

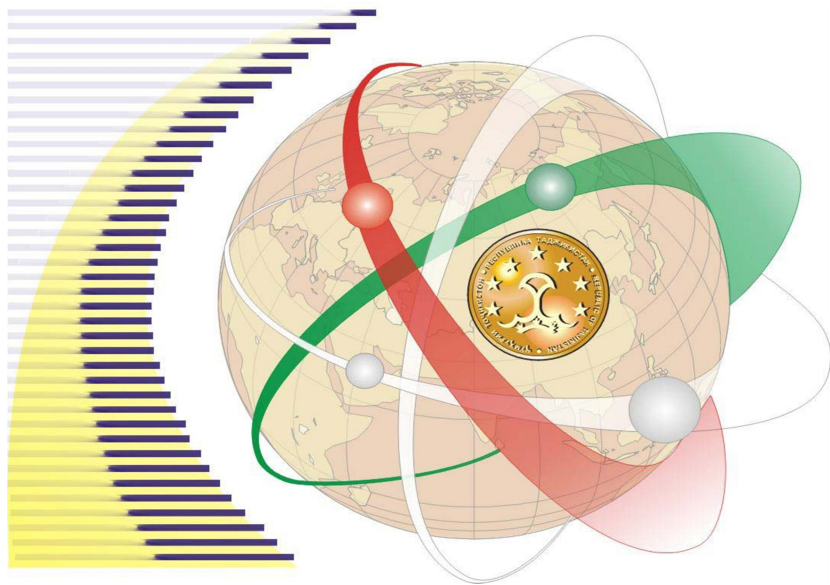


La revue scientifique
**Les Cahiers
du CBRST**

La science au service de la société

DOSSIERS

**Société
Environnement
Développement**



03 BP 1665 Tél (229) 21 32 12 63 2132 09 77
Fax : (229) 21 32 36 71
Mail : cahiersducbrst@yahoo.fr ;
cahiersducbrst@gmail.com
Site Web : <http://www.cbrst-benin.org>

Les Cahiers Centre Béninois de la Recherche Scientifique et Technique ; ISSN : 1840-703X ; Dépôt légal 6125 du 7/6/2012 ; Deuxième trimestre 2012 ; Bibliothèque National du Bénin 03 B.P. : 1665 Cotonou (Bénin) ; (229):95957332; 95403914 cahiersducbrst@yahoo.fr ; cahiersducbrst@gmail.com

Directeur de Publication : Fidèle Biaou DIMON ; Directeur Général du CBRST

Rédacteur en Chef : Placide

Conseiller Scientifique : Apollinaire Guy

CLEDJO ; Maître de Conférences

MENSAH ; Directeur de Recherche

Comité scientifique

Pr. DARBOUX Raphael (Bénin)	Pr. HONTONFINDE Félix (Bénin)
Pr. BIGOT André (Bénin)	Pr. TOUKOUROU Fatiou (Bénin)
Pr. AKPONA Simon (Bénin)	Pr. FAYOMI Benjamin (Bénin)
Pr. LALEYE Anatole (Bénin)	Pr. MAKOUTODE Michel (Bénin)
Pr. HOUNNOU Gervais (Bénin)	Pr. TCHITCHI Toussaint Y. (Bénin)
Pr. HOUNGBE Fabien (Bénin)	Pr. OYEDE Marc (Bénin)
Pr. Michel BOKO (Bénin)	Pr. EDORH Patrick A. (Bénin)
Pr. KOUMAKPAYI Taofiki (Bénin)	Pr. AKOEGNINO Akpovi (Bénin)
Pr. SAMBA KIMBATA Joseph (Congo B)	Pr CLEDJO Placide (Bénin)
Pr. GBEASSOR Messanvi (Togo)	Pr. DOMINGO Etienne (Bénin)
Pr. MASSOUGBODJI Michel (Bénin)	Pr. HOUNDENOU Constant (Bénin)
Pr. AFOUDA Abel (Bénin)	Pr. MENSAH Guy Apollinaire
Pr. ZOUNGRANA Pierre Tanga (Burkina)	Pr. TOSSA Joel (Bénin)
Pr. MOUDACHIROU Mansourou (Bénin)	Pr. SINSIN Brice (Bénin)
Pr. JOSSE Roger (Bénin)	Pr. GBENOUE Joachim (Bénin)
Pr. LALEYE Anatole (Bénin)	Pr. LALEYE Philippe (Bénin)
Pr. MOUDACHIROU Mansourou (Bénin)	Pr. TCHAMIE Tiou (Togo)
Pr. TOUKOUROU Fatiou (Bénin)	Pr. GBAGUIDI Fernand (Bénin)
Pr. AGBOSSOU K. Euloge (Bénin)	Pr. ANIGNIKIN Sylvain (Bénin)
Pr. SOCLO Henri (Bénin)	Pr. AHANHANZO Corneille (Bénin)

COMITE DE LECTURE : Prof NOUHOUAYI Albert ; Pr AGBOSSOU K. Euloge ; Pr AVLESSI Félicien ; Prof CLEDJO Placide; Prof da CRUZ Maxime ; Prof DIMON Biaou Fidèle ; Prof DOMINGO Etienne ; Prof EDAH Daniel ; Prof KOUNOUHEWA Basile ; Prof MENSAH G. A. ; Prof TOSSOU Okri Pascal ; Prof YAYI Eléonore ; Dr TENTE Brice; Dr YABI Ibourahima ; Dr. Zacharie SOHOU ; Pr. JOSSE Roger ; Pr. LALEYE Anatole ; Pr. OUMOROU Madjidou ; Prof BOKO Gabriel; Prof MONGBO Roch ; Prof. SOCLO Henri ; Dr ALAMOU Eric ; Dr AZANDO E. V.; Dr DOUGNON Victorien ; Dr FOURN Elisabeth; Dr GBAGUIDI Fernand; Dr GBANGBOCHÉ A. B. ; Pr GLELE KAKAÏ Romain ; Pr HONTONFINDE Félix ; Pr HOUNHOUGAN Joseph ; Pr KPOVIESSI Salomé ; Pr OYEDE Marc ; Pr. Ag. FOLLIGAN Bénédiction ; Pr. Ag. YAO-GNANGOURA Victor ; Pr. AKPONA Simon ; Pr. ALLABI Aurel ; Pr. BIGOT André ; Pr. CHIKOU Antoine ; Pr. DARBOUX Raphael ; Pr. Fulgence AFOUDA ; Pr. GBAGUIDI Fernand ; Pr. HOUNGBE Fabien ; Pr. HOUNNOU Gervais ; Prof Ag. MOUMOUNI Hassane ; Prof AHOHOUNKPANZON Michel; Prof AINA Martin ; Prof ALLABI Aurel ; Dr BAGODO Obarè ; Dr HOUNGNIHIN Roch ; Dr GUENDEHOU Sabin ; Dr JOHNSON Christian; Dr KPOHOU Ferdinand; Dr TCHIBOZO Eric

Toute reproduction, même partielle de cette revue est rigoureusement interdite. Une copie ou reproduction par quelque procédé que ce soit, photographie, microfilm, bande magnétique, disque ou autre, constitue une contrefaçon passible des peines prévues par la loi 84-003 du 15 mars 1984 relative à la protection du droit d'auteur en République du Bénin.



SOMMAIRE

VOLUME 3

1. CARACTERISATION PROFESSIONNELLE DES ACTIVITES HUMAINES DANS LA FORET CLASSEE DE YAPO ABBE A AGBOVILLE (SUD DE LA COTE D'IVOIRE).....158
AMANI Yao Célestin
2. LES FACTEURS LIMITANT L'OBSERVANCE THERAPEUTIQUE CHEZ LES PERSONNES VIVANT AVEC LE VIH/SIDA AU CHU-KARA AU TOGO.....174
Dr. KANATI Lardja
3. DETERMINANTS ENVIRONNEMENTAUX DES MALADIES HYDRIQUES DANS LA COMMUNE LACUSTRE DE SO-AVA (SUD-BENIN).....200
TCHAOU A. Gabin, SEBO VIFAN Eric, BONI Gratien
4. LIEN ENTRE AGRONOMIE ET SOCIOLOGIE DANS L'ANALYSE DU MILIEURURAL EN CÔTE D'IVOIRE : dépasser les expérimentations agronomiques et les simples enquêtes sociologiques.....224
KOUASSI N'GORAN François ; KOUASSI KOUADIO Edouard ; KOUAME KOUASSI Joseph
5. SCIENCE POLITIQUE ET GOUVERNANCE LIBERALE EN COTE D'IVOIRE ET EN AFRIQUE DE L'OUEST.....243
ADJAGBE Mathieu
6. L'ELECTION PRESIDENTIELLE DE 2015 AU NIGERIA : UN TEST DE CONSOLIDATION DE LA DEMOCRATIE.....271
KITTI H. Nathanièl,
7. ACCIDENT DE LA ROUTE A COTONOU : RESULTAT D'UNE DIVERGENCE DE LOGIQUES ENTRE ACTEURS ?.....304
SAHGUI Mathieu, TOSSOU Rigobert Cocou
8. CARRIERE SPORTIVE AU BENIN : ARRÊT ET EFFETS SUR LE PARCOURS DE VIE DES HANDBALLEURS DE LA VILLE DE PORTO-NOVO.....331
DAKPO Pascal Codjo, ATTIKPA Antoine, AHONNON Adolphe, KPOYIKPO M. C. Modeste



PRÉFÉRENCE DES CLIENTS ENTRE RETRAIT AUX GUICHETS BANCAIRES ET AUX DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS (DAB)

DAGBELOU.V.K.Dominique¹, DANNON Hodonou² ABALLO O. Théophile³

dagbelou@univobu.edu.bj, dannan@yahoo.com, onyonkiton@hotmail.com

¹-Laboratoire de recherche CRECI (Centre de Recherche en Economie, Croissance et Innovation) / Institut Universitaire de Technologie de Gestion (IUT) / Université de Parakou

²-GRANEM, Université d'Angers FASEG/ UP

³-Laboratoire d'Electrotechnique de Télécommunication et d'Informatique Appliquée (LETIA)/ Génie Informatique et de Télécommunication (GIT/EPAC/UAC)

RESUME

Les Distributeurs Automatiques de Billets ont été d'une utilité pour les consommateurs dans la littérature, mais force est de constater qu'au Bénin, ils ne sont pas employés à leur capacité de fonctionnement malgré le long rang observé aux guichets. Cet article analyse le paradoxe apparent du comportement des clients. Un questionnaire a été administré à un échantillon représentatif des détenteurs de cartes de retrait. La régression logistique a permis d'estimer la probabilité qu'un détenteur de carte se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces. La distance qui sépare le lieu de résidence des distributeurs automatiques de billets, la catégorie socioprofessionnelle du répondant, et le niveau de revenu influencent la probabilité de retrait des espèces à la banque. Cette étude pourrait être étendue à d'autres pays de la sous-région.

Mots clés : Distributeur Automatique, Billets, Rationalité du consommateur, Gestion des ressources. Code JEL : L25 ; C51 ; M2.

ABSTRACT

Ticket Vending Machines have been beneficial to consumers in the literature, but it has to be noted that in Benin, they are not used at their full useful capability despite long row are observed at the counters. This article analyses the apparent paradox of customer behavior. A questionnaire was administered to a representative sample of the withdrawal cardholders. Logistic regression was used to estimate the probability that a Cardholder makes at least once during the week to the bank to withdraw cash. The distance between residence's place and TVM, occupational status of the respondent, and income level influence the probability of cash withdrawal at the bank. This study could be extended to other countries in the sub-region.

Keywords: Vending Machines, Ticket, Consumer rationality, Resources management,

Code JEL : L25 ; C51 ; M2.



INTRODUCTION

L'adoption et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication par les clients posent un nombre de problèmes. Ainsi, les consommateurs peuvent accepter ou refuser les outils à eux proposés par les entreprises. L'acceptation est la plupart du temps fonction de l'utilité, la facilité et le gain de temps que procure ladite technologie. En effet, les Technologies de l'Information et de Communication (TIC) renforcent l'avantage concurrentiel et la valeur ajoutée apportée aux clients en améliorant la capacité d'innovation des banques. Cherchem (2011) peint cette réalité lorsqu'il soutient que : «L'économie fondée sur la connaissance est un système économique, créatif de valeur, sensibles aux interactions entre ces piliers tels que les TIC, les ressources humaines, innovation et services et une culture qui favorise cette interaction». Pour El Fidha & Tarifa, (2009), les technologies permettent d'optimiser l'utilisation de l'information à des fins de contrôle, de coordination et de prise de décision. Les TIC sont utilisés aussi bien comme un canal de communication que comme un canal de distribution pour mieux satisfaire les clients à temps d'une part et pour mieux gérer les ressources de l'entreprise d'autre part Notebaert & al. (2008).

Les TIC ont ainsi permis aux banques d'offrir deux possibilités de retrait aux clients bancaires. Ces derniers peuvent aller aux guichets ou dans les distributeurs automatiques de billets (DAB). Ces distributeurs sont bien utilisés en Europe par ce qu'ils réduisent les pertes de temps aux utilisateurs. Mais plusieurs décennies après l'installation des DAB par les banques béninoises, force est de constater que les consommateurs qui détiennent des cartes de retrait affluent toujours vers les guichets, marquant ainsi leur préférence à retirer l'argent aux guichets des banques. En effet, dans presque toutes les agences bancaires au Bénin, de longues files d'attente s'observent avec en moyenne, une trentaine de clients attendant leur tour, soit dans les rangs, soit sur des chaises, et même parfois debout dans un quelconque ordre car n'ayant plus de place. Il arrive que certains clients renoncent à leur opération de retrait pour revenir à un autre moment de la journée ou le lendemain. Par ailleurs, certains clients se trouvent obligés de reprendre leur fiche mal remplie, perdant encore du temps avant de se faire servir. Dans pareilles situations, le recours aux distributeurs automatiques est réellement une alternative pratique pour les consommateurs bancaires. Cependant, les Distributeurs Automatiques des Billets (DAB) sont vides dans l'attente qu'un client passe pour des retraits d'espèces. Il est donc à croire que les DAB qui devraient fonctionner 24h sur 24h et 7j sur 7 ne fonctionnent qu'à partir du samedi soir au dimanche alors que dans le même temps certaines banques continuent d'investir dans l'installation des DAB.

Cette étude, qui s'inscrit dans le courant théorique de la connaissance de l'économie des instruments de paiement, envisage une contribution au plan managérial et théorique. Au plan managérial, les dirigeants bancaires au Bénin peuvent rationaliser leur investissement en prenant en compte les préférences des consommateurs en matière de choix des possibilités de retrait des espèces (Est-ce qu'il n'y a pas un intérêt à comprendre le pourquoi de cette préférence ? car la rationalité est possible si



on comprend les motivations du consommateur pour ces préférences). Pour Elidrissi (2006), les banques optent pour les stratégies qui rehaussent la valeur ajoutée client et par conséquent renforcent leur compétitivité. Les DAB visent une meilleure satisfaction des clients et s'inscrivent dans une stratégie de minimisation des coûts de transaction (Cherchem, M. 2011 ; Notebaert & al. 2008), si le double objectif est poursuivi alors il faut chercher à comprendre le choix du consommateur. Cet article contribue au débat scientifique sur la minimisation des coûts de transactions surtout dans un pays en développement où l'efficacité des moyens constitue une problématique intéressante.

Au niveau théorique, cette étude comble le vide sur les raisons du renoncement à l'utilisation des DAB pour le retrait des espèces. Elle apporte également un éclairage empirique sur l'utilisation des instruments de paiement notamment les cartes de retraits au Bénin. C'est à ce sujet que Bounie & François (2009) invitent les chercheurs à combler le vide théorique sur la connaissance de l'utilisation des instruments de paiements en général, et surtout dans le contexte africain. Cette observation suscite des interrogations de recherche sur la rationalité qui sous-tend le comportement des consommateurs vis-à-vis des moyens de paiements et celle des banques par rapport à leurs stratégies de gestion des coûts. Pourquoi les détenteurs de cartes de retrait continuent-ils de retirer des espèces aux guichets des banques ? Cette étude répond à cette interrogation qui souligne un paradoxe comportemental réel apparent des consommateurs bancaires béninois.

1 Définition des concepts

Les différents concepts abordés dans cette étude sont définis pour mieux permettre aux lecteurs de comprendre cet article. Cette étude s'inscrit dans une approche stratégique qui intègre la rationalité des banques en matière de recours aux nouvelles technologies dans une perspective de réduction des coûts de gestion, d'augmenter la numérisation de la monnaie et de faciliter la communication rapide et à moindre coût. L'adoption de cette démarche conduit également à faciliter l'accès aux ressources bancaires même à des heures non ouvrées des banques. Cependant, les clients n'apprécient pas ces technologies de la même façon. C'est pourquoi il est nécessaire d'élucider les concepts.

Préférence des clients : La préférence des clients est le choix exprimé lorsque l'occasion est donnée aux clients de la faire ou non quand ceux-ci n'ont pas eu cette chance. Elle exprime le choix d'une option par les clients tenant compte de la rationalité de ce dernier. Dans le contexte de cette étude, la préférence entre les guichets bancaires et les distributeurs automatiques de billets est le choix opéré pour le retrait de liquidité par les clients dans l'une ou l'autre possibilité proposée par les banques. Ce choix n'est pas exclusif l'un par rapport à l'autre, cependant la banque propose les distributeurs automatiques pour réduire les pertes de temps aux clients qui malheureusement ne le perçoivent pas d'un même œil.

Distributeurs automatiques de billets (DAB) : Ils sont les technologies bancaires installées pour le retrait de liquidités par les clients. Ces DAB sont fonctionnels à plein temps et devraient faciliter l'accès aux ressources financières par les clients en



temps opportun. Mais il arrive que ces DAB soient vides empêchant ainsi les clients de résoudre leurs problèmes financiers. De même, les coupures d'énergie électrique qui constitue le quotidien dans nos pays constituent des entraves à l'accès faciles aux ressources financières.

Cartes bancaires : Les cartes bancaires sont les instruments d'identification des clients par les DAB. Les DAB demandent un nombre donné d'informations que le client est censé répondre pour autoriser toute opération de retrait. Mais, suite à un mauvais renseignement, le distributeur peut emporter ladite carte. Le détenteur doit dans ces conditions se rapprocher de la banque pour entrer en possession de ladite carte.

Guichets bancaires : Les guichets bancaires sont les espaces aménagés par les banques pour les différentes opérations bancaires à savoir les retraits de liquidités, les dépôts de liquidités, les remises de chèques etc. Ils sont ouverts au public les jours ouvrables de huit heures à dix-sept (8h à 17 h) ; les week-ends de neuf heures à treize heures (9h à 13h) et les veilles des jours fériés de huit heures à quatorze heures (8h à 14 h).

2 Analyse du contexte des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB)

Pour Bounie et François (2009), le coût de retrait est constitué de deux éléments: d'une part, le coût direct du retrait (Cr), la tarification appliquée par les banques aux retraits et, d'autre part, le coût indirect du retrait (Cv), le coût de déplacement pour se rendre, soit aux DAB soit aux guichets bancaires. La décision d'aller aux guichets bancaires ou aux DAB des consommateurs répond -elle à une logique de rationalité économique ? En effet la rationalité du consommateur dans le choix de son retrait d'espèces mérite une analyse théorique.

Au Bénin, le coût direct de retrait bancaire au guichet est nul comme en France. Aucune banque n'applique de tarification sur les retraits à son guichet. Par contre, le coût indirect de retrait comprend la distance à parcourir pour effectuer le retrait et le coût d'opportunité relatif au temps de déplacement. Il est à remarquer que dans les agences, principalement celles des grandes villes du Bénin, des files d'attentes s'observent aux guichets des agences bancaires. D'où l'intérêt de s'interroger sur les raisons de cette rationalité alors qu'il existe à disposition des clients des DAB.

Mais lorsqu'on examine le coût total de retrait dans les DAB, il est exprimé comme suit : $Ct = Cr + Cv$. Il convient également de rappeler que chaque banque installe ses DAB et que les clients d'une banque n'utilisent que les DAB de sa banque (cette situation a été déjà réglée dans les pays de l'Union Européenne et les frais de retrait restent les mêmes que lorsque l'on effectue un retrait dans le DAB de sa propre banque). Il sera très intéressant pour les clients lorsque les banques harmoniseront les tarifications interbancaires pour permettre qu'un client puisse retirer des espèces au niveau de n'importe quel DAB. Bounie et François (2009) parlent de « retrait déplacé » fonctionnel en France. Le concept de retrait déplacé est aujourd'hui utilisé par la carte de retrait GIM initié par l'Union Economique et Monétaire Ouest



Africaine (UEMOA) à travers sa banque centrale la BCEAO (Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest).

La décision du choix du retrait dans ces conditions dépend du degré d'implication du client. Il est alors clair qu'il s'agit encore là d'une autre catégorie de consommateurs qu'il ne faut pas confondre avec «un consommateur populaire» client ordinaire d'une banque. C'est à cet effet que Lambin et Schumpitz (2003) soutiennent que l'implication suppose un degré particulier d'attention à un acte d'achat en raison de son importance ou du risque perçu qui lui est associé. Ils définissent six risques relatifs aux produits ou services à savoir: le risque fonctionnel, le risque financier, le risque physique, le risque de perte de temps, le risque social et le risque psychologique. Pour ces auteurs, les consommateurs développent des stratégies de réduction du risque de manière à pouvoir prendre des décisions à risque réduit dans des situations où l'information n'est pas disponible et où, dès lors, que les conséquences de leurs actes sont indéterminées.

3 Revue de littérature et hypothèses de recherche

L'économie des instruments de paiement ne peut être traitée sous un seul angle théorique. Plusieurs approches théoriques sont donc nécessaires pour mieux appréhender cette question, notamment la théorie des coûts de transaction, des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et la théorie stratégique, la théorie des ressources (stratégie), la théorie de prise de décision et la théorie du comportement des consommateurs.

4 La théorie des coûts de transaction, des NTIC et la théorie stratégique

D'après les travaux de Williamson (1975), les entreprises doivent leur existence à leur capacité de gestion des coûts de transaction liés au marché. L'optimisation des coûts de transaction demeure le défi continu pour les entreprises pour autant qu'elle reste une des conditions d'existence et de croissance des entreprises. En effet, la maîtrise des coûts intéresse le management stratégique parce qu'elle détermine et renforce l'avantage concurrentiel de l'entreprise. Pour Porter (1996), la domination par les coûts est un avantage stratégique certain qui influence la compétitivité à long terme de l'entreprise. Les technologies de l'information et de communication contribuent à cette recherche de maîtrise de coûts. Sun Initiative (2011) montre que les moyens de paiement électronique sont rapides et moins coûteux pour les banques que les chèques qui peuvent être sans provision d'une part et qui n'offrent pas une disponibilité instantanée d'autre part.

Les Technologies de l'Information et de Communication (TIC) regroupent l'ensemble des technologies qui sont associées à l'usage de l'Internet, des protocoles et mettent en réseaux sociaux les micro-ordinateurs en situation de travail. Les TIC rassemblent l'internet, l'intranet, l'extranet, les sites web, le courrier, workflow, le groupware et le data warehouse, la gestion électronique des documents (GED), l'échange des données informatiques (EDI) etc. Toutes ces technologies permettent d'optimiser l'utilisation de l'information à des fins de contrôle, de coordination et de prise de décision (El Fidha & Tariifa, 2009). C'est bien cette position que défend Cherchem (2011) pour qui l'économie fondée sur la connaissance est un système économique, créatif de valeur,



sensibles aux interactions entre les piliers tels que les TIC, les ressources humaines, les innovations et les services et une culture qui favorise cette interaction. Il met ainsi l'accent sur l'importance des TIC dans le renforcement de l'avantage concurrentiel, de la valeur ajoutée du service fournis aux clients et de la capacité d'innovation des banques. Pour Notebaert & al. (2008), les TIC sont utilisées aussi bien comme un canal de communication que comme un canal de distribution pour mieux satisfaire les clients à temps d'une part et pour mieux gérer les ressources de l'entreprise d'autre part.

4.1 La théorie des ressources

La théorie des ressources considère l'entreprise comme un ensemble de ressources physiques, matérielles et humaines. L'entreprise doit gérer de façon optimale ces différentes ressources à des fins stratégiques de compétitivité. La compétitivité résulte de la capacité de l'entreprise à faire une allocation économique desdites ressources. La théorie de la compétence considère que la compétence possède des dimensions dynamique, cognitive et holistique qui permettent d'appréhender l'entreprise comme un système ouvert qui doit gérer des actifs tangibles tout en ayant une démarche proactive face aux partenaires que sont les clients, les fournisseurs et même les concurrents. La théorie de la compétence repose donc sur une approche basée sur le management des compétences (El Fidha & Tarifa, 2009). Or, pour gérer des compétences, il faut accumuler des ressources et valoriser les compétences acquises de façon endogène et/ou exogène. Pour ce faire, l'entreprise représente le lieu d'accumulation, de valorisation et de création de nouvelles ressources et de compétences.

La gestion des coûts des instruments de paiement s'inscrit dans cette perspective. L'utilisation des cartes de retrait dans les distributeurs automatiques de billets contribue à la perspective théorique qui soulève la problématique de la capacité de l'entreprise à identifier et à développer des actifs stratégiques. Ainsi il est plus stratégique d'installer des distributeurs de billets pour économiser sur le personnel à charge dans la banque d'une part et d'autre part pour limiter de façon économique le montant des espèces à retirer car les DAB sont plafonnés.

Placé dans ce cadre théorique, nous formulons les hypothèses suivantes pour conduire notre réflexion sur le contexte bancaire béninois.

Hypothèse 1 : «Plus les banques s'inscrivent dans la réduction des coûts de transaction, plus elles installent les distributeurs automatiques au détriment de l'ouverture de nouvelles agences et plus les clients ont tendance à se rendre aux guichets pour y retirer des espèces ».

Malgré l'importance des deux approches théoriques précédentes dans la satisfaction du client et dans la minimisation des coûts, elles ne renseignent pas sur le comportement du consommateur. Or, ce dernier mérite une analyse surtout dans sa logique décisionnelle.

4.2 La théorie du comportement du consommateur et de prise de décision

Le comportement du consommateur est basé sur l'existence des besoins que ce dernier tente de satisfaire. Le consommateur s'inscrit dans une rationalité qui le conduit à



minimiser ses coûts, ses difficultés et les situations d'inconfort qui influencent ses choix décisionnels. Le comportement du consommateur répond à la loi de l'effet selon laquelle les organismes vivants ont tendance à répéter les actions dont les résultats leur donnent le plaisir et à éviter celles qui sont associés à des résultats désagréables.

Le consommateur utilise une démarche rationnelle de prise de décision qui le conduit à sa satisfaction dans des conditions performantes. Selon la théorie de prise de décision, le décideur fait le choix optimal lorsqu'il parvient à obtenir des informations actuelles, pertinentes et fiables. Mais dans le cas contraire, sa rationalité est donc limitée. Deux hypothèses sont formulées pour examiner le comportement bancaire des consommateurs.

Hypothèse n° 2 : « La recherche de réduction de coûts directs et indirects explique le recours des consommateurs aux guichets des banques pour effectuer leurs retraits »

Hypothèse n° 3 : « La profession de client détermine le recours aux DAB ».

5 Méthodologie de l'étude

5.1 Population et échantillon de l'étude

Les clients des banques, qui détiennent les cartes bancaires, constituent la population de notre étude dans laquelle un échantillon 800 clients est sélectionné pour la collecte de données. Les réponses exhaustives fournies par 732 clients ont pu être analysées. La méthode d'échantillonnage utilisée est celle de convenance.

5.2 La collecte des données

Un questionnaire a été utilisé pour la collecte des données. Les grandes lignes des questions portent sur les généralités, sur le comportement bancaire, les coûts directs et indirects des retraits aux guichets bancaires, le retrait aux guichets et les caractéristiques particulières des clients. Ce questionnaire a été pré-testé auprès de 20 personnes réparties comme suit, 6 banquiers, 8 universitaires et 6 clients pour vérifier la validité du construit et la fiabilité du questionnaire.

5.3 Analyse des données

Le logiciel d'analyses statistiques SPSS a été utilisé pour l'analyse des données statistiques. Les statistiques descriptives et la régression logistique ont été réalisées. Les corrélations entre les variables sont examinées afin de corriger d'éventuelles auto corrélations des variables et d'éviter l'effet masque. La qualité du modèle a été appréciée par le -2log de vraisemblance, le R-deux de Cox & Snell et le R-deux de Nagelkerke.

6 Résultats et discussion



6.1 Analyse des statistiques descriptives¹

6.1.1 Caractéristiques générales sur le comportement bancaire au Bénin

Les consommateurs bancaires détiennent en moyenne deux comptes bancaires et sont clients de deux banques. Tous nos enquêtés détiennent un compte bancaire et une carte de retrait électronique pour faire de retrait dans les distributeurs automatiques de billets. Toutefois, certains consommateurs détiennent trois comptes quand bien même ils sont clients d'une seule banque.

6.1.2 Caractéristiques des enquêtés

Les consommateurs bancaires enquêtés sont en majorité des jeunes. En effet, 56% sont de la tranche d'âge de 15 à 25 ans ; et 28% de la tranche de 26 à 35 ans. Seulement 1% ont plus de 56 ans. Par ailleurs 69% des enquêtés sont des hommes contre 31% de femmes.

L'analyse du montant de retrait au cours d'une semaine montre que 61% des enquêtés effectuent des retraits dont la valeur est inférieure à 50 000F CFA; 19% des clients bancaires font des retraits comprise entre 51 000F et 100 000F par semaine. Par contre, seulement 3% des enquêtés retirent entre 201 000F et 500 000F contre 9% de clients qui retirent entre 101 000F à 200 000F la semaine. Il est donc important de remarquer que 9% des clients font des retraits supérieurs à 500 000 F la semaine. Ce qui suppose le fait qu'il existe une tranche de la population qui dispose de ressources et fait des achats dont la valeur fait 10 fois celle de la majorité des enquêtés.

Par ailleurs l'analyse de la profession des enquêtés révèle que 15% de consommateurs enquêtés sont des commerçants, 22% de la profession libérale contre 6% d'enseignant chercheurs et 5% d'artistes et artisans. La grande majorité des consommateurs regroupe les étudiants, les fonctionnaires du secteur public et privé qui constituent 47% de l'échantillon.

6.1.3 Analyse des coûts directs et indirects relatifs aux retraits bancaires

La majorité des clients estime que le retrait dans les distributeurs automatiques de billets au Bénin est faiblement risqué. En effet, les distributeurs automatiques de billets sont installés dans les aires bien sécurisées autant pour les clients que pour les ressources financières des banques elles-mêmes. La densité des DAB est estimée à un DAB par quartier. Toutefois, certains quartiers n'ont pas de distributeurs automatiques. De même la décision de retrait dans les DAB ne se heurte ni à la question de distance ni à celle de temps mis pour s'y rendre. Ainsi en moyenne, les clients mettent 17 minutes pour se rendre de leur maison aux distributeurs automatiques de billets. Quant au temps mis par les clients pour se rendre de leurs services aux guichets des banques, il est de 19 minutes en moyenne.

¹ L'annexe n°1 présente les différentes statistiques descriptives des variables. Bien que les annexes ne sont pas directement jointes au présent document compte tenu des limitations relatives au nombre de page, elles sont néanmoins accessibles et consultables sur simple demande aux auteurs de l'article.



L'analyse des coûts directs de retrait montre qu'en moyenne 973 F le mois est supporté par les clients même si le coût maximum est évalué à 6000F. Remarquons que les coûts directs de retrait dans les DAB varient d'une banque à une autre. Cela pose donc le problème d'harmonisation des coûts et de l'uniformisation des DAB permettant une possibilité de retrait des clients dans tous les DAB indépendamment de la banque dont le consommateur est client. Cette analyse soulève donc le problème d'économie des moyens de paiements en général et de l'efficacité des décisions d'installation des DAB dans les villes de façon particulière. Le temps de déplacement des clients aurait pu être réduit et les moyens utilisés pour ces déplacements économisés. Quant à la décision de retrait aux guichets, la majorité estime qu'elle n'est pas liée à son coût faible ou nul mais plutôt à d'autres raisons. Les principales raisons énumérées comprennent l'économie sur les ressources disponibles car le recours aux DAB entraîne beaucoup plus de dépenses que les retraits aux guichets bancaires ; le montant limité des possibilités de retrait dans les DAB ; les éventuelles pannes des DAB et les coupures de l'énergie électrique très fréquentes au Bénin. Le gain de temps relatif aux recours aux DAB est aussi signalé. Ici certains clients montrent que les coûts indirects de retraits dans les guichets portent sur les files d'attente, les pertes de temps dans les halls et les temps de traitement des dossiers qui varient selon l'expérience ou l'agilité de l'agent.

6.1.4 Retraits aux guichets des banques

Les résultats montrent que le montant mensuel de retrait est compris entre 151 000F et 300 000F. Cela justifie en général le niveau de revenu dont dispose la majorité des enquêtés qui font environ 2 retraits dans les DAB par semaine.

Le recours aux guichets est justifié par les clients comme suit. En moyenne la minimisation des frais ressort comme la raison du recours aux guichets de banques des clients. Ils évitent ces frais directs tout en supportant des coûts indirects de perte de temps car ils mettent plus de temps pour aller de leurs services aux agences bancaires estimés à 19 mn contre les 17 mn qu'ils mettent pour aller de leurs maisons aux DAB. Même dans les banques, ils reconnaissent perdre encore de temps dans les files d'attente. Ces différents résultats soulèvent véritablement la problématique de la gestion des ressources en général et l'économie des moyens de paiement en particulier.

6.2 Analyse de la matrice des corrélations entre les variables

Cette matrice se trouve en annexe n°2 et indique notamment que :

- La probabilité de retrait est très positivement et significativement liée respectivement au nombre de banque dont les répondants sont clients, à la densité des DAB, au niveau mensuel du retrait et à la tranche d'âge du répondant.
- La corrélation est négative et significative entre la probabilité de retrait d'espèces et le temps moyen mis par le répondant de son domicile au DAB de même qu'à sa profession.
- La densité des DAB par quartier est négativement et significativement corrélée au temps mis par le répondant pour s'y rendre mais positivement liée au niveau mensuel de retrait.

Les résultats issus de l'analyse de la matrice des corrélations sont complétés par l'analyse économétrique des déterminants du retrait d'espèces en banque. C'est l'objet du paragraphe suivant.

6.3 L'analyse économétrique des déterminants du retrait d'espèces en banque

Nous nous proposons dans ce paragraphe de tester l'influence des coûts directs et indirects des retraits sur le choix de retraits d'espèces aux guichets des banques effectué par les détenteurs de carte de retrait. Pour ce faire, nous estimons la probabilité qu'un détenteur de carte de crédit se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces. Nous utilisons un modèle de régression logistique dont la spécification est la suivante :

$$P(Y) = \frac{1}{1 + e^{-(b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n)}}$$

où :

P(Y) est la probabilité qu'un détenteur de carte de crédit se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces. Elle est d'autant plus grande que le coût de retrait au DAB est élevé et le coût de retrait au guichet est faible.

e est la base des logarithmes népériennes.

$(b_1, b_2, b_3, \dots, b_n)$ sont les coefficients du modèle

$(X_1, X_2, X_3, \dots, X_n)$ sont les variables explicatives retenues résumées dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1: Signification des variables explicatives retenues dans le modèle logit

Symbole de la variable dans le modèle	Signification de la variable
Nombq	Nombre de banque dont le répondant est client
DensiDAB	Mesure la densité des distributeurs automatiques de billets par quartier sur une échelle de 1 à 5 dans la zone d'habitation de l'interviewé
TempmaizDAB	Temps mis par le répondant pour se rendre de sa maison au DAB
TempServDAB	Temps mis par le répondant pour se rendre de son service au DAB
Nivoretrai	Montant moyen mensuel de retrait effectué par le répondant
Sexerep	Sexe du répondant
Tranchagerep	Tranche d'âge du répondant
Montacha	Montants moyens des achats effectués durant une semaine par le répondant
Profrep	Profession du répondant

Le tableau de classement montre pour sa part que la prédiction en se basant sur la catégorie la plus fréquente permet de classer correctement 65,3 % des participants. Les tests de spécification de Khi-deux et de Hosmer-Lemeshow et l'analyse du tableau récapitulatif des modèles montrent que le modèle final permet de prédire significativement mieux la probabilité qu'un détenteur de carte de crédit se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces. Par conséquent, les résultats du modèle présenté dans le tableau 2 et le tableau 3 ci-après sont globalement satisfaisants.

Tableau 2 : Estimation économétrique des déterminants du retrait d'espèces en banque

Variables Indépendantes	Coefficients	P-value
Nombq	,070	(,791)
DensiDAB	1,197	(,274)
TempmaizDAB	-,012**	(,049)
TempServDAB	,034	(,854)
Nivoretrai	,438***	(,000)
Sexerep (Homme = 1)	-,425**	(,013)
Tranchagerep	,081	(,776)
Montacha	1,627	(,202)
Profrep	-,284***	(,000)
Constante	1,638***	(,000)

Source: Nos estimations sous SPSS. *** : significativité à 1 %. ** : significativité à 5 %.

La valeur p-value figurant entre parenthèses est la probabilité associée à la statistique de Wald.

Tableau 3 : Appréciation de la qualité du modèle économétrique

Etape	-2log-vraisemblance	R-deux de Cox & Snell	R-deux de Nagelkerke
1	957,315 ^a	,059	,080
2	928,729 ^a	,095	,128
3	922,426 ^a	,103	,138
4	918,539 ^a	,108	,145

a. L'estimation a été interrompue au numéro d'itération 4 parce que les estimations de paramètres ont changé de moins de ,001.

Source: Nos estimations sous SPSS

Avant toute analyse des résultats du modèle, il est important d'apprécier la qualité du modèle. En effet la diminution de la valeur du -2Log likelihood a montré qu'à la quatrième étape la qualité du modèle est améliorée. De même les 10,80% représentant la valeur du R-deux de Cox & Snell ont été améliorés par celle de R-deux de



Nagelkerke estimée à 14,50%. Quant aux résultats ils sont présentés et discutés en quatre points.

Primo, la distance qui sépare le lieu de résidence des distributeurs automatiques de billets influence négativement et significativement la probabilité qu'un détenteur de carte de crédit se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces. Ainsi, l'augmentation de cette distance entraîne une diminution de la probabilité de retrait des espèces. Ce résultat semble indiquer que les consommateurs bancaires sont sensibles à la distance qu'ils doivent parcourir avant de se rendre aux distributeurs automatiques de billets et, par conséquent, préfèrent accroître leur détention de liquidité qui leur évite de se rendre à leur agence pour retirer des espèces. Il corrobore les résultats obtenus par Bounie et François (2007).

Secundo, le sexe du répondant influence également négativement et significativement la probabilité de retrait des espèces. Ce résultat montre que la probabilité de retrait des espèces par les hommes est plus élevée et peut être la conséquence du contexte socioculturel béninois où généralement c'est le père de famille qui a l'entière responsabilité dans le fait de pourvoir aux besoins des siens.

Tertio, la catégorie socioprofessionnelle du répondant a un impact négatif et très significatif sur la probabilité de retrait des espèces. Ce résultat est révélateur de l'existence d'économies d'échelle entre les activités de dépôt et de retrait d'espèces pour des individus appartenant à ces professions.

Quatro, le niveau de revenu affecte positivement et très significativement la probabilité d'aller retirer des espèces à la banque. En effet, les distributeurs automatiques de billets n'autorisent pas des retraits de montant élevé. Or, les individus ayant un revenu élevé ont généralement tendance à aligner leur train de vie en conséquence. Ainsi, les possibilités de retrait aux distributeurs automatiques de billets étant limitées, le recours au guichet pour retirer des espèces constituent une alternative. Ce résultat est en phase avec ceux obtenus précédemment dans certaines études sur les cartes de paiement (Attanasio et al., 2002 ; Hayashi et Klee, 2003 ; Stix, 2004). Par ailleurs, une méta analyse faite aux USA montre que le niveau de revenu explique le recours aux guichets automatiques car les personnes à revenus élevés adoptent plus facilement les nouvelles technologies et utilisent mieux les guichets automatiques pour les petits retraits (Schuh & Stavins 2009 ; Borzekowski, Kiser & Ahmed according to Michigan data set 2008 in Risman 2009).

Enfin, nous n'observons pas d'effets significatifs des variables Nombq1, DensiDAB4, TempServDAB6 et l'âge du répondant sur la probabilité de retrait d'espèces. Ces résultats contre intuitifs méritent d'être approfondis par une étude plus étendue à d'autres pays de l'UEMOA.

CONCLUSION

L'objectif de cet article était d'analyser les déterminants de retrait d'espèce aux guichets des banques béninoises effectués par les détenteurs de cartes de retrait. Pour y parvenir, nous avons d'abord identifié sur la base de la littérature les déterminants de ce choix et élaboré un questionnaire qui été administré à un échantillon



représentatif des détenteurs de cartes de retrait. Ensuite, nous avons estimé la probabilité qu'un détenteur de carte de retrait se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces en utilisant un modèle de régression logistique.

Globalement, les résultats indiquent que la distance qui sépare le lieu de résidence des distributeurs automatiques de billets influence négativement et significativement la probabilité qu'un détenteur de carte de retrait se rende au moins une fois durant la semaine à la banque pour y retirer des espèces. La catégorie socioprofessionnelle du répondant a un impact négatif et très significatif sur la probabilité de retrait des espèces. De plus, le niveau de revenu affecte positivement et très significativement la probabilité d'aller retirer des espèces à la banque. Enfin, nos résultats n'ont pas permis de mettre en évidence un effet significatif entre la densité du DAB dans le quartier de l'individu et les retraits effectués en banques.

Cette étude pourrait être étendue à d'autres pays de la sous-région à des fins de comparabilité des résultats. Une autre perspective de recherche intéressante se rapporte aux déterminants de l'adoption des technologies nouvelles de paiement dans l'UEMOA. Enfin il convient d'explorer l'effet de la méconnaissance des fonctionnalités des DAB sur le recours des consommateurs aux guichets des banques.

RÉFÉRENCES

Ayoub H., Déploiement géographique des banques commerciales et cohésion sociale, *Confluences Méditerranée*, 2006, N°56, p.131-144.

Besson, M. et Lavorata, L., Impact de la crise économique sur le management commercial : une étude exploratoire auprès de conseillers bancaires, *Management & Avenir*, 2010, Vol.1 N°31, p. 304-320.

Bounie, D., François, A « Pourquoi les détenteurs de carte de retrait retirent-ils des espèces aux guichets bancaires ? », *Revue d'économie industrielle*, 2009, N°125, p. 41-52.

Chanel O. et Zouhaïer M. C., Adoption et utilisation du porte-monnaie électronique Monéo – Essai empirique sur un échantillon test, *Revue d'économie industrielle*, 2009, N° 126, p. 53-76.

Cherchem, M., L'innovation dans les services comme pilier de l'économie fondée sur la connaissance, cas des banques et des assurances algériennes, *Direction et Gestion / La revue des Sciences de Gestion*, 2011, N° 247-248, p. 29-37.

Cossalter, C. et al, La gestion des ressources humaines dans les banques, *Entreprises et histoire*, 2007, N° 48, p. 92-108.

El Fidha, C. et Tarifa A. M., TIC et culture : cas du secteur bancaire en Tunisie, *Management & Avenir*, 2009, Vol.1 n° 21, p. 9-25.

Elidrissi A., L'externalisation, une logique de déploiement d'activité au service de la relation client ? Cas de la banque, *Management & Avenir*, 2006, N° 10, p. 25-37.

Folkertsma, C. K. et Hebbink G. E., Cash management and choice of payment media: a critical survey of the theory, *Translation of research memorandum W O & E*, 1998 N° 532, p. 1-26



- Gurtner, B.**, L'agonie du secret bancaire suisse, *L'Économie politique*, 2010 N° 46, p. 36-45.
- Jarboui, A.**, Impact des mécanismes de gouvernance sur la stratégie de diversification des groupes tunisiens, *Management & Avenir*, 2008, N° 17, p. 83-104.
- Lambin, J. J. et Chumpitaz, R.**, *Marketing stratégique et opérationnel : du marketing à l'orientation marché*, Paris, Dunod, 2002, 5^{ème} Edition.
- Notebaert J. F. et al.** L'individualisation de la relation client sur Internet : une analyse comparative du service client en ligne des banques françaises, *Management & Avenir*, 2008 N° 16, p. 174-190.
- Ramos D. et Berneman, C.**, Les consommateurs argentins et mexicains utilisent-ils des critères différents lors de la sélection d'une banque? *Gestion*, 2001, Vol. 26, p. 58-67.
- Reid, K. A.** Estimating the Impact of the Alternative Means of Payment on Currency Demand in Jamaica, *Financial Programming and Monetary Analysis Unit Monetary Analysis and Programming Department Research and Economic Programming Division Bank of Jamaica*, 2008, p. 1-44
- Risman, M.**, Consumer payment choice: Measurement topics, *Embargoed until presentation time, Boston University*, 2009, p. 1-21
- Slater, F. S.** "Developing a Customer Value-Based Theory of the Firm" *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1997, Volume 25, No. 2, p.162-167.
- Stix, H.**, "How do debit cards affect cash demand? Survey data evidence" *Working paper, Esterreichische National Bank*, 2003, N° 82, p.1- 46
- Sun Initiative** "Adopting Electronic Payment Strategies to Improve Cash Flow Management", *The pulse of the New Jersey Business*, 2011, N°, p. 1-20



9. CARTOGRAPHIE DES CHANGEMENTS DE L'OCCUPATION DU SOL EN MILIEU URBAIN : CAS DU 12EME ARRONDISSEMENT DE COTONOU (BENIN).....354
AGBANOU Thierry, TENTE Brice, DJINADOU Rachade
10. CHRONICITE PATHOLOGIQUE, CRISE DE TEMPORALITE ET EXPERIENCES D'AJUSTEMENT BIOGRAPHIQUE DES DREPANOCYTAIRES EN MILIEU URBAIN (ABIDJAN-COTE D'IVOIRE).....370
DAYORO Z. Arnaud Kevin, ATTIGBI Laurence Désirée,
11. ÉCONOMIE ET POLITIQUE : A PROPOS DU CONCEPT DE MAIN INVISIBLE D'ADAM SMITH.....398
ALOSSE Charles-Grégoire Dotsè
12. EDUCATION-POPULATION ET DEVELOPPEMENT EN AFRIQUE SUB-SAHARIENNE : QUELLES OPPORTUNITES POUR LES MOBILISATEURS DE RESSOURCES HUMAINES ?.....417
GBECHOEVI Alohoutadé Alexandre
13. EVALUATION DES SYSTEMES DE PRODUCTION MARAICHERE DU SUD-BENIN : CARACTERISTIQUES ET TYPOLOGIE OPERATIONNELLE POUR L'AMELIORATION DE L'IRRIGATION SUR LE PERIMETRE DE HOUYEIHO A COTONOU.....458
Thierry HOUNGUE, Valentin KINDOMIHOU
14. L'ANCRAGE CULTUREL EN ANALYSE DU DISCOURS. LES STRATEGIES DISCURSIVES A L'EPREUVE DE L'HYBRIDITE DANS LE FAUTEUIL DE MISSA HEBIE.....485
OUEDRAOGO Mahamadou Lamine
15. LA SYMBOLIQUE DU PERE CHEZ LES FON : ETUDES ETHNOLINGUISTIQUES D'UN CHANT ZINLI D'ALEKPEHANHOU.....505
Bienvenu AZEHOUNGBO
16. LE DEVELOPPEMENT RURAL A L'EPREUVE DE LA GESTION DES RISQUES AU BENIN : L'ETAT ET LA RATIONALITE DES PAYSANS AUTOUR DU PALMIER A HUILE.....525
HADONOU Comlan Julien ; IMOROU Abou-Bakari



17. ENJEUX SOCIOCULTURELS DE LA GESTION DES BOIS SACRES DANS LE NORD-OUEST BENIN.....544
OUASSA KOUARO Monique, TCHOROUE Olive Nagniga
18. IMPACTS SOCIO- ECONOMIQUES DES ACTIVITES RURALES DES FEMMES DANS LA COMMUNE DE BANIKOARA AU NORD-OUEST DU BENIN.....563
Aboubakar KISSIRA
19. COMPETENCY-BASED ENGLISH TEACHING IN BENIN: MYTH OR REALITY?.....588
Léonard KOUSSOUHON, Etienne K. IWIKOTAN
20. LA MEULE DE LA FEMME TRADITIONNELLE LOBI COMME LIEU D'EXPRESSION D'UNE LITTERATURE ORALE FEMININE.....608
Ernest BASSANE
21. MÉDIAS AUDIOVISUELSET PROMOTION CULTURELLE AU BÉNIN : ANALYSE DE LA CONTRIBUTION DE L'ÉMISSION TÉLÉVISÉE « Hànlisá » ET PERSPECTIVES.....626
TOBADA Sènakpon Socrate S., GBAGUIDI Julien K., GBAGUIDI A. Jean-Euloge
22. IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES EAUX PLUVIALES DANS LA COMMUNE DE COVE.....640
VISSIN Expédit Wilfrid
23. DU SYSTEME DE DIVINATION « FA » AU LOGICIEL EXCEL : RUPTURES ET CONTINUITÉ.....665
Kossi Emile GBEDJANHOUNGBO & Dodji AMOUZOUVI
24. PRÉFÉRENCE DES CLIENTS ENTRE RETRAIT AUX GUICHETS BANCAIRES ET AUX DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS (DAB).....687
DAGBELOU.V.K. Dominique, DANNON Hodonou, ABALLO O.Théophile