

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

Proposition d'axes de Compréhension de la Culture Financière au Sénégal : entre Choix d'Une Institution bancaire et la Lecture Périodique de la Situation Financière

Pr Demba KANE, Enseignant-Chercheur ; Laboratoire SERGe (Saint-Louis, Etudes et Recherches en Sciences de Gestion)

Ngoty Kamara Mbodj, Doctorante Université Gaston Berger de Saint-Louis ; Laboratoire SERGe

Résumé

L'objectif de cet article est d'appréhender la culture financière chez les usagers de services et produits financiers au Sénégal. Une phase préliminaire montra que les questions qui ont été utilisées dans d'autres recherches n'étaient pas adaptées dans le cadre du Sénégal d'où la nécessité de contextualiser l'étude en identifiant des proxys. Pour cela nous sommes partis des déterminants de choix d'une institution financière (banques, micro finances), afin d'en tirer des éléments permettant d'établir des axes de lecture pour la culture financière des consommateurs en contexte sénégalais. La méthodologie qualitative basée sur une approche inductive a été adoptée et 22 clients de banques ont été interrogés sous le format d'entretiens semi-directifs. Il ressort de ces enquêtes que les clients privilégient la faiblesse des frais de services et du taux d'intérêt, les critères d'octroi de crédit, la commodité des services, l'approche marketing de la banque, la fiabilité et la rigueur de l'institution bancaire, l'emplacement de l'institution financière, l'offre de services, la notoriété de la banque, le niveau de revenu, etc. Ce qui démontre la présence d'une culture financière de base et de nature partielle. Les éléments caractéristiques de cette culture financière se résument aux capacités numériques des usagers, comparaison des taux d'intérêts des prêts et des frais de services des différentes banques ou micro finances ciblées. Les pratiques liées au recours aux crédits, à la souscription à l'épargne, à la consultation du solde du/des compte(s) en banque et à la budgétisation des revenus mettent en exergue une certaine culture financière.

Par ailleurs, le niveau de revenu est un élément clef pour les sénégalais quant à leur choix de banque. Ce qui constitue un apport substantielle de notre recherche à la littérature existante, car il ne fut pas un critère privilégié par les usagers de banques dans d'autres contextes où des études sur les critères de choix ont été faites.

Mots-clés : Culture financière, Choix , Axes , Motifs, Lecture

Axis proposition for comprehension the financial literacy in Senegal: between choice of a banking institution and periodic reading of the financial situation

Abstract:

The aim of this article is to understand the financial culture among users of financial services and products in Senegal. A preliminary phase showed that questions which were used in other research were not suitable in the Senegalese context, hence they need to contextualize the study by identifying proxies. To do this, we started with the determinants of the choice of a financial institution (banks, microfinance), in order to derive elements allowing to establish lines of interpretation for the financial culture of consumers in the Senegalese context. The qualitative methodology based on an inductive approach was adopted and 22 bank clients were interviewed in the format of semi-structured interviews. These surveys show that customers favor low service charges and low interest rates, criteria for granting credit, convenience of services, the bank's marketing approach, reliability and thoroughness of the service. banking institution, the location of the financial institution, the range of services, the reputation of the bank, the level of income, etc. This demonstrates the presence of a basic financial culture of a partial nature. The characteristic elements of this financial culture can be summed up in the digital capacities of users, comparison of interest rates on loans and service charges of different banks or targeted micro-finances. Practices related to the use of loans, subscription to savings, checking the balance of bank account (s) and budgeting for income highlight a certain financial culture.

Key-words: Financial Culture, Choice, Axis, Reason, Reading

**Proposition d'Axes de Compréhension de la Culture Financière au Sénégal : entre
Choix d'une Institution Bancaire et la Lecture Périodique de la Situation Financière**

Introduction

La prise de décisions financières fait partie du quotidien de beaucoup de personnes. Par exemple elle peut s'effectuer lors d'un processus d'achat d'une voiture, d'ouverture d'un compte bancaire (courant et/ou épargne), à la souscription à l'épargne ou à un crédit de consommation ou d'immobilier, la préparation à la retraite, ou même l'achat d'actions sur le marché boursier. La recherche actuelle s'inscrit dans le contexte d'une crise financière sans précédent intervenue depuis l'été 2007. Cette crise a eu beaucoup d'effets économiques désastreux tant sur le plan individuel qu'organisationnel, alertant ainsi les autorités étatiques des pays développés et en développement à se préoccuper davantage du niveau de culture financière de leur population. Ainsi, la notion de culture financière a connu un regain d'intérêt dans le monde académique.

Ce qui impliqua un foisonnement d'études qui consistaient à tester le niveau de culture financière des consommateurs de produits et services financiers. Cette culture financière peut être définie tout simplement comme « *l'aptitude d'une personne à émettre un jugement fondé et à prendre des décisions efficaces concernant l'utilisation et la gestion de l'argent* », (Ibrahim et Alqaydi, 2013). Cette définition de la culture financière n'en est pas la seule. En effet, il n'y a pas une unanimité quant à sa définition. Elle diffère d'auteur en auteur et de contexte en contexte. Ce faisant, afin de mieux la définir dans le cadre de cet article, nous avons parcouru la littérature et avons condensé les définitions trouvées en une seule définition (cf. *tableau n°1*). Ce qui nous a permis de formuler celle-ci: « *La culture financière renvoie à l'ensemble des connaissances financières d'une personne, l'aptitude, la motivation et la confiance pouvant lui permettre de comprendre les concepts économiques basiques, d'émettre un jugement fondé et de prendre des décisions financières efficaces dans une large gamme de produits financiers nouveaux et/ou sophistiqués pour in fine améliorer le bien-être financier individuel et participer activement à la vie économique.* » (Ibrahim et Alqaydi, 2013 ; Lusardi et Mitchell 2007 ; Lusardi, 2008 ; Moore, 2003 ; OCDE et INFE, 2015 ; Mandell, 2007 ; Hilgert, Hogarth, & Beverley, 2003). Partant de cette définition l'on constate toute l'importance que revêt la culture financière sur le plan individuel comme économique.

D'ailleurs, il est démontré que la culture financière est liée à l'emprunt, l'épargne et les habitudes de dépenses (Lusardi et Mitchell, 2015) ; et qu'elle permet une meilleure prise de décision de chaque ménage de jour en jour et aide à économiser de l'argent qui plus tard pourrait être réinvesti ou épargné pour l'atteinte d'objectifs qu'on s'est fixé (Navickas et al, 2014).

Dans la littérature, il est noté que beaucoup de travaux se sont intéressés à l'influence de la culture financière sur : la préparation de la retraite, la gestion des dépenses personnelles, les prêts hypothécaires, etc. (Gérardi et al, 2010 ; Navickas et al, 2014 ; Lusardi et Mitchell, 2007). Ces études ont été effectuées dans d'autres contextes différents de celui de l'Afrique. En nous intéressant à la culture financière dans le continent africain et en particulier au Sénégal, nous avons constaté que peu d'études se sont intéressées à cette thématique en Afrique (Malaisie, Rwanda) et une absence dans le cadre sénégalais. Il semble donc intéressant de se poser la question suivante. Qu'en est-il de la culture financière au Sénégal ? D'autant que le taux de bancarisation est faible, tournant autour de 42%¹ en 2017 contrairement à la France qui est à

¹ Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothea Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess, 2018 : « The Global Findex Database 2017 : Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution ». World Bank, Washington DC.

94% de même que les Etats-Unis d'Amérique (94%) ; malgré que les dispositions de la banque centrale et les mesures étatiques incitent à recourir aux banques.

Etudier la culture financière en contexte sénégalais nous amène à utiliser un proxy² (moyen d'approche) pour mieux appréhender cette culture financière. En effet, les enquêtes exploratoires effectuées ont montré que les questions qui ont été utilisées dans d'autres recherches n'étaient pas adaptées dans le cadre du Sénégal. Alors l'objectif de cet article est d'établir des axes de lecture de la culture financière en utilisant des proxys et partant d'éléments privilégiés par les usagers dans leur choix d'institution financière. Ce qui nous mène à notre question centrale : *Quels sont parmi les déterminants du choix d'une institution bancaire, ceux qui font ressortir la culture financière des usagers au Sénégal ? Au-delà, existe-t-il d'autres axes de lecture ?*

L'étude comprend deux parties. La première traite du cadre conceptuel en faisant une revue des études qui ont été faites sur le thème de notre sujet. La deuxième expose la méthodologie adoptée, les résultats obtenus ainsi que les conclusions de cette recherche.

1. Cadre conceptuel

1.1. Littérature sur la culture financière

Kroeber et Kluckhohn (1952) ont dénombré ainsi plus de 150 définitions scientifiques de la notion de culture. Selon Hofstede (2011), la culture est « une programmation collective de l'esprit humain qui permet de distinguer les membres d'une catégorie d'hommes par rapport à une autre ». Il existe une typologie de culture à savoir : la culture nationale, culture d'entreprise, culture locale ou régionale (comme culture d'arachides), culture mathématique, culture financière, etc.

Toutefois, l'on ne s'intéresse pas à la culture comme une quantité fixe ou une ligne de démarcation qui séparerait les individus cultivés des individus incultes (OCDE, 2013) ; mais à celle qui renvoie à l'ensemble des connaissances acquises par un être humain, son instruction, son savoir dans un domaine particulier. Ainsi notre étude s'intéresse à la culture financière des consommateurs de produits et services financiers. Cette culture implique plus que la simple reproduction de connaissances acquises mais également une mobilisation de compétences cognitives et pratiques, ainsi que d'autres ressources, telles que les attitudes, la motivation et les valeurs (OCDE, 2013).

² Ici le proxy utilisé est « les déterminants de choix d'une institution bancaire ».

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

Cette culture financière est conceptualisée à partir de la perspective de deux dimensions. D'après Huston (2011), la première dimension est la compréhension (la connaissance des finances personnelles) et la deuxième dimension est l'utilisation (l'application des finances personnelles).

La culture financière est très importante dans la prise de décision de chaque ménage de jour en jour car elle aide à économiser de l'argent qui plus tard pourrait être réinvesti ou épargné pour l'atteinte d'objectifs qu'on s'est fixé (Navickas, Gudaitis et Krajnakova 2014).

Ce qui est bon pour les ménages est forcément bon pour l'économie dans son ensemble. Ainsi, encourager les ménages à épargner est aussi beaucoup plus profitable à l'intérêt national à plus long terme. En effet, le développement économique est la réussite de l'acheminement de l'épargne intérieure vers des possibilités d'investissement productif et que toute économie de marché fonctionnera beaucoup plus si la population est compétente, prospective et financièrement lettrée. Pour que les ménages puissent prendre correctement des décisions financières quotidiennes, ils devraient connaître les concepts basiques de la finance personnelle tels que: les intérêts composés, le risque lié à l'investissement, etc, (Navickas, Gudaitis et Krajnakova, 2014). Sayinzoga et al, (2014) soutiennent que la culture financière est un important déterminant du comportement financier dans les pays en voie de développement, et que l'éducation financière pourrait être une activité supplémentaire prometteuse, pour l'élargissement des services financiers aux populations non bancarisées.

Par ailleurs, Lusardi et Mitchell (2014) ont pu montrer que les personnes qui sont plus averties financièrement sont plus susceptibles de planifier, épargner, investir dans des actions, et d'accumuler plus de richesses. Ils peuvent aussi prendre des décisions en meilleure connaissance de cause et exigent des services de qualité supérieure, ce qui attise la concurrence et dope l'innovation sur le marché (OCDE, 2013). Ces propos mettent en lumière l'importance de la culture financière dans la vie de tout un chacun.

Selon l'OCDE (2013), il est établi que l'élévation du niveau de culture financière est en corrélation non seulement avec la constitution d'actifs, mais aussi avec l'endettement et sa gestion : les individus dont le niveau de culture financière est plus élevé optent pour des emprunts immobiliers moins chers et évitent de payer des taux d'intérêt élevés et des frais supplémentaires (Gerardi et al., 2010 ; Lusardi et Tufano, 2009a, 2009b ; Moore, 2003). Navickas, Gudaitis et Krajnakova (2014) soutiennent qu'après, une analyse systématique, logique et comparative et suite à une enquête réalisée auprès de la population lituanienne âgée

entre 18 et 30 ans, la culture financière influence grandement la gestion des finances personnelles.

Cette notion de culture financière est différemment perçue par les auteurs lors d'études menées en France, aux Etats-Unis et en Lituanie. En France, la culture financière est perçue comme les compétences mathématiques des consommateurs de produits financiers, leur maîtrise des concepts d'intérêt simple et d'intérêt composé, la compréhension du compromis risque-rendement, la capacité des citoyens à s'occuper de leur budget mensuel, à souscrire à des placements financiers et à les gérer. Aux Etats-Unis, Lusardi et Mitchell (2008) l'assimilent à un équipage qui permet au consommateur de prendre de bonnes décisions financières. Cela inclut également les compétences sur de simples calculs économiques et la connaissance des concepts financiers basiques tels que l'intérêt composé, la différence entre valeur nominale et valeur réelle, entre bons et actions, les bases de la diversification du risque. En Lituanie, Navickas, Gudaitis et Krajinakova (2014) pensent que la culture financière renvoie à la compréhension des concepts basiques tels que l'intérêt composé et l'intérêt simple, l'inflation, la valeur de la monnaie et la rentabilité des obligations et des actions.

A la lumière de ces conclusions obtenues dans d'autres continents, il nous paraît pertinent de nous enquérir de l'état de la culture financière des africains et plus particulièrement des sénégalais.

1.2. Littérature sur les critères de choix d'une banque

Les critères de choix d'une institution financière ont été largement débattus dans la littérature et dans différents contextes excepté le Sénégal, à notre connaissance. Des pays tels que le Canada, la Suède, le Singapour, les Etats-Unis le Ghana, le Nigéria, la Turquie, la Grèce, le Taiwan, le Pakistan, la Malaisie, en sont des exemples précis etc.

Ainsi, Laroche et al. (1986)³ ont montré dans leur étude que les consommateurs canadiens trouvent la rapidité des services, l'amabilité du personnel de la banque et la commodité de l'emplacement comme étant des facteurs importants dans leur choix d'une banque. Buerger et Ulrich (1986), ont quant à eux trouvé que les frais de service étaient un facteur crucial pour le choix d'une banque. Certains consommateurs, dans le choix de leur banque, se basent sur la rapidité et l'efficacité des services, la réputation et l'image de la banque, l'amabilité du personnel de la banque ainsi que la confidentialité de la banque, (Erol et al. 1990).

³ Jantan M., Kamaruddi A R et Hoe O B. (1998). « Banks attributes and demographic factors in determining customer choice in retail banking : an analytic hierarchy approach », AAM Journal, Vol 3 n°2

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

Selon Jantan et al, (1998), des études empiriques ont montré que la variété des services offerts par une banque influence fortement les décisions des consommateurs. Les étudiants ont aussi souligné qu'ils ne prêtaient pas trop d'attention au taux d'intérêt élevé et aux investissements dans les annonces. De même ils disent se servir de leurs propres expériences dans le choix d'une banque et accordent peu d'importance aux recommandations des autres.

En Inde, Kamakodi et Khan (2008) ont interrogé 292 clients sur les facteurs pouvant influencer leur décision de sélection d'une banque. Parmi les dix paramètres basés sur l'importance se trouvent la sécurité des fonds, la sécurité et la disponibilité des distributeurs automatiques de billets, la réputation, l'attention du personnel, les manières agréables vis-à-vis des consommateurs, la confidentialité, la rigueur dans le travail, un service rapide et un personnel disposé à travailler. Dans une étude nationale transversale des critères de sélection des banques des étudiants dans les pays développés et en développement, Blankson, Omar et Cheng (2009) ont identifié quatre facteurs clés : la commodité, la compétence, la recommandation par les parents, et les opérations bancaires libres et / ou sans frais bancaires ; pour être conforme avec les deux économies. Abbam, Say et Carsamer (2015) ont mené une étude dans la ville de Kumasi sur 509 clients de quatre (4) banques quant à leur choix d'une banque. A l'issue de leur recherche, l'emplacement de la banque, l'allongement des heures d'ouverture, la disponibilité des distributeurs de billets automatiques, la prestation de services efficaces, le caractère privé de la banque, les recommandations des amis ou des relations ont été les facteurs les plus importants pouvant influencer le choix de banque des étudiants de l'Université d'Education dans la Région Centrale de Ghana. L'efficacité des services, la valeur ajoutée sur les services, les primes et coupons, l'environnement physique de la banque, le comportement de l'employé, l'image de marque de la banque sont considérés comme des facteurs déterminants quant à la préférence et le choix d'une banque par les habitants de la ville de Surat en Inde d'après une étude menée par Dhinaiya (2016).

Parmi ces critères de choix certains témoignent de l'existence d'une certaine culture financière chez les consommateurs. Dès l'instant que les consommateurs estiment que pour le choix d'une banque ou d'une institution de microfinances, leurs propres expériences ou connaissances de ces dernières semblent suffisantes pour les guider, cela montre que ces usagers ont une idée du mode de fonctionnement des institutions bancaires. Dans la littérature, la plupart des consommateurs interrogés soutiennent que les faibles frais de services, les taux de rendement (ou d'intérêt) ainsi que les primes étaient des facteurs primordiaux dans leur choix d'institutions

bancaires. En effet, les usagers qui parviennent à distinguer parmi les banques celle qui offre des services à moindre coût avec un taux d'intérêt sur les crédits raisonnable et une rémunération de l'épargne intéressante détiennent une certaine culture financière. Cette comparaison nécessite d'être outillé mathématiquement. Cette base mathématique constitue un prérequis quant à l'acquisition d'une culture financière. Après cet exercice de comparaison, les usagers sont appelés à prendre une décision ; et à ce niveau ils se servent de leurs compétences cognitives pour finaliser leur choix. Or, ces compétences cognitives font partie intégrante des caractéristiques de la culture financière. Donc, dans une certaine mesure la culture financière est rattachée au choix d'une institution bancaire.

2. Méthodologie

Cette recherche opte pour la méthodologie qualitative. Elle s'appuie sur le discours de ces acteurs, leurs intentions (le « pourquoi » de l'action), les modalités de leurs actions et de leurs interactions (le « comment » de l'action), (Dumez, 2013). Elle privilégie les opinions, les motivations et les comportements des usagers face aux institutions financières et à leur portefeuille de produits et services. L'étude porte sur la clientèle des institutions financières installées au Sénégal. Elle interagit avec 24 banques et 3 établissements financiers en fin 2016.

2.1. La phase exploratoire de notre recherche

Des entretiens exploratoires ont été effectués avec quelques usagers d'institutions financières afin d'affiner la problématique et de juger de la qualité du guide d'entretien. Certaines questions du guide ont été tirées des études de Lusardi et Mitchell (2008), du rapport de l'OCDE (2011) sur la culture financière des français ; d'autres ont été élaborées en rapport avec nos objectifs de recherche. A l'issue de nos entrevues exploratoires, nous nous sommes rendus compte que certaines questions étaient trop techniques et ne pouvaient trouver de réponse et donc inadéquates pour permettre d'appréhender la culture financière au Sénégal.

2.2. Recueil et analyse des données

Des entrevues semi-directives ont été effectuées par le biais d'un guide d'entretien. Il comporte deux thèmes sur lesquels portaient l'ensemble des questions posées. L'un des thèmes regroupe les questions en rapport avec les motifs de choix de l'institution financière et de ses produits et services financiers ; et l'autre se rapporte à la lecture périodique de la situation financière (qui a émergé). Les répondants ont été choisis de manière aléatoire car toute personne étant client dans une institution financière était susceptible d'être parmi l'échantillon. Aucune distinction d'âge, de profession, de niveau d'étude n'a été opérée sur l'échantillon. Le lieu de l'étude était

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

centré dans la ville de Saint-Louis car plusieurs institutions de microfinances et filiales de banques y sont présentes et certains des enquêtés n'habitent pas dans la ville de Saint-Louis, ils y sont uniquement pour le travail. Vingt et deux (22) usagers de banques et d'institutions financières ont été interrogés.

L'analyse s'inspire de l'analyse inductive de Thomas (2006) : condenser des données brutes, variées et nombreuses, dans un format résumé ; établir des liens entre les objectifs de la recherche et les catégories découlant des données brutes et développer un cadre de référence ou un modèle à partir des nouvelles catégories émergentes.

3. Résultats et commentaires

Au regard des résultats, il se trouve que certains aspects du choix des consommateurs montrent des éléments de culture financière comme indiqués dans *le tableau n°1* ci-après. Les thèmes se résument aux motifs de choix d'une institution financière et à la lecture périodique de la situation financière.

Tableau 1 : Grille d'analyse tirée des verbatim des entretiens.

CATEGORIES	SOUS-CATEGORIES	CARACTERISATION	ELEMENT DE CULTURE FINANCIERE
MOTIF DE CHOIX DE L'INSTITUTION FINANCIERE	Processus d'ouverture du compte	Demande de renseignement auprès des institutions financières ciblées quant à leur offre de produits et de services Comparaison des frais de services et du d'intérêt sur les prêts des différentes institutions financières.	Capacité à différencier l'offre la plus adéquate à ses besoins ou la moins consistante en termes de frais de tenue de compte et de taux d'intérêt sur les prêts.
	Utilité ou praticabilité du compte courant	Perception salaire Possibilité de faire des prêts Possibilité de bénéficier d'un découvert bancaire	Le choix lié aux comptes courant et épargne est un élément caractéristique du comportement financier et par conséquent un aspect de la culture financière
Avantages liés au compte épargne	Possibilité d'épargner avec une rémunération à la fin de la durée de l'épargne faire une cession de salaire en vue d'une épargne pour pallier aux imprévus. Epargner à des fins d'investissement, ou pour préparer la retraite.		
	Fiabilité et rigueur de l'institution financière	Confiance en l'institution financière Sécurité de l'argent Professionnalisme de l'institution financière	
	Notoriété de l'institution financière	Publicité de bouche à oreille par les actuels clients ou les travailleurs de l'IF	
	Approche marketing de l'institution financière		
	Emplacement de l'institution financière	Facilité d'accès de l'institution financière	

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

		Présence nationale et internationale de l'institution financière	
	Commodité des services de l'institution financière	Usage facile des services et produits de l'institution financière Accessibilité et disponibilité continue des GAB	
	Recommandation par un tiers	Connaissance/travailleur au niveau de l'institution financière Ami Parent	
	Faiblesse des coûts de services	Comparaison des frais de services des différentes institutions financières ciblées	Capacité mathématique
	Niveau de revenu	Revenu de l'utilisateur	
	Connaissances du mode de fonctionnement des institutions financières	Perception des usagers sur le fonctionnement des institutions financières	Idée fixe sur le mode de fonctionnement des institutions financières.
	Critère d'octroi de crédit	Analyse du taux d'intérêt et des modalités de remboursement du prêt	Capacité à effectuer des calculs
LECTURE PERIODIQUE DE LA SITUATION FINANCIERE	Pratique de budgétisation des revenus	Elaboration d'un budget personnel ou familial	Aptitude à élaborer un bilan prévisionnel des dépenses et revenu personnel.
	Gestion du compte en banque	Consultation du compte en banque via les sms-banking, le GAB, ou à l'agence au niveau du chargé du gestionnaire de compte. Connaissance des frais facturés par l'institution financière	Habitude de veiller sur la traçabilité des opérations bancaires. Connaissance des frais de tenue de compte.

Source : Enquête auprès des consommateurs de produits et services bancaires, 2016.

Légende : **Gris** : éléments en rapport avec la culture financière / **Noir** : éléments non liés à la culture financière

3.1. Motif de choix de l'institution financière et culture financière

Les usagers d'institutions financières effectuent leurs choix en se basant sur des critères qui traduisent l'existence d'une certaine culture financière.

Ainsi, pour mieux mettre en évidence les caractéristiques d'une quelconque culture financière chez les sénégalais nous mettons l'accent sur les éléments en rapport avec la culture financière.

En effet, après avoir disposé d'un compte bancaire, l'utilisateur doit veiller à la bonne gestion de son compte en banque même s'il a déjà un gestionnaire de compte au niveau de la banque. Ces pratiques de consultation du solde du compte, d'élaboration d'un budget personnel ; et le fait de s'enquérir de l'ensemble des frais de services facturés par l'institution financière permettent à l'utilisateur d'avoir une meilleure vue sur sa situation financière.

– Processus d'ouverture de compte

Dans le but de choisir leur institution financière, les consommateurs de produits et services financiers se mettent à la recherche d'informations sur les institutions financières de la place qu'ils ont ciblées en vue d'une comparaison des offres de services. Cette comparaison se base le plus souvent sur les frais inhérents aux services et le taux d'intérêt sur les prêts. L'attitude des usagers de recueillir des informations auprès des institutions financières en vue d'effectuer un choix judicieux émane du comportement financier des usagers qui est un élément de la culture financière. De plus, cette comparaison suppose d'emblée que les usagers ont une certaine capacité mathématique donc une culture financière de base. Comme le mettent en évidence ces propos :

(E3) : *« A l'ouverture de mon premier compte je me suis prêté à cet exercice de comparaison des banques sur leur offre de services et des frais qui s'y rattachent. Parce qu'il y avait la BICIS, la CBAO, la SGBS et je pense que l'ECOBANK n'était pas encore arrivée. Et mon choix s'était porté sur la CBAO qui quand même aussi donc était beaucoup plus accessible en termes de conditions financières et moins contraignante que les autres institutions financières qui étaient trop classiques. »*

– Avantages liés au compte courant et/ou compte épargne

Les répondants établissent leur choix en fonction des avantages du compte courant et/ou épargne. Ces avantages peuvent être les possibilités de prêts, la perception de salaire, cession sur salaire et l'épargne pour préparer la retraite ou investir. Le fait que les usagers pensent à épargner pour pouvoir faire face à des situations imprévues constitue un élément du comportement financier et donc une caractéristique de la culture financière. Comme en illustrent ces propos :

(E3) : *« Voilà au niveau de l'ECOBANK peut-être c'est une cession de salaire qui me permet en quelque sorte d'aller épargner en prévision des dépenses qui interviennent peut-être de façon imprévue. »*

- Analyse des critères d'octroi de crédit

Le choix de recourir aux crédits est souvent guidé par l'appréciation du taux d'intérêt par l'intermédiaire de calculs approximatifs dans le but d'avoir une idée du montant à rembourser à la fin du mois afin de décider de la faisabilité ou non du prêt. De cette analyse du taux d'intérêt et des modalités de paiement, ils pourront juger de leur capacité financière à honorer leur engagement dans les délais prescrits dans le contrat de crédit vis-à-vis de leur institution financière. Cette attitude des usagers relève de leurs compétences cognitives qui renvoient aux

compétences mathématiques et connaissances sur les institutions financières ou sur leurs produits et services. Ces compétences cognitives constituent un des éléments pouvant mesurer la culture financière. Ils peuvent aussi se fier sur ce que leur dit leur gestionnaire de compte.

Comme en attestent ces propos :

(E15) : *« Pour le choix des prêts bancaires par exemple on m'a expliqué et j'ai choisi selon des critères clairs fiables sur le taux d'intérêt du prêt. »*

Par ailleurs, certains répondants affirment ne s'être basés sur aucun critère pour effectuer leur choix car pour eux *« toutes les banques sont pareilles »*. Cette attitude des usagers vis-à-vis des institutions financières met en évidence la perception des consommateurs sur le mode de fonctionnement de ces institutions financières. Ce qui dénote une certaine culture financière chez eux.

– Le niveau de revenu de l'utilisateur

Le critère relatif aux moyens financiers est aussi pris en considération dans le choix de l'utilisateur. Ce critère est le plus souvent privilégié par les usagers ayant de modestes revenus qui préfèrent les institutions de microfinances aux banques classiques car étant moins contraignantes en termes de frais de services. En effet, ils considèrent que les institutions de microfinances sont plus adaptées à leur situation de « débrouillard ». Ce qui montre qu'ils sont conscients des possibilités financières que leur offre leur modeste revenu.

(E1) : *« Voilà il y a le critère relatif aux moyens. Je suis une personne qui n'a pas assez de ressources et je me suis dit que voilà toutes les institutions financières et toutes les banques sont pareilles mais il y a des différences de prêt qui font que certaines sont beaucoup plus adéquates que d'autres ».*

3.2. Lecture périodique de la situation financière

– Pratique de budgétisation des revenus et dépenses personnels

Les individus élaborent leur budget personnel afin d'avoir une vue d'ensemble de leurs revenus et de leurs dépenses. En effet, cette budgétisation leur permet de faire une comparaison entre leurs ressources financières et capacités dépensières (ou de dépenses) afin de pouvoir faire face à tout imprévu. En revanche, s'ils ne font pas souvent l'état de leurs dépenses et de l'ensemble de leurs revenus ils auront tendance à dépenser aveuglément et risquent de se retrouver dans des situations pas du tout confortables qui peuvent les amener à faire des prêts d'urgences au niveau d'une institution financière ou auprès d'une tierce personne. Cette aptitude qu'ont les usagers à élaborer un bilan prévisionnel de l'ensemble de leurs dépenses et de leur revenu afin

d'effectuer une comparaison entre leur capacité financière et leurs dépenses personnelles dans un souci d'être en alerte sur leur situation financière personnelle pour mieux pallier aux imprévus constitue un élément caractéristique de la culture financière.

Comme en témoignent ces propos, (E17) : « *Oui je fais le budget personnel de mes dépenses et de mes revenus. Parce qu'il faut planifier pour mieux contrôler les dépenses sans gaspiller* ».

– Gestion du compte bancaire

Les usagers de banque et de microfinances ont l'habitude de veiller sur la traçabilité de leurs opérations bancaires, de par la consultation de leur compte en banque par différents moyens et de par la connaissance des frais de tenue de compte facturés. Ce comportement relève des capacités cognitive et attitudes des usagers et constitue un aspect de la culture financière.

(E13) : « *Oui. Je le fais (consultation du compte) le plus souvent par semaine via internet pour voir l'état de mon compte et ce qu'il me reste.* »

4. Discussion

A l'instar de nos résultats sur les éléments pris en compte dans le choix d'une institution bancaire, il s'est révélé que les critères ont été les mêmes que ceux trouvés dans d'autres travaux, excepté le critère de choix relatif au *revenu du consommateur*. Car dans notre contexte, les gens se soucient beaucoup de leur revenu avant d'ouvrir un compte bancaire au risque de se retrouver sans argent épargné parce que les frais de tenue de compte se sont avérés plus chers que prévus. Ce qui empêche même certains à ne pas recourir aux banques ou institutions financières pour y garder leur argent ; mais préfèrent plutôt thésauriser leur épargne chez eux. Pour ce qui est de la culture financière, nous avons noté une culture financière de « base » mais qui est partielle et contextuelle d'une certaine manière. En effet, la plupart des questions qui ont été utilisées jusque-là pour appréhender la culture financière des consommateurs n'ont pas été pertinentes dans le cas du Sénégal. Il a fallu partir du terrain en faisant une étude exploratoire pour ressortir des éléments sur lesquels pouvaient porter le guide d'entretien qui a été utilisé dans les enquêtes.

L'analyse des résultats rend compte du fait que parmi les déterminants, il y a des éléments qui mettent en évidence certaines caractéristiques de la culture financière des consommateurs. L'identification de ces éléments a été rendue possible par l'utilisation de proxys qui nous ont permis d'appréhender la culture financière de nos répondants. Ces proxys sont issus des entretiens que nous avons effectués auprès des interviewés. Contrairement aux études

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

antérieures où la plupart d'entre-elles avait mesuré la culture financière de base en utilisant les trois grandes questions portant sur l'inflation, l'intérêt composé et la diversification des risques (Lusardi et Mitchell, 2007a ; Sayinzoga et al, 2014 ; Gérardi et al, 2010) ; nous avons dans notre étude axé les questions sur les motifs de choix d'une institution bancaire. Utilisant une méthodologie qualitative de recherche, nos résultats ont mis en exergue l'existence d'éléments caractéristiques d'une culture financière chez les répondants. En effet, les quatre éléments phares (connaissances, les compétences cognitives, les attitudes et le comportement) de la définition de la culture financière fournie par l'INFE et l'OCDE (2015), sont ressortis des réponses des clients d'institutions bancaires. Les réponses obtenues sont plus liées au concept d'intérêt simple, à la comparaison des frais de services, au choix des comptes bancaires, au conseil financier et à la gestion des finances personnelles.

Cependant, dans notre guide d'entretien, nous n'avons pas intégré les questions liées aux concepts d'inflation, de diversification des risques, aux fonds communs de placements, l'investissement dans des actions boursières, etc. En effet, les enquêtes exploratoires effectuées ont montré que ces questions sont inadéquates dans le contexte du Sénégal et ne pouvaient permettre d'appréhender la culture financière des sénégalais. Cela peut s'expliquer par l'influence des conditions socio-économiques ou environnementales dans lesquelles évolue l'utilisateur, et qui peuvent être contraignantes ou facilitatrices de l'utilisation des capacités financières, lesquelles font partie intégrante de la culture financière. En effet, les sénégalais n'ont pas une éducation financière très poussée ; ce qui fait qu'ils n'ont pas d'avis sur certains concepts financiers. Malgré qu'il y ait la présence de la BRVM dans le pays, très peu de personnes sont en contact avec des produits du marché boursier. Donc l'environnement économique n'est pas trop favorable au développement de telles compétences et connaissances des sénégalais. La précarité des revenus, les sollicitations familiales, les dépenses et imprévues sont aussi défavorables à la participation de la population sur le marché boursier.

Par ailleurs, les résultats ont révélé qu'au-delà du choix de l'institution bancaire, il y a un certain nombre de pratiques inhérentes au comportement financier de l'utilisateur et par conséquent caractéristiques de la culture financière. Après avoir choisi son institution et ouvert un compte bancaire, il faut nécessairement un suivi régulier des mouvements du (ou des) compte(s) pour une meilleure gestion des fonds personnels. A travers cette gestion, l'utilisateur peut être averti de sa situation financière et inéluctablement sait s'il doit recourir au prêt ou non et à quel montant. Ce qui peut lui éviter d'être dans une situation de surendettement ou sur la ligne rouge (plus

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

d'argent dans le compte). Parce que l'inculture financière peut pousser les gens à contracter d'importants prêts au risque de se retrouver dans l'incapacité d'honorer leur engagement. Donc les individus qui ont des comportements financiers positifs, tels que dépenser moins que leur propre revenu, utiliser le crédit sagement ou rechercher le conseil financier, sont moins susceptibles d'éprouver des difficultés financières graves (Abreu et Santos, 2013). Ce comportement financier se caractérise par le contrôle des finances qui passe par la gestion journalière de l'argent. Ce contrôle des finances s'effectue aussi au niveau de la gestion des comptes en banques et de la connaissance des frais facturés par l'institution financière dans notre cas. Connaître son solde en banque et l'ensemble des opérations qui y ont été effectuées peut faciliter la budgétisation de l'ensemble des revenus de l'utilisateur.

Ces axes de lecture sont pertinents dans la mesure où ils reflètent toutes les caractéristiques de la culture financière tant du point de vue comportemental, des connaissances, des attitudes, des compétences cognitives. Sur le plan comportemental, cela se manifeste par l'habitude qu'ont les usagers à effectuer un budget de l'ensemble de leur revenu et la gestion périodique qu'ils font de leur compte bancaire pour avoir une idée de leurs dépenses et capacités financières. Les capacités cognitives ont été mises en évidence par les compétences de base des répondants en calculs mathématiques. Ce qui se matérialise par les approximations sur les taux d'intérêt et le montant à rembourser, ainsi que la comparaison des frais de services d'une institution bancaire à l'autre. Concernant les attitudes, les répondants ont montré une certaine propension à épargner -pour préparer le futur (exemple la retraite), pallier aux urgences-, à emprunter pour se doter de biens de consommation ou d'immobilier. Quant aux connaissances, les consommateurs se montrent aptes à l'ouverture d'un compte bancaire. Ils savent comment s'y prendre en cherchant d'abord l'information sur différentes institutions bancaires pour repérer celle(s) qui leur profite le plus. De même, ils connaissent l'utilité de certains produits et services financiers tels que le crédit, l'épargne, la carte GAB, le chéquier, etc. Cette culture financière s'appréhende à chaque étape du processus de choix et de gestion des finances personnelles.

Conclusion

L'objectif de notre étude est d'identifier, parmi les critères de choix d'institutions bancaires, des éléments permettant d'établir des axes de lecture pour la culture financière des consommateurs en contexte sénégalais. L'étude nous semble intéressante pour plusieurs raisons. Premièrement, parce que les travaux portant sur le thème de la culture financière n'ont

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

pas été associés à la question du choix d'une institution financière en général ; mais plutôt soit à la préparation à la retraite, à la gestion des finances personnelles, à l'endettement, etc. En second lieu, parce qu'à notre connaissance, le contexte sénégalais n'a fait l'objet d'aucune étude sur cette thématique.

Les recherches sont conduites sur les consommateurs de produits et services bancaires. Une démarche qualitative a été utilisée afin de recueillir les discours des usagers et de les analyser pour en tirer des axes pour la lecture de la culture financière dans le contexte sénégalais.

Ainsi 22 entretiens semi-directifs ont été effectués. Il ressort de ces interviews que pour le choix d'une institution bancaire, les clients privilégient la faiblesse des frais de services et du taux d'intérêt, les critères d'octroi de crédit, la commodité des services, l'approche marketing de la banque, la fiabilité et la rigueur de l'institution bancaire, l'emplacement de l'institution financière, l'offre de services, la notoriété de la banque, le niveau de revenu, etc.

Parmi ces déterminants de choix, on a relevé des éléments qui permettent d'appréhender la culture financière des consommateurs en contexte sénégalais. Il s'agit entre autres des éléments financiers comme les taux d'intérêt sur les crédits, les frais de services d'une part ; et d'autre part, les comportements et attitudes des clients quant aux questions liées à l'épargne, à l'investissement, au conseil financier, à la gestion des comptes en banques et des ressources personnelles, etc.

Néanmoins, il y a des aspects de la culture financière de base dont nos résultats ne font pas état. Il s'agit des compétences des usagers sur les concepts d'inflation, de diversification des risques. Les enquêtes exploratoires que nous avons menées ont montré que les questions portant sur ces concepts sont inadéquates dans le contexte du Sénégal, d'autant plus que les répondants ne comprenaient pas la signification de ces termes. Ce qui constitue une limite à notre recherche.

BIBLIOGRAPHIE

Abbam A., Say, J., & Carsamer E., (2015), "An Analysis Of Choice Of Commercial Banks Among University Students In Ghana", *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol. III, Issue 2, February, pp 11.

Abreu M., & Santos E., (2013), « Financial Literacy, Financial Behaviour and Individuals' Over-indebtedness », Working Paper, JEL Classification : C25, D12, D14.

Review University Without Borders for the Open Society (RUFSO)

ISSN: 2313-285X Volume :23, Issue : 18 , February 2021

Content available at <http://www.rufso.org/publications>

- Aregbeyen O., (2011). "The Determinants of Bank Selection Choices by Customers: Recent and Extensive Evidence from Nigeria », *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 N° 22; December, pp 278-280.
- Buerger J. E., & Ulrich T. A., (1986), What's important to small business in selecting a financial institution, *Journal of Commercial Bank Lending*, 69, 3 – 9, Paper Series, DP2002/05.
- Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothea Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess, (2018) : « The Global Findex Database 2017 : Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution ». World Bank, Washington DC
- Dhinaiya G.M., (2016) "A Study on Determinants of Preference and Selection of Bank", *Impact Journals*, Vol. 4, Issue 9, September, p2.
- Kaleem A., & Rahmatullah, (2005), "A Study of Young Customers' Preferences for Bank Selection in Pakistan", *Journal of Independent Studies and Research (JISR)*, Volume 3, Number 1, January, pp 32-34, 37.
- Jantan M., Kamaruddi A R et Hoe O B. (1998). « Banks attributes and demographic factors in determining customer choice in retail banking : an analytic hierarchy approach », *AAM Journal*, Vol 3 n°2
- Kroeber A.L. & Kluckhohn C., (1952), *Culture : A critical Review of Concepts and Definitions*, Cambridge Mass, the Museum, Harvard University, USA.
- Lusardi A., & Mitchell O.S., (2015), «Financial Literacy and Economic Outcomes: Evidence and Policy Implications», *Journal of Retirement Summer*, JEL classification: D91, June 4.
- Lusardi A., & Mitchell O. S., (2014), «The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence », *Journal of Economic Literature* 2014, 52(1), 5–4, classification: D91.
- Lusardi A., & Mitchell O.S., (2008), « How Much Do People Know About Economics and Finance? Financial Illiteracy and the Importance of Financial Education », *Policy Brief*, University of Michigan, Retirement Research Center, Number 5.
- Lusardi A., & Mitchell O. S., (2007a), «Baby-boomers retirement security: The role of planning, financial literacy and housing wealth.» *Journal of Monetary Economics*, 54, 205-224.
- Navickas M., Gudaitis T., & Krajnakova E., (2014), "Influence of Financial Literacy on Management of Personal Finances in a Young Household", *Business: Theory and Practice*.
- OCDE, (2013), « Cadre d'évaluation et d'analyse du cycle PISA 2012 », Éditions OCDE, 2, ISBN 978-92-64-19054-2 – n° 60504.
- OECD/INFE., (2015), "Toolkit For Measuring Financial Literacy And Financial Inclusion". Editions OCDE.
- OCDE, (2016). «Cadre d'Evaluation et d'Analyse de l'Enquête PISA 2015». Editions OCDE.
- Ricol R., (2008), « Rapport sur la crise financière », Mission confiée par le Président de la République dans le contexte de la Présidence française de l'Union européenne.
- Thomas D.R., (2006), « A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data », *American Journal of Evaluation*, SAGE Publications.
- Ulengin B. (1998), "Using hierarchical information integration to examine customer preferences in banking." *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, Pp. 202-210, www.emeraldinsight.com.Online), p2.