

Institut A.I.A.S



L'ANALYSE CRITIQUE DU SYSTEME DE GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES BANQUES ET ETABLISSEMENTS FINANCIERS DE COTE D'IVOIRE (APBEF-CI)

www.institut-aias.org

Tel : 22 41 13 06



SOMMAIRE

SECTION I : DEFINITIONS

SECTION II : EXPOSE LIMINAIRE

SECTION III : CONTEXTE

SECTION IV : ANALYSE DU CADRE INSTITUTIONNEL ET REGLEMENTAIRE DE
L'APBEF-CI

SECTION V : ETAT DES LIEUX DU RAPPORT CLIENT ET BANQUES

SECTION VI : RECOMMANDATIONS

SECTION VII : CONCLUSION

SECTION I : DEFINITIONS

Association Professionnelle : Organisme sans but lucratif établi dans le but de faire progresser une profession particulière.

Banque : Les banques sont des entreprises ou établissements qui font profession habituelle de recevoir du public sous forme de dépôts ou autrement des fonds qu'ils emploient pour leur propre compte en opérations d'escompte, en opération de crédit ou en opérations financières.

Bancarisation : Pénétration des services bancaires dans une population. Une population bancarisée à 80 % veut dire que 20 % de cette population n'a pas (encore) accès à des services bancaires, soit de son propre fait (refus) ou parce que sa situation financière n'en fait pas un client attractif pour les banques.

Charte d'engagement clientèle : document présentant les engagements d'une entreprise envers ses clients.

Développement Durable : Développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ;

Etablissements Financiers : Entreprise qui s'occupe d'affaires financières, comme les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés de courtage de valeurs, les compagnies d'assurances, les sociétés de crédit-bail et les investisseurs institutionnels

Gouvernance : Mouvement de « décentrement » de la réflexion, de la prise de décision, et de l'évaluation, avec une multiplication des lieux et acteurs impliqués dans la décision ou la construction d'un projet.

Grille d'Analyse du Développement Durable (GADD) : Instrument mis en place par l'Université du Québec/ Chicoutimi, qui permet d'analyser des projets, des politiques ou des programmes et de se donner des pistes de bonification, des indicateurs et des cibles. Elle permet aussi de comparer des variantes d'un même projet ou plusieurs projets visant à répondre aux mêmes besoins.

Investissement Socialement Responsable (ISR) : un fonds d'investissement qui intègre des critères liés aux performances environnementales et sociales dans les décisions de placements et la gestion de portefeuilles.

Microfinance : Les services de microfinance fournissent un ensemble de produits financiers aux personnes exclues du système financier classique ou formel. Ils concernent en général les habitants pauvres des pays en développement.

Rapport Brundtland : Officiellement intitulé Notre avenir à tous (Our Common Future), est une publication rédigée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'Organisation des Nations unies, présidée par la Norvégienne Gro Harlem Brundtland. Utilisé comme base au Sommet de la Terre de 1992, le rapport a popularisé l'expression de « développement durable » et a notamment apporté la définition communément admise du concept.

Responsabilité Sociétale des Organisations / Entreprises (RSO/RSE): la démarche volontaire dans laquelle toute organisation ou entreprise intègre les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans son activité et dans ses interactions avec les acteurs du développement durable

Think tank : Laboratoire d'idées, généralement une structure de droit privé, indépendante de l'État ou de toute autre puissance, en principe à but non lucratif, regroupant des experts et produisant des études et des propositions souvent dans le domaine des politiques publiques et de l'économie

SECTION II : EXPOSE LIMINAIRE

La Côte d'Ivoire, pays phare de l'Afrique Subsaharienne, avec un poids prépondérant d'environ 33% dans le Produit Intérieur Brut (PIB) de l'Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine (UEMOA), a dans le souci d'optimiser efficacement sa politique de développement économique et social, opté dès son accession à l'indépendance pour le libéralisme économique afin de bénéficier de la confiance des investisseurs nationaux et étrangers. Partant, la concrétisation d'un environnement propice des affaires devrait procéder de la mise en place préalable d'un système bancaire performant.

L'histoire des banques en Côte d'Ivoire est étroitement liée à celle de la « zone franc » dont la naissance est située par les historiens à partir de 1939. A l'aune de la deuxième guerre mondiale, la France instaure un système de contrôle de change généralisé qu'elle étend à ses territoires d'Outre-mer et Colonies dont fait partie la Côte d'Ivoire. Il fut alors interdit par les décrets des 28 août, 1er et 9 septembre 1939 de réaliser des opérations commerciales et financières entre la France et l'Extérieur en dehors du système dit « zone franc ». Une zone de privilège du franc venait ainsi de se constituer.

Toutefois, si la « zone franc » prend corps en 1939, les origines du système bancaire sont perçues déjà en 1853 avec la création de la Banque du Sénégal encore dénommée, « la banque des négriers ». La Banque du Sénégal deviendra plus tard, en 1901, la Banque d'Afrique de l'Ouest, le premier Institut d'émission mis en place par la France dans ses territoires qui par la suite s'est muée en la Banque Internationale de l'Afrique Occidentale (BIAO). Au demeurant, la BIAO-CI, la BICICI, la SIB et la SGBCI résultent respectivement de la transformation des établissements bancaires français que sont la BIAO, la BNP, du Crédit Lyonnais et de la Société Générale qui étaient installés en Côte d'Ivoire avant son indépendance. Jusqu'en 1976, l'organisation du système bancaire ivoirien a reposé sur la loi n°65-252 du 4 août 1965 portant réglementation du crédit et organisation de la profession bancaire et des professions qui s'y attachent. Les dispositions de l'article 2 de cette loi faisaient la distinction entre les banques commerciales, les banques de dépôts, les banques d'affaires et les banques de développement. Les réformes successives du système bancaire de 1975 et la réglementation bancaire de 1990, combinées par l'entrée en vigueur récente des actes uniformes de l'OHADA, ont supprimé cette distinction fondée sur le principe de la spécialisation. Aujourd'hui, il est plutôt question d'Etablissements de crédits composés de Banques et d'Etablissements Financiers. Leur principale fonction est de recueillir des fonds, appelés dépôts, de les assembler et de les prêter à ceux qui en ont besoin moyennant la perception d'intérêts. Les banques sont des intermédiaires entre les déposants (agents à capacités de financement) et les emprunteurs (agents à besoin de financement).

Aux fins de répondre aux enjeux de l'activité bancaire, il est créé le 26 avril 1966, l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire (APBEF-CI), association professionnelle régie antérieurement par la loi n°90-589 du 25 juillet 1990 portant réglementation bancaire, modifiée par la loi n° 95-495 du 26 juin 1995 et suivant ses statuts datant de 2010, régie par l'article 55 de l'ordonnance n°2009-385 du 1^{er} décembre

2009 et ainsi que par les loi n°60-315 du 21 septembre 1960, relative aux associations et par la loi n° 95-15 du 12 janvier 1995 portant Code du travail.

L'on serait tenté de nous demander, quels sont les impacts « ex situ » apportés par cette structure au niveau sociétale ?

N'existe-il pas des zones d'ombres et limites dans le système de gouvernance mis en œuvre par l'APBEF-CI ?

Serait-il possible d'apporter une approche à finalités à la fois profitable, bénéfique et corrective pour l'APBEF-CI, au niveau de ses parties prenantes internes et externes, dans le souci d'améliorer son système de gouvernance?

A. CADRE DE L'ACTION

L'Institut AIAS, THINK TANK, basée à Abidjan en Côte d'Ivoire se positionne aujourd'hui comme un laboratoire d'idées, un espace de débats par excellence et un gisement de ressources humaines. Centre de réflexion, de conseil, de dialogue, de proposition, de consultation et plateforme d'échanges, et de rencontres, Ce THINK TANK oriente ses réflexions sur les axes thématiques ci-après :

- Gouvernance et Développement Durable ;
- Enjeux environnementaux ;
- Sécurité internationale ;
- Economie et développement social ;
- Entreprises et Secteur Privé.

Le regard que nous souhaitons porter sur l'APBEF-CI, dans le cadre de cette analyse critique, tire toute sa plénitude dans la vision qui anime notre effervescente intellectuelle. Ainsi, à l'analyse des statuts et règlements intérieurs, précisément à la lecture de son article 3, l'on peut voir en substance que l'APBEF-CI défend et ce, légitimement les intérêts de ses membres.

A ce titre, elle suscite et préconise des relations régulières et avantageuses entre ses membres, de manière à leur permettre de présenter un même langage, en vue de promouvoir le développement des activités bancaires et financières dans l'économie de type libéral de la Côte d'Ivoire. Ainsi, elle mène cette mission à travers notamment :

- l'unification des règles qui régissent ses membres et des pratiques communes ;
- la contribution au développement de l'épargne et de la prospérité du commerce, de l'industrie et de l'agriculture, par la présentation de toutes suggestions relatives à ses intérêts généraux, au Gouvernement, à la BCEAO, aux Chambres Consulaires et aux autres organisations professionnelles.

De toute évidence, l'Association Professionnelle des Banques et d'Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire agit spécifiquement en vue d'améliorer les conditions d'exercice des structures la constituant, toutefois forts du dynamisme actuel et planétaire auquel nous sommes confrontés, le THINK TANK « INSTITUT AIAS », se propose de réaliser une étude critique mais surtout contributive et constructive sur les actions, politiques, plans, programmes et projets de cette faîtière.

B. OBJECTIFS

✓ Objectif général

Contribuer à un système de gestion efficace et performant basé sur le développement durable.

✓ Objectifs spécifiques

- Proposer un document de réflexion et d'analyse critique aux fins de contribuer à l'amélioration au plan économique, social, environnemental, culturel et éthique des actions et projets de développement de l'APBEF-CI.
- Réaliser une étude à finalité corrective de l'APBEF-CI en s'appuyant sur la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO);
- Proposer des mesures d'adaptation des actes d'administration et des textes réglementaires de l'APBEF-CI et des pouvoirs publics, aux principes et objectifs du développement durable ;
- Sensibiliser sur la nécessité pour l'APBEF-CI ainsi que ses membres de l'importance du recrutement d'expertise permanente sur les questions inhérentes au développement durable.

C. RESULTATS ATTENDUS

- Le document de l'étude réalisée est disponible et transmis à l'APBEF-CI ;
- Les observations et recommandations contenues dans le document sont prises en compte ;
- Les principes et objectifs du développement durable sont adoptés par l'APBEF-CI.

D. METHODOLOGIE

La mise en œuvre de cette étude s'articule autour des actions suivantes :

- Constitution d'un Groupe de réflexion ;
- Recherche documentaire relative à l'APBEF-CI ;
- Etude du plan d'action ou programme annuel de l'APBEF-CI sur la base d'un outil d'analyse performant de développement durable (Grille d'Analyse Canadienne (Université de Québec) ;
- Analyse du cadre institutionnel et juridique de l'APBEF-CI ;

- Questionnaire ou micro-trottoir pour le public et le personnel du milieu bancaire ;
- Organisation de rencontres publiques et/ou privées.

SECTION III : CONTEXTE

Le THINK TANK « INSTITUT AIAS », conscient de l'émergence du concept du développement durable, qui par la volonté politique nationale, se verra conférer une valeur juridique hautement importante par la prise imminente de dispositions législatives et réglementaires y afférentes, s'engage dans le cadre de l'étude proposée à faire une analyse de l'APBEF-CI en s'appuyant sur les principes et objectifs du développement durable. En sus, il convient de préciser que défini conformément aux stipulations du rapport Brundtland, comme le développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs, le développement durable est aujourd'hui un indicateur principal d'analyse dans les principales actions de développement dont fait partie intégrante le secteur bancaire. De fait, cette analyse aura l'avantage de proposer à l'APBEF-CI, des approches et propositions pertinentes à l'effet de se conformer aux nouvelles exigences internationales concernant les résultats et enjeux de l'après 2015, date de la substitution des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) par les Objectifs du Développement Durable (ODD), les ODD devant constituer après 2015, le point de cadrage des politiques publiques et privées, nationales et internationales.

Dans le cadre de la réalisation de cette étude, un groupe de recherche comprenant des experts dont la compétence est consubstantiellement liée au projet a été constitué. Ce panel d'expert est constitué de :

- Juriste spécialiste des questions Environnementales ;
- Sociologue, spécialiste en Gouvernance et Développement Durable ;
- Economiste, spécialiste des questions bancaires ;
- Spécialiste des questions sanitaires.

Les éléments développés au titre de cette étude portent essentiellement sur les points ci-après :

- Analyse du cadre institutionnel et réglementaire de l'APBEFCI ;
- Etat des lieux du rapport client et banques ;
- Recommandations.

Dans le souci de conférer à cette étude, un caractère scientifique, le THINK TANK « Institut AIAS » a opté principalement par la recherche documentaire des éléments relatifs à l'Association Professionnelle des Banques et d'Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire ainsi que par la méthode du sondage d'opinions en procédant à des interviews des clients des banques et Etablissements Financiers. Des questionnaires ont donc été renseignés sur un échantillon représentatif de toutes les couches socio-professionnelle dans le district d'Abidjan, notamment des structures du Secteur Public (Direction Générale du Développement Durable, Inspection Générale de l'Environnement et du Développement Durable, Bureau Ivoirien des Droits d'Auteur), du Secteur Privé (la Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire, La

Fédération Ivoirienne des PME), et de la Société Civile (Ligue Ivoirienne des Droits de l'Homme).

Cette démarche argumentative nous permet d'aborder cette étude sous deux axes principaux. D'une part, nous examinerons en toile de fond, l'approche adoptée par l'APBEF-CI selon les principes et objectifs du développement durable. D'autre part, nous appréhenderons la responsabilité sociétale des membres de l'APBEF-Ci, que sont les Banques et les Etablissements Financiers dans leur rapport clientèle.

SECTION IV : ANALYSE DU CADRE REGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL DE L'APBEFCI

L'Association Professionnelle des Banques et des Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire est une Association professionnelle dont les membres sont des banques et autres établissements financiers. Elle est régie principalement par les textes suivants :

- la loi n°60-315 du 21 septembre 1960 relative aux Associations ;
- la loi n°90-589 du 25 juillet 1990 portant réglementation bancaire, modifiée par la loi n°95-495 du 26 juin 1995 ;
- la loi n° 95-15 du 12 janvier 1995 portant Code du travail.
- l'article 55 de l'ordonnance n°2009-385 du 1er décembre 2009.

Pour mener à bien ses missions, l'APBEF-CI s'est dotée des organes suivants :

- l'Assemblée Générale;
- le Conseil Exécutif;
- la Direction Exécutive;
- la Chambre de Règlement Amiable.

L'APBEF-CI comprend sept (7) commissions techniques, chargées d'étudier toutes les questions qui leur sont soumises ou qu'elles décident d'examiner au cours de leurs réunions. Ces Commissions fonctionnent conformément aux termes de référence, définies par le Conseil Exécutif. Supervisées par un Vice-président, elles ont pour but de défendre et de promouvoir les intérêts des membres, mais également d'accompagner leur développement. Il s'agit précisément de :

- la Commission Prospective

Elle est constituée afin de débattre des orientations à moyen et long terme dans le cadre de la politique macro-économique définie par les pouvoirs publics. Cette Commission peut réfléchir et faire des propositions sur les orientations et possibilités de développement, à court, moyen et long terme du Système bancaire ivoirien (conditions d'exercice de la profession, de son adaptation à son environnement, de sa contribution à la politique de bancarisation, de sa meilleure intégration dans le système financier régional, africain et mondial etc.). Elle mène en outre des réflexions également sur la vie de l'Association.

- la Commission Communication

Cette commission a pour mission de mener des actions visant à accroître la notoriété de l'Association, de donner une image sociale de l'activité bancaire et aussi de servir de conseil en communication au Conseil Exécutif de l'APBEF-CI.

- la Commission Ethique et Déontologie

La Commission Ethique et déontologie est chargée :

- de veiller au respect des Statuts et du Règlement Intérieur, ainsi qu'aux engagements pris par les membres, notamment le respect des valeurs définies en commun et la Charte d'Ethique ;
- de proposer toute action de sensibilisation ou de formation visant à promouvoir l'éthique et la gouvernance d'entreprise;
- de mettre en place un code d'éthique bancaire et de bonne gouvernance. Diffuse la charte et sensibilise régulièrement ;
- de procéder à une évaluation des bonnes pratiques d'éthique ;
- d'élaborer des statistiques sur les bonnes pratiques d'éthique dans la profession bancaire.

- la Commission Juridique Fiscale et Réglementation Bancaire

Cette commission est chargée de mener des réflexions, des études et émettre des avis sur les domaines juridique, fiscal, et de la réglementation bancaire.

- la Commission Sociale

Elle est chargée :

- de réfléchir sur les questions sociales, d'emploi et de formation;
- de conseiller et d'assistance les membres en matière de gestion des conflits sociaux;
- de veiller sur le climat social, partage d'expérience en gestion ou prévention des problématiques sociales en entreprise.

- la Commission Economique Financière et des Produits Bancaires

Elle apporte des réflexions et avis sur les questions économiques et financières, les moyens de paiement ainsi que sur les produits bancaires.

- la Commission Sécurité

Elle est chargée de mener des réflexions, des études et émettre des avis sur les domaines de la sécurité bancaire et financière. Nous avons trois sous-commissions notamment la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

La présentation de la nature juridique ainsi que des organes de l'APBEF-CI étant faite, il est question de mesurer la prise en compte des principes et objectifs du développement durable dans sa structuration. De fait, une analyse des organes et missions de la faitière sera réalisée sur la base de la Grille d'Analyse du Développement Durable (GADD), logiciel d'évaluation conçu par les chercheurs de l'Université du Québec/Chicoutimi. Les résultats de cette étude sont présentés ci-après.

A. Analyse des organes et missions de l'APBEFCI sur la base du GADD

| Projet: ANALYSE DES ORGANES ET MISSIONS DE L'APBEFCI | | | | | |
|--|--------------|--------|--------|--------|--------|
| DIMENSION | NOTE 1 | NOTE 2 | NOTE 3 | NOTE 4 | NOTE 5 |
| ÉTHIQUE | 66% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| ÉCOLOGIQUE | 35% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| SOCIAL | 61% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| ÉCONOMIQUE | 81% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| GOVERNANCE | 72% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Date | 10 juin 2014 | | | | |

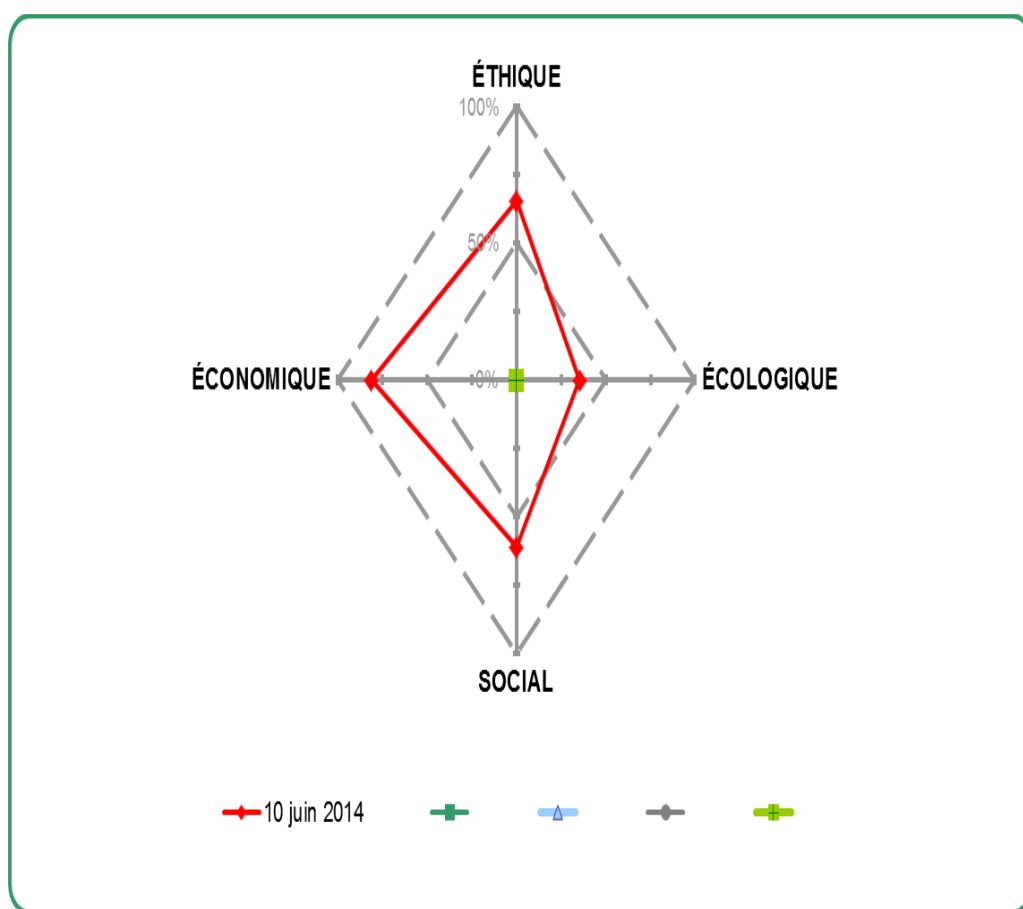


Figure 1 et 2: Résultat de l'Analyse suivant les dimensions éthique, économique, écologique et social du développement durable

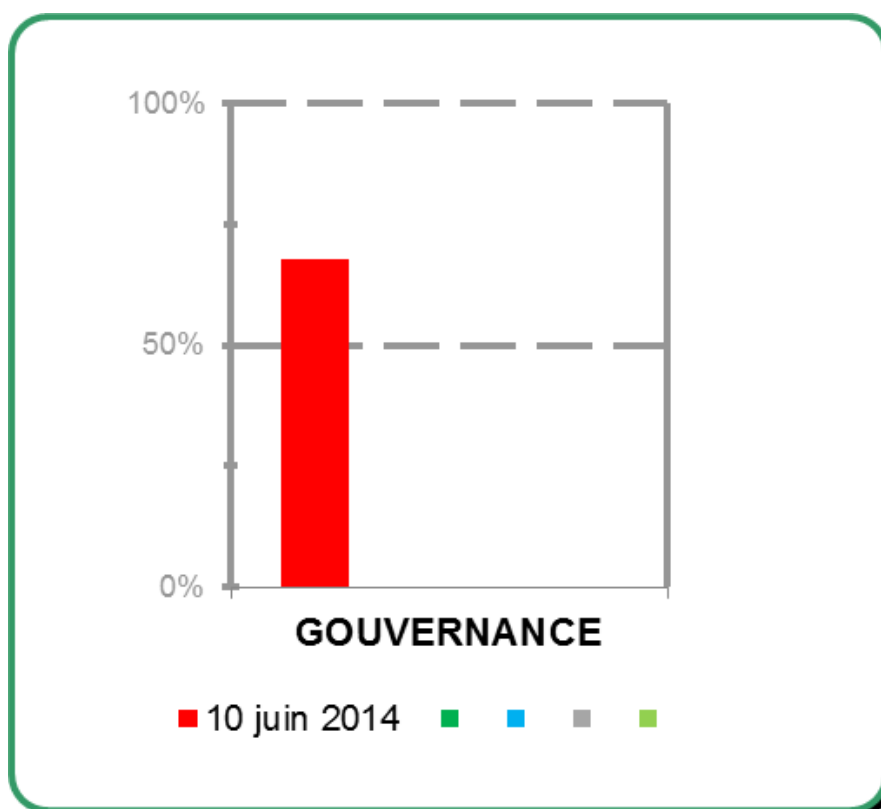


Figure 3 : *Résultat de l'Analyse suivant la dimension gouvernance*

| Dimension : ÉTHIQUE | | | | | |
|------------------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| THÈME | NOTE 1 | NOTE 2 | NOTE 3 | NOTE 4 | NOTE 5 |
| Lutte contre la pauvreté | 53% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Solidarité | 64% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Restauration et compensation | 77% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Originalité et innovation | 65% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Valeurs communes | 63% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Date | 10 juin 2014 | | | | |

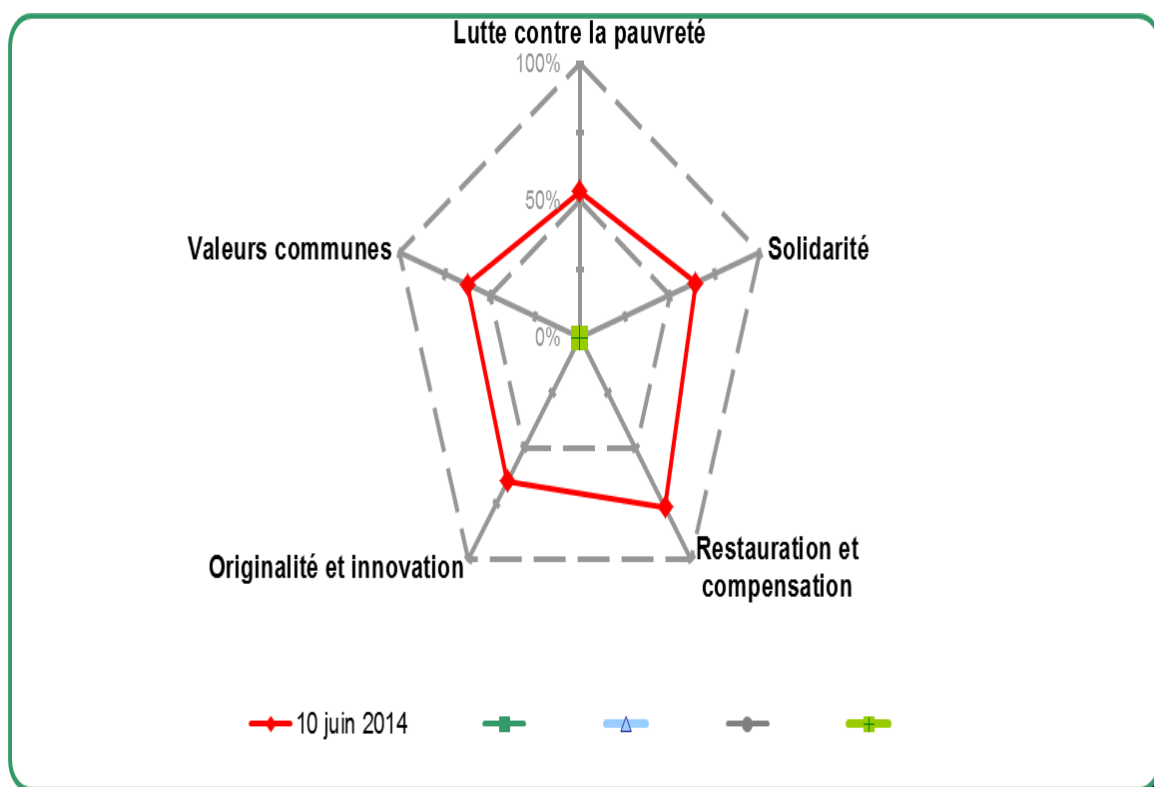


Figure 4 et 5 : Résultat spécifique / dimension éthique

| Dimension : ÉCOLOGIQUE | | | | | |
|--|--------------|--------|--------|--------|--------|
| THÈME | NOTE 1 | NOTE 2 | NOTE 3 | NOTE 4 | NOTE 5 |
| Utilisation des ressources renouvelables | 32% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Utilisation des ressources non renouvelables | 50% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Utilisation de l'énergie | 37% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Extrants de l'activité humaine | 32% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Biodiversité | 42% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Utilisation du territoire | 33% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Polluant affectant globalement la biosphère | 33% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Date | 10 juin 2014 | | | | |

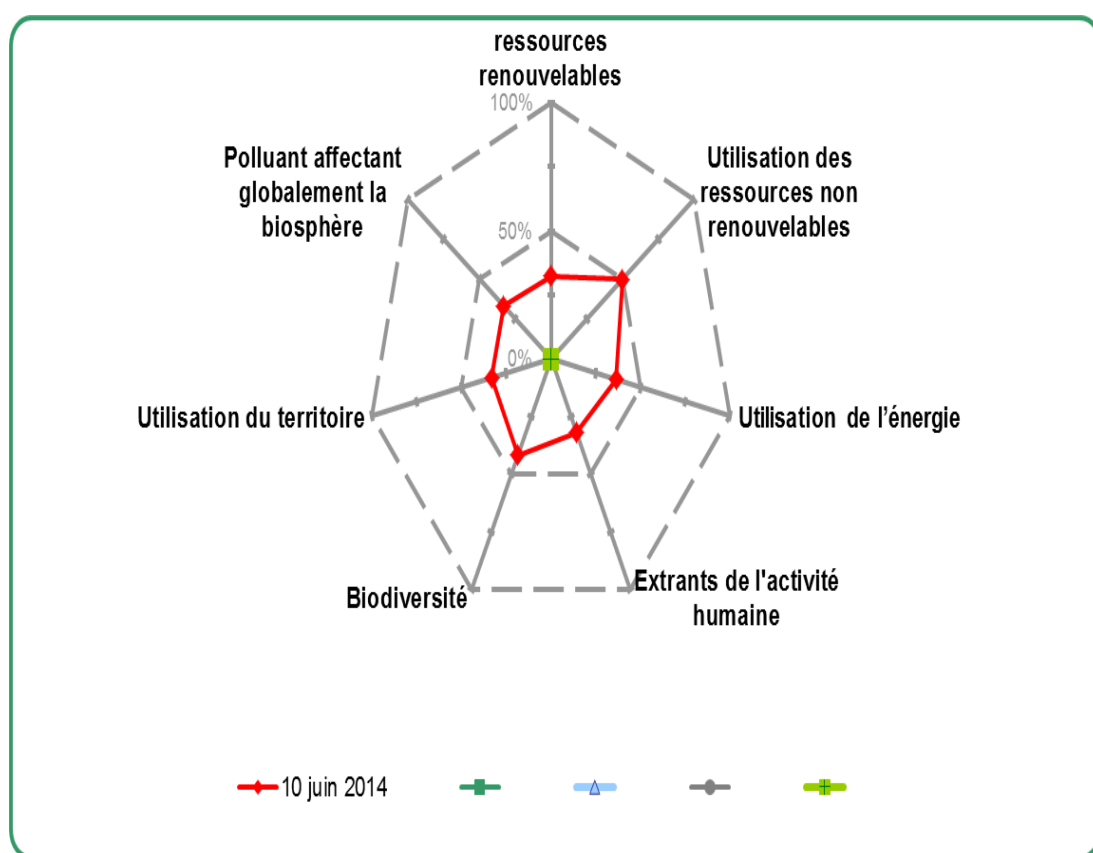


Figure 6 et 7 : Résultat spécifique / dimension écologique

| Dimension : SOCIALE | | | | | |
|--|--------------|--------|--------|--------|--------|
| THÈME | NOTE 1 | NOTE 2 | NOTE 3 | NOTE 4 | NOTE 5 |
| État de santé de la population | 53% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Conditions de sécurité | 72% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Niveau d'éducation des populations | 66% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Intégration des individus à la société | 68% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Liberté individuelle et de responsabilité collective | 57% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Reconnaissance des personnes et des investissements | 66% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Culture | 43% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Date | 10 juin 2014 | | | | |

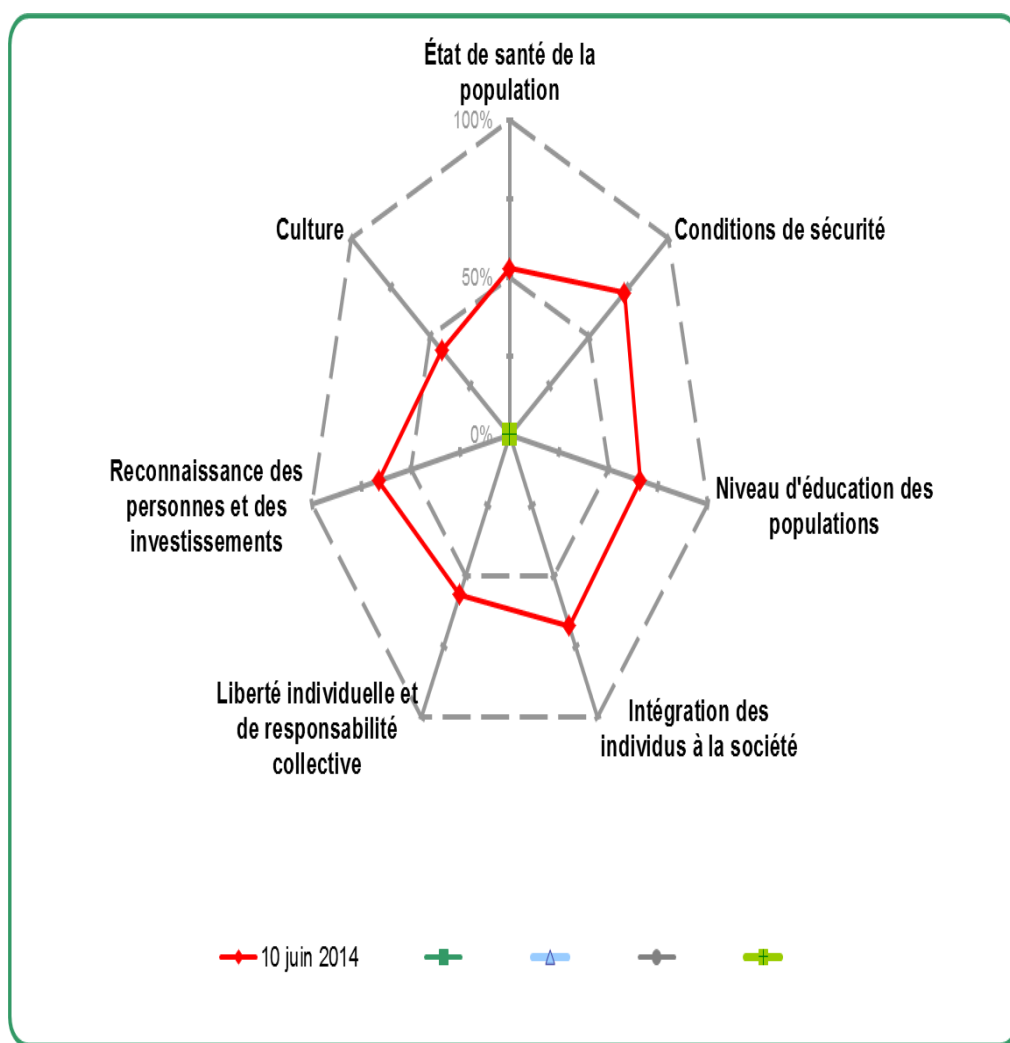


Figure 8 et 9 : Résultat spécifique / dimension sociale

| Dimension : ÉCONOMIQUE | | | | | |
|--|--------------|--------|--------|--------|--------|
| THÈME | NOTE 1 | NOTE 2 | NOTE 3 | NOTE 4 | NOTE 5 |
| Possession et usages des biens et des capitaux | 80% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Qualité des biens et services | 78% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Production et consommation responsable | 83% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Viabilité financière | 87% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Création de la richesse | 88% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Opportunités de partage de la richesse | 73% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Conditions de travail | 82% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Date | 10 juin 2014 | | | | |

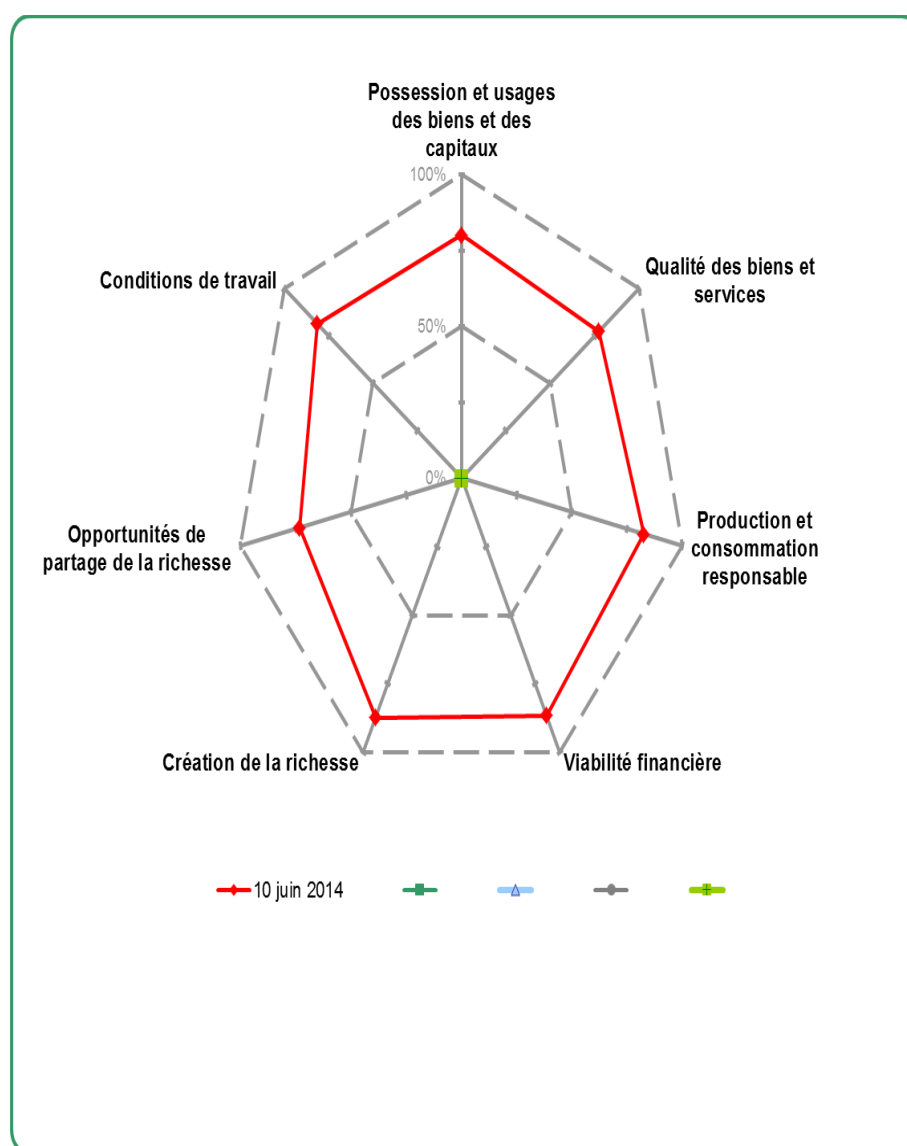


Figure 10 et 11 : Résultat spécifique / dimension économique

| Dimension : GOUVERNANCE | | | | | |
|--------------------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
| THÈME | NOTE 1 | NOTE 2 | NOTE 3 | NOTE 4 | NOTE 5 |
| Gestion et aide à la décision | 74% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Participation et démocratie | 66% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Suivi et évaluation | 66% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Intégration du projet | 81% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Subsidiarité | 53% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Gestion du risque | 55% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Date | 10 juin 2014 | | | | |

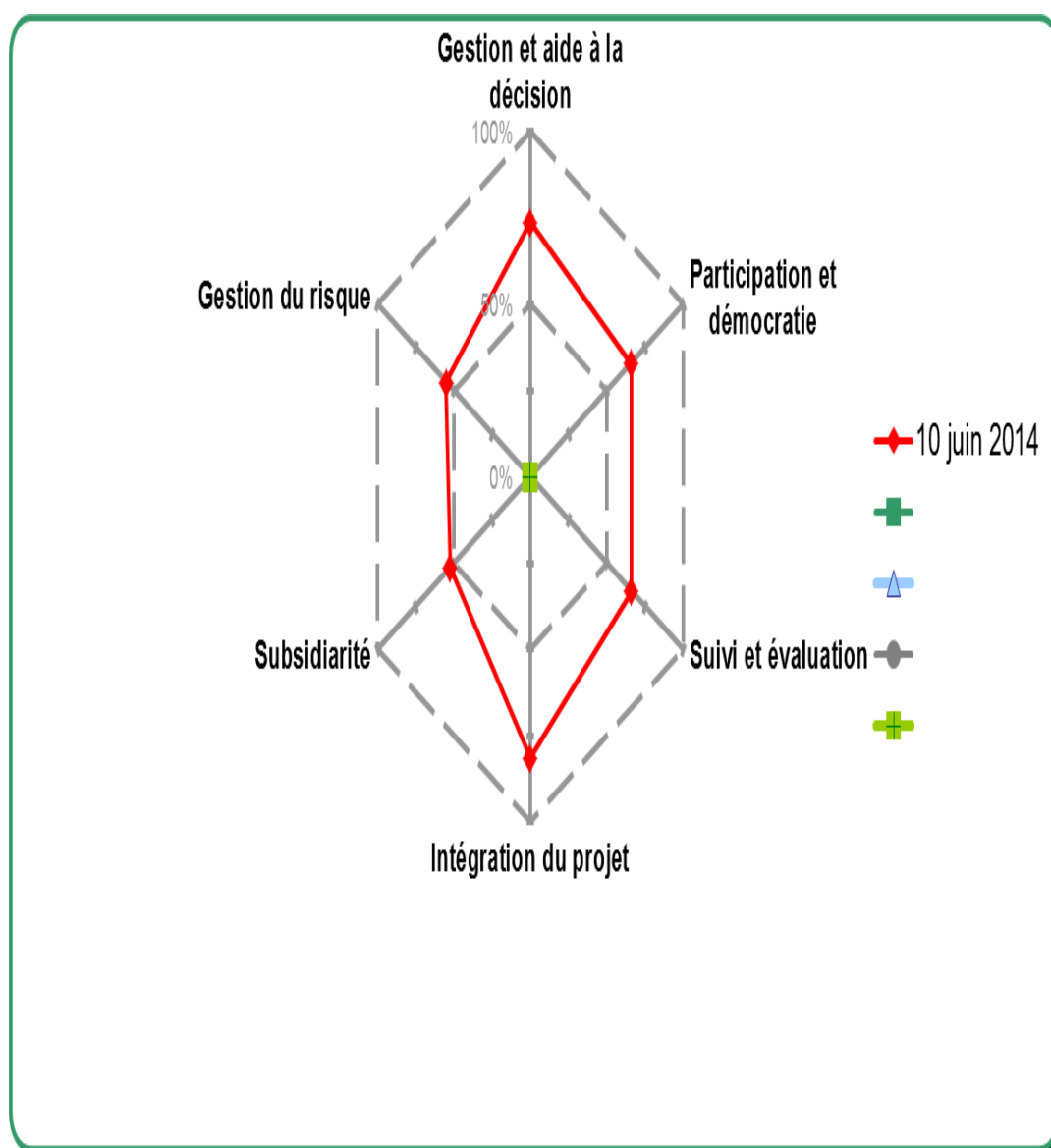


Figure 12 et 13 : Résultat spécifique / dimension gouvernance

Résultats de l'Analyse : Il ressort de l'analyse des organes et missions de l'APBEFCI, que les dimensions éthique, sociale, économique et gouvernance sont suffisamment présentes et mesurées. Cependant, la dimension écologique n'apparaît pas de manière expresse ni dans les organes créés et dans les missions et objectifs poursuivis par l'APBEFCI.

Ce qui justifie de toute évidence, la faible moyenne de 35 % attribuée à la dimension écologique.

Partant, le THINK TANK « Institut AIAS » propose que cette dimension soit fortement représentée dans les organes et missions de l'APBEFCI aux fins de se conformer aux principes et objectifs du Développement Durable, outil de performance pour l'avenir.

Au demeurant, aux fins de conférer à cette étude un ratio qualitatif, il est important de faire une analyse au sein des membres de l'APBEF-CI que sont les banques et établissements financiers.

SECTION V : ETAT DES LIEUX DU RAPPORT CLIENT ET BANQUES

Au titre de cette section, il est question de faire ressortir la sensibilité des banques et établissements financiers au concept du développement durable suivant ses dimensions éthique, sociale, économique, environnementale. L'analyse des questionnaires donne les résultats ci-après.

A. Diagnostic des questionnaires

Tableau 1 : «Comment êtes-vous devenu client de banque (s)? »

| Intitulé | Entreprise | Connaissance ou ami | médias | Publicité bancaire | Autres |
|-------------|------------|---------------------|--------|--------------------|--------|
| Effectifs | 62 | 20 | 24 | 30 | 14 |
| Pourcentage | 41,4 % | 13,3 | 16% | 20% | 9,3% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 2 : «Êtes-vous satisfait des prestations fournies par votre banque ? »

| Intitulé | Pas du tout | Moyennement | Suffisamment |
|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Effectifs | 16 | 125 | 9 |
| Pourcentage | 10,7% | 83,3% | 6% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 3 : « Connaissez-vous de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)? »

| Intitulé | Oui | Non |
|-------------|-----|-----|
| Effectifs | 93 | 57 |
| Pourcentage | 62% | 38% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 4 : « Pensez-vous que votre établissement financier prend en compte les préoccupations sociales et environnementales dans ses activités ? »

| Intitulé | Plus ou moins | Oui | Autres |
|-------------|---------------|------|--------|
| Effectifs | 136 | 10 | 4 |
| Pourcentage | 90,7% | 6,7% | 2,6% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 5 : « Pensez-vous que votre banque constitue une finance responsable ? (financement de l'économie et accompagnement de vos besoins financiers) »

| Intitulé | Pas du tout | Plus ou moins | Oui | Autres |
|-------------|-------------|---------------|-----|--------|
| Effectifs | 12 | 66 | 54 | 18 |
| Pourcentage | 8% | 44% | 36% | 12% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 6 : « Votre banque vous met-elle en confiance ? »

| Intitulé | Pas du tout | Plus ou moins | Oui |
|-------------|-------------|---------------|-------|
| Effectifs | 23 | 87 | 40 |
| Pourcentage | 15,4% | 56% | 26,6% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 7 : « Votre banque fait-elle de la satisfaction de ses clients son cheval de bataille ? »

| Intitulé | Pas du tout | Plus ou moins | Oui |
|-------------|-------------|---------------|-----|
| Effectifs | 31 | 56 | 63 |
| Pourcentage | 20,7% | 37,3% | 42% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 8 : « Pensez-vous que votre banque est soucieuse du bien-être et du développement professionnel de ses employés ? »

| Intitulé | Pas du tout | Plus ou moins | Oui | Autres |
|-------------|-------------|---------------|-------|--------|
| Effectifs | 18 | 84 | 38 | 10 |
| Pourcentage | 12% | 56% | 25,3% | 6,7% |

Source : Questionnaire - Étude client

Tableau 9 : « Pensez-vous que votre banque pilote les impacts environnementaux et sociaux de ses produits et services ? »

| Intitulé | Pas du tout | Plus ou moins | Oui |
|-------------|-------------|---------------|-------|
| Effectifs | 41 | 53 | 56 |
| Pourcentage | 27,3% | 35,3% | 37,4% |

Source : Questionnaire - Étude client

B. Analyse des réponses

Au fil de ces questionnaires, différents décalages majeurs ont été constatés entre les attentes des clients et les réalisations des banques :

Constat n°1 : il existe un écart significatif entre les engagements des banques par le biais de codes éthiques et de chartes et la perception qu'en ont les clients. Les chartes d'éthiques de la relation client souffrent d'une visibilité insuffisante, qu'elles soient destinées à un usage interne ou externe.

Constat n°2 : un écart significatif est identifiable entre l'offre des banques vis-à-vis de leur clientèle rencontrant des difficultés financières et la façon dont les clients la perçoivent. Cet écart est sans doute en partie lié à la méconnaissance de ces offres et à la sensation que les banques ne sont pas suffisamment proches de leurs clients.

Constat n°3 : il existe un décalage important entre les moyens mis en œuvre par les banques pour associer les clients à la conception ou à l'amélioration des offres et les perceptions des clients qui se sentent peu impliqués dans cette démarche. Le recueil de l'opinion des clients sur la politique RSE des banques et la diffusion des résultats de ces enquêtes ne sont pas encore des pratiques très répandues. Les résultats de l'étude laissent pourtant apparaître qu'une part non négligeable des clients est intéressée par ce type d'informations.

L'analyse des questionnaires met en lumière une insuffisance de communication plutôt qu'une insuffisance d'action de la part des institutions bancaires. Suivant les réponses, il est constant des efforts sont réalisés par les banques et établissements financiers en vue d'adopter une démarche socialement responsable. Il serait ainsi hâtif de conclure que la valeur ajoutée de l'implication de la RSE dans les banques est limitée, car il est évident que les attentes des clients vont croissantes et que, dans ce contexte, les banques ne peuvent se contenter de faire de la figuration.

L'enjeu de la reconnaissance de l'implication des pratiques responsables est ainsi majeur car il contribuera rapidement à une différenciation entre les institutions bancaires. Derrière le classement des banques plus ou moins engagées, on verra vraisemblablement apparaître un classement d'attractivité pour un pourcentage de clients sans cesse grandissant. Toutefois, un pourcentage significatif des réponses révèle un engagement peu visible en matière sociale et environnementale. Les banques et établissements gagneraient à s'y améliorer, conformément aux principes et objectifs du développement durable.

Ainsi on pourrait conclure que, s'il est difficile de quantifier le bénéfice à s'engager proactivement dans la voie du développement durable en développant et en promouvant des offres et services durables, il y a un risque majeur à ne pas le faire, et que ce risque est fortement aggravé par un déficit de communication. De ce fait, la mise en œuvre de la RSE, et notamment l'innovation à travers des nouveaux produits et services ou partenariats particulièrement innovants, est sans doute un levier de futur avantage concurrentiel.

Notons enfin que l'implication des parties prenantes est vraisemblablement le plus fort bras de levier à disposition des banques pour développer leur communication envers leur clientèle, les collaborateurs jouissant d'une relation de proximité avec leurs clients permettant aisément de faire passer les messages clefs. Ainsi, la formation des collaborateurs doit être abordée comme un premier pas vers une meilleure communication entre l'entreprise et les clients, la sensibilisation et la pédagogie étant les préalables à une communication externe efficace. Entendons ici, par parties prenantes notamment la Société Civile, l'Etat et le Secteur Privé tous bénéficiaires des services bancaires.

La promotion de la RSE au sein de toutes les banques et établissements financiers apparaît être un outil indispensable en vue de l'amélioration du rapport client et banques.

SECTION VI : RECOMMANDATIONS

L'étude réalisée nous a permis d'appréhender les actions entreprises par l'Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers de Côte d'Ivoire, en vue de faire adopter par ses membres la démarche développement durable.

Les propositions ci-après devraient permettre d'optimiser le comportement des membres de l'APBEFCI, en les soumettant aux principes et objectifs du développement durable :

- Favoriser une gestion optimale des ressources des banques ;
- Former les parties prenantes et aide aux clients rencontrant des difficultés financières ;
- Mesurer fréquemment la satisfaction des clients ;
- Renforcer les principaux engagements en vue de garantir la satisfaction des clients ;
- Offrir des produits et services développement durable aux clients ;
- Proposer des crédits verts pour des activités écologiquement responsables ;
- Renforcer les Investissements Socialement Responsables ;
- Améliorer les conditions de prêts ;
- Etablir des partenariats avec des structures (ONG ou Association investies dans la politique développement durable ;
- Etablir un dialogue avec les parties prenantes (clients, Etat, institutions internationales, associations, ONG et le personnel des banques) ;
- Favoriser l'information vis-à-vis des clients ;
- Promouvoir des emplois stables et qualifiés au sein des banques ;
- Mettre en place un service RSE ;
- Publier les rapports RSE ;
- Favoriser le soutien aux institutions de micro finances ;
- Favoriser des services de pré-bancarisation à moindre coût ;
- Aider les clients en situation de fragilité ;
- Implémenter les systèmes qualité-sécurité environnement au sein des banques ;
- Favoriser une gestion optimale des ressources au sein des banques ;
- Favoriser la lutte contre la corruption et le blanchiment de fonds ;
- Etablir un dialogue avec les parties prenantes (Etat, OI, associations, Clients, personnels des banques) ;
- Favoriser l'accès à l'information.

SECTION VII : CONCLUSION

L'APBEF-CI est une faîtière importante pour l'amélioration des activités bancaires et financières en Côte d'Ivoire. En témoignent ses objectifs qui sont essentiellement:

- L'unification des règles qui régissent ses membres et des pratiques qu'elles suivent;
- La contribution au développement de l'épargne et de la prospérité du commerce, de l'industrie et de l'agriculture, par la présentation de toutes suggestions relatives à ses intérêts généraux : au Gouvernement, à la BCEAO, aux Chambres Consulaires et aux autres organisations professionnelles ; Des interventions, en agissant comme arbitre amiable ou rapporteur, dans les contestations qui peuvent être portées devant elle ;
- Des interventions en justice, si elle juge utile, dans toute situation où une banque ou établissement financier est en cause, en demande ou en défense, lorsque le procès touche aux intérêts généraux de l'exercice de la profession ;
- La mise en commun des renseignements sur la solvabilité et la moralité du commerce en général ;
- Des interventions dans les cas prévus par les textes législatifs ou réglementaires. Notamment l'APBEF-CI étudie les questions intéressant l'exercice de la profession bancaire et des professions s'y rattachant : conditions, regroupement, création de services communs, formation professionnelle.

Les banques et établissements financiers jouent un rôle important dans le développement économique de notre pays. Partant, l'APBEFCI en qualité de faîtière, se doit au vu de ses objectifs de conduire ses membres vers une maximisation de leur profit, mais sans toutefois, exclure les exigences actuelles en matière de gouvernance d'entreprise.

Il ressort de cette étude que l'APBEFCI, devrait nécessairement prévoir dans ses organes, un service qui traitera spécifiquement des questions relatives au développement durable notamment la responsabilité sociétale. Ce qui, permettra une amélioration des rapports avec leurs clients, surtout dans les domaines de l'information, de la communication et de la participation des clients au processus de prise de décisions. Il serait donc judicieux que l'APBEFCI, au-delà des intérêts légitimement poursuivis, s'étende tant au plan formel que matériel, aux personnes qui leur confèrent indéniablement leur essence.

L'Etat de Côte d'Ivoire, au vu de la dimension gouvernance, a aussi un rôle à jouer dans cette perspective de développement durable, en créant le cadre institutionnel et juridique permettant de faire adopter les questions de responsabilité sociale par les banques et établissements financiers. L'adoption de la loi n°2014-390 du 20 juin 2014 d'orientation sur le développement durable témoigne de l'engagement de notre pays dans le processus irréversible de Responsabilité sociétale. Récemment, le Gouvernement ivoirien a adopté en Conseil des ministres, un décret réglementant le régime de quotités cessibles et saisissables lors de la contraction d'un crédit bancaire. CE texte fixe la quotité saisissable à un taux de 33 pour cent du salaire, au-delà duquel, le banquier ne peut aller. Cette mesure vise à offrir plus de possibilités pour les Ivoiriens de contracter des prêts auprès des banques. Par ailleurs, M. Koné a souligné

que cette mesure va aussi favoriser les possibilités d'accèsion à la propriété immobilière des ménages ivoiriens.

Cette décision est une véritable démonstration de l'attachement de l'Etat aux principes du développement durable.

Bibliographie

Ouvrages

Arnaud, Berger et de Perthuis, Le développement durable - Paris, Nathan, 2011,

Arnould P. - "Entreprises et développement durable : une relation ambiguë", Revue des Deux Mondes, 10-11, p. 80-94, 2007

Aubertin C. et Vivien F.-D. (dir.) - Le développement durable. Enjeux politiques, économiques et sociaux, Paris, La Documentation française, 144 p., 2006

Articles

Andrée De Serres et Michel Roux, Les stratégies de responsabilité sociale dans les banques : comment contribuer à renforcer la cohésion sociale à travers les activités de la finance ?

Notté, Gérard, Financement participatif ("crowdfunding") [ordonnance n° 2014-559 du 30 mai 2014] Semaine juridique. Edition entreprise et affaires, 12 juin 2014, n° 24, p. 9-10

Santi Michel , Les banques ont-elles une responsabilité morale dans le déclenchement de la crise ? Revue de droit bancaire et financier, Mai – juin 2014, n° 3, p. 106-110

Autres documents

ACDI (Agence canadienne de développement international). 2003. Cadre de développement du secteur privé. Gatineau, Canada.

La gouvernance en faveur du développement humain durable - Document de politique générale du PNUD - 1997

La loi n-°2014-390 du 30 juin 2014 d'orientation sur le développement durable

La Grille d'Analyse du Développement Durable (GADD, Chicoutimi – Québec)

La Norme Iso 26000

2003c. Rapport sur le développement dans le monde 2004 : Mettre les services de base à la portée des pauvres. Paris : Éditions ESKA.

SD 21000 - Développement durable - Responsabilité sociétale des entreprises - Guide pour la prise en compte des enjeux du développement durable dans la stratégie et le management de l'entreprise - AFNOR 2003

| MEMBRES DU GROUPE DE REFLEXION SUR L'ETUDE DE L'APBEFCI | |
|---|---|
| TROUPAH YANNICK ALAIN | Coordonnateur de l'Etude, juriste spécialisé en Environnement |
| KOUAKOU SYLVERE | Spécialiste en sociologie et Développement Durable |
| Dr NOUM Fabrice | Spécialiste des questions sociales et sanitaires |
| GAPEA Nadine | Spécialiste des questions de banques et finances |
| KABA Ladji | Spécialiste en Economie |
| GOORE Bi Goore | Spécialiste en QSE |