

4 Économie

Enquête de notoriété du système bancaire national

BGFIBank et BICIG en tête

Maxime Serge MIHINDOU
Libreville/Gabon

L'AGENCE conseil en stratégie et communication, ACO Design Afrique, basée à Libreville, a mené, pour la première fois, une étude intitulée "Gabon Banking Sector 2016", sur la perception du secteur bancaire au Gabon auprès des clients particuliers.

Les résultats de cette enquet démontrent qu'en dépit d'une forte progression du taux de bancarisation, qui atteint 20% de la population, le secteur bancaire manque encore d'une véritable culture de la relation client et du service pour pouvoir se développer plus fortement.

Parmi les 9 banques commerciales présentes au Gabon, on constate d'énormes disparités en termes d'offres de services et, surtout, de qualité de service.

Cependant, toutes ces banques ont un dénominateur commun : leurs clients



Photo : MZM

BGFI bank et ...

particuliers sont encore peu familiers des services que proposent les banques, notamment sur le mobile et les services en ligne, alors que les taux de pénétration de la téléphonie mobile explosent au Gabon : ils représentent 193% de la population.

En termes de notoriété, BGFIBank est la banque la plus connue des Gabonais. En effet, à la question: "Quelle est la banque que vous connaissez au Gabon ?", 87% des personnes interrogées ont répondu "BGFIBank". Elle devance la Banque internationale pour le commerce et l'in-

dustrie du Gabon (BICIG), qui engrange 86% des réponses, et l'Union gabonaise de banque Attijariwaffa (UGB) qui, elle, en obtient 77%.

L'autre question portait sur la notoriété assistée, c'est-à-dire les banques connues au moins de nom parmi une liste proposée. Cette question nous révèle que BGFIBank arrive légèrement en tête avec 96,55% de voix, contre 96,18% pour BICIG et 95,18% pour La Poste. Sans surprise, ces deux banques leaders en termes de résultats sont logiquement les plus connues des



Photo : Anifa Jordanah Tsoumba

...Bicig en pole position au niveau bancaire dans notre pays.

Gabonais. **QUALITÉ*** D'un point de vue qualitatif, lorsque l'on essaie d'apporter un jugement de valeur sur ces banques, 48% des clients interrogés ont estimé que BICIG, suivie de BGFIBank (31% des sondés), est la meilleure banque du Gabon.

En ce qui concerne la qualité de service et la segmentation de la clientèle, 54% des personnes sondées estiment que BGFIBank est la banque la plus « haut de gamme ». La deuxième banque citée, mais de très loin, est BICIG avec un score de 27%.

L'autre question concerne le positionnement "grand public". Il s'agit de savoir quelle banque est la plus accessible pour le plus grand nombre et propose le meilleur rapport qualité/prix. Les résultats placent BICIG en premier, avec un score de 36%, devant Postebank qui récolte 33%.

Enfin, la banque qui recueille le plus d'avis défavorables est Postebank. En effet 60% des personnes interviewées considèrent qu'elle est la banque la moins recommandable au Gabon. Cela s'explique en grande partie par la diffi-

culté qu'ont les clients d'accéder à leur épargne. Pour réaliser cette étude, ACO Design Afrique s'est appuyé sur une enquête de terrain menée auprès de 1 100 personnes à Libreville, Port Gentil, Oyem et Francville. Celles-ci ont été interrogées sur leur opinion sur les banques et sur les services bancaires que proposent les neuf (9) principales banques du Gabon.

« Afin d'accompagner l'enquête de terrain, nous l'avons couplée avec des visites d'agences bancaires en "client mystère". Durant 6 jours, un agent ACO Design Afrique s'est fait passer pour un client et a visité 24 agences. Nous avons ainsi pu évaluer concrètement certains critères tels que l'environnement extérieur et intérieur des agences, le parcours client, la disponibilité réelle de certaines informations commerciales et l'accueil », a indiqué l'un des responsables de l'agence, Ike Nguoni.

L'UGB en perte de vitesse

MSM
Libreville/Gabon

L'ENQUÊTE menée par l'agence conseil en stratégie et communication, ACO Design Afrique, révèle une régression des services et une rupture de confiance entre l'Union gabonaise de banque et sa clientèle.

A telle enseigne que l'on est en droit de se demander si le 4e groupe bancaire d'Afrique, Attijariwafa Bank, a volontairement tropicalisé ses services au Gabon.

Disposant de l'un des plus grands réseaux de Guichet automatique de distribution (GAB), ceux de l'UGB, a contrario de ses concurrents, sont pour la plupart inopérants aux dates de pointe. Une négligence qui ne semble pas émouvoir l'actuelle direction gé-



Photo : Ariside Moussavou

L'UGB pâtit d'une image négative

rale, qui avance comme prétexte avoir migré vers un système plus efficace. Mais seule-

ment en théorie. « La fin du mois, il faut tourner dans toute la

ville pour trouver un guichet UGB opérationnel. Si vous ne voyez pas de message "hors service", c'est "pas d'argent dans le guichet" qui s'affiche. C'est très énervant ! Nous sommes donc obligés d'aller retirer de l'argent chez les concurrents. Voyez-vous ça ! », s'indigne un client de la banque.

Les autres griefs faits à l'UGB tiennent, selon d'autres clients, au manque de réactivité des gestionnaires dont le professionnalisme est remis en doute. Difficulté de contact, pas de suivi permanent...De plus, en termes de services innovants, l'UGB fait aujourd'hui piètre figure dans le secteur, notamment concernant les alertes SMS et les e-mails de notification bancaire.

Ce qui est devenu une « banalité » pour ses concurrents demeure encore un luxe pour l'UGB.

Coopération Gabon-Maroc

350 milliards de francs investis par les entreprises marocaines au Gabon

Willy NDONG
Libreville/Gabon

ARRIVÉ en fin d'une mission de 10 ans dans notre pays, l'ambassadeur de sa Majesté le roi du Maroc au Gabon, Ali Bouji est allé faire ses adieux au Premier ministre, Emmanuel Issoze Ngondet, . Au cours de leur entretien, les

deux personnalités ont fait notamment le point de la coopération économique entre le Maroc et le Gabon. Ainsi, au niveau des investissements, le Gabon est le premier bénéficiaire des investissements marocains en Afrique centrale, avec près de 600 000 000 dollars (environ 350 milliards de francs) d'investissements et 4 000 emplois créés par les opérateurs économiques ma-



Photo : D.R

Cimaf Gabon est l'une des entreprises marocaines installées au Gabon.

rocains installés au Gabon. Les entreprises du Royaume chérifien installées dans notre pays exercent notamment dans les secteurs des télécommunications (Gabon Télécom), de la banque (UGB), des assurances (Colina), du ciment, à travers la Cimaf, qui a récemment mis en service une usine d'une capacité de production estimée à 500 000 tonnes par an, extensible à un million de

tonnes par an. Dans le secteur des mines, le groupe marocain Managen exploite, depuis février 2012, la mine d'or de Bakoudou. Cette exploitation industrielle a nécessité un investissement de 16 milliards de francs. Satram, qui fait dans le transport maritime, est également bien installée au Gabon. Tout comme l'entreprise Addoha, dans le secteur du BTP.

CHANGEMENTS

COURS INDICATIFS DES DEVISES EN DATE DU 13/10/2016

SiteWeb : <http://www.ugb-banque.com>

FIXING			VENTE BILLETS (sans frais)		
DEV	EUR/DEV	DEV/COT	DEV/CFA	DEV	CFA
XAF	xxxxx	xxxxx	xxxxxx	1 EUR	655,957
USD	1,1020	1USD =	595,242	1 USD	631,601
CAD	1,4598	1CAD =	449,347	1 CAD	473,128
JPY	114,5000	1JPY =	5,729	100 JPY	595,734
GBP	0,8999	1GBP =	728,922	1 GBP	761,090
CHF	1,0906	1CHF =	601,464	100 CHF	62 980,83
ZAR	15,8622	1ZAR =	41,353	100 ZAR	4300,26
MAD	10,8335	1MAD =	60,549	MAD	62,96
CNY	7,4029	1CNY =	88,608	1CNY	91,27

INDICES BOURSISERS

	en date du	
CAC 40	13/10/2016	4450,46
DOW JONES	13/10/2016	18 146,77

BRENT (IPE) US Dollars/Baril
13 Octobre 2016: **51,95**