtes reçues par la Médiation	62
Figure 4 : Profil des requérants en 2012	62
Figure 5 : Typologie des réclamations soumises à la Médiation bancaire	63
Figure 6: Types d'établissement mis en cause.....	64

Liste des annexes

Annexe 1 : Organigramme fonctionnel de l'OQSF/Sénégal	80
Annexe 2 : Comparateur des conditions de banque.....	81
Annexe 3: Guide d'entretien.....	82

CESAG - BIBLIOTHEQUE

2.1.	Nature des informations financières	30
2.1.1.	Informations quantitatives.....	30
2.1.1.1.	Bilan	30
2.1.1.2.	Compte de résultat de la banque	31
2.1.1.3.	Hors bilan de la banque	32
2.1.2.	Informations qualitatives.....	32
2.1.3.	Communication financière au sein de la banque.....	32
2.2.	Qualité de l'information financière dans le secteur bancaire	33
2.2.1.	Analyse à travers des normes standards.....	33
2.2.2.	Analyse à travers le management stratégique	34
2.2.2.1.	Rentabilité de la banque	35
2.2.2.2.	Secteur d'activité et part de marché de la banque.....	36
2.2.2.3.	Positionnement stratégique de la banque	36
2.2.2.4.	Stratégie globale de l'établissement bancaire	37
2.2.2.5.	Stratégie de gestion des risques.....	38
Chapitre 3: METHODOLOGIE DE RECHERCHE.....		40
3.1.	Modèle d'analyse.....	40
3.2.	Outils de collecte de données	42
3.2.1.	Analyse documentaire	42
3.2.2.	Entretiens.....	42
DEUXIEME PARTIE: LE CADRE PRATIQUE DE L'ETUDE.....		45
Chapitre 4: PRESENTATION DE L'OQSF		47
4.1.	Missions et objectifs	47
4.2.	Cadre organisationnel de l'Observatoire	48
4.3.	Activités de l'Observatoire	51
Chapitre 5: CONTRIBUTION DE L'OQSF AU RENFORCEMENT DE LA TRANSPARENCE ET A LA QUALITE DE L'INFORMATION FINANCIERE.....		53
5.1.	Comparateur des tarifs bancaires.....	54
Placé sous l'administration du Pôle Informatique, cet outil de transparence sera présenté et ensuite diagnostiqué.....		54
5.1.1.	Présentation du comparateur	54
5.1.1.1.	Objectifs et intérêt de la mise en place du comparateur.....	54
5.1.1.2.	Eléments constitutifs du comparateur	55

5.1.2.	Diagnostic des éléments du comparateur	56
5.2.	Enquêtes de Satisfaction Auprès des Usagers des Services Bancaires (ESUB)....	56
5.2.1.	Présentation de l'ESUB.....	57
5.2.1.1.	Méthodologie de collecte de l'ESUB	57
5.2.1.2.	Organisation des enquêtes de satisfaction	58
5.2.2.	Diagnostic des résultats de l'ESUB	59
5.3.	Dispositif de médiation financière.....	60
5.3.1.	Présentation du dispositif	60
5.3.1.1.	Objectif de la médiation financière	61
5.3.1.2.	Activités de la médiation bancaire	61
5.3.2.	Diagnostic du dispositif de médiation financière.....	64
5.4.	Organisation de rencontres publiques d'informations	66
5.4.1.	Présentation des RPI.....	66
5.4.2.	Diagnostic du dispositif d'organisation des RPI.....	67
5.4.3.	Autres activités spécifiques.....	67
Chapitre 6 :	RECOMMANDATIONS.....	69
6.1.	Recommandations générales	69
6.2.	Recommandations spécifiques	70
6.2.1.	Recommandations à la BCEAO.....	70
6.2.2.	Recommandations à l'Etat	70
6.2.3.	Recommandations aux banques	71
6.2.4.	Recommandations à l'Observatoire	74
CONCLUSION	GENERALE.....	76
ANNEXES	79
BIBLIOGRAPHIE	86

CESAG - BIBLIOTHEQUE

INTRODUCTION GENERALE

La banque est un intermédiaire financier qui collecte des fonds des agents à capacité de financement et les oriente vers les agents en besoin de financement avec l'objectif de se faire une marge. Elle est soumise en tant que prestataire de services financiers à l'obligation de présenter les états de synthèse de ses activités, à une période donnée d'où la tenue d'une comptabilité régulière. Celle adoptée par la banque est différente de celle des autres entreprises. Les raisons de cette particularité sont :

- la particularité même de ses activités car elle fait « le commerce de l'argent »,
- l'obligation de répondre aux préoccupations des autorités monétaires de l'UEMOA.

Ainsi l'article 50 de la loi cadre portant sur la réglementation bancaire stipule que : « Les établissements de crédit doivent tenir à leur siège social, principal établissement ou agence principale au Sénégal, une comptabilité particulière des opérations qu'ils traitent sur le territoire du Sénégal. Ils sont tenus d'établir leurs comptes sous une forme consolidée et combinée, conformément aux dispositions comptables et autres règles arrêtées par la Banque Centrale. »

Au-delà de cette exigence réglementaire, les banques doivent, proposer des services adaptés aux besoins de leur clientèle tout en leur garantissant une transparence de l'information sur les produits offerts.

La transparence financière peut être définie comme la diffusion d'informations fiables, actuelles et accessibles visant entre autres :

- à renforcer la compétitivité dans le secteur bancaire ;
- à mieux protéger les clients vulnérables contre les dérives des opérateurs de services bancaires ;
- à promouvoir l'inclusion financière qui est la possibilité donnée à des populations non bancarisées d'avoir accès à des services financiers de base.

Pour cela, il est important pour les acteurs du secteur bancaire notamment les pouvoirs publics de relever ce défi et participer à l'amélioration de la qualité de l'information financière.

Au Sénégal, le secteur bancaire s'est inscrit dans une dynamique de modernisation grâce notamment à une politique de diversification de l'offre et d'innovation des produits et services offerts à la clientèle. Ce qui nécessite, par conséquent, une prise en compte d'une politique de communication des institutions de crédit. En effet, le secteur reste confronté à un double défi qui est celui de la transparence et de qualité de l'information financière, face à un défaut d'éducation financière relevé chez la plupart de la population bancarisée.

Cette situation semble avoir pour causes principales :

- la non satisfaction d'un besoin permanent de la clientèle ;
- l'incapacité à suivre le développement des nouvelles technologies d'information et de communication ;
- le nombre croissant de litiges nés entre les institutions de crédit et la clientèle.

Pour faire face à ces défis, l'Etat du Sénégal a mis en place l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF/Sénégal) qui est un organisme consultatif créé par Décret n° 2009-95 du 06 février 2009. La mise en place de ce dispositif répond ainsi à la volonté des pouvoirs publics de promouvoir la qualité de l'offre de produits et services financiers à travers une plus grande transparence financière et d'améliorer la relation entre les prestataires de ces services et leurs clients ou usagers.

La question principale de notre travail est la suivante : quel est le rôle joué par l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF/ Sénégal) en matière de renforcement de la transparence et de qualité de l'information dans le secteur bancaire ?

De façon spécifique, il convient de se demander :

- pourquoi est-il nécessaire de veiller à la transparence de l'information financière dans le secteur bancaire ?
- Quel est le positionnement institutionnel de l'Observatoire lui permettant entre autres de mesurer et d'apprécier la qualité de l'information dans le secteur bancaire ?
- Quelles sont les principales anomalies décelées en matière de qualité de l'information fournie à la clientèle ?
- Par quels voies et moyens, l'Observatoire peut-il contribuer à une meilleure qualité de l'information financière dans le secteur bancaire ?

C'est pour trouver réponse à ces questions que nous allons traiter le thème suivant : « Transparence et contribution à la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire : cas de l'OQSF/Sénégal ».

L'objectif général de ce travail de mémoire est de montrer la place qu'occupe l'Observatoire dans le secteur bancaire, lui permettant d'agir (ou d'intervenir) dans la transparence de l'information financière et de contribuer à la qualité de celle-ci.

Les objectifs spécifiques se résument ainsi :

- approfondir nos connaissances théoriques en matière de transparence et de qualité de l'information financière.
- établir un diagnostic du secteur notamment en faisant ressortir les principales anomalies relevées en matière de transparence et de qualité de l'information financière ;
- analyser le rôle et les actions de l'Observatoire dans le renforcement de la transparence et de la qualité de l'information financière ;
- proposer des pistes de recommandations visant à renforcer ou à améliorer la qualité de l'information fournie aux clients par les banques.

L'étude concernera aussi bien la Médiation des banques, le Pôle informatique que le Pôle des Etudes et Statistiques. Nous utiliserons tous les documents susceptibles d'enrichir notre analyse.

Nos travaux présentent les intérêts suivants :

Pour l'Observatoire, ils lui permettront de bénéficier, à moindre coût, de l'avis d'un sujet externe à l'entité sur les points à améliorer dans leur mission en vue de renforcer la transparence et d'améliorer la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire. L'Observatoire pourra également exploiter les recommandations qui seront formulées après analyse.

Pour nous-mêmes, ils nous permettront d'acquérir de nouvelles connaissances et de consolider celles déjà acquises en matière de transparence et de qualité de l'information

financière. Il a pour finalité de renforcer également nos capacités en matière de traitement et d'analyse des données financières.

Notre étude s'articulera autour deux points :

- la première partie concernant le cadre théorique portera sur la notion de transparence (chapitre 1), de qualité de l'information financière (chapitre 2) et la méthodologie de l'étude (chapitre 3).
- la seconde partie abordera le cadre pratique composé de la présentation de l'OQSF (chapitre 4), la contribution de l'OQSF dans le renforcement de la transparence et de l'amélioration de l'information financière , le diagnostic du système mis en place pour atteindre ses performances (chapitre 5) et les recommandations (chapitre 6).

CESAG - BIBLIOTHEQUE

**PREMIERE PARTIE:
CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE**

Le cadre théorique présente un résumé des recherches documentaires que nous avons effectuées. Il constitue une base, un support sur lequel nous pouvons nous appuyer pour mieux appréhender les concepts qui composent notre thème.

Dans cette première partie, nous relaterons à travers une synthèse, les travaux des auteurs qui ont apporté une contribution à notre thème. Elle s'articulera autour de deux chapitres.

Le premier chapitre intitulé « transparence de l'information financière » permet d'appréhender les notions qui y sont relatives afin de maîtriser les fondements de l'étude.

Le deuxième chapitre qui porte sur « l'analyse de la qualité de l'information financière des banques », nous permettra de faire un point sur ce concept peu connu. Cette analyse nous servira de base afin de mettre en relief le lien entre la transparence et la qualité et l'information financière.

Le troisième chapitre, quant à lui, présentera la méthodologie de recherche que nous adopterons pour notre analyse et expliquera les différents outils d'investigation utilisés pour mener à bien notre travail.

Chapitre 1 : TRANSPARENCE DE L'INFORMATION FINANCIERE

Acteur principal du film de la crise financière de 2008 qui a provoqué de profonds bouleversements au sein du système financier, le secteur bancaire reste le plus exposé aux risques de fraude. Les données qui sont les plus manipulées pour ces malversations sont les informations financières, méritent donc d'être sécurisées et nécessitent des moyens de protection.

Ce présent chapitre a pour objet de définir les notions relatives à la transparence et à l'information financière. .

1.1. Notions d'information financière

Nous définirons d'abord l'information financière et nous ferons ressortir ses caractéristiques, ses spécificités en fonction des types d'organisations.

1.1.1. Définition de l'information financière

D'après ATH GUIDES (1991 :117), les comptes annuels d'une entité sont le reflet de son activité et le résultat du processus général de son traitement de l'information qu'elle utilise. Ce processus traite des données de nature différente à savoir :

- **les données répétitives**, c'est-à-dire qui résultent des opérations de routine et qui sont générées régulièrement par le système. Exemple : les factures d'achat, les chèques, les salaires ;
- **les données ponctuelles**, c'est-à-dire celles qui sont complémentaires des données précédentes, mais qui sont saisies ponctuellement. Exemple : inventaire physique de fin d'exercice ;
- **les données exceptionnelles**, c'est-à-dire celles qui ne résultent pas de l'exploitation normale de l'entité. Exemple : décision de réévaluation, fusion, etc. Ces données organisées dans un cadre réglementaire (juridique) et spécifique (gestion) évoluent dans un système comptable.

De La BRUSLERIE (2010 :14) pense que ce système comptable suit une logique propre et des règles internes qui rendent indispensables un retraitement de l'information véhiculée afin de lui donner un sens financier, dans le cadre d'une analyse visant à un diagnostic externe.

Toutefois, la traduction de la réalité économique par la maquette comptable en donne une image partielle et peu tronquée. Par conséquent, il est nécessaire, afin de reconstruire une vision de la réalité économique de l'entreprise, de corriger l'image comptable, c'est-à-dire en retraçant l'information comptable présentée dans les documents de synthèse. L'auteur décrit l'information financière comme étant l'ensemble des communications officielles et obligatoires (bilan, compte de résultats, perspectives, etc.) auxquelles sont soumises les sociétés.

Selon PEYNARD & al (2001 : 142), l'information financière est considérée comme l'information donnée au public pour juger des résultats et de l'évolution d'une société. Elle comprend ainsi les rapports annuels ou trimestriels, les informations publiées dans la presse, etc.

Dans la même logique et sous un angle plus précis, les travaux de SARDI (2002 :421) renseignent que l'information financière est une information quantitative et qualitative qui renseigne sur la situation financière, les résultats et les risques de l'entité.

L'information financière, ainsi définie, doit respecter un certain nombre de critères pour qu'elle soit transparente et de qualité.

1.1.2. Caractéristiques de l'information financière

Au sein de l'UEMOA, les entreprises sont classées comme suit :

- En fonction de leur activité économique : entreprises de distribution, entreprises de production et entreprises de service ;
- en fonction de leur importance : petites entreprises (1 à 30 personnes), moyennes entreprises (31 à 200 personnes), grandes entreprises (plus de 200 personnes) (SYSCOA, 2007 : 6).

Ces entreprises ont l'obligation, suivant leur importance de tenir une comptabilité, d'établir des documents et livres comptables dont les plus connus sont les états financiers en conformité avec les normes du Système Comptable Ouest Africain (SYSCOA), de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) et en adéquation avec l'administration fiscale locale (SYSCOA, 2007 : 70). En effet, les états financiers servent de support de décision et d'évaluation de l'entreprise, ils doivent en donner

une image fidèle de celle-ci. Plus spécifiquement, les états de synthèse d'une banque sont composés des éléments suivants (De la FAVERIE, 2009 : 2) :

- le bilan qui est un tableau représentant la situation de l'entreprise à une date donnée ;
- le compte de résultat est un tableau regroupant à gauche toutes les charges et à droite tous les produits, permettant de déterminer si une banque a réalisé un bénéfice ou une perte ;
- le hors-bilan qui est un document enregistrant les engagements donnés ou reçus par un établissement de crédit sans encaissement ou décaissement financier immédiat ;
- les annexes.

Par conséquent, l'information financière contenue dans ces documents doit être :

- **Pertinente**, pour permettre la comparabilité obligeant l'entreprise à fournir non seulement les données comptables d'un exercice, mais encore celles de l'exercice précédant afin de mieux saisir les variations.
- **Fiable**, et donc exprimer la sincérité c'est-à-dire révélant aux tiers toutes les opérations jugées importantes, ainsi que toutes les informations susceptibles d'avoir une influence sur leurs évaluations et leurs décisions. ;
- **Rapide**, pour réduire le coût de son obtention ;
- **Régulière**, c'est-à-dire respectant les règles comptables afin d'affirmer sa clarté.

C'est ainsi que l'information financière est différente en fonction des organisations.

1.1.3. Spécificités de l'information financière en fonction des types d'organisations

La nature de l'information est différente selon que l'on soit dans une entreprise commerciale, dans une entreprise industrielle, dans une association ou dans une institution de crédit.

1.1.3.1. Dans les institutions de crédit

La banque exerce des activités différentes de celle d'une entreprise commerciale ou d'une entreprise industrielle. De ce fait, elle est soumise à une réglementation spécifique et plus contraignante que les autres types d'organisations. Ce qui rend son système propre à ses fonctions.

1.1.3.1.1. Processus de traitement de l'information financière

Au niveau des institutions de crédit, ce processus concerne essentiellement les fonctions comptables et traitement des données informatiques, les fonctions contrôle de gestion et audit interne.

a) Fonction comptable et traitement des données informatiques

Elle est une fonction essentielle. Elle sert d'élément fondamental d'information des acteurs du secteur bancaire. C'est la raison pour laquelle, elle doit respecter des principes et règles instaurés par la BCEAO et produire des informations dans une forme codifiée et selon une périodicité fixée à l'avance. « La fonction comptable renseigne sur la situation patrimoniale et les résultats dégagés périodiquement par l'entreprise » (BARRY, 2009 : 317). Ainsi, la comptabilité bancaire est différente de celle des entreprises classiques car la comptabilité bancaire est organisée conformément aux exigences de la Banque Centrale. C'est le passage obligé de toute opération dans la banque. Les principes, auxquels elle est soumise, sont :

- les principes liés au temps qui sont la continuité, l'intangibilité du bilan d'ouverture, la séparation des exercices ;
- les principes liés à l'impératif de lisibilité par les tiers que sont la permanence des méthodes, la non-compensation ;
- les principes d'évaluation que sont l'évaluation du coût historique, la prudence.

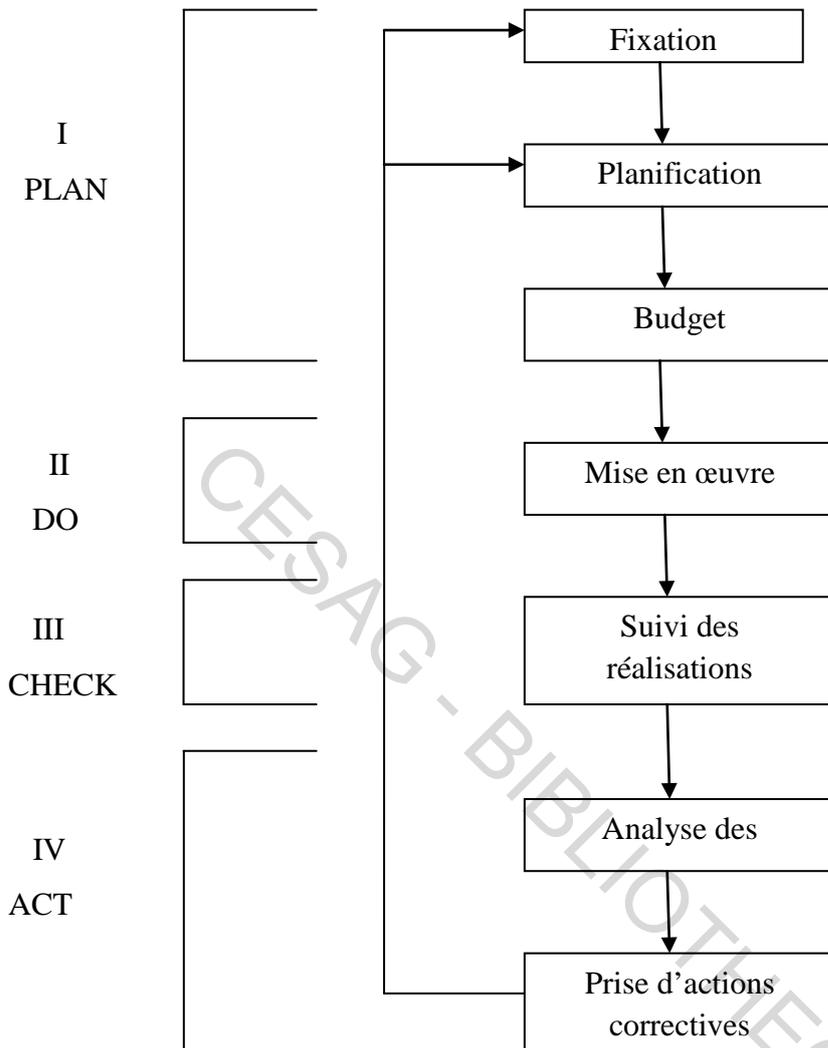
La fonction « traitement des données informatiques » peut être confondue dans la fonction comptable puisque les données sont immédiatement traitées dans le système informatique de la banque. Même s'il existe des systèmes manuels, ils tendent à disparaître au profit des nouvelles technologies. Les entreprises surtout les banques s'orientent de plus en plus vers l'automatisation de leurs données comptables, techniques et de gestion. Ce qui fait que toutes les données quelles qu'elles soient, sont répertoriées dans un système appelé système d'informations qui est « un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de collecter, regrouper, classifier, traiter et diffuser de l'information dans un environnement donné » (wikipedia.org : 2013) . Cependant, ces innovations posent un certain nombre de problèmes au niveau du contrôle interne.

b) Fonctions « Contrôle de gestion et audit interne »

La fonction « contrôle de gestion » est une fonction qui n'est pas souvent bien pratiquée dans les organisations. En effet, la méconnaissance de cette fonction fait que le Contrôleur de gestion ne remplit qu'une infime partie de son travail.

Le contrôle de gestion selon BARRY (2009 : 337), se définit comme « l'ensemble des procédures s'appuyant sur une large délégation de responsabilités, permettant à chaque responsable de connaître ses objectifs et d'avoir les moyens adéquats dans le cadre d'une stratégie globale et s'assurant que les objectifs seront bien atteints au moindre coût ». Cette situation montre toute son importance dans le processus de l'information financière puisque le contrôle de gestion est lui-même un processus et est présenté dans le schéma ci-dessous :

Figure 1: Processus du contrôle de gestion au sein d'une banque



Source: LÖNING (2008: 3)

Selon BARRY (2009 :338), le contrôle gestion doit s'appuyer sur des prévisions et des programmes.

A cet égard, il doit être fondé sur l'existence d'un système d'informations performant et doit permettre le suivi des objectifs visés par le contrôle des performances de l'établissement.

Le contrôle de gestion doit être incitatif et motivant pour les responsables et constitue une nécessité pour assister les responsables opérationnels.

Quant à la fonction « Audit interne », elle est chargée de veiller à l'application effective, par les services concernés, des procédures édictées dans le manuel de procédures (BARRY,

2009 : 343). Elle permet entre autres la production dans les délais raisonnables, d'informations de gestion et comptables fiables.

Après avoir fait un bref aperçu des fonctions (Fonction comptable et traitement des données informatiques et Fonctions « Contrôle de gestion et audit interne »), nous allons à présent décrire le processus de traitement de l'information. Cette description est très importante pour une entreprise comme la banque. En effet, elle permet d'avoir une vision large de ses activités même si elles ne sont pas d'ordre financier. Elle permet également de connaître les intervenants à chaque stade du processus, pour fixer les responsabilités et de détecter rapidement les dysfonctionnements et y remédier en procédant à des mesures correctives. Enfin, elle diminue considérablement les risques de fraudes.

Ce processus est présenté dans le manuel de procédures qui est un document retraçant de manière détaillée les procédures à appliquer par les services opérationnels et comptables pour pouvoir répondre aux objectifs du contrôle interne. Il assure une séparation rationnelle des tâches et des fonctions, indispensables pour éviter des dysfonctionnements du contrôle interne.

Par définition, le contrôle interne peut être défini comme « l'ensemble des sécurités qui contribuent à assurer d'une part, la protection, la sauvegarde du patrimoine et la qualité de l'information, d'autre part, l'amélioration des performances » (BARRY, 2009 : 13). Il permet ainsi de donner une assurance raisonnable quant à la maîtrise des risques liés au processus de traitement de l'information financière. Le manuel de procédures doit être rédigé par l'auditeur et par chacun des responsables opérationnels concernés, sous la tutelle de la Direction générale. De préférence, le manuel de procédures doit être écrit.

Pour une banque, le processus ou cycle de l'information financière peut être résumé comme suit :

Tableau 1 : Processus de traitement de l'information financière dans une banque

ETAPES	ACTEURS	FONCTION	Risques encourus si le contrôle interne est insuffisant
Collecte des données comptables et pièces justificatives	Comptable ou autre technicien	Comptable	<ul style="list-style-type: none"> • fonction comptable : risque de perte et de maîtrise des comptes significatifs de patrimoine ou de résultat, difficultés de procéder aux travaux de contrôle et de détecter les erreurs ou les malversations éventuelles, absence de certitude sur la fiabilité des comptes présents, • fonction audit interne : risque de mise en place d'un service d'audit interne confiné dans les travaux subalternes de contrôle au sens strict, exercice d'un contrôle ponctuel ou au hasard, ne rentrant pas dans le cadre général de l'appréciation du contrôle interne de l'entreprise. • Risque d'édition, par les services comptables d'états financiers inexacts entachés d'irrégularités et finalement non certifiables.
Classement de ces données	Comptable ou autre technicien	Comptable	
Contrôle des pièces justificatives	Comptable ou autre technicien	Audit interne, comptable	
Traitement des opérations comptables et budgétaires	Comptable, contrôleur de gestion	Toutes	<ul style="list-style-type: none"> • Risques liés à la fonction comptable et risque fonction audit interne • Fonction contrôle de gestion : risque de mise en place d'un système de contrôle inefficace, parce que ne permettant pas la prise de décisions correctives. • Fonction traitement de données : risque de mise en place d'une informatique mal adapté aux besoins des utilisateurs et finalement peu fonctionnelle ; risque de mise en place d'une informatique coûteuse par rapport aux avantages attendus, risque de désintérêt des services concernés par le système informatique et risque de création de circuits parallèles

			d'information par chacun de ces services ; risque de falsification des programmes pour créer les conditions d'un détournement ou camoufler ce détournement ; risque de perte totale des informations stockées
Saisie et imputation des données comptables	Comptable, auditeur interne	Audit interne, comptable	Risques fonction comptable et audit interne
Centralisation des opérations	Toute la direction	Toutes	Tous les risques
Etablissement des états financiers	Directeur financier	Toutes	Tous les risques
Analyse des comptes et opérations de la période	Directeur financier	Toutes	Tous les risques

Source : BARRY (2009 : 352)

De ce tableau, nous remarquons que la déclinaison de ce processus est importante vu que les activités d'une banque sont complexes et qu'elles méritent une vigilance particulière.

De ce fait, différents acteurs interviennent sur ce processus.

1.1.3.1.2. Acteurs intervenant dans le processus de traitement de l'information financière

Le processus de traitement de l'information financière fait intervenir des acteurs qui s'assurent du bon déroulement de ce processus pour que celle-ci révèle aux parties prenantes l'image fidèle de l'entité. Chacun de ces intervenants a son rôle spécifique à jouer dans le cycle comptable et financier. Ces informations sont contenues dans le manuel de procédures comptable qui décrit les procédures, les responsabilités de chaque agent et la fiche de poste. Ce cycle est la pièce maîtresse du fonctionnement de la banque. De ce fait, il doit faire l'objet d'un suivi permanent pilotés par des dirigeants et des opérationnels, à cause des risques de fraudes, de détournements, etc.

Ce processus fait intervenir des acteurs aussi bien internes qu'externes.

i. Les acteurs internes

Ils sont les bénéficiaires et les fournisseurs de l'information financière. Ce sont :

- les actionnaires: ils ne participent pas à la gestion active du processus mais désignent par contre les conseils, les membres de l'équipe de gestion et d'auditeurs.
- Le Conseil d'administration définit les orientations de la banque en matière de gestion des risques. Le CA a trois rôles principaux d'orientation, de conseil et de contrôle de la gestion de l'entreprise :
 - garantir la fiabilité des comptes et de toute l'information financière,
 - nommer les dirigeants exécutifs, évaluer leur travail et fixer leur rémunération,
 - préparer la transmission des pouvoirs lorsqu'il y a un changement de direction.
- La Direction exécutive : elle se compose de la direction générale, de la direction financière où se trouvent les opérationnels. Elle met en œuvre et exécute des orientations définies par le Conseil d'administration (gestion des risques et opérations au jour le jour).

- Le Comité d'audit et l'Audit interne : ils vérifient la conformité aux orientations du conseil d'administration et assurance par rapport à la gouvernance d'entreprise, aux systèmes de contrôle et aux processus de gestion de risques.
- L'audit externe se prononce sur les comptes et évalue les orientations de la gestion des risques.

ii. Les acteurs externes

Il s'agit :

- **des autorités publiques, réglementaires et de contrôle** : Ce sont les principaux acteurs du secteur bancaire. Celles légales et réglementaires fixent le cadre réglementaire, y compris les limites de l'exposition au risque et les autres paramètres de la gestion, qui permettront l'optimisation de la gestion des risques dans le secteur bancaire (HENNIE & al, 2004 : 6).
- **Des organismes à caractère consultatif** tels que l'OQSF, qui veillent à la qualité des services financiers rendus par les institutions de crédit et interviennent en cas de litiges entre ces dernières et la clientèle.

iii. Autres acteurs

Cette troisième catégorie joue un rôle passif dans le processus. Ce sont principalement :

- les investisseurs et déposants qui requièrent une divulgation satisfaisante de l'information financière. Ils mettent des fonds à la disposition de la banque ;
- les organismes de notation et les médias qui informent le public et étudient la capacité de la banque à honorer ses dettes ;
- les analystes qui sont chargés de diagnostiquer l'information basée sur le risque et formule des recommandations à l'endroit des dirigeants.

1.1.3.1.3. Causes et conséquences des failles du processus

Le processus de l'information financière est complexe surtout dans le cadre des activités d'une banque. Il demande une coordination dans sa mise en œuvre, de la réception des pièces justificatives jusqu'à l'établissement des états financiers. Chaque agent a son rôle à jouer, qui est défini dans le manuel de procédures et dans la fiche de poste. Cependant, étant la

résultante du travail humain, il peut présenter des failles. En effet, aucun cycle n'est parfait. Les causes et les conséquences sont nombreuses mais nous en citerons que quelques-unes présentées dans le tableau suivant :

Tableau 2 : Causes et conséquences des failles des processus de l'information financière

CAUSES	CONSEQUENCES
<ul style="list-style-type: none">❖ inadéquation de la stratégie adoptée par l'entité aux réalités et à la culture de l'entreprise,❖ instabilité de l'entreprise et le manque de compétences,❖ inexistence de manuel de procédures clair, précis et actualisé et un système de contrôle interne inefficace,❖ contrôles irréguliers et non conformes aux dispositions réglementaires,❖ fraudes et une gestion des risques peu efficace.	<ul style="list-style-type: none">➤ organigramme déstructuré,➤ pertes en capital importantes,➤ ralentissement des activités de la banque,➤ manque de confiance et de crédibilité auprès parties prenantes,➤ pérennité de l'entité menacée,➤ diminution de part de marché dans le secteur bancaire.

Source : nous-mêmes

1.1.3.2. Dans les sociétés commerciales

« Une société commerciale est une société qui effectue, à titre principal, des opérations commerciales » (jureka.fr : 2013). Par conséquent, l'information financière sera adaptée à son environnement économique et social. Les produits commercialisés par ces entreprises ne subissent pas de transformation. Le traitement de l'information financière retracera le circuit économique des marchandises (achat-stocks-vente) Les informations contenues donc dans les états financiers seront fonction de l'activité de ces entreprises sur le plan interne comme externe.

1.1.3.3. Dans les entreprises industrielles

Une entreprise industrielle est une entité qui fabrique des biens en transformant des matières premières en produits finis. Ce qui fait que l'information financière reflétera le niveau d'activités d'une telle entité qui débute de l'approvisionnement, en passant par les services intermédiaires jusqu'à la distribution. Ce processus nécessite l'utilisation de certains outils

comme la comptabilité analytique qui rend le processus spécifique, car s'intéressant aux flux internes de l'entreprise afin :

- de calculer et d'expliquer des coûts, des marges et des résultats par produit, par service, par activité ;
- d'évaluer certains éléments du patrimoine de l'entreprise (stocks, production immobilisée) ;
- de prévoir les coûts afin, par comparaison aux réalisations, d'analyser et de réguler la performance de l'exploitation (DORIATH, 2008 : 244). Par conséquent, les informations financières qui y sont traitées seront aussi spécifiques, puisque elles sont subordonnées au processus.

1.1.3.4. Dans les associations

Ce type d'entreprise est différent puisqu'elle exerce des activités à but non lucratif et donc peut se définir comme un regroupement d'au moins deux personnes qui décident de mettre en commun des moyens afin d'exercer une activité ayant un but premier autre que leur enrichissement personnel. Mais, cette particularité ne les disqualifie pas de l'obligation de tenir une comptabilité et de produire des états financiers qui donneront une image fidèle à l'entité.

En résumé, l'information financière est celle contenue dans les Etats financiers. Elle se caractérise par sa pertinence, sa fiabilité, sa rapidité et sa régularité et, est différente selon les organisations. Dans le souci d'une amélioration continue, l'information financière d'une banque, devrait revêtir une certaine transparence.

1.2. Transparence de l'information financière

De manière générale, la transparence est un facteur de développement car elle participe à la consolidation de la démocratie. Ceci dit, la transparence dans le secteur bancaire ne saurait avoir un sens financier si elle ne s'attache pas à l'information financière qui est le produit fini des institutions de crédit. Ce produit qui, pour être livrable doit respecter un certain nombre de principes. De ce fait, nous verrons tout d'abord la définition de la transparence financière, ses formes, ses fondamentaux, les outils pour son renforcement et enfin nous ferons un aperçu sur la réglementation.

1.2.1. Notion de transparence financière

La transparence apparaît dans un sens général comme le fait de « laisser voir ce qui se trouve derrière ». Ce qui, surtout en Afrique, n'est pas chose facile en raison de nombreux facteurs tels que la fiscalité, le développement du secteur informel, du blanchiment d'argent, de la corruption etc.

D'après la définition donnée par HILARION (2003 : 174), qui présente la transparence comme un principe, elle peut être définie comme « un principe en vertu duquel les informations importantes doivent être présentées et communiquées clairement, sans intention de dissimuler la réalité derrière l'apparence ». L'information financière est donc l'ensemble des communications officielles sur la situation financière, le résultat et les risques d'une entité. Les termes voisins à la transparence sont : clarté, bonne information, régularité et sincérité objective. La transparence de l'information financière ou transparence financière est également révélatrice de la gestion d'une entreprise ou d'un marché.

1.2.2. Formes de transparence financière

Les formes de transparence financière sont :

1.2.2.1. Transparence dans les services financiers

Au sens du décret régissant la création de l'Observatoire, on entend par service financier, un service offert par :

- les établissements de crédit, c'est-à-dire les banques et établissements financiers tels que définis par la loi n° 2008-26 du 28 juillet 2008 portant réglementation bancaire ;
- les sociétés d'assurances ;
- les systèmes financiers décentralisés ou ;
- la Société Nationale La Poste ainsi que ses filiales financières, Poste-finances en particulier (OQSF, 2008 : 2).

Cette transparence est importante dans la mesure où elle:

- permet à l'établissement bancaire d'établir des états financiers conformes à la réglementation en vigueur,

- préserve la réputation de l'établissement en question ;
- protège le client et optimise les coûts qu'il supporterait en cas de litiges.

La transparence dans les services financiers consiste donc à veiller à l'application des normes et dispositions afin de renforcer la qualité dans la diffusion des informations en matière de service rendu à la clientèle.

1.2.2.2. Transparence dans le secteur bancaire

Le secteur bancaire est le secteur économique qui regroupe les établissements de crédit tels que les banques, les établissements financiers (BCEAO, 2010 :1). L'activité bancaire étant un secteur à risque, la gestion des facteurs pouvant altérer l'information est un exercice dont les institutions de crédit doivent être soumises de façon permanente car les risques évoluent en fonction des changements aussi bien qu'internes qu'externes (la technologie, la concurrence, l'économie, le développement d'une nouvelle activité, les changements organisationnels ou de système...).

La transparence dans ce sens consiste donc à donner plus d'efficacité au renforcement croissant de la concurrence dans le secteur (OQSF, 2011 :7), en mettant en place des outils de transparence d'élaboration d'un cadre de vulgarisation de la culture financière au profit des usagers.

1.2.3. Critères fondamentaux de la transparence financière

Afin de garantir une parfaite accessibilité à l'information dans le secteur bancaire comme dans les services financiers, il est nécessaire de remplir certains critères internes et externes que sont :

1.2.3.1. Sécurité de l'information financière

L'information financière s'obtient après un long processus comptable et des retraitements d'ordre financier. La comptabilité bancaire est spécifique et est régie par des règles spécifiques car elle est organisée conformément aux exigences de la Banque Centrale. La dérogation à ces règles peut donc, se déteindre sur la fiabilité, la disponibilité et la confidentialité de l'information financière. Cette étape de veille est capitale pour gagner la confiance des décideurs, maintenir et améliorer le niveau d'expertise pour démontrer sa

valeur ajoutée au sein de l'entité et anticiper les grandes tendances d'un domaine en perpétuelle évolution. La sécurité fait forcément allusion à des expressions telles que la gestion des risques et le contrôle interne. Cette sécurité constitue un des principes de protection des clients.

1.2.3.1.1. Gestion des risques

On appelle risque, « l'événement qui peut avoir comme conséquence des résultats indésirables ou négatifs » (MEIER, 2009 : 190). Les risques majeurs liés à l'activité bancaire sont : le risque de crédit, le risque de marché, le risque opérationnel et les autres risques tels que le risque de liquidité, de transformation, le risque global de taux d'intérêt, de réputation, le risque stratégique et le risque systémique (SARDI, 2002 : 39).

La gestion du risque comporte deux volets à savoir la gestion fonctionnelle et la gestion opérationnelle.

a) Gestion fonctionnelle

Au cours de leurs activités, les banques sont exposées à une gamme de risques financiers. Il est donc nécessaire de les identifier rationnellement et objectivement en utilisant des outils tels que la cartographie des risques, l'audit documentaire, l'entretien, les visites de site et le questionnaire. Les risques ainsi identifiés doivent être mesurés et analysés à l'aide des états de synthèse (bilan, compte de résultat, hors bilan et annexes) et des ratios usuels tels que :

- le Ratio de rentabilité économique qui est égal à : $\frac{\text{excédent brut d'exploitation}}{\text{capitaux propres} + \text{dettes financières}}$. Ce ratio mesure la capacité des capitaux investis à générer un bénéfice économique représenté par l'EBE.
- Le Ratio de rentabilité financière qui est égal à : $\frac{\text{Résultat d'Exploitation} - \text{charges financières}}{\text{Résultat net}} / \text{capitaux propres}$. Ce ratio mesure la capacité de l'entreprise à générer des bénéfices à partir de ces seuls capitaux propres.

Cette étape permet de connaître leurs limites, de les surveiller et plus tard de faire un reporting afin de rendre compte aux responsables hiérarchiques (SARDI, 2002 : 188).

b) **Gestion opérationnelle :**

A côté d'une gestion fonctionnelle des risques qui est périodique et/ou formelle, s'ajoute une gestion opérationnelle qui participe en permanence à la gestion des risques. Le risque doit être géré dans le cadre fixé. Les plans, stratégies et moyens sont mis en œuvre. La gestion opérationnelle est réalisée par une unité clairement désignée à cet effet (SARDI, 2002 : 187). La gestion nécessite une politique de sécurité afin de fixer des objectifs SMART (Saisissables, Mesurables, Atteignables, Réalisables et limités dans le Temps) et une délimitation du champ d'application pour mieux maîtriser les risques.

La mise en place d'un contrôle interne efficace est indispensable également pour donner une assurance raisonnable quant à la gestion des risques.

1.2.3.1.2. Le contrôle interne

Le référentiel COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) définit le contrôle interne comme « un processus mis en œuvre par le conseil d'administration, les dirigeants et le personnel d'une organisation destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs suivants : la réalisation et l'optimisation des opérations, la fiabilité des informations financières, la conformité aux lois et aux réglementations en vigueur ».

Afin donc d'assurer une sécurité de l'information basée sur la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité, le contrôle interne doit être en mesure de :

- vérifier que les opérations réalisées, l'organisation et les procédures internes sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur aux normes et aux usages professionnels et déontologiques ainsi qu'aux orientations des organes délibérant et exécutif ;
- s'assurer que les orientations les instructions et les limites fixées par les organes délibérant en matière de risques sont strictement respectées ;
- veiller à la fiabilité de l'information comptable et financière, en particulier aux conditions de collecte, d'évaluation, d'enregistrement, de conservation et de disponibilité de cette information (BCEAO, 2011 : article 3).

1.2.3.2. Protection des clients

Il y'a un adage qui dit que « le client est roi ». C'est en vertu, de protéger ce « roi » contre tout abus que les autorités réglementaires ont érigé un certain nombre de règles à respecter par les institutions de crédit. Ces principes de protection consistent à :

- éviter le surendettement : ce principe permet aux clients de prendre des décisions prudentes et assumer la responsabilité de leurs actes, d'une part et d'autre part, à l'institution financière de mesurer sa conformité avec ce principe en effectuant l'évaluation précise de la capacité du client à rembourser son prêt ;
- proposer une tarification transparente et responsable ;
- pratiquer des méthodes de recouvrement appropriées pour éviter principalement l'atteinte à la dignité humaine pour le client et la croissance du taux de turn-over de la clientèle de l'institution ;
- assurer un comportement éthique de la part du personnel en établissant une culture d'entreprise basée sur des normes déontologiques à respecter et à appliquer par les employés. Ceci, dans le but de mettre en place des mesures de protection pour empêcher tout mauvais traitement des clients ;
- offrir des moyens de recours permettant la réparation des préjudices : il appartient à une institution financière de respecter ce principe en disposant d'un mécanisme permettant d'enregistrer les problèmes des clients, d'y répondre en temps opportun et de les résoudre,
- garantir la confidentialité des données des clients : une institution financière obéit à ce principe en respectant la confidentialité des renseignements relatifs aux clients et en garantissant l'intégrité et la sécurité de ces informations. (OQSF, 2011 : 3 ; smartcampaign.org).

1.2.3.3. Tarification transparente et responsable

Ce principe est un point fondamental dans la promotion de la transparence dans les services financiers et la protection des consommateurs. Elle consiste à communiquer aux clients de manière claire et intelligible les prix, les termes et conditions de tarification (y compris les taux d'intérêts, les primes d'assurance, tous les frais) etc. Trois (3) aspects fondamentaux sont à prendre en compte dans la tarification transparente et responsable :

- la culture financière : les clients doivent bénéficier de connaissances financières de base.
- les informations sur le produit : les clients prennent des décisions fondées sur les informations données par l'institution et en fonction de leurs connaissances.
- la transparence : les clients sont sensibilisés sur leurs droits et responsabilités associés à l'utilisation du produit ou du service financier.

A cet égard, la BCEAO a établi des dispositions réglementaires concernant la tarification à savoir la notification qui doit être faite par écrit au client emprunteur du TEG, du taux de la période, de la durée de période, du taux d'intérêt nominal et de toutes les commissions prélevées (art 33, Décision n° 397).

Elle met également l'accent sur le TEG car c'est ce taux qui intéresse réellement l'emprunteur. C'est le taux que l'opérateur financier doit communiquer à l'usager puisque le calcul prend en compte toutes les informations requises et comprend le taux nominal annuel, les commissions et frais préalables, la période de référence, les frais d'assurance et autres frais versés à un intermédiaire pour obtenir le prêt, le montant du crédit, le mode de calcul des intérêts, le paiement des intérêts (BCEAO, 2011 :7).

Les avantages et les inconvénients du TEG sont présentés dans le tableau ci-après :

Tableau 3 : Avantages et inconvénients du TEG

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none">- protection du consommateur contre les taux abusifs et les commissions cachées car ce qui intéresse le client c'est la durée du prêt et le montant de la mensualité ;- accroissement de l'efficacité des SFD, surtout dans la maîtrise de leurs coûts de fonctionnement ;- définition de l'usure.	<ul style="list-style-type: none">- mode de calcul complexe ;- frein à la concurrence dans la mesure où les institutions seront tentés de s'aligner sur le taux plafond ;- non prise en compte des spécificités des zones géographiques (cas des zones rurales où les coûts des services financiers seraient supérieurs au taux de 27%) ;- ne permet pas aux institutions de couvrir leurs coûts.

Source : nous-mêmes

1.2.3.3.1. Service d'accueil

L'accueil est le premier qualificatif d'une entité. En effet, le client jugera de la qualité d'un service que de par l'accueil dont la structure lui a réservée. En effet, il est souhaitable que le client soit dans les meilleures conditions possibles et accompagner dans son besoin jusqu'à sa réalisation si possible. Accompagner quelqu'un en outre c'est prendre la même route que lui, c'est être à côté de lui, c'est accepter son chemin, même s'il n'est pas toujours le nôtre : on n'impose jamais la route à celui qu'on accompagne (OUDART, 2001 :16). L'accueil prendra également en compte tous les facteurs comportementaux, les mouvements d'humeur et le niveau de compréhension du client (alphabète, analphabète,...). Un bon accueil encourage l'utilisateur à coopérer avec l'institution et fidélise ainsi une clientèle.

1.2.3.3.2. Communication des documents contractuels

Ce paramètre constitue même le socle de la transparence financière. Elle est comprise dans la stratégie globale de l'entreprise dans la rubrique « stratégie de communication ». Elle contribue à renforcer l'image de l'institution auprès de la clientèle, de ses consœurs et d'être en adéquation avec la réglementation en vigueur.

En effet, l'utilisateur a en permanence besoin d'information concernant les transactions commerciales qu'il entreprend avec l'institution (ouverture de compte, dépôts, retrait, financement, fermeture de compte...). Il a également le droit de s'enquérir de la situation de celles-ci. L'information sera disponible, confidentielle, intègre et comprendra tous les éléments susceptibles d'influencer sa prise de décision par exemple l'affichage des panneaux indicatifs. La banque veillera à ce que l'information fournie soit complète, surtout la communication des frais financiers imputés après une opération financière et transparente. Car le client est le premier juge de la qualité de l'information financière à travers les enquêtes de perceptions administrées par les autorités réglementaires ou consultatives.

De ce fait, l'utilisateur est impliqué même dans la gestion de l'établissement puisqu'il aura la liberté de s'exprimer et d'apporter des suggestions pour l'amélioration du service rendu. L'établissement de crédit doit être en mesure de favoriser également l'inclusion financière qui est la possibilité donnée à des populations non bancarisées d'avoir accès à des services financiers de base.

1.2.3.4. Aperçu général de la réglementation en matière de transparence financière

La BCEAO a défini un certain nombre de dispositions visant à promouvoir la transparence et protéger le client. De nouvelles dispositions ont été prises d'autres renforcées à partir de 2007, avec l'adoption d'un nouveau cadre juridique pour le secteur bancaire et la microfinance.

Un certain nombre d'exigences sont prévues en la matière portant sur :

- la publication de la liste des établissements de crédit et de micro-finance agréés (article 9 de la loi bancaire et 14 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- l'affichage des taux et conditions de tarification de leurs opérations (article 2 de la loi bancaire, 60 de la loi portant réglementation des SFD et 31 de la Décision n°397/12/2010 portant règles, instruments et procédures de mise en œuvre de la politique de la monnaie et du crédit de la BCEAO) ;
- l'information du public par voie de presse, chaque semestre, des conditions débitrices minimales et maximales indexées sur le taux de référence du marché monétaire, applicables aux crédits à la clientèle (article 32, Décision n° 397) ;
- l'obligation de respect de la loi-cadre portant définition et répression de l'usure, qui fixe le taux de l'usure à 18% pour les banques et 27% pour les établissements financiers et les institutions de micro-finance ;
- l'obligation de mentionner pour une institution, pendant la durée de sa liquidation, dans les documents et dans ses relations avec les tiers, qu'elle est en cours de liquidation (article 138 de la loi portant réglementation bancaire).
- l'obligation du respect de la confidentialité sur les transactions des clients (article 19 de la loi bancaire et 28 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- l'obligation de respect des ratios prudentiels tels que la norme de liquidité et le ratio de solvabilité ;
- la contribution des actionnaires ou sociétaires d'un SFD en difficulté à son redressement (article 68 de la loi portant réglementation des SFD) ;
- l'obligation faite aux institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit de veiller à l'éducation et à la formation de leurs membres (article 85 de la loi portant réglementation des SFD) ;

- l'existence d'une centrale des risques dans le secteur bancaire qui recense tous les crédits supérieurs à certains seuils.

Il convient de noter également que l'autorité de réglementation bancaire à savoir la BCEAO a initié un projet de mise en place de « Credit Bureau » ou « Credit Reference Bureau » ou « Bureaux d'information sur le Crédit (BIC) ». Le Crédit Bureau est une institution qui collecte des données auprès des créanciers et des sources publiques disponibles au sujet des antécédents de crédit d'un emprunteur (IFC, 2006 :5). Il contribue à la réduction, voire l'élimination, de l'asymétrie d'information entre les prêteurs et les emprunteurs. C'est donc à travers les technologies utilisées et les informations collectées sur les emprunteurs que les « Credit Bureau » mettent à la disposition des prêteurs un outil efficace d'analyse, d'évaluation et de gestion du profil de risque des emprunteurs (BCEAO : 2013 :10). La création d'une telle institution est un projet de la BCEAO vu la réussite qu'il a eue dans certains pays africains comme le Maroc et l'Ouganda.

Les autorités monétaires et institutionnelles ont mis en place, aussi, des dispositifs réglementaires pour pallier à ces insuffisances à savoir un cadre juridique de la Centrale de paiement (CIP) qui est un dispositif régit par l'instruction N° 01/CP du 1^{er} février 1999, qui permet à toute personne ayant reçu un instrument de paiement de vérifier sa validité en consultant l'application soit par internet, SMS, ou serveur vocal (BCEAO, 2009 : 33). De ce fait, les banques doivent :

- consulter la Banque Centrale avant toute délivrance de formule de chèque ou de carte de paiement à un nouveau client ;
- déclarer à la Banque Centrale, les ouvertures et clôtures de comptes de chèques, les incidents de paiement et les infractions bancaires et judiciaires (BCEAO, 2009 : 5).

Chapitre 2: ANALYSE DE LA QUALITE DE L'INFORMATION FINANCIERE DES BANQUES

La banque est un établissement qui effectue des activités d'intermédiation financière et qui évolue par conséquent dans un secteur spécifique. De ce fait, elle est soumise à des dispositions différentes de celles des entreprises classiques.

2.1. Nature des informations financières

Périodiquement, la banque produit des informations à caractère financier. Ces informations servent de preuves ou de bases légales pour apprécier et évaluer sa rentabilité. Elles peuvent être quantitatives (bilans, compte de résultat et hors bilan) ou qualitatives (annexes).

2.1.1. Informations quantitatives

Les informations quantitatives permettent de calculer les ratios à partir desquelles les analyses sont faites.

2.1.1.1. Bilan

Par définition, le bilan bancaire est une photographie de l'image du patrimoine de la banque à un instant donné. Il comprend les classes 1 à 5 renseigné par le Plan Comptable Bancaire.

La **Classe 1** enregistre les opérations avec les établissements financiers. En effet, elle traite des valeurs en caisse (10), des comptes ordinaires chez les EC (11), des autres comptes de dépôts chez les EC (12), des comptes de prêts aux EC (13), des comptes ordinaires des EC (15), des autres comptes de dépôts des EC (16), des comptes d'emprunts et autres sommes dues aux établissements de crédit (17), des comptes de créances en souffrance (19).

La **Classe 2** enregistre les opérations avec la clientèle .A ce titre, le compte 20 enregistre les crédits à la clientèle, l'affacturage (22), les comptes à la clientèle (25), les comptes d'affacturage (26), les emprunts et autres sommes dues à la clientèle (27), les comptes de créances en souffrance (29).

La **Classe 3** enregistre les opérations avec les débiteurs et créditeurs divers. Elle est subdivisée en, plusieurs sous comptes : titres de placement (30), stocks (32), débiteurs et créditeurs divers (33), comptes de règlements relatifs aux opérations sur titres (35), dettes

représentées par un titre (36), comptes transitoires et d'attente (37), comptes de régularisation (38), comptes de liaison (39).

La **Classe 4** enregistre les immobilisations. Elle se subdivise en : immobilisations financières (41), dépôts et cautionnements (42), immobilisations en cours (43), immobilisations d'exploitation (44), immobilisations hors exploitation (45), opérations de crédit-bail et de location avec option d'achat (46), opérations de location-vente (47), comptes de créances en souffrance (49).

La **Classe 5** enregistre les opérations du haut de bilan dans le passif. Les subventions et autres fonds reçus sont traités dans le compte (50), les provisions pour risques et charges dans le compte (51), les provisions réglementées dans le compte (52), les comptes bloqués d'actionnaires ou d'associés et emprunts et titres émis subordonnés dans le compte (53), fonds pour risques bancaires généraux (54), les primes liées au capital et réserves (55), le capital et dotation (57), le report à nouveau (58), le résultat (59).

2.1.1.2. Compte de résultat de la banque

Pour une banque, le compte de résultat ou d'exploitation est un document qui synthétise les comptes de gestion qui enregistre les recettes et les charges de celle-ci. Ces comptes de gestion sont les classes 6 et 7 (Plan Comptable Bancaire).

La **Classe 6** se subdivise comme suit : les charges d'exploitation bancaire (60), les achats et variations de stocks (61), les autres charges externes et charges diverses d'exploitation (62), les impôts taxes et versements assimilés (63), les charges de personnel (64), les dotations au fonds pour risques bancaires généraux (65), les dotations aux amortissements et provisions (66), les charges exceptionnelles et pertes sur risques antérieurs (67), l'impôt sur le bénéfice (69).

La **Classe 7** se subdivise comme suit : les produits d'exploitation bancaire (70), les ventes et variation de stocks (71), les produits divers d'exploitation (72), la production immobilisée (73), les subventions d'exploitation (74), les reprises du fonds pour risques bancaires généraux (75), les reprises d'amortissements, de provisions et récupérations sur créances irrécouvrables (76), les produits exceptionnels et profits sur exercices antérieurs (77).

2.1.1.3. Hors bilan de la banque

Il spécifie la comptabilité bancaire et il enregistre les engagements de financement, de garantie et sur titres donnés ou reçus par la banque. Selon le Plan Bancaire Comptable, ces opérations sont enregistrées dans la classe 9. Le Hors Bilan représente un intérêt dans le processus de gestion de la transparence car il assure le suivi comptable des activités qui n'impliquent pas un décaissement ou un encaissement de la part du client ou de la banque.

2.1.2. Informations qualitatives

Les informations qualitatives sont souvent contenues dans les annexes des états de synthèse. C'est en vertu du principe de leur importance significative ou relative que celles-ci figurent dans les annexes car les comptes doivent comprendre le nombre de postes et de rubriques nécessaires. Elles ne sont pas mesurables et par conséquent dépendent du cadre dans lequel évolue la banque. Ces informations sont différentes d'une banque à une autre. Ce qui fait que l'architecture diffère.

A cet égard, une situation se qualifie en fonction d'un référentiel ou une autorité de régularisation afin de vérifier si elle est conforme ou pas.

2.1.3. Communication financière au sein de la banque

D'après SARDI (2002 : 421), la communication financière regroupe :

- les comptes annuels individuels et consolidés qui comprennent le bilan et le hors bilan, le compte de résultat et l'annexe ;
- les informations semestrielles et trimestrielles sous forme de tableaux d'activité ou de situations comptables ;
- les informations ponctuelles publiées à l'occasion d'opérations particulières ou lorsque les circonstances l'exigent, notamment pour les sociétés cotées pour les informations de nature à influencer sur le cours du titre.

Les informations financières sont incluses dans deux documents :

- l'annexe aux comptes annuels ;
- le rapport de gestion.

Notons en définitive, qu'il existe deux catégories d'information financière, celle quantitative et celle dite qualitative. Cette dernière fera l'objet d'une analyse approfondie.

2.2. Qualité de l'information financière dans le secteur bancaire

Il est à constater que la qualité de l'information financière est la finalité d'un contrôle interne efficace à exercer au sein de la banque elle-même mais aussi envers les clients. En effet, l'information financière s'obtient après un long processus mettant en évidence le respect des pratiques bancaires réglementaires en vigueur.

L'information financière est le produit fini de la banque car elle est le produit commercialisable pour la banque. Pour cela, elle doit être de qualité pour qu'elle puisse se vendre aux clients. Cette qualité s'analyse en fonction des règles édictées par l'autorité de régulation (la BCEAO), des résultats des enquêtes réalisées auprès de la clientèle par des organes consultatifs tels que l'OQSF ou un référentiel disponible au sein de la banque (le manuel de procédures, le rapport du commissaire aux comptes, les certifications...). Elle peut s'analyser également en fonction du management stratégique adopté par la banque et la gestion des risques.

2.2.1. Analyse à travers des normes standards

L'analyse se fera en comparant la norme à la situation réelle.

Au niveau international, nous pouvons citer les normes IFRS (International Financial Reporting Standards). Les normes IFRS peuvent être définies comme « des normes internationales d'informations financières destinées à standardiser la présentation des données comptables échangées au niveau international » (journaldunet.com). Le contenu des informations à fournir n'est pas lié directement à une norme mais disperser dans toutes les normes. Ainsi, les normes IFRS faisant référence à l'information financière sont :

- **IAS 14** définit la nature de l'information financière à fournir en fonction du secteur d'activités ou géographiques dans lequel évolue la banque pour mieux apprécier ses risques et ses performances.
- **IAS 30**, relative aux informations à fournir par les banques, décrit les règles de présentation et d'information des banques et autres institutions financières. Elle liste

les éléments minimum qui doivent figurer dans le compte de résultat et les notes aux états financiers.

- **IAS 24**, faisant référence aux informations relatives aux parties liées c'est-à-dire lorsqu'une entité exerce sur une autre un contrôle exclusif, conjoint ou une influence notable. En effet, la norme prescrit à une entité les informations qu'elle doit donner conformément aux transactions entre les parties liées.
- **IAS 10**, relative aux événements postérieurs à la clôture des comptes, des modifications que la banque doit apporter à ses états financiers dues à des événements postérieurs à la clôture des comptes et la nature de ces événements.
- **IFRS 5**, actifs non courants destinés à être cédés, qui prescrit le traitement comptable des actifs destinés à être vendus, cédés ou abandonnés par conséquent vont sortir du patrimoine de la banque.
- **IAS 34**, relative à l'information financière intermédiaire, liste le minimum d'informations que doivent contenir le rapport financier intermédiaire et les principes de comptabilisation et d'évaluation qui s'applique.

Au sein de l'UEMOA, la BCEAO et la Commission bancaire ont établi des règles de fonctionnement et d'exercice des banques. Ces règles de fonctionnement sont contenues dans la loi et la réglementation bancaire (dmc.finances.gouv.sn) et définissent entre autres:

- le domaine d'application de la réglementation bancaire,
- l'agrément et retrait d'agrément des banques et établissements financiers,
- les dirigeants et personnel des banques et établissements financiers,
- la réglementation des banques et des établissements financiers.

Les référentiels tels que le manuel de procédures, aussi, permettent d'apprécier la qualité de l'information financière car décrivant au mieux les procédures internes des banques. Il est possible donc, en vue de l'analyse, de comparer le référentiel à l'existant.

2.2.2. Analyse à travers le management stratégique

La qualité peut s'analyser par des informations propres à chaque établissement bancaire à savoir sa rentabilité, le secteur d'activité auquel elle appartient, son positionnement stratégique, sa stratégie globale de la structure et sa part de marché.

2.2.2.1. Rentabilité de la banque

La rentabilité est un facteur essentiel dans l'appréciation de la situation financière d'une banque. En effet, c'est à travers cet élément que nous pouvons apprécier la rémunération des apporteurs de fonds tels que les actionnaires. Il est un indicateur de rendement et de l'efficacité dans l'allocation des ressources (De la BRUSLERIE, 2010 : 10).

La rentabilité est fonction du risque du marché. Le couple risque/rentabilité est la pierre angulaire de l'activité bancaire. Plus le risque augmente, mieux est la rentabilité. La maîtrise du processus de gestion des risques est capitale pour assurer la sécurité et la stabilité à la fois du système bancaire en général et de la banque en particulier.

Elle s'analyse à partir des indicateurs de rentabilité tels que les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) que sont :

- le produit net bancaire (PNB) qui mesure la contribution spécifique des banques à l'augmentation de la richesse nationale et correspond à la valeur ajoutée dégagée par les entreprises non financières ;
- le résultat brut d'exploitation qui permet d'apprécier la capacité de la banque à générer une marge après imputation du coût des ressources et des charges de fonctionnement ;
- le résultat d'exploitation (RE) où la notion de risque est prise en compte (OGIEN, 2011 : 86).

L'analyse peut également se réaliser par les ratios de rentabilité comme le ROA ou rentabilité économique (résultat x 100/moyens économiques ou Actif total), le ROE ou rentabilité des capitaux propres. Le ROE se calcule de trois (3) manières différentes :

- 1^{ère} méthode : résultat x100/capitaux propres ;
- 2^{ème} méthode : autofinancement x100/capitaux propres ;
- 3^{ème} méthode : capacité d'autofinancement x 100/capitaux permanents (LOCHARD, 2008 :66).

Ces ratios présentent comme principales limites, le caractère statique du bilan puisque il est une photographie de la situation patrimoniale de l'entreprise à une date donnée. De plus, se pose la question lancinante et essentielle de l'évaluation des actifs.

L'analyse peut se faire par le secteur d'activité dans lequel la banque évolue et la part de marché qu'elle détient.

2.2.2.2. Secteur d'activité et part de marché de la banque

Le secteur d'activité est l'environnement économique dans lequel évolue la banque. La définition du secteur d'activités permet de situer les activités auxquelles l'entreprise s'adonne et la réglementation à laquelle elle est soumise. Elle permet également à la structure de connaître ses limites ses droits et ses devoirs. Sa détermination permet de comprendre les mécanismes d'approche, les activités et le circuit d'échanges du secteur. Après un diagnostic stratégique de l'établissement bancaire, elle peut participer à formuler des recommandations dans le cadre de l'extension de ses activités en fonction de ses forces et faiblesses.

Quant à la part de marché, qui est le pourcentage qui représente la position de l'entreprise sur le secteur d'activité, elle doit être suffisante pour pouvoir y définir une stratégie et lui allouer des ressources propres. Cela permet d'identifier les raisons des changements observés et de prendre les mesures correctives en meilleure connaissance de cause (LAMBIN & al, 2012 :122).

La qualité de l'information financière s'analyse aussi, à travers, le positionnement stratégique de la banque.

2.2.2.3. Positionnement stratégique de la banque

L'analyse de la position sur le marché permet de diagnostiquer la stratégie de l'entreprise. Elle permet de voir si elle est en phase avec la vision, les objectifs, la politique, les missions et l'environnement interne et externe de la banque.

En effet, le choix d'une stratégie n'est pas chose facile. C'est une phase décisive pour un établissement comme une banque. La première étape dans le choix de la stratégie est le diagnostic stratégique. Le diagnostic stratégique consiste à étudier l'environnement interne et

externe de la banque pour faire ressortir les forces et les faiblesses, les menaces et les opportunités qui pèsent sur elle (DEMEURE, 2008:93).

Par conséquent, une analyse de la stratégie globale s'avère pertinente.

2.2.2.4. Stratégie globale de l'établissement bancaire

Après avoir dressé le diagnostic stratégique, il revient aux dirigeants de la banque de choisir une stratégie globale de celle-ci au vue du diagnostic établi. Selon PORTER, une banque a le choix entre trois types d'organisation à savoir :

- la domination des coûts qui consiste à proposer des coûts peu élevés en échange de services standardisés face à une cible large. Ce qui a une influence ascendante sur la qualité du service et par conséquent de l'information financière, car cette stratégie se focalise sur les coûts et non sur le service rendu.
- la stratégie de différenciation qui consiste à se singulariser sur une dimension bien appréciée par les clients. L'objectif de cette stratégie est donc de satisfaire le client peu importe le prix. La qualité du service et de l'information financière est donc importante à ce niveau.
- la stratégie de concentration consiste pour une entreprise à sélectionner une cible étroite et ajuster son offre de services pour la servir à l'exclusion de toutes les autres cibles. Elle est intéressante car elle apporte de l'innovation et diversifie les services financiers et enrichie l'information financière.

A côté de ces stratégies génériques proposées par PORTER, nous pouvons citer également celles de la croissance d'ANSOFF qui peut être résumée par la matrice suivante :

Tableau 4 : Matrice produits-marchés d'ANSOFF

Marchés nouveaux	Extension de marché	Diversification
Marchés actuels	Pénétration de marché	Développement de produits
	Produits actuels	Produits nouveaux

Source : DEMEURE (2008 : 90)

Ainsi, ces stratégies sont caractérisées par :

- l'extension de marché : augmentation de l'implantation géographique, attaque de nouveaux segments sur le même marché,
- la diversification : produits nouveaux sur un nouveau marché,
- la pénétration de marché : augmenter la part de marché, persuader les non-consommateurs relatifs,
- le développement de produits : produits nouveaux, modification des produits existants, produits similaires de qualité différente. (DEMEURE, 2008 : 90)

Les quatre stratégies de KOTLER qui selon lui l'entreprise peut adopter des stratégies différentes en fonction de sa position sur un marché :

- Stratégie de leader : le leader a pour objectif de prendre à son compte le développement du marché et de la demande de ses marques.
- Stratégie du challenger : le challenger a pour objectif d'attaquer le leader pour prendre sa place et/ou d'attaquer les autres challengers pour avoir le champ libre.
- Stratégie du suiveur : le suiveur se contente d'être le second.
- Stratégie du spécialiste : l'objectif du spécialiste est d'être le meilleur sur un créneau étroit (BACHY & al, 2010 : 66).

La stratégie « Océan bleu », quant à elle consiste à se focaliser sur les besoins clients et non sur l'analyse des concurrents contrairement aux autres stratégies. (BACHY & al, 2010 : 67).

Etant donné que la banque évolue dans un environnement interne comme externe, elle reste exposée à un certain nombre de risques.

2.2.2.5. Stratégie de gestion des risques

C'est un aspect non négligeable en matière de qualité de l'information financière car les déposants iront là où ils sentent que leur argent est en sécurité.

Dans la panoplie des risques inhérents à l'activité des entreprises (risque de crédit, risque de marché, risque opérationnel...), la banque est plus exposée au risque de crédit. Le risque de crédit est un risque qui a des effets pervers c'est la raison pour laquelle il est important de

faire une étude globale de la gestion de ce risque qui comprendra une évaluation des orientations et procédures en matière de gestion du risque de crédit. Les banques peuvent, donc, employer différents mécanismes d'évaluation.

Par exemple, la méthode dite « standard » consiste à utiliser des systèmes de notation fournis par des organismes externes (KEREBEL, 2009: 98). Cette évaluation devra également déterminer la pertinence de l'information financière reçue d'un prêteur ou d'un emprunteur d'un moyen de paiement pour voir dans quelle mesure la banque doit accorder un investissement ou un prêt plus précisément.

Cependant, le focus sur la gestion du risque de crédit ne doit pas être une source d'accentuation des autres risques qui doivent être évalués périodiquement afin d'assurer une gestion globale, efficace et efficiente des risques.

En conclusion, ce chapitre nous a permis d'approfondir nos connaissances en matière d'information financière, d'appréhender ce concept dans ces différents aspects et de voir dans quelles mesures celui-ci pourrait être analysé. Ces modèles tant pertinents ne présentent pas un cadre d'analyse externe de l'information financière considérée comme le « produit commercialisable et commercialisé » pour les banques.

Chapitre 3: METHODOLOGIE DE RECHERCHE

L'étude des chapitres précédents, nous a permis de passer en revue des aspects théoriques en matière de transparence et de qualité de l'information financière dans le secteur bancaire.

Ce présent chapitre a pour objet de préciser notre méthodologie de recherche pour aboutir à la bonne réalisation de ce travail.

Nous verrons dans un premier temps le modèle d'analyse et dans un second temps les techniques de collecte de données.

3.1. Modèle d'analyse

Le modèle d'analyse est le procédé à suivre pour aboutir à une analyse pertinente dans le cadre de notre étude.

Ce modèle d'analyse décrit les différentes étapes de diagnostic du secteur bancaire notamment en faisant ressortir les principales anomalies relevées en matière de transparence et de qualité de l'information financière et les techniques de collecte de données appropriées à chaque étape et le but visé.

Il s'agira ici de formuler des hypothèses de recherche qui feront l'objet de vérification dans notre étude. Les hypothèses indépendantes suivantes ont été retenues :

- **Hypothèse 1** : Le diagnostic du secteur bancaire révèle des anomalies et des dysfonctionnements en matière de transparence et de qualité de l'information.
- **Hypothèse 2** : Le dispositif de l'OQSF/Sénégal contribue à renforcer la transparence et à terme la concurrence dans le secteur bancaire.
- **Hypothèse 3** : Promouvoir la transparence et la qualité de l'information dans le secteur bancaire est un gage de protection des clients et d'inclusion financière.

Le modèle d'analyse peut être schématisé comme suit :

Tableau 5 : Modèle d'analyse et de diagnostic des outils mis en place par l'OQSF pour la transparence et la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire

Numéro d'ordre	Etapes	Objectifs spécifiques	Résultats attendus	Outils
1	Prise de connaissances de l'Observatoire	Maitrise des activités de l'Observatoire	Disposer des informations sur les activités de l'Observatoire	Analyse documentaire entretiens
2	Analyse des documents en rapport avec le thème	Acquisitions de connaissances pour un bon argumentaire	Avoir une base de données sur laquelle nous pourrions nous appuyer pour traiter la partie pratique du mémoire	Analyse documentaire
3	Evaluation des pratiques bancaires en matière de transparence et de qualité de l'information financière	Rassembler les informations nécessaires pour mesurer le niveau de satisfaction des clients en matière de transparence	Obtenir les informations sur les différents outils que l'Observatoire a mis en place pour apporter sa contribution dans la promotion de la transparence et l'amélioration de la qualité de l'information financière.	Analyse documentaire, questionnaire d'enquêtes et entretien
4	Diagnostic du système	Déceler les insuffisances et anomalies en matière de transparence	Disposer de la liste des anomalies et insuffisances décelées après diagnostic du système et de l'existant afin de formuler des recommandations appropriées.	Analyse documentaire

Source : nous mêmes

Ce tableau retrace les différentes étapes que nous allons suivre afin d'aboutir aux résultats escomptés, les objectifs à atteindre qui sont affectés à chaque étape et les outils de collecte de données utilisées pour arriver à nos fins. De plus, pour chaque action prévue, des résultats spécifiques sont attendus par rapport au diagnostic effectué.

3.2. Outils de collecte de données

Ce sont des procédés par lesquels nous recueillerons toutes les informations utiles à notre étude. Parmi ces techniques, nous avons choisi trois (03), à savoir l'analyse documentaire, l'entretien et l'exploitation des rapports d'enquêtes et travaux réalisés par l'OQSF.

3.2.1. Analyse documentaire

L'analyse documentaire est l'extraction d'un texte dans tout son sens pour le transmettre à qui en a besoin. Elle consiste à consulter des documents et à y prendre toute information pouvant approfondir l'analyse de l'étude.

Dans ce cadre, nous avons l'occasion de consulter des rapports, notes et présentations de la BCEAO et de l'OQSF. Différents supports (papiers et électroniques comme des rapports, des fichiers PDF...) ayant trait au thème ont été exploités.

3.2.2. Entretiens

L'entretien est un outil de recueil de l'information qui se déroule dans une relation de face à face. Il y a donc plusieurs types d'entretien à savoir l'entretien individuel, collectif, directif, semi-directif, non-directif, etc. Nous avons opté pour l'entretien individuel où l'intervieweur est en face d'un ou de plusieurs interviewés pour recueillir des informations. Il nous permettra donc d'éclairer certains points obscurs et dans compléter d'autres. L'entretien concerne quatre (04) responsables au sein de l'Observatoire, tous des experts en leur matière récapitulé dans le tableau ci-dessous. Les guides d'entretiens sont fournis en annexe.

Tableau 6 : Liste des personnes interviewées

Poste occupé	Responsabilités
Expert-informaticien	Concepteur du site internet abritant le comparateur des tarifs et des services bancaires, responsable informatique de l'Observatoire
Expert Statisticien Economiste	Responsable des travaux d'enquêtes et d'études statistiques
Expert juriste, spécialiste dans la médiation des banques, du SFD et de la Poste	Chargé de régler, à l'amiable, les litiges nés entre les clients et les opérateurs financiers
Responsable administratif et financier	Chargé de la conception des supports de communication de l'OQSF (dépliants, spots, etc.)

Source : nous-mêmes

Le troisième chapitre intitulé « Méthodologie de recherche » a permis de décrire le modèle d'analyse du dispositif mis en place par l'Observatoire visant à promouvoir la transparence et la qualité de l'information financière ainsi que les techniques de collecte de données appropriées pour mieux appréhender la partie pratique.

Conclusion de la première partie

Cette partie théorique nous a permis de franchir le premier pas de notre étude. Elle a consisté à réviser la littérature sur la transparence et la qualité de l'information financière. Elle constitue une base d'informations qui va permettre de mieux comprendre l'analyse dans la partie pratique et le procédé de nous allons utiliser pour atteindre les objectifs susvisés.

De ce fait, nous allons à présent, entrer dans le vif du sujet, c'est-à-dire la partie pratique afin de traiter de façon analytique notre thème.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

CESAG - BIBLIOTHEQUE

DEUXIEME PARTIE:
LE CADRE PRATIQUE DE L'ETUDE

Le cadre pratique présente le résumé des recherches que nous avons effectuées sur le terrain. Il nous permettra de faire connaître l'entité sur lequel l'étude a porté, de présenter l'existant qui sera diagnostiqué par la suite. Ce travail nous autorisera à formuler des recommandations. Le cadre pratique est scindé en trois chapitres.

Le quatrième chapitre intitulé « Présentation de l'OQSF » présentera l'Observatoire (missions-objectifs, cadre organisationnel et activités).

Le cinquième chapitre « Contribution de l'OQSF au renforcement de la transparence et à la qualité de l'information financière » nous permettra de présenter les différents outils mis en place par l'OQSF pour jouer son rôle dans la promotion de la transparence financière et l'amélioration de la qualité de l'information financière. Ces outils seront diagnostiqués afin de faire ressortir leurs points faibles.

Le sixième chapitre portera sur les recommandations formulées à l'instar du diagnostic réalisé des outils de transparence.

Chapitre 4: PRESENTATION DE L'OQSF

Depuis plus d'une décennie, les autorités monétaires et étatiques ont entrepris d'importantes réformes qui ont permis d'assainir, de moderniser et de renforcer la stabilité, la solidité et l'efficacité du système financier sénégalais.

C'est dans cette perspective que le Sénégal a pris l'option de créer un Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) en vue, d'une part, d'améliorer la qualité des relations entre les opérateurs financiers et leur clientèle et d'autre part de promouvoir la transparence et la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire.

Nous verrons, dans un premier temps, les missions et les objectifs de cette institution et dans un second temps son cadre organisationnel.

4.1. Missions et objectifs

L'Observatoire de la Qualité des Services financier est une institution à caractère consultatif, créé par décret n° 2009-95 du 06 février 2009 et placé sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances. Il est chargé de suivre la qualité des services financiers rendus à la clientèle.

Le service financier est un service offert par :

- les établissements de crédit, c'est-à-dire les banques et établissements financiers tels que définis par la loi n° 2008-26 du 28 juillet 2008 portant réglementation bancaire ;
- les sociétés d'assurance ;
- les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) ou la Société Nationale La Poste ainsi que ses filiales financières, Poste-finances en particulier.

L'OQSF a pour missions :

- d'assurer le suivi et la promotion de la qualité des services rendus à la clientèle par les opérateurs du secteur financier ;
- d'informer et de renseigner le public sur les services financiers ;
- de diffuser des publications périodiques et des guides de référence sur les services financiers ;
- de formuler des recommandations basées sur les meilleures pratiques en cours dans le secteur financier ;

- de favoriser l'accès aux services bancaires et financiers et la vulgarisation de la culture financière ;
- d'assurer la médiation financière pour le règlement amiable des litiges opposant les établissements de crédit, les SFD, les sociétés d'assurance et La Poste à leurs clients ou usagers, personnes physiques ou petites entreprises.

4.2. Cadre organisationnel de l'Observatoire

L'OQSF n'est pas un organe de supervision ou de régulation des banques, des SFD ou des assurances ; ces fonctions sont dévolues respectivement à la Banque Centrale, à la DRS/SFD et à la Direction des Assurances. Il est perçu comme une source d'émulation dans le secteur pour le renforcement :

- de la transparence des opérations ;
- de la concurrence et de la bancarisation ;
- de l'accès aux services financiers et de la qualité des prestations.

L'Observatoire est administré par un Secrétaire Exécutif, nommé par arrêté n° 4482 du 06 avril 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances, sous la supervision d'un Conseil d'Orientation.

Le Secrétaire Exécutif est assisté dans l'exécution de sa mission d'observation de la qualité des services par des experts de qualifications diverses. Ceux-ci apportent également leur assistance aux deux médiateurs indépendants (banques, SFD, La Poste et Assurance) chargés de traiter à l'amiable les litiges opposant les services financiers et leurs clients.

Le fonctionnement de l'Observatoire et de médiation est supervisé par un Conseil d'Orientation.

Le Conseil d'Orientation est une cellule qui siège dans l'Observatoire. Selon l'article 6 du décret portant Création et Organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF/Sénégal). Il est chargé entre autres :

- de définir les orientations de l'Observatoire ;
- d'approuver le programme d'activités, d'études et d'enquêtes de l'Observatoire ;

- d'adopter le budget et d'arrêter les comptes et les états financiers annuels ;
- d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des médiateurs ;
- d'adresser des recommandations aux médiateurs, aux opérateurs des services financiers et aux autorités compétentes du secteur financier ;
- de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur notamment en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.

Le Conseil d'Orientation de l'Observatoire est composé comme suit (Article 7 du décret) :

- deux représentants du Ministre de l'Economie et des Finances ;
- le Directeur National de la BCEAO ou son représentant ;
- le Directeur de la Monnaie et du Crédit (DMC);
- le Directeur de l'Appui au Secteur Privé (DASP) ;
- le Directeur des Assurances ;
- le Directeur de la Poste ;
- le Directeur chargé de la Réglementation et de la Supervision des SFD ;
- le Président de l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (APBEF) ;
- le Président de la Fédération Sénégalaise des Sociétés d'Assurances (FSSA) ;
- le représentant de l'Association Professionnelle des SFD ;
- le représentant de la Chambre de commerce et d'Industrie de Dakar ;
- deux (2) représentants des organisations de défense du consommateur ;
- deux experts, dont un juriste et un (1) chercheur désignés par arrêté du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Secrétaire Exécutif assiste à toutes les réunions et assure les fonctions de secrétaire du Conseil d'Orientation avec voix consultative.

Le Conseil d'Orientation est chargé notamment de :

- définir les orientations de l'Observatoire ;
- d'approuver son programme d'activités, d'études et d'enquêtes ;
- d'adopter le budget et les comptes ;

- d'examiner le rapport d'activités du Secrétaire Exécutif et les rapports annuels des médiateurs ;
- d'adresser des recommandations aux médiateurs, aux opérateurs et aux autorités compétentes du secteur financier ;
- de proposer des réformes ou réaménagements des dispositions réglementaires en vigueur en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers.

Le Conseil a été installé le 02 décembre 2009 et sur proposition de ses membres, son Président a été nommé par arrêté n° 11987 du 29 décembre 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances.

Le Secrétaire Exécutif est chargé d'assurer la bonne exécution des missions de l'Observatoire.

La Médiation financière, fonction essentielle de l'institution, est assurée par deux médiateurs indépendants :

- le Médiateur pour les banques, les établissements financiers, les Systèmes Financiers Décentralisés et La Poste, nommé par arrêté n° 4481 du 06 avril 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances ;
- le Médiateur pour les sociétés d'assurances, nommé par arrêté n° 4480 du 06 avril 2009 du Ministre de l'Economie et des Finances.

Les médiateurs ont pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges individuels qui naissent entre les opérateurs financiers et la clientèle dans le domaine des services financiers à l'exclusion des différends relatifs à la politique commerciale des opérateurs financiers (politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit, etc.)

Dans le cadre du traitement de réclamations, les médiateurs sont compétents pour vérifier les conditions de tarification et notamment leur conformité aux guides tarifaires de l'établissement, aux pratiques usuelles du secteur financier et aux règles édictées par les autorités de supervision et de contrôle des services financiers.

Après avoir présenté les missions, objectifs et organisation de l'Observatoire, nous allons étudier ses activités.

4.3. Activités de l'Observatoire

L'OQSF conçoit et réalise des études sur les services financiers par le biais de la collecte, du traitement et de l'analyse de données disponibles, ou recueillies par enquêtes ou sondages, de manière à apprécier la qualité des prestations offertes par les institutions financières. Il doit élaborer des indicateurs de mesure de la qualité des services financiers et du degré de satisfaction de la clientèle.

L'OQSF développe différents supports pour faciliter l'accès du public à l'information financière. Il propose sur son site web :

- des comparateurs des prix des services financiers (banque, assurance, SFD) ;
- des textes législatifs et réglementaires régissant le secteur financier et différents documents et études ainsi qu'un glossaire, d'intérêt majeur pour le secteur financier ;
- la charte de la médiation bancaire et celle des assurances ;
- des lettres et documents d'information sur les tarifications et la réglementation du secteur financier.

L'OQSF prescrit également des recommandations aux opérateurs financiers et aux autorités publiques et monétaires compétentes. Il propose en tant que de besoin des réaménagements des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur, notamment en vue d'une amélioration de la qualité des services financiers. Il élabore des livrets d'information et guides de référence pour les services financiers. L'Observatoire participe à la diffusion de l'information sur les meilleures pratiques en matière de transparence financière. L'Observatoire publie des rapports ou guides sur les services financiers et un rapport annuel sur l'exécution de ses missions.

L'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF) est une institution à caractère consultatif, créé par décret n°2009-95 du 06 Février 2009 et rattaché au Ministère de l'Economie et des Finances. Il est chargé entre autres du suivi de la qualité des services rendus aux usagers par les services financiers et de la mise en place d'un dispositif de médiation financière. Il est administré par un Secrétaire Exécutif. Il réalise également des activités entrant dans l'objet social.

La mission de l'OQSF n'est pas spécifiquement orientée vers une approche client mais elle consiste plutôt à entreprendre des actions de suivi et de veille de la qualité des services offerts par les opérateurs financiers à leurs clients et usagers. A cet égard, dans le cadre de l'exécution de sa mission, l'Observatoire est à équidistant des deux parties (opérateurs financiers et clients), d'une part dans le traitement des litiges soumis aux Médiateurs financiers et dans le diagnostic des anomalies dans le secteur, d'autre part. En outre, l'Observatoire promeut la transparence financière en vue d'une concurrence saine dans le secteur financier sans pour autant s'immiscer dans la politique commerciale des opérateurs.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Chapitre 5: CONTRIBUTION DE L'OQSF AU RENFORCEMENT DE LA TRANSPARENCE ET A LA QUALITE DE L'INFORMATION FINANCIERE

L'exigence de performance érigée en règle dans le secteur financier requiert la levée de certaines entraves telles que l'asymétrie d'information et la non transparence dans la tarification des produits et services, décriées à tort ou à raison. Elle doit en conséquence induire une meilleure protection des clients et usagers des services financiers, souvent très vulnérables face à la complexité et à la technicité des opérations de la finance en général.

D'où la nécessité de renforcer leur protection en matière de diffusion de l'information financière mais aussi d'amélioration des services financiers pour une concurrence rude mais saine dans le secteur bancaire.

La complexité d'une telle mission rend utile la mise en place de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers qui est un organe consultatif créé au Sénégal en 2009 pour veiller entre autre au renforcement de la transparence de l'information dans le système financier.

A ce titre, l'Observatoire a mis à la disposition des clients, usagers et des opérateurs financiers principalement un certain nombre d'outils à savoir un comparateur des tarifs bancaires, des Enquêtes de Satisfaction des Usagers des Services Bancaires (ESUB), un dispositif de Médiation bancaire et l'organisation de Rencontres Publiques d'Informations (RPI).

A côté de ces outils, l'Observatoire a été désigné, acteur pilote chargé de coordonner les travaux d'élaboration et de mise en œuvre du Programme d'Education Financière des PME par la 2^{ème} Concertation Nationale sur le Crédit.

L'OQSF/Sénégal a mis en place des outils afin de promouvoir la transparence de l'information financière. Ces outils sont présentés dans ce qui suit. Nous allons étudier les différents outils en faisant ressortir leur objectif, leur contribution dans l'amélioration de la qualité et la promotion de la transparence de l'information financière les points à améliorer pour les rendre efficaces. Pour des raisons organisationnelles, nous allons pour chaque outil faire une présentation et ensuite un diagnostic.

5.1. Comparateur des tarifs bancaires

Placé sous l'administration du Pôle Informatique, cet outil de transparence sera présenté et ensuite diagnostiqué.

5.1.1. Présentation du comparateur

Le comparateur des tarifs bancaires peut être défini comme un système d'information permettant selon les besoins de l'utilisateur, d'afficher dans un même tableau, les tarifs des différents opérateurs bancaires pour un ensemble de produits et/ou services. Il est disponible sur le site de l'OQSF (www.oqsf.sn).

5.1.1.1. Objectifs et intérêt de la mise en place du comparateur

Son objectif est de permettre aux usagers (personne physique, société, ONG, administration), selon leurs profils et besoins respectifs, de choisir en toute connaissance de cause, l'opérateur de service bancaire dont les conditions de banque sont les plus avantageuses.

Le comparateur de tarifs bancaires est destiné aux clients actuels des banques, aux non bancarisés pour les convaincre, le cas échéant, de l'opportunité de se bancariser. Il est également réservé aux opérateurs financiers, même, pour se situer en termes de tarifs et, éventuellement se réajuster à la baisse en matière de tarification et par extension, aux chercheurs, investisseurs, PME et PMI.

Le comparateur a été mis en place pour deux raisons principales à savoir :

- la possibilité pour un client d'opérer un choix d'une banque, qui se faisait sur des bases subjectives (publicité, notoriété, proximité) sans tenir compte de son propre profil et de ses besoins réels, alors que ce choix devait reposer sur une comparaison objective des offres ;
- l'harmonisation des conditions de banque pour aider à la prise de décision sur le choix d'une banque ; d'où la pertinence de ce comparateur qui centralise l'information sur les tarifs pour une diffusion harmonisée.

5.1.1.2. Eléments constitutifs du comparateur

Le comparateur est un outil qui produit des informations quantitatives en comparant les dates de valeur et les coûts des opérations bancaires. Les types d'opérations susceptibles d'être traitées sont notamment les comptes à vue, les comptes d'épargne, les comptes de crédit, les opérations diverses, les dates de valeur, les opérations avec l'étranger. Le comparateur peut être vu comme une matrice avec :

- en ligne les principaux produits/services bancaires,
- en colonne les différents opérateurs (un sous ensemble sélectionné),
- en cellule de matrice le tarif et/ou les conditions de ce produit/service pour cet opérateur.

Enfin, il convient de signaler que les tarifs sont affichés en hors taxes.

5.1.1.2.1. Projets d'extension du comparateur

Le comparateur ne présente que pour l'instant les conditions des banques. Cependant l'Observatoire envisage de mettre en place un comparateur pour les SFD. Par contre, pour le secteur des assurances, les tarifs auto étant réglementés, il n'y a pas de différence sensible entre les opérateurs. Sachant que l'auto représente environ 80% du marché, ce projet n'est pas très urgent ni pertinent pour l'Observatoire.

5.1.1.2.2. Autres éléments d'information sur le site de l'Observatoire

Ce sont :

- la cartographie des points de services permettant pour chaque localité (région - département - Commune, Communauté Rurale ou quartier), de connaître les opérateurs (banque, SFD, Compagnie d'assurance, Poste) y disposant d'un guichet/caisse/agence ;
- des glossaires pour chaque type d'activité (banque, SFD, assurance) ;
- des bibliothèques virtuelles contenant des rapports, études, articles du domaine ;
- deux onglets consacrés respectivement à la médiation bancaire, d'une part, et à la médiation des assurances, d'autre part.

5.1.2. Diagnostic des éléments du comparateur

Ce diagnostic, fait à partir du tableau suivant, permet de relever les éléments de contribution du comparateur en matière de renforcement de la transparence et d'identifier les insuffisances liées à son opérationnalité.

Tableau 7 : Diagnostic du comparateur des tarifs bancaires

Contribution du comparateur à la transparence financière	Insuffisances décelées
Le comparateur met à la disposition du grand public tous les tarifs des principaux produits/services de tous les opérateurs, d'une part, et le tableau croisé produit facilite grandement la comparaison.	Manque de moyens coercitifs pour contraindre les opérateurs financiers à envoyer à l'Observatoire les conditions de banques pour une mise à jour du comparateur. En effet, il est toujours nécessaire de les relancer et, même dans ce cas, les réponses tardent à venir ou ne viennent pas du tout. Il s'agit pour l'Observatoire de demander avec insistance aux opérateurs qui n'ont aucune obligation de répondre dans les délais. C'est selon leur bon vouloir qu'ils envoient les informations.

Source : nous-mêmes

5.2. Enquêtes de Satisfaction Auprès des Usagers des Services Bancaires (ESUB)

Cet outil est géré par l'Expert chargé du Pôle des Etudes et Statistiques. Il a pour activités principales de :

- suivre les différents indicateurs du secteur financier en termes de collecte d'informations en élaborant des techniques de collecte nécessaires ;
- calculer des indicateurs additionnels tels que l'indice des prix (en cours d'élaboration), qui permettra de suivre les services bancaires, dans un premier temps et les autres services (SFD, assurance...) dans un second temps et l'indice de satisfaction des services financiers obtenues grâce aux enquêtes de satisfaction antérieurement réalisées ;

- accompagner l'ensemble des Experts de l'Observatoire dans les études thématiques à réaliser concernant les travaux de modélisation et d'utilisation des outils techniques assez avancés.

Nous ferons dans un premier temps sa présentation et le diagnostic dans un second temps.

5.2.1. Présentation de l'ESUB

Ce sont des études en matière de qualité de services bancaires menées par l'Observatoire sous la coordination de l'Expert Statisticien Economiste.

Le principe est de mesurer le degré de satisfaction des usagers des services qui leur sont offerts par les opérateurs financiers notamment les banques. Au cours de cette enquête, l'utilisateur donne son appréciation sur les coûts, la qualité des services, la qualité des produits et de l'accueil. L'objectif de ces enquêtes est de collecter des informations pertinentes auprès des institutions financières afin de les exploiter et de les analyser pour définir des indicateurs qui permettent d'apprécier la transparence et éventuellement la qualité de l'information financière.

5.2.1.1. Méthodologie de collecte de l'ESUB

La méthode statistique utilisée dans le cadre de l'enquête de satisfaction auprès des usagers des services bancaires est l'échantillonnage représentatif sur deux catégories de clientèle à savoir les personnes morales et les personnes physiques car les besoins et la perception de la satisfaction diffèrent. L'échantillon prend en considération différents critères tels que la catégorie socio professionnelle, la classe d'âge, le genre, la région.

Afin d'avoir la couverture multidimensionnelle la plus diverse possible, des clients présents dans toutes les régions du Sénégal ont été interrogés. Par conséquent, pour collecter les informations, un questionnaire a été administré aux usagers et clients par des enquêteurs qui sont des personnels temporaires recrutés par l'Observatoire. Avant d'effectuer le travail de terrain, ces agents ont été formés sur les différents outils d'enquêtes et de collecte tels que le questionnaire et son administration, afin qu'ils aient tous les rudiments nécessaires.

Des séances de simulation ont été organisées, pour compléter la formation. Elles visent à voir, si les enquêteurs ont compris leur rôle à jouer dans la collecte d'informations.

Les enquêtes-test ou enquêtes-pilote quant à elles, permettent de corriger les incompréhensions des enquêteurs et des enquêtés avant que le questionnaire leur soit administré. Une évaluation de l'enquête pilote, également a été faite, pour corriger les imperfections dans la collecte.

Ainsi les résultats de l'enquête pilote ont fait l'objet d'une restitution pour relever les difficultés de collecte d'informations et d'incompréhensions des questions, ce qui va permettre à l'Expert Statisticien Economiste d'apporter les corrections nécessaires sur les deux questionnaires avant de passer à la grande enquête.

Le questionnaire est administré par les enquêteurs à travers un face à face avec les clients ciblés. Ils peuvent échanger aussi par téléphone, internet ou autres moyens pour assurer la fiabilité et la qualité de l'information fournie.

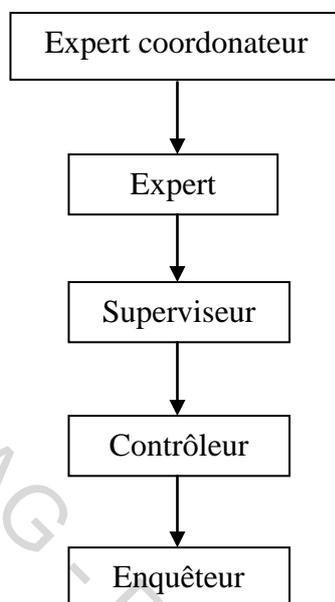
Pour interroger les analphabètes, les enquêteurs traduisent en wolof le questionnaire. Cependant, dans les zones reculées telles que les régions de Kolda, Tambacounda où des personnes ne comprennent pas forcément le Wolof ou le français, l'Observatoire s'arrange pour que dans les équipes qui partent en région, qu'il ait au moins une personne qui parle la langue locale de la région. Ce qui permet de collecter les informations de façon beaucoup plus fiables dans ces localités.

5.2.1.2. Organisation des enquêtes de satisfaction

Dans un souci de rendre transparentes les informations collectées au cours des enquêtes, une pyramide de la collecte a été établie. La supervision se fait en chaîne c'est-à-dire elle est hiérarchisée. De ce fait, pour la restitution, les informations collectées, par les enquêteurs sont envoyées au contrôleur hiérarchique qui vérifie et qui les adresse au superviseur. A son tour, il vérifie si les renseignements sont cohérents et complets. Il transmet à l'Expert Statisticien Economiste qui exploite et analyse les données de manière beaucoup plus approfondie et le questionnaire pour voir si toutes les conditions sont réunies. Ensuite, l'Expert coordonnateur valide l'ensemble de ces informations. Après validation par l'Expert, des agents opérationnels temporels saisissent les données. L'Expert apure les données, pour vérifier si les informations saisies sont cohérentes. Après la collecte des données statistiques à partir du questionnaire principal, les séances de restitution sont organisées. Pour cela, les opérateurs financiers, les régulateurs (la BCEAO, la structure ministérielle qui s'occupe du

secteur) (banques, SFD, la Poste) sont conviés à ces rencontres pour validation des informations.

Figure 2 : Pyramide de la collecte pour l'ESUB



Source : nous-mêmes

Pour les enquêtes, le questionnaire principal constitue l'outil de base pour la collecte de données. Les moyens informatiques utilisés sont le logiciel d'enquêtes CS Pro pour l'exploitation et pour l'analyse des résultats, le logiciel de statistiques SPSS pour générer les tableaux d'analyse croisée et tous les tableaux qui permettent d'obtenir les résultats.

Les enquêtes sont renouvelées tous les 4 à 5 ans pour deux raisons :

- les enquêtes sont assez coûteuses en terme financier et de temps;
- l'Observatoire veut laisser le temps aux opérateurs et aux autorités de s'imprégner des recommandations formulées pour leur prise en charge et leur exécution.

5.2.2. Diagnostic des résultats de l'ESUB

Ce diagnostic, fait à partir du tableau suivant, permet d'identifier la contribution des résultats de l'ESUB pour renforcer la transparence financière et d'identifier les difficultés de collecte sur le terrain.

Tableau 8: Diagnostic des résultats de l'ESUB

Contribution de l'ESUB à la transparence financière	Insuffisances décelées
Les enquêtes permettent de générer des indicateurs spécifiques qui peuvent quantifier la transparence pour voir son évolution d'une période à une autre. Les statistiques sont à la base de tous ces phénomènes. Il faut donc collectées et analysées les données pour faire ressortir un indicateur.	<ul style="list-style-type: none">• Pas d'indicateur de transparence spécifique. Cependant, dans le guide, des questions font référence à la transparence comme par exemple, est ce que l'information délivré par la banque est fiable. Ce qui permet de voir qu'en termes d'information les banques ont des points à améliorer. En effet, l'information n'est pas divulguée à temps et dans un format exploitable car contenant des termes techniques que le client ne connaît forcément pas.• Non disposition du FICOB (Fichier Compte Bancaire) des banques pour choisir des échantillons beaucoup plus fins.• Le fait que les enquêtés profitent des enquêtes pour fustiger leur institution car considérant l'Observatoire comme une association de consommateur.

Source : nous-mêmes

Le diagnostic de l'ESUB nous permet de passer au dispositif de médiation financière

5.3. Dispositif de médiation financière

Cet outil très important est confié au Pôle Médiation des banques et sera présenté tout d'abord, et diagnostiqué ensuite.

5.3.1. Présentation du dispositif

L'Etat du Sénégal a institué par arrêté n°02256 du 02 mars 2009 fixant les attributions et conditions d'exercice de l'activité de Médiateur financier, un dispositif de médiation financière traduisant ainsi sa volonté de promouvoir davantage la qualité de l'offre de produits et services financiers tout en consolidant les relations entre les opérateurs de services

et leurs clients. Nous verrons dans un premier temps l'objectif de la médiation, dans un deuxième temps, ses activités et dans un troisième temps, nous ferons un diagnostic du dispositif.

5.3.1.1. Objectif de la médiation financière

La Médiation consiste à régler à l'amiable les litiges individuels qui surviennent entre les clients et les opérateurs de services financiers que sont les banques, les établissements financiers, les SFD et le groupe La Poste en particulier Poste-finance. Ce dispositif présente des avantages tels que la gratuité du service rendu, la rapidité des procédures, la volonté de fluidifier les relations entre les parties, par rapport à d'autres modes de règlement des litiges comme la voie judiciaire, la transaction et l'arbitrage.

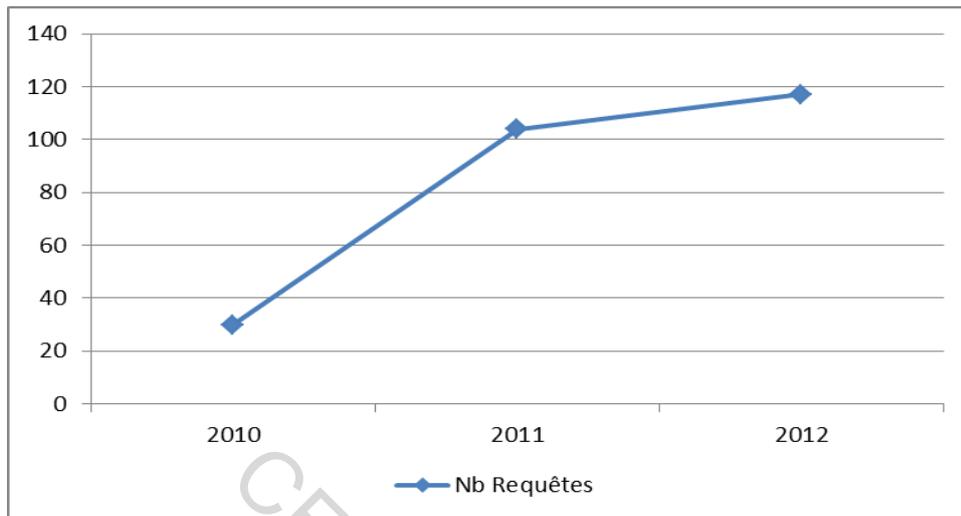
La Médiation apparaît comme un facteur d'accroissement de la performance économique. Les avis du Médiateur constituent pour les opérateurs des leviers pédagogiques de communication interne, qui servent à inciter leurs propres services à adapter et à réajuster les procédures de contractualisation ainsi que des modes de traitement interne des litiges avec leurs clientèles. Utilisée comme un signal d'alerte ou de veille dans le secteur bancaire, la médiation favorise l'innovation et la compétitivité des services financiers.

Ainsi, le Médiateur est assujéti à des règles de déontologie. Le médiateur est équidistant des parties, indépendant dans l'exercice de ses fonctions. Il est également impartial et est soumis à la confidentialité des informations. Le Médiateur est saisi directement par le plaignant sauf s'il mandate une personne en son nom. C'est le système de la procuration (informations collectées lors de l'entretien avec l'Expert juriste).

5.3.1.2. Activités de la médiation bancaire

Le dispositif a connu une évolution depuis sa création. De 30 requêtes en 2010, il est passé à 104 en 2011, puis à 117 en 2012.

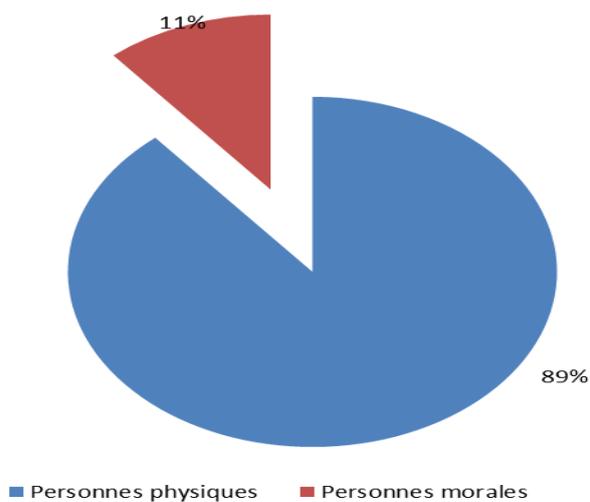
Figure 3 : Evolution du nombre de requêtes reçues par la Médiation



Source : OQSF (2012 : 5)

Pour la Médiation des banques, les requérants sont constitués particulièrement de personnes physiques. En effet, sur 117 dossiers reçus en 2012, 87 ont été envoyés par le client ou usager « personne physique » ou son mandataire et 17 par les associations consoméristes agissant pour le compte de leurs membres « personnes physiques », soit 89% des dossiers traités. Les 13 autres dossiers ont été adressés au Médiateur par les personnes morales, soit 11% des dossiers.

Figure 4 : Profil des requérants en 2012

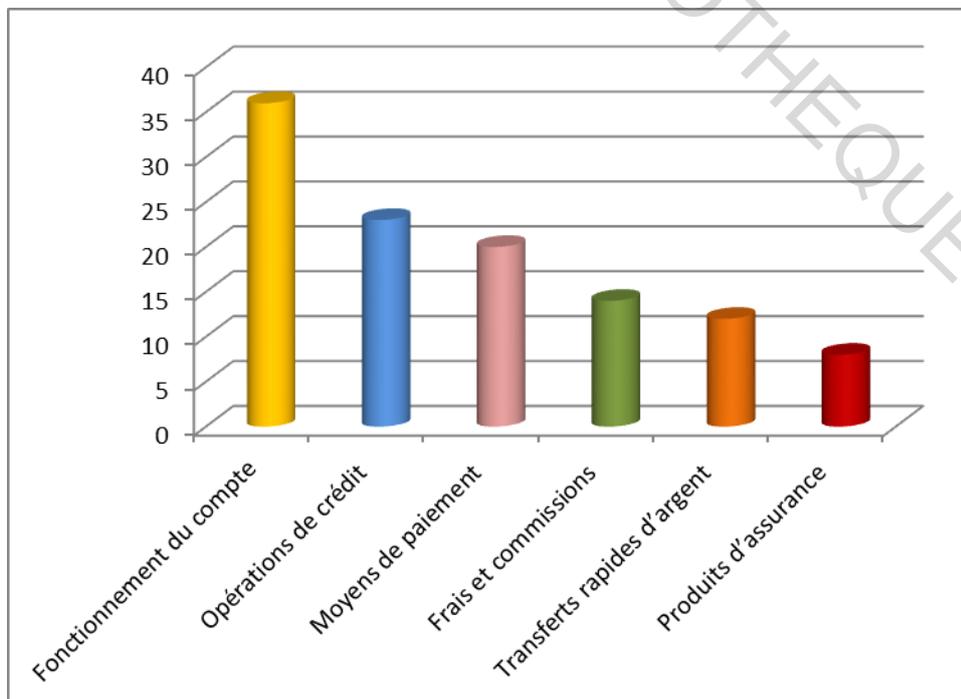


Source : OQSF (2012 : 6)

Les principales causes des litiges répertoriées au niveau de la Médiation bancaire sont :

- les litiges relatifs au fonctionnement du compte soit 36 des dossiers traités ;
- les pénalités assorties aux remboursements anticipés de crédit (20 dossiers),
- les demandes de clôture de compte non effectuées dans les délais raisonnables (16 cas),
- les litiges relatifs à des opérations de crédit (23 cas) en particulier le remboursement à date échue des crédits immobiliers et crédits à la consommation,
- les difficultés de remboursement de crédit par suite de survenance d'un événement affectant la situation financière du client (11 cas),
- les litiges concernant l'usage de moyens de paiement (20 cas) portant sur les cartes bancaires et chèques,
- les incompréhensions dans la tarification des opérations bancaires (14 cas),
- les litiges en matière de transfert rapide d'argent (12 cas),
- les litiges en matière de commercialisation des produits d'assurance adossés aux crédits (8 cas).

Figure 5 : Typologie des réclamations soumises à la Médiation bancaire

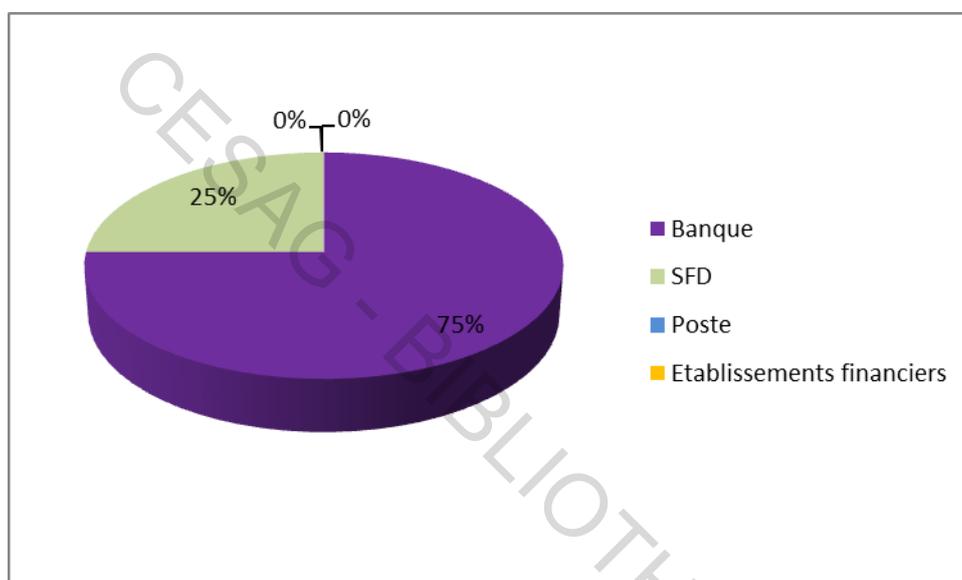


Source : OQSF (2012 :12)

Il ressort des statistiques établies que les SFD constituent le secteur le plus ciblé par les clients et usagers plaignants avec des taux de réclamation de l'ordre de 75% en 2012. Le reste, soit 25% des réclamations relèvent du secteur des banques.

Durant l'exercice 2012, la médiation n'a pas reçu de dossiers concernant le Groupe La Poste ou un établissement financier. Cette situation démontre la nécessité de poursuivre activement les efforts liés à l'information de la clientèle.

Figure 6: Types d'établissement mis en cause



Source : OQSF (2012 : 9)

5.3.2. Diagnostic du dispositif de médiation financière

Ce diagnostic, fait à partir du tableau suivant, permet d'identifier la contribution du dispositif de médiation financière pour renforcer la transparence financière et d'identifier les difficultés de fonctionnement du dispositif.

Tableau 9 : Diagnostic du dispositif de médiation financière

Contribution de la médiation à la transparence	Insuffisances décelées
<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement diligent des requêtes, • l'instauration d'un climat pour inspirer confiance entre la clientèle et les opérateurs financiers et même avec les populations non bancarisées, • le fait d'inciter les opérateurs financiers a diminué les frais bancaires pour booster la concurrence, • le fait de permettre à l'usager de faire un choix éclairé sur le type d'opérateur avec lequel il souhaiterait entrer en relation, • la charte de la médiation qui régit le fonctionnement de la médiation avec les opérateurs financiers, • les rencontres périodiques entre le Médiateur et les opérateurs financiers pour partager avec eux sur les différentes réclamations soumises au Médiateur; • la délocalisation de l'activité de la médiation, • l'installation de points focaux de médiation qui transmet les dossiers issus des autres régions à la maison mère. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retard dans la réactivité des opérateurs financiers dans le traitement des dossiers, • réticence des opérateurs financiers qui ne souhaitent pas que le litige soit porté devant le médiateur pour camoufler la mauvaise qualité de leurs services, étant donné que leur publicité montre le contraire, • portée de l'avis du Médiateur l'exploitation : des résultats montre que dans la plupart des situations, les avis du Médiateur ne sont appuyés d'aucune mesure contraignante, • champ de compétence du Médiateur : la compétence du médiateur est circonscrite aux différends à caractère individuel. Le médiateur ne peut connaître que des litiges qui lui sont directement soumis par les usagers concernés. Cette restriction rend inéligible les saisines par les associations de consommateurs, • non insertion des coordonnées du Médiateur dans les conventions de compte : l'efficacité du système de médiation passe par une large accessibilité au médiateur et une bonne information sur son existence. Il est important que les consommateurs disposent de voies de recours crédibles au sein des services financiers et en dehors et, en soient en outre, bien informés.

Source : nous-mêmes

5.4. Organisation de rencontres publiques d'informations

Elles sont organisées par le Pôle Administration et Finance. Seront présentés le format et les objectifs des RPI d'abord, puis ensuite un diagnostic sera établi dans ce cadre.

5.4.1. Présentation des RPI

Elles entrent dans le cadre de la politique de communication de l'Observatoire. Nous verrons dans un premier temps les objectifs et dans un second temps nous ferons un diagnostic du dispositif.

L'Observatoire a été créé pour améliorer la qualité des services financiers offerts par la clientèle en mettant en place le dispositif de médiation banque, SFD et poste qui est une activité phare de l'institution. De par la définition de la médiation, nous remarquons que le dispositif est destiné au public. C'est la raison pour laquelle, il doit être informé de ce dispositif qui leur permet de régler à l'amiable les litiges individuels nés entre la clientèle et les opérateurs financiers.

La politique de communication a donc défini une identité visuelle et sonore qui consiste à faire connaître la médiation principalement. Ceci par des spots audiovisuels informant le public du démarrage des activités de la médiation des banques comme assurances en communiquant le numéro vert qui avait eu un succès remarquable. Malheureusement, ces activités de communication ont dû être suspendues.

Cependant, l'Observatoire a essayé de contourner cette difficulté de la communication médiatique par la présence aux foires, en affichant des publipostages et en distribuant des dépliants, tee-shirts, etc. La campagne de communication s'est poursuivie également avec les tournées régionales d'informations et de sensibilisation.

Dans le cadre des actions de sensibilisation et d'information sur le dispositif de la Médiation financière, neuf (09) localités ont été visitées à partir de 2011 (Kolda, Thiès, Mbour, Tambacounda, Kédougou, Diourbel, Kaolack, Touba et Ziguinchor). A cet égard, plusieurs activités ont été initiées, dont des réunions publiques d'information (RPI) avec les opérateurs de services financiers, les chambres consulaires et le public cible, en présence des autorités locales.

De façon plus spécifique, ces actions avaient pour objectif d'une part, de sensibiliser les clients et usagers des services financiers sur le rôle, les missions et les modalités de saisine des Médiateurs et d'autre part, de favoriser un cadre d'écoute, de concertation et d'échanges entre les opérateurs de services financiers au niveau local et leurs clients ou usagers et ce, pour lever les facteurs qui entravent la qualité de leur relation.

5.4.2. Diagnostic du dispositif d'organisation des RPI

Ce diagnostic permet d'identifier la contribution du dispositif d'organisation des RPI pour renforcer la transparence financière et d'identifier les difficultés de fonctionnement du dispositif.

Tableau 10 : Diagnostic du dispositif d'organisation des RPI

Contribution des RPI à la transparence	Insuffisances décelées
<ul style="list-style-type: none">- La sensibilisation des acteurs du secteur bancaire (institutions financiers et autorités régionales) sur le dispositif de médiation bancaire,- le cadre de dialogue des RPI permet aux participants d'exposer leurs problèmes et de trouver des solutions.	Les entraves qui empêchent de booster la communication de l'Observatoire car les autorités ne pensent pas que la communication a une importance significative pour l'Observatoire, bien vrai que les dépliants de l'observatoire sont mis à la disposition du public dans les guichets de banque, de poste, d'assurance, de mutuelle.

Source : nous-mêmes

5.4.3. Autres activités spécifiques

A côté de ces outils, l'Observatoire a été désigné acteur pilote chargé de l'élaboration et mise en œuvre d'un programme d'éducation financière destiné aux PME. Il a été mis en place afin de résoudre l'équation fondamentale pour le développement de la PME, qui est celle du financement d'une gestion transparente, propice à l'établissement de relations de confiance avec les établissements de crédit (OQSF, 2013 : 4).

Le PEF consiste principalement à établir un diagnostic actualisé des besoins de formation de la PME, élaborer des modules de formation pratiques et spécifiques permettant aux PME de

développer une relation de confiance durable avec l'organisme financier en levant l'asymétrie d'information.

Le PEF est scindé en trois (03) volets (information, formation, accompagnement des PME et suivi évaluation de l'impact du programme), compte vingt et un (21) modules de formation et est articulé autour de quatre (04) axes que sont :

- la définition des thèmes et modules de formation et de leurs termes de référence ;
- l'identification des PME ciblées ;
- la conception du programme de formation ;
- la phase de mise en œuvre du programme (OQSF, 2013 : 9).

En conclusion, ce chapitre a permis de présenter les outils mis en place par l'Observatoire afin de promouvoir la transparence et d'améliorer la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire. Après avoir diagnostiqué ces outils, nous avons décelé des insuffisances et des recommandations seront formulées.

Chapitre 6 : RECOMMANDATIONS

Après avoir analysé le secteur bancaire et décelé des insuffisances et dysfonctionnements en matière de transparence et de qualité de l'information financière, des recommandations sont formulées. Ces recommandations sont scindées en deux : d'une part des recommandations générales et d'autre part celles spécifiques, c'est à dire destinées aux principaux acteurs du secteur bancaire, en l'occurrence la BCEAO, l'Etat, les banques et l'Observatoire en tant que tel.

6.1. Recommandations générales

Ces recommandations vont à l'endroit de tous les acteurs du secteur pour garantir une transparence et une qualité de l'information financière fournie aux clients. En effet, les acteurs veilleront à :

- garantir un traitement équitable et éthique des consommateurs en leur offrant des mécanismes de recours internes et externes efficaces pour la correction des erreurs, le traitement des réclamations et le règlement des différends d'où l'importance de la protection des clients, la mise à disposition de toutes les informations nécessaires aux clients.
- Veiller à la formation des clients, en particulier des PME sur les procédures de banque par la mise en œuvre d'un programme d'éducation financière.
- Mettre en place un cadre de concertation entre les différents acteurs du secteur bancaire afin de centraliser et de partager les difficultés rencontrées par les usagers et d'y remédier.
- Et enfin pour l'intérêt de tous, relever le taux de bancarisation, en réduisant le coût des services, en sécurisant davantage l'usage des instruments de paiement scripturaux, en restaurant surtout la confiance des populations envers les institutions financières entre autres.

En plus des recommandations générales, nous avons formulé des recommandations à l'endroit de la BCEAO, à l'Etat, aux institutions financières et à l'OQSF.

6.2. Recommandations spécifiques

Cette section traitera des recommandations spécifiques destinées à la BCEAO, à l'Etat, aux institutions financières et à l'OQSF.

6.2.1. Recommandations à la BCEAO

Afin de répondre à ces préoccupations sus relevées, l'autorité de régulation devrait veiller à l'application des dispositions réglementaires qu'elle a érigées en matière de transparence financière et de protection des clients. Ceci en effectuant des contrôles périodiques dans ces institutions financières pour s'enquérir de l'application des instructions données. En ce qui concerne la qualité de l'information financière, elle pourra s'appuyer sur les travaux de l'Observatoire pour situer les faiblesses, et, éventuellement réviser la réglementation en la matière.

La BCEAO pourrait instaurer des dispositions visant à protéger le client à travers l'accélération de la mise en place des « Credit Bureau » dans les pays de l'UEMOA notamment au Sénégal.

Elle doit également s'assurer de la véracité des informations que divulguent les publicités des institutions afin de punir celles mensongères sur les opérations, principalement les prêts et les ouvertures de compte.

Par ailleurs, une collaboration plus renforcée entre la BCEAO et l'Observatoire s'impose, pour lui faciliter, au regard de leur pouvoir coercitif, comme en France et en Tunisie, la collecte d'informations auprès des institutions financières, sans préjudice du respect des prérogatives exclusives reconnues à cet organisme de contrôle.

Etant considéré comme une organisation politique et juridique d'un territoire délimité, l'Etat a aussi un rôle joué dans la promotion de la transparence et l'amélioration de la qualité de l'information financière dans le secteur bancaire.

6.2.2. Recommandations à l'Etat

Il est attendu de l'Etat, un renforcement des pouvoirs et du champ d'intervention de l'Observatoire eu regard son caractère non coercitif qui limite souvent ses actions. De plus, l'Etat doit à travers la mise en place d'un cadre de concertation entre les différents acteurs du

secteur bancaire, veiller à la prise en charge et au suivi dans la mise en œuvre par les opérateurs des recommandations et propositions formulées par l'Observatoire.

6.2.3. Recommandations aux banques

Les recommandations sont faites sur la base des anomalies décelées dans le secteur bancaire. De plus, pour la mise en œuvre de celles-ci, des diligences sous forme d'échéancier ont été proposées.

Tableau 11 : Recommandations et diligences à l'endroit des banques

Anomalies	Recommandations	Diligences
Manque de réactivité dans la mise à disposition des conditions de banque	Organiser des rencontres périodiques entre l'Observatoire et les opérateurs financiers afin de les sensibiliser sur les missions de l'Observatoire pour créer un climat de confiance et informer des avantages concurrentiels qu'ils pourront exploiter grâce aux outils mis en place.	Court terme
Manque de données pertinentes (FICOB) pour constituer les échantillons	Afin de préserver la confidentialité des données, les opérateurs ne pourront pas mettre à la disposition de l'Observatoire le Fichier Compte Banque. Il s'agira donc d'avoir une collaboration entre les acteurs précités et l'Observatoire, pour que ce dernier puisse avoir accès à certaines informations qui lui permettront de constituer des échantillons pour les enquêtes.	Court et Moyen terme
<ul style="list-style-type: none"> - Les pénalités appliquées suite aux remboursements anticipés de crédit ; - les demandes de clôture de comptes non effectuées dans des délais non raisonnables ; - lors de l'ouverture de compte, les institutions ne donnent pas le temps au client de 	<ul style="list-style-type: none"> - renforcer ou redéfinir l'approche clientèle par une gestion et un suivi permanent de cette relation, - proposer une meilleure tarification des opérations financières et veiller à donner toutes les informations nécessaires qui peuvent influencer la décision du client ; tout au long de cette relation c'est-à-dire durant l'ouverture du compte, pendant le fonctionnement et au 	Moyen terme

<p>s'imprégner des termes du contrat pour bien décider ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'illisibilité des termes des contrats de prêts et d'ouverture de compte ; - les frais et pénalités incommensurables qui s'attachent au remboursement de crédits immobiliers et crédit à la consommation, - la disproportion assez souvent notée entre la valeur de la garantie réclamée au client/sociétaire et le montant du prêt qui lui est alloué, - les prélèvements en compte jugés à la fois excessifs et opaques par les clients ; - une information incomplète et incompréhensible dans la commercialisation des produits des assurances adossés aux crédits qui ne permettent pas aux clients de faire un choix éclairé. 	<p>moment de la fermeture,</p> <ul style="list-style-type: none"> - veiller à la qualité de l'information contractuelle et précontractuelle en tirant profit des travaux de l'Observatoire pour situer les faiblesses et y remédier, - renforcer la transparence de l'information financière en matière d'assurance emprunteur de prêts immobiliers, en élaborant une fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur des prêts immobiliers disponible pour la clientèle, - délivrer une copie de la convention de bail au client pour qu'il puisse s'attacher de l'avis d'un expert qui lui apportera tous les éclairages nécessaires avant de conclure un contrat, lui donner un délai de rétractation et lui fournir une copie du contrat après sa conclusion. 	
<p>la non-prise en compte des difficultés que peut rencontrer un client dans le remboursement de crédit suite à la survenance d'un événement affectant la situation financière</p>	<p>Il est recommandé de créer une commission de surendettement qui traitera ces cas pour intégrer ces événements naturels qui peuvent affecter les clients.</p>	<p>Long terme</p>

<ul style="list-style-type: none"> - l'indisponibilité des chargés de compte et le défaut de conseil de leur part, - le manque de personnel à l'accueil pour informer et satisfaire les clients, même sur les services de bases 	<p>Mettre à la disposition des clients, le personnel nécessaire, disponible et compétent pour un traitement diligent de leurs préoccupations.</p>	<p>Court terme</p>
<ul style="list-style-type: none"> - le non respect de la réglementation bancaire par certains opérateurs de certains principes sur la protection des clients ; - un contrôle interne qui occasionne des réclamations telles que des opérations frauduleuses sur des comptes. 	<p>Octroyer un pouvoir coercitif aux recommandations de l'auditeur interne pour leur application.</p>	<p>Court terme</p>
<p>les dysfonctionnements récurrents des GAB ;</p>	<p>Faire recours aux nouvelles technologies de l'information pour améliorer l'opérationnalité de ces machines et mettre à disposition un numéro vert gratuit que les clients peuvent utiliser en cas de panne</p>	<p>Moyen et Long terme</p>
<p>les pratiques dilatoires dénoncées par des sociétaires qui peinent à mobiliser leur épargne, notamment en cas de difficultés financières de leur institution de micro-finance, celles-ci étant parfois perçues comme des cas de faillite.</p>	<p>Reprise des travaux de la commission de concurrence chargée d'alerter et d'aider les banques lorsque celles-ci sont en difficultés. Elle sera chargée, également, de contrôler l'application des tarifs qui et d'ériger des règles de déontologie, de bonnes pratiques en matière de transparence aux institutions financières et de protection des droits et clients. Elle veillera également à leur application.</p>	<p>Court et moyen terme</p>

Source : nous-mêmes

6.2.4. Recommandations à l'Observatoire

Les recommandations suivantes ont été formulées à l'endroit de l'Observatoire:

- redéfinir les responsabilités de l'Observatoire afin de lui donner les moyens légaux de collecte, d'actualisation et de diffusion des informations financières ;
- donner une force exécutoire aux avis rendus par le Médiateur obligeant les opérateurs financiers à les appliquer et en assurer le suivi ;
- envisager, à termes, sur le site internet, de comparer non seulement les conditions de banque (tarifs et dates de valeurs) mais aussi les conditions dans lesquelles ces opérations sont effectuées, c'est-à-dire la qualité du service même. Il s'agirait de mesurer et de comparer les temps d'attente au guichet, les délais de réponses aux demandes de crédit, etc. ;
- s'attacher les services d'un auditeur externe (cabinet d'expertise comptable) pour la conception d'un manuel de procédures qui définira les responsabilités et le rôle de chaque agent, pour éviter le cumul de tâches incompatibles ;
- reprendre les campagnes de communication et d'information. Pour cela, il est important de définir une politique de communication ciblée permettant de mieux atteindre les cibles ;
- organiser des réunions périodiques entre l'Observatoire et les opérateurs financiers. Ces réunions permettront de discuter sur les difficultés des usagers des services financiers afin de trouver des solutions pertinentes et concrètes.

Conclusion de la deuxième partie

Cette deuxième partie du travail a consisté à présenter l'OQSF/Sénégal, à montrer le rôle qu'il joue dans la promotion de la transparence et dans l'amélioration des services financiers.

Les informations collectées à partir des techniques de collecte données nous ont permis de diagnostiquer le secteur et de déceler quelques insuffisances. Nous nous sommes permis de formuler des recommandations.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

CESAG - BIBLIOTHEQUE

CONCLUSION GENERALE

Nous avons choisi de traiter ce sujet car la relation entre les établissements financiers et la population bancarisée ou non est étroite due à une asymétrie d'information n'obéissant pas à des règles de transparence et de qualité ; cette asymétrie d'information que l'Observatoire cherche à combler et à perfectionner.

En définitive, notre sujet d'étude nous a permis de montrer le rôle que joue l'OQSF/Sénégal dans le renforcement de la transparence et dans l'amélioration de la qualité des services financiers. La transparence de l'information financière destinée à la clientèle est très sensible raison pour laquelle elle doit être de qualité.

La première partie concernant le cadre théorique nous a permis d'avoir des connaissances approfondies en matière de transparence et de qualité de l'information financière et de consolider celles déjà acquises. Nous avons également défini dans cette partie, plus précisément, dans le chapitre 3, une méthodologie d'étude du système de l'OQSF.

Dans la seconde partie, à savoir le cadre pratique, une présentation de l'Observatoire a été faite, le thème proprement dit a été traité, dans un chapitre, et des recommandations ont été formulées après présentation et diagnostic des outils de transparence.

Les résultats de nos recherches nous ont permis de déceler des anomalies en matière de qualité des services financiers et de découvrir les actions que mène l'Observatoire dans ce domaine.

Par conséquent, l'Observatoire devrait se doter de moyens coercitifs lui facilitant la collecte, l'actualisation et la diffusion des données délivrées par les institutions financières tout en respectant la confidentialité. Les avis du Médiateur rendus devraient s'accompagner d'une force exécutoire rendant obligatoire leur avis.

Il a été constaté que l'Observatoire accomplit des actions de service public mais n'est pas connu des usagers des services financiers. Pourtant des dépliants, des tee-shirts, des gadgets sont distribués à certaines occasions comme les foires où sont organisés des publipostages mais ces actions sont insuffisantes. A cet égard, il est souhaitable de poursuivre la campagne audiovisuelle qui avait connu un succès.

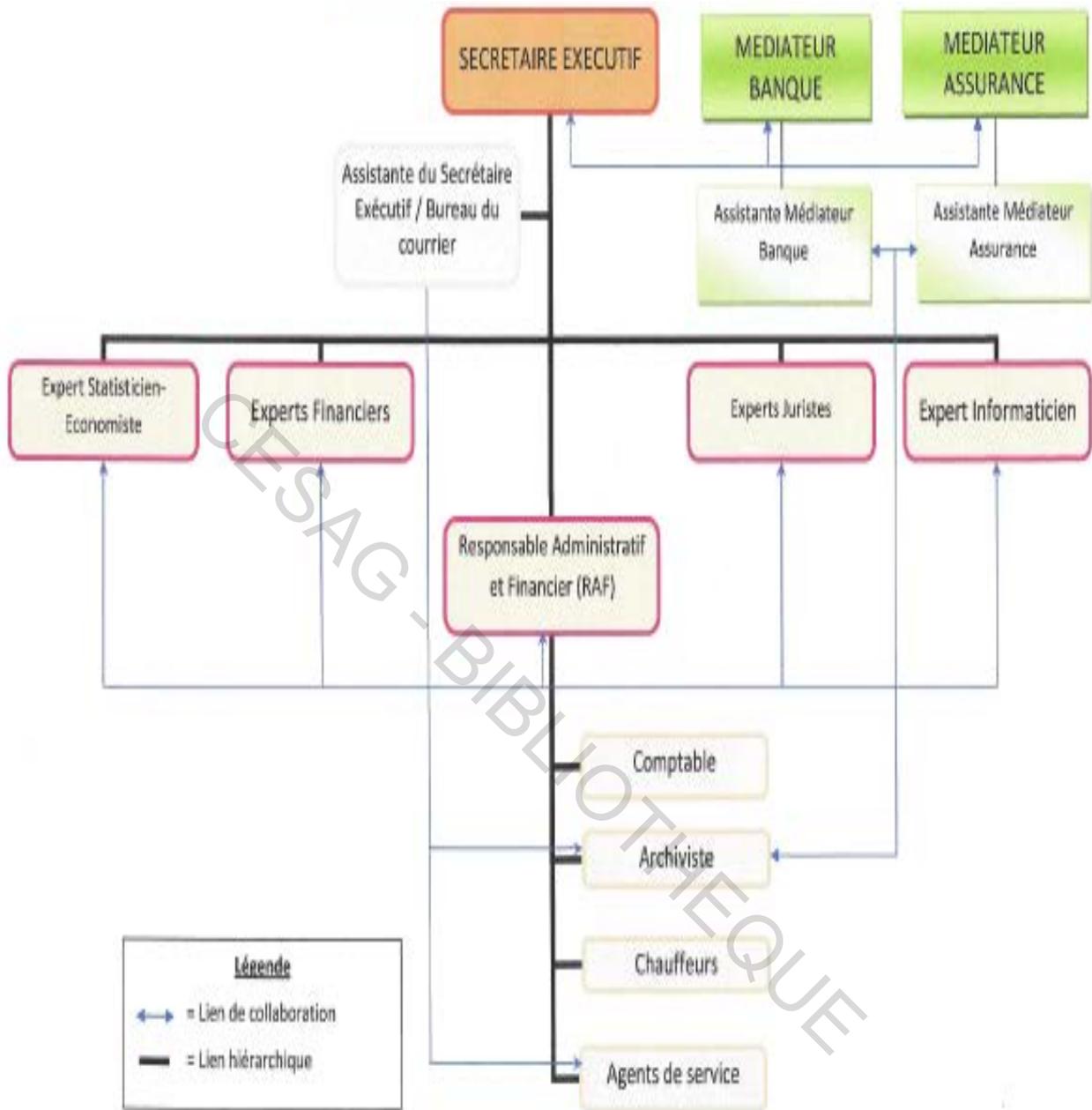
L'OQSF /Sénégal est un organe consultatif qui participe à la résolution d'un certain nombre de difficultés des usagers des services financiers et joue un rôle important dans la promotion de la bancarisation de la population. C'est la raison pour laquelle, cette expérience devrait être renouvelée à travers l'UEMOA par la création d'Observatoire dans les sept autres pays membres.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

ANNEXES

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Annexe 1 : Organigramme fonctionnel de l'OQSF/Sénégal



Annexe 2 : Comparateur des conditions de banque

COMPARATEUR DES CONDITIONS DE BANQUE



République du Sénégal
Ministère de l'Economie et des Finances
OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS (OQSF/SENEGAL)

N° Vert 33 800 880 880

MEDIATION DES BANQUES MEDIATION DES ASSURANCES Pour une meilleure qualité des services

CARTOGRAPHIE DES OPERATEURS FINANCIERS
COMPARATEUR DES CONDITIONS DE BANQUE

CONDITIONS DE BANQUE à la date du 01/01/2012

Type d'usager : Personne physique Société ONG Administration

Type d'opération :
Comptes à vue
Comptes à vue
Comptes d'épargne
Comptes de crédit
Opérations diverses
Dates de valeur
Opérations avec l'étranger

Avertissement : les conditions présentées dans ce site peuvent avoir évolué et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel de la part de l'OQSF. Pour de plus amples informations bien vouloir prendre contact avec les services compétents de votre banque.

Personne physique - Comptes à vue

Comparateur
BAS
BHS
BICIS
BIMAO
BIS
BOA
BRM
BRS
BSTC
CBAO
CDS
CIS
CITI
Citibank
CNCAS

DIAMOND
ECOBANK
ICB
SCBS
UBA

Exporter

Description	BAS	BHS	BICIS	BIMAO	BIS	BOA	BRM	BRS	BSTC	CBAO	CDS	CIS	CITI	Citibank
02.3.2.frais à la charge du titulaire de compte	10 000	CHQ/SP : Bénéficiair		5.000	12.000	5.000 HT	REMETTA			12.000	5.000 Bér		N/A	
02.3.3.lettre d'injonction	frais réels			néant		5.000 FCF	NEANT		7500	franco			N/A	
D - Divers														
02.4.1. Certification	5 000		FCFA 12	7.500	15000	7.500 FCF	20.000 Fc	7500		néant	12.000	15000	N/A	
02.4.2. Opposition	10 000		FCFA 15	10.000		10.000 FCF	15.000 Fc	5000		12.000	15.000	5000	N/A	
02.4.3. Frais pour annulation chèque de banque	10 000			néant	2000	0	NEANT			néant		5000	N/A	
OPERATIONS SUR VIREMENTS														
A - Virement reçu														

BIENVENUE A L'OQSF

- ▶ Accueil
- ▶ Mot du Ministre des Finances
- ▶ Mot du Président du C.O.
- ▶ Présentation de l'Observatoire
- ▶ Organisation de l'OQSF

SERVICES FINANCIERS

- ▶ Banques - Ets. Financiers
- ▶ Systèmes Financiers Décentralisés
- ▶ Assurances
- ▶ La Poste et PosteFinances

LIENS UTILES

- ▶ Partenaires
- ▶ Voir aussi

E-DOCUMENTATION

- ▶ Documentation Banques
- ▶ Documentation SFD
- ▶ Documentation Assurance
- ▶ Documentation Poste
- ▶ Etudes et documents de l'OQSF
- ▶ Glossaire

COMMUNICATION

- ▶ Presse
- ▶ FAQ

NDIAYE Mame Diarra

MPCGF Promotion 6 (2011-2013) ISCBF

Page 81

Annexe 3: Guide d'entretien

GUIDE D'ENTRETIEN - POLE INFORMATIQUE (le 01/11/2013)					
N°	QUESTIONS	REponses			OBSERVATIONS
		affirmatif	négatif	autres	
1	Qu'est-ce qu'un comparateur des tarifs bancaires ?				
2	Quel est l'objectif du comparateur ?				
3	Quels sont les cibles du comparateur ?				
4	Quels sont les besoins qui ont suscités la mise en place de cet outil ?				
5	Quels sont les éléments que l'on peut comparer à travers cet outil ?				
6	En quoi le comparateur peut-il contribuer au renforcement de la transparence financière ?				
7	Y'a-t-il une collaboration avec les opérateurs financiers pour l'actualisation des conditions de banque ? Si oui, rencontrez-vous des obstacles ou difficultés de cet ordre ?				
8	Comment cette collaboration se fait-elle ?				
9	Existe t-il un comparateur des conditions des SFD et des compagnies d'assurances ? Si non, est-ce un projet de l'Observatoire ?				
10	Pensez vous que le comparateur peut un jour s'ouvrir à de nouveaux horizons, par exemple avec le développement des réseaux de transfert d'argent rapides ? si oui quels seront les points à prendre en compte du côté du site proprement dit ?				
11	Quels sont les points à améliorer concernant le comparateur et vos suggestions à faire ?				
12	Quels sont les autres éléments d'informations que le site de l'Observatoire permet de diffuser ?				

GUIDE D'ENTRETIEN - MEDIATION BANQUES, SFD ET POSTE (le 01/11/2013)					
N°	QUESTIONS	REPOSES			OBSERVATIONS
		affirmatif	négatif	autres	
1	En quoi consiste la médiation financière ?				
2	Quels sont les domaines de compétences et attributions du Médiateur ?				
3	Quels sont les conditions d'exercice du Médiateur financier ?				
4	Quelles sont difficultés opérationnelles que la Médiation rencontre dans le fonctionnement de ses activités ?				
5	Qu'est ce qui pousse, d'après vous, les clients et institutions financières à contacter la médiation ?				
6	Quelles sont les principales causes des litiges répertoriés au niveau de la médiation bancaire ?				
7	En termes de statistiques, est-ce que nous pouvons avoir une idée sur les cas importants de litiges ?				
	Est-ce que nous pouvons avoir une répartition des réclamations selon le type d'opérateurs ?				
8	Est-ce que nous pouvons avoir la typologie des réclamations selon leur nature ?				
9	Quelle partie en général retarde ou refuse l'avis rendu par le Médiateur ?				
10	Avez-vous rendu dans certains cas un avis contesté ? si oui quelle suite avez vous réservé à ce genre dossier ?				
11	Quelles sont les actions menées par la médiation pour renforcer la transparence financière ?				
12	Avez-vous noté des insuffisances ou limites dans l'exercice de la fonction de Médiateur des banques ?				
13	Si oui, lesquelles et quelles sont les recommandations que vous proposez pour améliorer le dispositif ?				

GUIDE D'ENTRETIEN - POLE ETUDES ET ENQUETES (le 01/11/2013)					
N°	QUESTIONS	REPONSES			OBSERVATIONS
		affirmatif	négatif	autres	
1	Quelles sont les missions et activités de l'Expert Statisticien Economiste à l'Observatoire ?				
2	Qu'est ce qu'une enquête de satisfaction auprès des usagers des services financiers ?				
3	Quelle est la méthodologie utilisée pour les travaux d'enquêtes				
4	Quels sont les objectifs et les résultats attendus des enquêtes ?				
5	Quels sont les moyens utilisés pour la collecte, l'exploitation et l'analyse des données ?				
6	Pouvez-vous nous décrire le processus de collecte et d'analyse des informations jusqu'au résultat final ?				
7	Par quels moyens ces questionnaires sont administrés et à qui sont-ils adressés ?				
8	Quelle est la période de renouvellement des enquêtes ?				
9	Quels sont les critères qui sont pris en compte dans les enquêtes ?				
10	Existe-t-il un dispositif pour interroger les analphabètes ?				
11	En quoi les données statistiques peuvent contribuer au renforcement de la transparence financière ?				
12	Quelles sont les limites du dispositif de collecte ainsi que les points à améliorer ?				
13	Quelles sont les suggestions à formuler pour améliorer le dispositif de collecte ?				

GUIDE D'ENTRETIEN DU POLE ADMINISTRATION ET FINANCE (le 01/11/2013)

N°	QUESTIONS	REPOSES			OBSERVATIONS
		affirmatif	négatif	autres	
1	En quoi consiste la politique de communication de l'OQSF ?				
2	Quels sont les volets de cette politique ?				
3	Qu'est-ce que les RPI ? En quoi consistent-elles ? Les cibles ?				
4	Comment les RPI participent-elles au renforcement de la transparence financière ?				
5	Est-ce que cette politique est adaptée à la stratégie de l'Observatoire ?				
6	Quelles sont les contraintes liées au déroulement de cette politique ?				
7	Y'a-t-il d'autre outils de communication comme les RPI qui contribuent au renforcement de la transparence ? Si oui, lesquels ?				
8	Quelles sont les recommandations à formuler pour véhiculer davantage le message que veut faire passer l'OQSF afin de promouvoir la transparence ?				

CESAG - BIBLIOTHEQUE

BIBLIOGRAPHIE

➤ **OUVRAGES**

1. ATH GUIDES (1991), *AUDIT FINANCIER Guide pour l'audit de l'information financière des entreprises*, Les éditions DUNOD, Paris, 341 pages.
2. BACHY Bruno et HARACHE Christine (2010), *Toute la fonction Management*, Les éditions DUNOD, Paris, 497 pages.
3. BARRY Mamadou (2009), *Audit et Contrôle interne*, Les éditions BARRY Mamadou, Dakar, 371 pages.
4. DEMEURE Claude (2008), *Aide Mémoire Marketing*, Les éditions DUNOD, Paris, 397 pages
5. ERSA André (2007), *Précis de comptabilité Tome 1*, Les éditions Saint-Michel, Dakar, 236 pages.
6. HENNIE Van GREUNING, Sonja BRAJOVIC-BRATANOVIC et Marc ROZENBAUM (2004), *Analyse et Gestion du Risque Bancaire : Un cadre de référence pour l'évaluation de la gouvernance d'entreprise et du risque financier*, Les éditions ESKA, Paris,
7. HILARION Alain BITSAMANA (2003), *Dictionnaire de Droit OHADA*, Les éditions du SOUVENIR, Cotonou, 186 pages.
8. HUBERT DE LA BRUSLERIE (2010), *Analyse financière, Information financière, diagnostic et évaluation*, Les éditions DUNOD, Paris, 528 pages.
9. Jacques De la FAVERIE (2009), *La comptabilité générale*, Les éditions SALAMA, 215 pages.
10. KEREBEL Pascal (2009), *Management des risques*, Les éditions d'organisation Groupe EYROLLES, Paris, 187 pages.
11. LAMBIN Jean Jacques.et Chantal de MOERLOOSE (2008), *Marketing stratégique et opérationnel : Du marketing à l'orientation-marché*, Les éditions DUNOD, 580 pages.
12. LOCHARD Jean (2008), *Les ratios qui comptent*, Les éditions d'organisation Groupe EYROLLES, Paris, 243 pages.

13. LÖNING Hélène, MALLERET Véronique, MERIC Jérôme, PESQUEUX Yvon, CHIAPELLO Ève, MICHEL Daniel et SOLE Andreu, (2008), *Le contrôle de gestion*, Les éditions DUNOD, Paris, 303 pages.
14. MEIER Olivier (2009), *Dico du manager*, Les éditions DUNOD, Paris, 240 pages.
15. OGIEN Dov (2011), *Comptabilité et audit bancaires*, Les éditions DUNOD, 576 pages.
16. OUDART Anne Catherine (2001), *Les chargé(e)s de relation clientèle face à la lettre de réclamation, Pratiques, difficultés, apprentissage*, Les éditions PRESSES UNIVERSITAIRES DU SEPTENTRION, 304 pages.
17. PEYNARD Josette et Max (2001), *Dictionnaire de finance*, Les éditions VUIBERT, Paris, 300 pages.
18. SARDI Antoine (2002), *Audit et contrôle interne bancaire*, Les éditions AFGES EDS, 1100 pages.

➤ **ARTICLES, NOTES, TECHNIQUES ET RAPPORTS**

19. BCEAO (2009), *Cadre Juridique De La Centrale De Paiement (CIP)*, Dakar, 46 pages.
20. BCEAO (2010), *Loi-cadre portant réglementation bancaire*, Dakar, 52 pages.
21. BCEAO (2011), *Transparence dans la tarification et calcul du TEG*, Nairobi, 11 pages.
22. BCEAO (2013), *Mise en place de bureaux d'informations sur le crédit ou « credit reference bureau » dans les états membres de l'UEMOA*, Dakar, 16 pages.
23. BROUWERS Dominique, MBENGUE Djibril, LHERIAU Laurent et NDIAYE Mansour (2011), *Rapport Diagnostic Consommateurs Sénégal*, Dakar, 65 pages.
24. INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION (IFC), *Credit bureau : Meilleures pratiques internationales et études de cas*, Washington, 76 pages.
25. OQSF (2008), *Rapport de présentation, décret portant Création et Organisation de l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers (OQSF/Sénégal)*, Dakar, 5 pages.
26. OQSF (2011), *Enquête de Satisfaction Auprès des Usagers des Services Bancaires*, Dakar, 121 pages.
27. OQSF (2012), *Enquête Nationale Auprès des Populations Non Bancarisées*, Dakar, 75 pages.

28. OQSF (2012), *Rapport d'activités, médiateur des banques, des établissements financiers, systèmes financiers décentralisés et de la Poste*, Dakar, 29 pages.
29. OQSF (2013), *Rapport sur les travaux d'élaboration du programme d'éducation financière des PME*, Dakar, 39 pages.
30. PAUGET Georges, Emmanuel Constans (2010), *Rapport Sur La Tarification Des Services Bancaires*, France, 72 pages.

➤ **WEBOGRAPHIE**

31. http://www.lafinancepourtous.com/IMG/pdf/3_Rencontres_IEFP_Emmanuelle_Javoy.pdf
32. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Microfinance>
33. <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/transparence/79194>
34. <http://www.trader-finance.fr/lexique-finance.html>
35. <http://www.jureka.fr/dico-francais-droit/lettre-s/definition-societes-commerciales>
36. <http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/entreprise-industrielle/>
37. http://fr.wikipedia.org/wiki/Association_%C3%A0_but_non_lucratif
38. <http://www.journaldunet.com/management/0611/0611161-conseil-administration.shtml>
39. <http://www.trader-finance.fr/lexique-finance/definition-lettre-H/Hors-bilan.html>
40. <http://www.journaldunet.com/business/pratique/dictionnaire-comptable-et-fiscal/15077/ifrs-normes-definition-traduction.html>
41. <http://www.dmc.finances.gouv.sn/DMC/Texte%20DRMC/Loi%20bancaire%2090.pdf>
42. http://fr.wikipedia.org/wiki/Secteur_bancaire
43. http://fr.wikipedia.org/wiki/Compte_de_r%C3%A9sultat
44. http://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_d'information