

Séminaire sur la bancarisation à Marrakech – mai 2009

Introduction

Du 14 au 15 mai 2009, s'est déroulé à Marrakech au Royaume du Maroc, le premier forum de la banque en Afrique du Nord, du Centre et de l'Ouest. Le thème de cette première édition est: « le défi de la bancarisation ». Ce séminaire a connu la participation de nombreux acteurs privés et institutionnels à savoir les banques, les sociétés de services de transfert, les industries informatiques, FSVC (Financial services volunteer corps), AECF (Fonds d'appui africain pour le développement de l'entreprise), etc.

Ayant pris part à cette rencontre, nous avons choisi de faire une petite synthèse des travaux en guise de résumé pour présenter les points qui nous semblent importants à retenir.

1- L'Afrique et la banque de demain

A l'instar de tous les continents, l'Afrique traverse actuellement une crise financière qui se mue progressivement en une crise économique touchant tous les secteurs vitaux avec la contraction du financement bancaire de l'économie. Et il est illusoire de croire au rétablissement de l'équilibre par le seul biais de l'autorégulation. L'intervention plus ou moins directe des autorités monétaires se révèle être le meilleur remède. Dans certains pays comme le Maroc, la crise a été amortie par l'existence de fonds de garantie.

Cette crise est une opportunité pour l'Afrique qui doit repenser le métier de la banque pour l'adapter à ses réalités. Tous les risques ne sont pas bon à prendre. Et la forte exposition aux risques du marché financier est certes source de rentabilité mais n'est pas sans conséquence. A la différence des pays développés, l'Afrique dispose d'une frange importante de la population qui demeure exclue du système bancaire. Il existe là un marché vierge qui mérite d'être exploré.

La banque africaine de demain pourrait être celle-là qui s'investit dans la bancarisation des particuliers et le financement des TPE des secteurs formel et informel. Cela peut se faire directement par la banque elle-même ou indirectement à travers les IMF's qui pourraient bénéficier de meilleurs conditions de refinancement.

2- La banque communautaire

Une riche expérience de banque communautaire menée au sein de la Standard Bank en Afrique du Sud a fait l'objet d'une présentation. Il s'agit d'une branche d'activités dédiée à l'exploration des marchés sous ou non bancarisés dans les économies en voie de développement de la région australe de l'Afrique. Trois grands principes sous tendent les actions de cette institution:

- l'accessibilité: il est crucial de s'assurer que les services bancaires (de base) sont accessibles aux populations démunies. Cela nécessite parfois des investissements importants mais nécessaires qui ne sont pas rentables à court terme;
- Le coût: il s'agit d'un point important pour le client démuné qui du fait du faible niveau de ses transactions pourrait durement ressentir toute facturation ou taxation élevée;
- la dignité: les personnes de faible revenu sont souvent susceptibles. Le non respect de leur dignité pourrait être un frein à leur bancarisation. Elles ont besoin d'un minimum d'égard, de quelqu'un qui parle leur langue et qui partage leur culture.

Par ailleurs, la procédure d'ouverture de compte est simplifiée au niveau de la banque communautaire. Le crédo est l'ouverture d'un compte en 10 minutes.

3 – Le rôle des transferts de fonds dans l'inclusion financière

Il existe de par le monde une multitude d'institutions de transfert de fonds qui permettent l'envoi d'argent d'un pays donné à un autre. En général, elles permettent aux émigrants de transférer des ressources financières à leurs parents. Les services de ces institutions sont souvent proposés aux guichets des banques, offrant ainsi un (premier) contact entre les destinataires des transferts et la banque. Il s'agit d'un facteur important de bancarisation en raison de:

- la croissance du nombre d'agences induite: l'utilisation de ces services étant assez répandue, plusieurs agences bancaires ou financiers sont ouverts, parfois dans les zones les plus reculées d'Afrique pour répondre au besoin croissant des populations;
- la formation des utilisateurs: les formalités nécessaires pour envoyer ou recevoir des fonds constituent parfois une nouveauté pour l'utilisateur. Avec la répétition, ce dernier s'habitue et s'intéresse à la différence entre les montants envoyé et reçu et cherche à minimiser les coûts au départ du transfert en faisant jouer la concurrence;
- l'utilisation des cartes: le développement des NTICs offre une multitude de possibilités pour le développement des services de transfert de fonds. Il est possible d'assurer le transfert d'argent de carte à carte ou à travers le téléphone mobile. Les populations s'accommodent plus ou moins bien de ces technologies relativement nouvelles qui les plongent d'office dans l'univers bancaire.

4 - Potentiel de bancarisation de la finance islamique

La crise bancaire née de la prise inconsidérée de risque à travers les nombreux outils de la finance de marché constitue un argument de poids pour la promotion de la finance islamique qui préconise le partage des intérêts et des pertes. Elle pourrait constituer un véritable rempart contre la course effrénée au profit et donc pour une banque humaine soucieuse de sa clientèle. La finance islamique pourrait ainsi jouer un rôle important dans le processus de bancarisation parce qu'elle pallie les insuffisances éthiques décriées par les populations au niveau du secteur bancaire classique.

5 – Les fusions acquisitions pour renforcer les banques dans leur développement

La taille des banques est un facteur déterminant dans le processus de bancarisation de masse. Plus une banque est grande, plus elle a les moyens d'étendre son réseau d'agences et de servir plus de populations. Or dans plusieurs pays africains, le secteur bancaire est quelque peu émietté avec une multitude de banques ayant des capacités d'extension assez réduites. Un mouvement de consolidation à travers des regroupements est en cours à travers le continent. Mais pour la réussite de ce processus, il est utile de bien penser le type de rapprochement: fusion, acquisition ou filiation. Ce choix est dicté par l'existence ou non de synergie dans les métiers des deux banques désirant se rapprocher et par les objectifs stratégiques qu'elles se sont assignées.

6 – Un système d'information intégré pour le développement des activités bancaires

Un volet important dans la gestion de la banque de détails est l'adéquation entre les opérations de l'institution et le système d'information bancaire (SIB). La masse d'information à traiter est relativement volumineuse dans la banque de détails et il serait fastidieux voire inopérant de devoir les saisir à chaque opération. L'intégration du SIB permet d'éviter les multiples saisies et améliore la célérité dans le traitement des opérations et une meilleure qualité de service.

7 – Quels modèles de distribution favorisent la bancarisation?

Les agences

Une question importante pour toute banque est la définition de la taille optimale de son réseau d'agences. Combien d'agences est-il nécessaire d'avoir et où les implanter? Et quel type d'agence créé? Il s'agit là de questions stratégiques dont les réponses sont déterminantes pour une banque de détails.

Il est possible de réduire une agence à sa plus simple expression à savoir le « front office ». Dans un tel schéma, toutes les opérations de crédit sont directement gérées par le Siège de l'institution. Ceci pourrait limiter les risques mais engendre une centralisation excessive des activités qui est nuisible à toute politique de bancarisation.

A l'inverse, une agence peut être dotée du « front office» et du « back office ». Ceci permet une meilleure réactivité face aux besoins de la clientèle.

Les canaux alternatifs

Il existe des canaux autres que les agences pour assurer la pénétration bancaire. Il s'agit de la téléphonie mobile, des guichets automatiques et des distributeurs automatiques de billet . Ces différents outils permettent un accès aisé à différents services bancaires à un coût plus ou moins acceptable. Il est à noter que l'Internet ne constitue pas un outil de bancarisation de masse parce qu'il est en général accessible à une population déjà bancarisée.

8 – Les clients font - ils encore confiance à leur banque?

Au niveau international, la crise financière a entraîné la faillite de grandes institutions bancaires avec son corollaire de "perte" de l'épargne qui a affecté plusieurs ménages. Les nombreux et coûteux plans de redressement engagés par les gouvernements pour secourir le secteur ne sont pas pour aider au rétablissement de la confiance du contribuable. Le principe du « Know your Bank » est désormais utilisé pour paraphraser celui du « know your customer ».

Conclusion

Ce premier forum bancaire consacré à la bancarisation a permis aux différents acteurs privés et institutionnels d'échanger leurs points de vue sur cette problématique et d'ébaucher les voies et moyens nécessaires à l'amélioration du taux de bancarisation en Afrique.