UNIVERSITE D'ANTANANARIVO

……..

INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR D'ANTSIRABE VAKINANKARATRA

…….

DOMAINE : SCIENCES DE LA SOCIETE

MENTION : SCIENCES DE GESTION

PARCOURS : FINANCES ET COMPTABILITES

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME DE LICENCE EN SCIENCES DE GESTION

ANALYSE DE L'IMPORTANCE DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS

(CAS DE LA BOA ANTSENAKELY)

Présenté par **RAHARIMALALA Elisoa**

Encadreur pédagogique : **TSILANIZARA Jacques Rostand,** Enseignant-Chercheur à l'IES-AV

Président du Jury : **RAKOTO Andriamihaja David**, Enseignant-Chercheur à l'IES-AV

Examinateur : **SAHOLINIRINA Marie Juliette,** Enseignant à l'IES-AV

Année universitaire : 2021-2022

30 Mars 2023

UNIVERSITE D'ANTANANARIVO

……..

INSTITUT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR D'ANTSIRABE VAKINANKARATRA

……

DOMAINE : SCIENCES DE LA SOCIETE

MENTION : SCIENCES DE GESTION

PARCOURS : FINANCES ET COMPTABILITES

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLOME DE LICENCE EN SCIENCES DE GESTION

ANALYSE DE L'IMPORTANCE DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS

(CAS DE LA BOA ANTSENAKELY)

Présenté par **RAHARIMALALA Elisoa**

Encadreur pédagogique : **TSILANIZARA Jacques Rostand,** Enseignant-Chercheur à l'IES-AV

Président du Jury : **RAKOTO Andriamihaja David,** Enseignant-Chercheur à l'IES-AV

Examinateur : **SAHOLINIRINA Marie Juliette,** Enseignant à l'IES-AV

Année universitaire : 2021-2022

30 Mars 2023

REMERCIEMENTS

Avant tout, nous tenons à remercier Dieu de nous avoir bénis et de nous avoir donné le temps, la force, la santé et le savoir qu'il nous a donnés pour la conception de cette œuvre.

Nous adressons par la suite nos sincères remerciements et notre profonde gratitude à toutes les personnes de bonne volonté qui ont collaborées, de manière directe ou indirecte durant la réalisation de ce présent ouvrage.

Nous pensons ici en premier lieu à :

- Docteur **ANTSONANTENAINARIVONY Ononamandimby**, Maître de Conférences et Directeur de l'Institut d'Enseignement Supérieur d'Antsirabe Vakinankaratra de nous avoir donné l'opportunité de poursuivre l'étude au sein de cet institut.

- Monsieur **TSILANIZARA Jacques Rostand**, Enseignant-Chercheur, Responsable de la mention Gestion auprès de l'Institut d'Enseignement Supérieur d'Antsirabe Vakinankaratra et notre encadreur pédagogique de nous avoir donné des directives dans les travaux de réalisation de cet ouvrage.

- Madame **RAZAFINDRAHASY Mahary** Directeur de l'Agence et tous les personnels de la BOA Antsenakely qui nous ont aidés durant le stage pratique.

- Tous les Responsables Administratifs et tous les professeurs de l'IESAV qui nous ont enseigné et ont contribué durant ces trois années d'études.

- Merci à nos parents, nos familles et à nos proches pour leurs sincères soutient moral et financier, ainsi que pour leur courage tout au long de nos études.

Merci infiniment !

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

PARTIE I : MATERIELS ET METHODES

CHAPITRE I : MATERIELS ET CADRE D'ETUDE

Section 1 : Matériels utilisés

Section 2 : Généralité sur l'entreprise d'accueil BOA

CHAPITRE II- METHODES

Section 1 : Méthodologie de recherche

Section 2 : Méthodes de recherches pour vérifier les hypothèses

PARTIE II : RESULTATS

CHAPITRE III –PRESENTATION DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS CHEZ LA BOA

Section 1 : Présentation des produits bancaires

Section 2 : Procédure à suivre pour accéder à ses services

CHAPITRE IV : IMPORTANCE DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS

Section 1 : Avantage de l'utilisation

Section 2 : Point de vue des clients par rapport à ces produits

PARTIE III : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS

CHAPITRE V : DISCUSSIONS

Section 1 : Vérification des hypothèses et discussions par rapport aux résultats obtenus au niveau des enquêtes faites

Section 2 : Discussion par rapport à l'analyse SWOT de l'utilisation des produits bancaires innovants

CHAPITRE VI : RECOMMANDATIONS

Section 1 : Recrutement et formation des personnels

Section 2 : Changement des anciens matériels et adaptation d'un réseau plus fiable

CONCLUSION GENERALE

LISTE DES ILLUSTRATIONS

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Formation legale de la boa……..……..6
Tableau n°2 : Chronogramme des activites……..…… ..12
Tableau n°3 : Divers produits de la boa 16
Tableau n°4: Reponses aux enquetes…….…….……..26
Tableau n°5: Problemes rencontres lors de l'utilisation.……27
Tableau n°6: Analyse swot par rapport a l'utilisation des produits bancaires…….....28

LISTE DES FIGURES

Figure n°1 : Organigramme de la boa antsenakely 9
Figure n°2: Matrice Swot……...……...……14
Figure n°3: Procedure pour faire une ouverture de compte…..……..…..19
Figure n°4: Etape à suivre pour acceder a ces services…….…...……20
Figure n°5: Taux de la satisfaction des clients……..……...26

LISTES DES ABREVIATIONS, CIGLES ET ACRONYMES

AFH: African Financial Holding

BOA: Bank Of Africa

CSBF: Commission de Superviseur Bancaire et Financière

DAB: Distribution Automatique de Billets

GAB: Guichets Automatique des Banques

IESAV : Institut d'Enseignement Supérieur d'Antsirabe Vakinankaratra

RIB: Relevé d'Identité Bancaire

SA: Société Anonyme

SMS: Short Message Service

SWOT: Strengh Weaknesses Opportunities Threats

TPE: Terminal de Paiement Electronique

UEMOA: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

INTRODUCTION GENERALE

Il existe plusieurs secteurs d'activité sur le marché ; le secteur bancaire est l'un parmi eux. La banque est un établissement de crédit qui effectue des activités telles que la réception de dépôts et distribution de crédits[1]. C'est la CSBF qui fait le control des activités et donne les agréments bancaires. Les partenaires de la banque sont les particuliers dont salariés, retraités, étudiants, les entreprises et les associations ou collectivités locales. La banque a également soutenu les efforts de milliers de groupes communautaires menant des efforts de développement local et de réduction de la pauvreté par le biais de fonds sociaux nationaux et de projets de développement communautaires[2].

Les banques ont un rôle spécifique dans le cycle économique[3], la BOA Madagascar est l'un des banques qui est présenté sur presque tout le territoire Malagasy et offre des produits diversifiés pour satisfaire aux besoins des clientèles. Cela est combiné avec des accessoires pour faciliter les mouvements et pour gérer directement le compte qui est très important c'est pourquoi nous avons choisi comme thème « Analyse de l'importance des produits bancaires innovants ». L'étude consiste à savoir à propos de l'activité de la banque qui a pour importance de connaître particulièrement à propos des produits bancaires innovants dont on fait les opérations sur des matériels informatiques et des cartes bancaires. Comment peut-on alors bénéficier ces services ?

Nous avons choisi pendant la période de stage la méthodologie mixte pour collecter les informations afin de mieux comprendre tous les services liés aux comptes bancaires surtout à propos de la carte bancaire. Nous avons rassemblé des données théoriques et pratiques pour obtenir une vue d'ensemble global afin de mener une analyse claire et précise. Mais parfois on connaît des difficultés sur les machines appelés GAB ou DAB lors des constructions ou réparations et aussi les problèmes de réseaux.

Ce qui nous amène à nous poser la question suivante :

De quelle manière peut-on améliorer les services liés aux comptes tels que les cartes bancaires et les applications sur téléphone et sur ordinateur?

---

[1] https://www.cairn.info/comptabilite-et-audit-bancaires-9782100754267-page-3.htm consulté en 16 Novembre 2022

[2] Steen Jorgensen « World Bank-Civil Society"-2005&2006

[3] Bruno Moschetto, Jean Roussillon « Banque et ses fonctions »-Presses universitaire de France en 2003

Globalement, notre objectif est de savoir à propos de ces produits bancaires innovants. Cet objectif se divise en trois objectifs spécifiques.

- Connaitre ces services liés aux comptes ou produits bancaires innovants
- Connaitre les avantages de l'utilisation
- Connaitre les problèmes et en dégager des solutions.

En nous référant aux questions soulevées dans notre problématique, nous avons émis les hypothèses suivantes afin de guider notre démarche :

- Les produits bancaires innovants contribuent à la mise en marche vers la numérisation des différents produits et services liés aux comptes pour satisfaire aux besoins des clients

Ces produits comme des applications, des sites et des cartes sont très importants et apportent un impact positif chez les bénéficiaires. De ce fait les résultats attendus sont :

- La facilité au moyen de paiement et de retrait
- La bonne maîtrise de divers produits liés aux comptes
- La bonne gestion des comptes à l'aide des appareils informatiques qu'on peut utiliser.

Pour mener à bien notre étude, il convient de la structurer en trois grandes parties. La première partie concerne les matériels et méthodes, la deuxième partie est consacrée essentiellement aux résultats et la troisième partie porte sur les discussions et les recommandations.

PARTIE I : MATERIELS ET METHODES

Cette partie décrit comment cette étude a été réalisée, quels étaient les matériels et les méthodes utilisées durant la session du stage. Ceci nous montre aussi les détails à propos de la société BOA Antsenakely, ses historiques, ses activités, ses objectifs et ses missions. Donner des arguments et explications est donc nécessaire pour pouvoir montrer la relation entre la théorie et la pratique notamment sur les théories concernant notre thème.

CHAPITRE I : MATERIELS ET CADRE D'ETUDE

Le thème se base sur les connaissances théories acquises en classe et les connaissances pratiques acquises durant le stage. Nous allons voir les matériels utilisés dans la première section dont on trouve les différents matériels choisis et le choix du thème. Dans la deuxième section, on va parler à propos de l'entreprise d'accueil.

Section 1 : Matériels utilisés

Nous allons voir ici dans cette section, les matériels utilisés lors de la réalisation de cet ouvrage et aussi on va voir à propos du choix de l'entreprise d'accueil et la raison du choix de cette étude.

1.1 Les matériels informatiques utilisés durant la rédaction

Les matériels se basent sur le domaine de l'entité et des supports étudiés. Il s'agit des outils que nous avons utilisés pendant la réalisation de cet ouvrage.
Les matériels pour la prise de contact durant le stage et les travaux d'écritures sont le cahier, le stylo, le crayon.

Mais il y a des outils informatiques que l'on doit obligatoirement utiliser pour la rédaction. Comme:

-Ordinateur : c'était l'outil très important durant la rédaction car on n'a pas pu faire la saisie de ces informations sans ce matériel. Celui-ci nous a permet d'enregistrer tous les documents qu'on a recherchés, les documents que nous avons consultés et aussi cet ouvrage. L'outil de traitement Word et Excel nous a permis de faire le traitement.

-La clé USB : c'était le matériel de stockage, dont celui ci a permis de garder ou conserver tous les documents nécessaire surtout ce présent ouvrage afin d'éviter tout problème comme perte de données ou destruction du matériel.

-Le téléphone : c'était le matériel dont on a utilisé pour faire des recherches approfondies sur internet qui a pour objectif de bien analyser les informations basées sur le thème, l'outil de traitement est le moteur de recherche Google. Cela nous a aidés aussi pour la prise des photos utiles pour bien mener à une explication claire et précise.

-Imprimante : celle-ci était aussi un matériel très important car tous les documents saisis sur ordinateur peuvent être copiés sur papier à l'aide de cet outil. C'est un appareil pour imprimer des écritures sur un papier.

1.2 Les matériels bibliographiques

Il y en a aussi des matériels bibliographiques qu'on a utilisés pour faire une analyse profonde. Parmi d'entre ces livres sont tous été à la BOA. Ce sont les suivants :

-Les flyers et les dépliants de la BOA qui nous ont permis de faire une analyse et de connaître à propos des banques et les services bancaires liés aux comptes. C'était un atout car cela nous a beaucoup aidés surtout sur la connaissance de tout ce qui concerne les produits bancaires. Les flyers et les dépliants de la BOA car tous les produits de la BOA et leur utilisations sont tous écrits dans ces papiers. Il y en aussi des livres qui nous ont permis de savoir un peu plus sur la généralité de la banque. (A voir sur la bibliographie)

-Fiche d'entretien : qui est destiné personnellement pour les personnels de BOA Antsenakely. Cette fiche d'entretien est sous forme d'entretien semi-directif composé de 6 questions concernant les produits bancaires innovants afin de collecter des données et aussi avoir des informations sur le thème.

-Fiche d'enquête : qui contient des questionnaires ouverts pour les clients qui passaient à l'agence. Cette fiche est composée de 6 questions et à compléter tout de suite lors du passage des clients. Ces enquêtes sont expliquées en langue Malagasy pour faciliter la compréhension.

1.3 Raison du choix du thème et de l'entreprise d'accueil

Le fait de faire cette étude est un choix, c'est à partir de ce thème que l'on doit choisir le lieu d'accueil. On va voir dans ces deux sous-sections ces raisons.

1.3.1 Raison du choix du thème

Les produits bancaires innovants, c'est-à-dire produits nouveaux combinés avec les comptes bancaires font partie des opérations que l'on utilise souvent pour faciliter toutes les activités concernant l'argent, comme notre thème se base sur les produits bancaires innovants, il est plus pratique de traiter un domaine de cas particulier. C'est aussi intéressant le fait de participer au développement de la population en l'aidant à accéder plus rapidement à ses comptes avec des matériaux informatiques et des appareils technologiques.

Les différents produits bancaires innovants sont les cartes bancaires, l'application sur téléphone mobile, le site sur internet et la liaison du compte bancaire avec le compte sur téléphone appelé M-Banking.

1.3.2 Raison du choix de l'entreprise d'accueil

La BOA Madagascar est actuellement une entreprise internationale. Elle est en train d'étendre ses activités sur le territoire national à partir de la création de nouvelles agences. Les produits bancaires innovants y font partie, cela peut être une opération qui se fait à distance car on doit juste avoir un ordinateur ou un téléphone pour le faire. Concernant les cartes bancaires, il suffit de trouver un GAB. La BOA Madagascar évolue dans un environnement international et est présent actuellement dans soixante-seize pays dont les valeurs sont : l'esprit d'équipe, l'engagement, la responsabilité et l'innovation. Toutefois, la satisfaction du client est le centre de la préoccupation de la BOA Madagascar, car ce sont les clients qui procurent aux institutions financières les ressources qui lui sont nécessaires pour l'exécution de ses activités. Etant une banque de détail, elle met à la disposition de sa clientèle des financements, des services monétiques et des services de banque en ligne.

Section 2 : Généralité sur l'entreprise d'accueil BOA

Dans cette section, on va parler à propos de l'entreprise BOA Antsenakely, ses historiques, ses activités et ses objectifs.

2.1 Historique de la BOA[4]

Le groupe BOA a été créé au Mali en 1982, et a donné naissance à une société appelée AFRICAN FINANCIAL HOLDING (AFH) en 1988, celle-ci a été devenu BOA GROUP SA. En 1991, le groupe a pu développer, en même temps la décision d'extension dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine ou UEMOA était prise à la fin de cette période, trois novelles banque sont nées, au Niger (1994), au Côte d'Ivoire (1996) et au Burkina Faso (1998) et les actions se développèrent fortement. Cette volonté de diversification a été apportée par des objectifs de croissance qui s'expriment en trois niveaux dont l'un marque la sortie de la BOA de l'UEMOA afin de s'étendre à d'autres régions d'Afrique. C'était à l'issu de cette époque que la BOA Madagascar a été constituée. Aujourd'hui le groupe accède au quatrième stade de son existence et renforce sa structure capitalistique et financière et se modernise grâce à l'appui du groupe BMCE Banque. La BOA Madagascar a été créée le 18

[4]https://bank-of-africa.net/accueil/a-propos/historique/ consulté en 16 Novembre 2022

novembre 1990 lors de la reprise du fonds de commerce du l'ancienne banque nationale BTM (Bankin'ny Tantsaha Mpamokatra), dont le siège se trouve à Antaninarenina. Ses activités ont tout de suite été celles d'une banque commerciale. Depuis sa création la BOA Madagascar a connu une forte progression de ses activités et de ses résultats, car actuellement, elle dispose d'un réseau composé de 93 points de vente (22 agences à Antananarivo, 71 autres dispersés dans tous les régions de Madagascar) de 137 GAB répartis sur l'ensemble du territoire. La BOA Madagascar est ainsi actif dans toute l'île et possède la première place en matière d'implantation.

2.1.1 A propos de la BOA Antsenakely

On va voir dans le tableau ci-dessous à propos de la formation légale de la BOA Antsenakely.

Tableau n° 1 : Formation légale de la BOA

Raison sociale	BANK OF AFRICA
Siège social	Antaninarenina
Forme juridique	Société Anonyme (SA)
Slogan	La force d'un groupe, la proximité d'un partenaire
Numéro statistique	64191111999010035
Numéro de registre de commerce	993839
Numéro d'Immatriculation Fiscale	3000000491

Source : Lors de l'entretien avec le responsable de la chargée des clientèles à la BOA Antsenakely en Octobre 2022

La BOA Antsenakely est une entreprise formelle et légalement structurée, elle possède un nom défini, un numéro de registre de commerce, un numéro d'identité fiscale et un numéro statistique. Elle a un siège social et un slogan bien défini.

2.1.2 Organigramme de la BOA Antsenakely

Comme toutes entreprises, la BOA Antsenakely possède de l'hiérarchie sur les personnels travaillant dans ce domaine.

On va voir dans cette figure ses personnels.

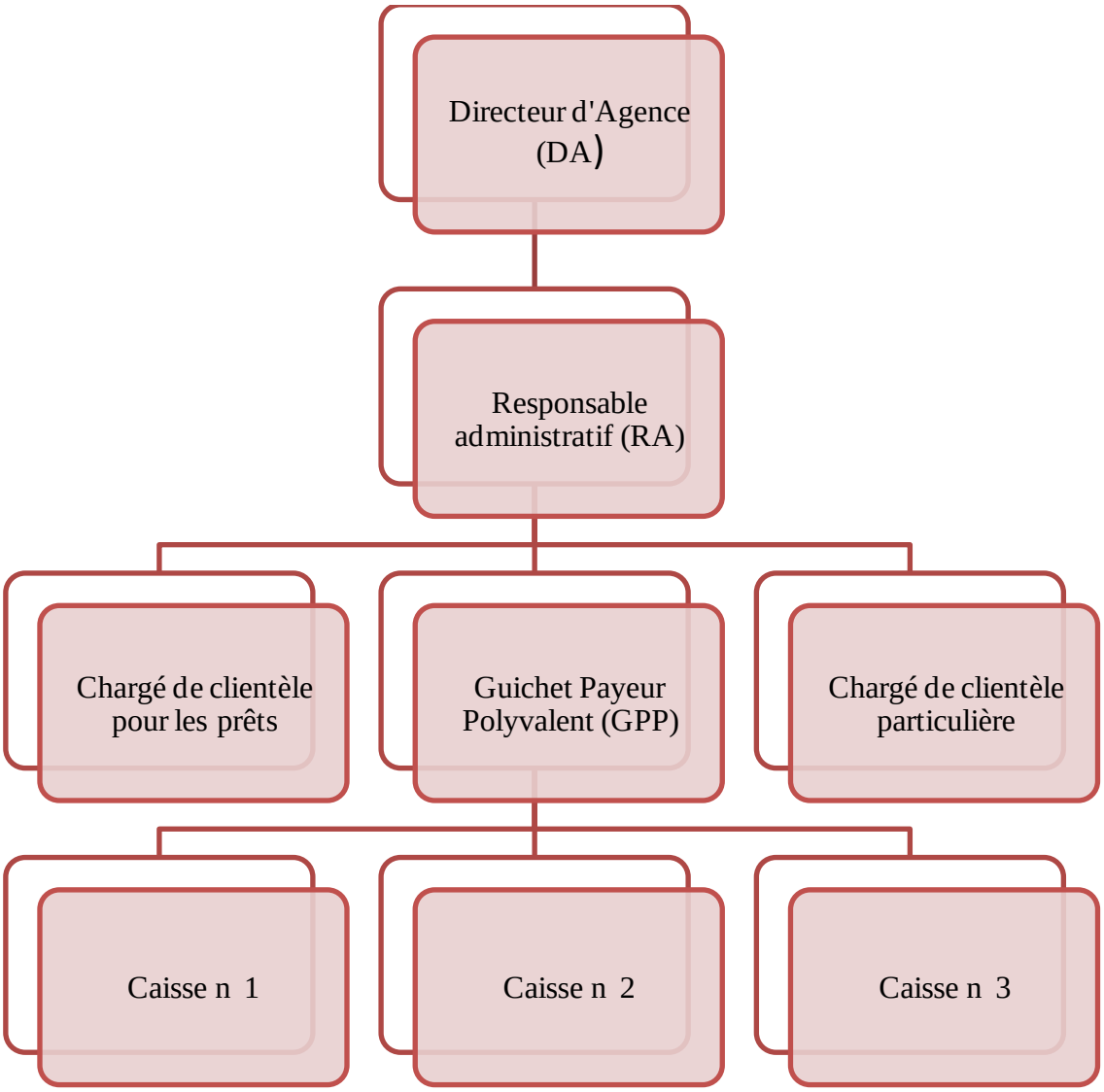

Figure n° 1 : Organigramme de la BOA Antsenakely

Source : lors de l'entretien avec le responsable de la chargée des clientèles à Antsirabe le 18 Octobre 2022 à la BOA Antsenakely

Dans la banque BOA Antsenakely, il y a de l'hiérarchie verticale qui présente plusieurs postes dont chacun de ces postes a ses fonctions.

Le Directeur d'Agence (DA) et le Responsable Administratif (RA) ont pour rôle de faire les validations de toutes opérations comme l'ouverture de compte, la souscription aux divers services, changement des renseignements déjà écrit, elles font aussi les signatures.
Les chargés de clientèles ont pour rôle d'accueillir les clients, de les orienter pour remplir les fiches et divers papiers lors l'ouverture du compte et aussi les sensibiliser, les conseiller.
Les caissières ont pour rôle de traiter les opérations de tout argent entré ou versé.
Le Guichetier Payeur Polyvalent est polyvalent, elle peut accéder à toute poste soit caissière soit chargé de clientèle.

2.2 Activité de la BOA

La BOA est une banque commerciale qui a diverses prestations de services : elle offre des comptes bancaires selon l'activité du client. Ses clients se subdivisent en trois catégories :

- Les particuliers : formés par des salariés (privés ou publics), des étudiants, toutes personnes n'exerçant pas d'activité commerciale
- Les professionnels : composés par des entreprises, des personnes travaillant dans le domaine du commerce et ayant une existence légale
- Les institutionnels : personnes morales agissant dans un but non lucratif (associations, …)

La BOA donne des prêts et des avances à ses clients. Elle traite également toutes les opérations bancaires : retrait /versement espèces, virement, chèque, change manuel.

2.3 Objectif de la BOA Antsenakely

Les objectifs de la banque BOA sont tout d'abord, de maximiser ses profits en proposant à des particuliers ou des entreprises à ouvrir des comptes bancaires, à réaliser des prêts, à utiliser des produits bancaires comme les cartes dont carte sésame, visa, aussi le mobile Banking, My boa, le Boa-web. Ensuite d'augmenter sa part de marché en installant plusieurs agences dans le pays, en Afrique et de même en France. Et à la fin, elle cherche toujours à satisfaire et à fidéliser ses clients même si il existe des nombreux concurrents et des produits substituant.

C'est ainsi se termine ce premier chapitre qui ont déterminé à propos des matériels utilisés durant la réalisation de l'étude, ce chapitre parle aussi à propos du lieu de stage ainsi ses activités, ces objectifs. On va maintenant entrer dans le deuxième chapitre appelé « méthode » qui va montrer la méthodologie adoptée pour réaliser cet ouvrage.

CHAPITRE II- METHODES

Ce chapitre décrit les méthodes utilisées et explique les démarches effectuées durant la rédaction de cette œuvre. Dans la première section, on va voir la méthodologie de recherche, les démarches suivies pour avoir les connaissances à propos du thème dont la réalisation du stage auprès de la BOA et les chronogrammes des activités. Dans la deuxième section on va voir les méthodes de recherche utilisées dont les diverses questions et l'analyse SWOT.

Section 1 : Méthodologie de recherche

Cette section décrit les méthodologies adoptées pour la vérification des hypothèses. Elles nous permettent de connaitre toutes les méthodes utilisées pour la collecte des informations nécessaires et le traitement de ces informations.

La chance d'avoir participé et contribué à la réalisation des tâches pendant le stage, nous a permis de connaitre beaucoup plus à propos des activités bancaires et les services liés aux comptes. Afin de vérifier les hypothèses émises, plusieurs méthodes ont été utilisées telles que l'observation, l'enquête et la documentation.

1.1 A propos du stage

Le stage a été effectué pendant 2 mois du 19 septembre 2022 jusqu'au 18 novembre 2022 au sein de l'agence BOA Antsenakely.

On a fait le travail pratique pendant le jour ouvrable de 8h a 12h et de 14h a 16h.

Le stage avait pour but de connaître les importances des produits bancaires innovants appelés aussi services liés avec les comptes ainsi les procédures à suivre ainsi leurs utilisations.

L'accueil des personnels a été bon et l'ambiance générale a été formidable avec l'environnement du lieu de travail au sein de la BOA Antsenakely contribuent au confort physique, mental et social parce que le lieu de travail était en état de propreté et présentait les conditions d'hygiène nécessaires à la santé.

La BOA s'offre à un système technologique ; la banque est en réseaux. Elle utilise un logiciel pour se communiquer, et pour l'espace du travail. La chance d'avoir participé a ce stage a permet d'avoir beaucoup d'informations à propos du thème.

1.2 Chronogramme des activités

Nous allons voir dans le tableau suivant les mois de la rédaction et la date fin pour le dépôt des livres.

Tableau n°2 :Chronogramme des activités

	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
Stage						
Choix du thème						
Protocole de recherche						
1ère partie						
Correction par l'encadreur						
Recherche bibliographique						
2ème partie						
Correction par l'encadreur						
3ème partie						
Correction par l'encadreur						
Finition de l'ouvrage						

Source : Auteur-Décembre 2022

Les activités durant la réalisation de cet œuvre se sont déroulées étapes par étapes, à partir du mois de Septembre jusqu'en mois de février

Section 2 : Méthodes de recherches pour vérifier les hypothèses

Pour vérifier les hypothèses, les méthodes suivantes ont été adoptées telles que l'observation dont ceci était une étape très importante durant l'effectuation du stage, l'enquête qui était aussi très utile pour bien comprendre l'analyse du thème et enfin l'analyse SWOT.

2.1 Observation

Etant donné que chaque entreprise a sa culture avec ses procédures et sa manière spécifique pour le traitement et l'exécution des opérations, la méthode d'observation a été faite et aussi très utile. Nous avons vu dans les détails les utilisations de ces matériels numériques et informatiques. L'observation permet de constater réellement les faits, les différentes étapes à suivre et les documents circulants. Des recherches documentaires ont été effectuées. Des informations complémentaires ont été obtenues à partir des renseignements qui ont été donnés par les personnels de BOA, d'autre part, issus de la consultation du service internet, des ouvrages sur les appareils technologiques, données d'enquêtes sur les clients, des enquêtes du personnel.

2.2 Enquête

Des enquêtes auprès du personnel et avec les clients ont été menées pour permettre une compréhension plus poussé sur les différentes opérations et obtenir plus d'informations pour former les résultats. Nous avons profité par la suite pour procéder à une enquête de satisfaction de certains clients lors de leur passage en agence. L'enquête avec les clients avec les renseignements venant de la responsable nous a permis de connaître beaucoup plus à propos des produits bancaires innovants et ses utilisations avec les problèmes rencontrés. Cette enquête est faite à partir des questionnaires dont les personnes enquêtées peuvent répondre en liberté car on a employé des questions ouvertes, c'est-à-dire la réponse n'est pas limitée mais le répondeur peut le développer.

Exemple de questionnaires : comment trouvez-vous les services à la BOA Antsenakely surtout les produits bancaires comme les cartes bancaires, l'application My BOA, le site BOAWEB? Que pensez-vous de M-Banking ? Quels sont les problèmes ?

2.3 Méthodologie SWOT5

L'analyse SWOT c'est une méthode d'analyse qualitative. Le mot SWOT vient des mots anglais « Strength Weaknesses Opportunities Threats ». Cette méthode est connue sous le nom méthode FFOM en français dont « Force Faiblesse Opportunité et Menace ».
Voici la figure qui le représente

Figure n°2 : matrice SWOT

Source **:** https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot consulté le 16 novembre 2022

[5]https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot consulté le 16 Novembre 2022

Cette analyse SWOT examine la situation d'une entreprise selon deux axes et quatre dimensions. Elle analyse la situation interne de l'entreprise en soulignant ses forces et ses faiblesses. D'autres part, elle analyse aussi son environnement externe afin de déterminer sa position et ses options stratégiques ; cela en termes d'opportunités et de menaces.
Elle nous permet de repérer les points positifs qui constituent des avantages pour l'entreprise et les points négatifs qui constituent des inconvénients et que nous pouvons proposer des solutions pour les améliorer.

2.4 Limites de la méthodologie

Au cours de la recherche, le choix du thème nous a limités du fait que nous avons rencontrées quelques difficultés en raison de la confidentialité de certaines informations mais aussi à cause de la contrainte de temps avec la synchronisation de la formation et la rédaction. Toutefois il était difficile d'avoir un créneau pour les recherches et la rédaction. La période de l'étude constitue également un frein pour les recherches car on n'a pas pu étudier le type.

Cette partie se termine ici, nous avons vu les détails à propos du lieu de stage et les matériels utilisés dans le premier chapitre et dans le deuxième chapitre nous avons décrit les méthodologies adoptées pour la réalisation de cet ouvrage.
Nous allons passer dans la deuxième partie qui parle des résultats de la recherche.

PARTIE II : RESULTATS

Précédemment, nous avons décrits des matériels et des méthodes pour obtenir les éléments et les informations indispensables pour réaliser cette étude. Dans cette partie, nous présenterons les résultats de notre recherche. En premier lieu, nous allons voir le résultat qualitatif de la recherche dont les différents produits bancaires innovants chez la BOA Antsenakely ainsi que les procédures à suivre pour y accéder. En deuxième lieu, nous parlerons des avantages de l'utilisation de ces services bancaires à partir des données chiffrés des enquêtes, observation et entretien des clients en présentant dans une figure, en détaillant dans un tableau les différents résultats obtenus.

CHAPITRE III –PRESENTATION DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS CHEZ LA BOA

La BOA possède des divers produits dont chaque produit a sa propre caractéristique. Les produits bancaires innovants sont parmi entre eux.

Section 1 : Présentation des produits bancaires

La BOA offre des produits très diversifiés afin d'offrir une gamme complète de services et de produits. Ces produits sont destinés pour les entreprises et les particuliers. On va voir dans ce tableau ces divers produits.

Tableau n°3 : Les divers produits de la BOA

Produits aux particuliers	Produits aux entreprises	Autres produits
-Le Compte chèque -Le compte d'épargne Tahiry -Les prêts personnels VAHAOLANA -Les prêts scolarités tous à l'école -Les prêts évènements familiaux -Les prêts immobiliers -Le transfert d'argent vers l'étranger -Le Pack salaria pour les salariés -Le Pack fonxionnaria pour les fonctionnaires -Le pack jeune actif pour les jeunes -Le Pack étudiant pour les étudiants -Pack salaria plus -Pack fonxionnaria plus	-Le compte courant -L'appui aux PME -Le pack AINGA PME -Le financement des marchés -Les grandes entreprises -Les opérations internationales : exportation et importation	-Les cartes de retrait Sésame comme : la carte MAUVE et TURQUOISE -Les cartes VISA électrons comme le VISA ELITE, VISA GOLD, VISA PLATINUM, VISA VERTE -La banque en ligne tels que : .MYBOA .BOA EXPRESS . BOA-WEB . smart B-PHONE . B-SMS . Mobile banking -Le Western Union

Source : Responsable chez la BOA Antsenakely- Antsirabe le 20 Octobre 2022

Ces produits existent tous dans la BOA dont chaque produit correspond selon le type de client. Il y en a pour les salariés et les fonctionnaires. Les produits aux particuliers sont destinés pour toutes personnes étudiantes, salariés, fonctionnaires. Ces produits peuvent être des comptes au choix et des prêts qui sont disponible selon le temps de la demande et les projets.

Les produits pour les entreprises sont destinés tout simplement pour les entreprises ou organisations exerçant une activité légale.

Et les autres produits sont les services liés aux comptes bancaires, leur utilisation n'est pas obligatoire. Mais il y a celui qui se rattache directement aux comptes comme le B-SMS. C'est le fait de recevoir une notification via le téléphone mobile lorsqu'il y a un mouvement sur le compte.

1.1 Différents types de compte à la BOA[6]

Il existe plusieurs types de compte pour recevoir de l'argent, pour épargner de l'argent, pour virer le salaire. En global, ce sont compte chèque, compte courant, compte épargne. Ces types de compte sont pour les particuliers comme les étudiants, les salariés, les retraités, et les entreprises y compris les associations. On leur a donné des noms qui correspondent à chaque client. Comme le compte Tahiry[7] par exemple pour les mineurs et les personnes retraités, c'est un compte épargne. Ce compte peut être combiné avec tous les comptes créés car ce compte n'a pas de frais, on peut épargner de l'argent dans ce compte en gagnant un taux d'intérêt plus intéressant par an en plus zéro frais de tenu du compte.
Le compte chèque est le compte pour toutes personnes qui veulent utiliser du chèque.
Le compte pack salaria et le pack salaria plus destinés pour les salariés dans un secteur privé.
Le pack fonxionaria et fonxionaria plus destiné aux fonctionnaires.
Le compte Ainga PME pour les entreprises et les associations.

[6] https://boagroupe.out.of.africa consulté en 16 Novembre 2022

[7] https://boamadagascar.com/particuliers/epargne-et-placements/compte-epargne-tahiry/ consulté en 16 Novembre 2022

1.2 Différents produits bancaires innovants

Ce sont des services combinés avec le compte bancaire, on ne peut pas les utiliser sans compte bancaire. On leur dit innovants car ces produits n'arrêtent pas de s'évoluer, il existe toujours des offres suivants le temps.

Ce sont :

My BOA qui est une application à mettre sur un téléphone pour connaître les mouvements du compte et pour faire des virements (transfert d'argent vers un autre compte bancaire) y compris la consultation des soldes.

BOA WEB qui est un site sur internet. Ce site a le même emploi que l'application My BOA.

Les cartes bancaires comme MAUVE, TURQUOISE, VISA ELITE, VISA GOLD, VISA PLATINUM, VISA VERTE. On peut faire des opérations avec ses cartes.

M-BANKING qui est un fait de lier les comptes bancaires avec une carte SIM ou puce.

Section 2 : Procédure à suivre pour accéder à ses services

L'accès à ces services demande l'avoir d'un compte BOA dont il y a quelques étapes à suivre. L'ouverture du compte est un élément essentiel pour avoir un compte bancaire, il serait préférable d'avoir un compte avant d'utiliser ces produits.

2.1 Ouverture du compte

Tout d'abord, pour bénéficier des services liés aux comptes il faut avoir un compte bancaire. Ce compte bancaire dépend du client car les comptes se distinguent selon l'âge, l'activité et la place du client.

Le fait d'avoir un compte bancaire demande une ouverture de compte à l'agence dont on fait l'inscription et le remplissage des dossiers nécessaires.

Cette ouverture commence par le choix de la personne qui veut avoir un compte. La personne doit parler de sa situation, de son travail, de son domicile à la personne responsable d'accueil et on propose au client le compte qui lui convient.

Après cela, le client doit remplir le fiche d'ouverture de compte, et signer pour que le contrat soit bien légal.

Voici le schéma qui le représente pour faciliter la compréhension

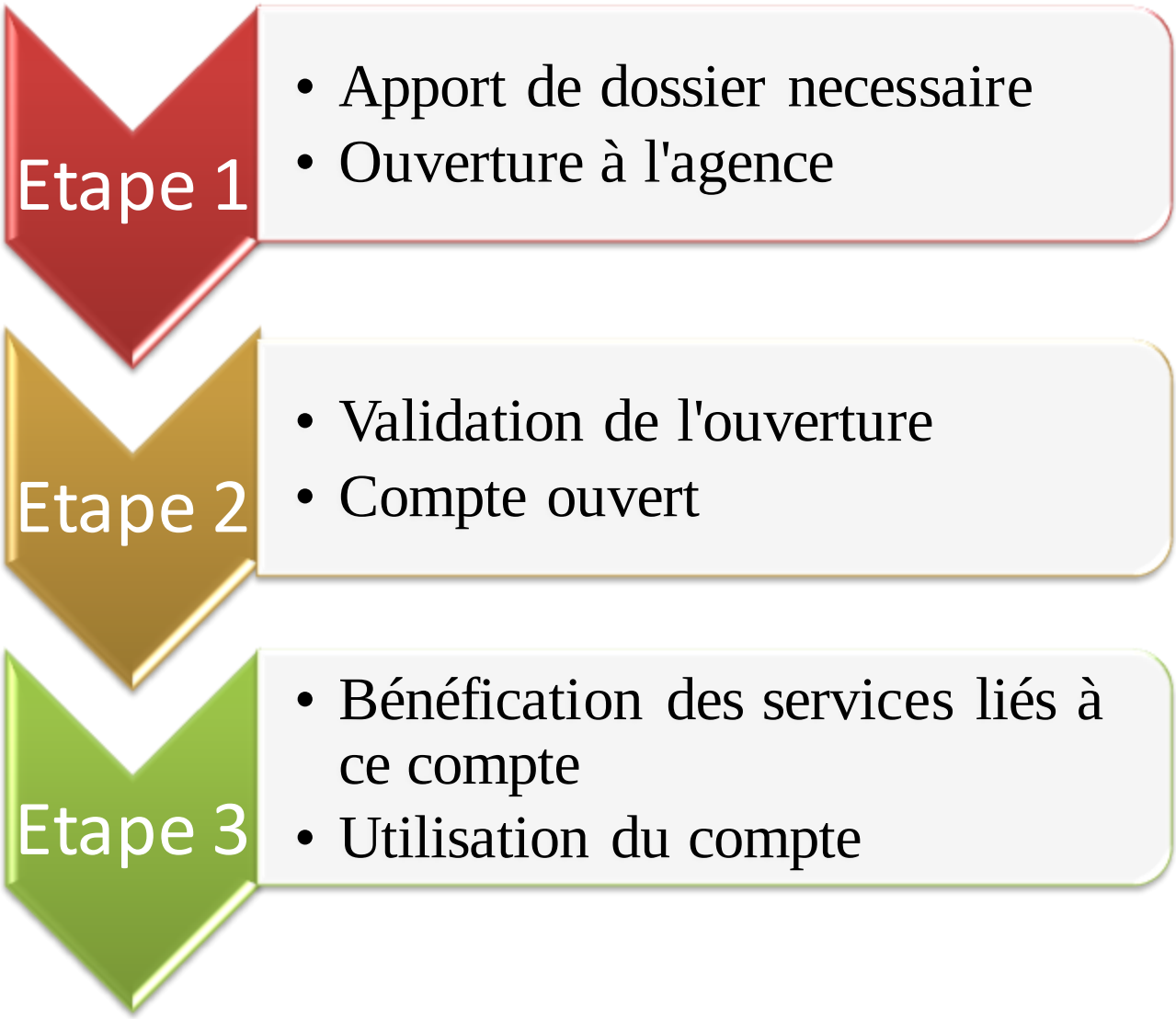

Figure n°3: Procédure pour faire une ouverture du compte

Source : Lors de l'entretien avec la chargée des clientèles à la BOA Antsenakely en Septembre 2022

Les dossiers nécessaires pour l'ouverture du compte sont deux (2) photos récentes de la personne, un certificat de résidence et une photocopie de la carte d'identité nationale. Cela est fait pour enregistrer l'identité de la personne.

Après l'inscription, le dossier sera validé par le responsable administratif ou le directeur pour faire ouvrir le compte. Ensuite, on peut bénéficier des divers produits bancaires comme les cartes, l'application, le site et le mobile Banking.

2.2 Procédure pour l'utilisation des produits bancaires innovants

Les produits bancaires innovants sont des services qui peuvent être rattachés avec le compte pour faciliter tout mouvement à propos du compte dont le moyen de paiement à l'aide des cartes (sésame, visa), le virement à l'aide de l'application et le site (My BOA, BOAWEB), le versement à l'aide de la combinaison du compte bancaire avec le compte mobile (M-BANKING).

2.2.1 Accessibilité

L'accessibilité à tous ces services ne demande pas beaucoup de dossier à fournir mais il suffit juste de tenir le numéro de compte et la carte d'identité nationale ; aussi on devrait y avoir un matériel comme le téléphone ou tablette et ordinateur pour y accéder. Un téléphone ou tablette pour télécharger et ouvrir l'application My BOA et aussi pour utiliser le service M-BANKING et de même aussi pour le site BOA WEB mais on peut aussi utiliser un ordinateur pour ce site.

La souscription demande un numéro de téléphone pour recevoir un code.

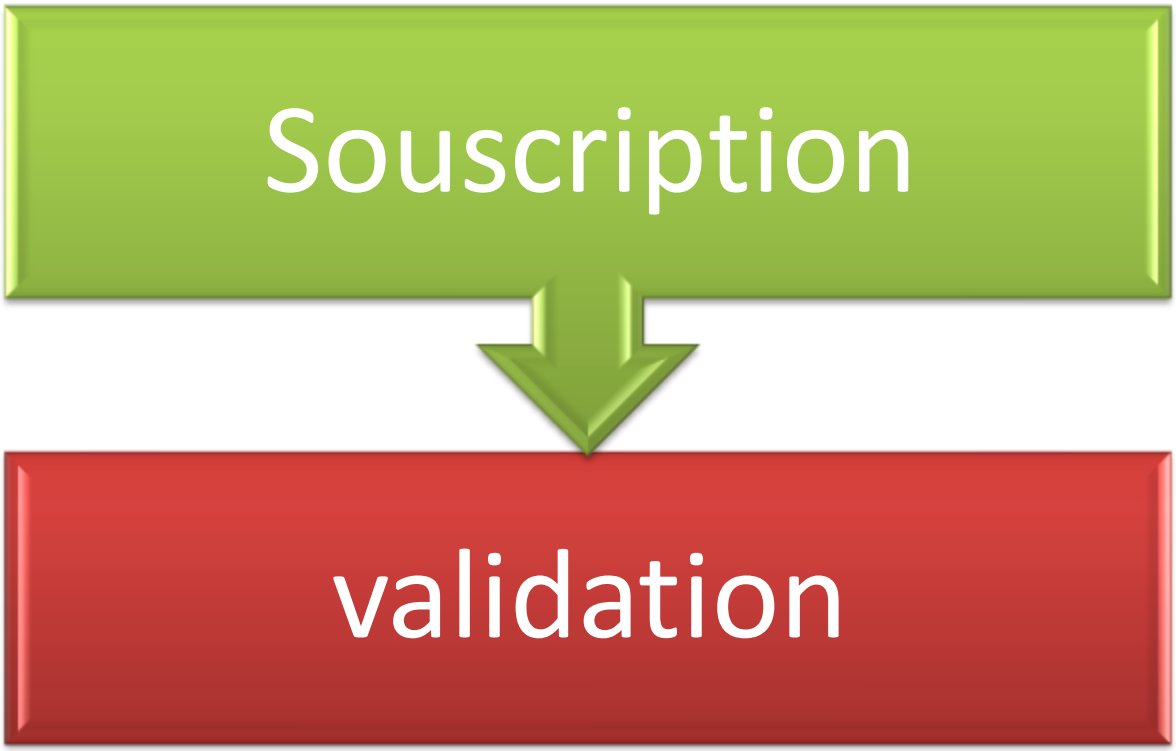

Figure n°4 : Etape à suivre pour accéder à ces services

Source : lors de la pratique de stage en octobre 2022

2.2.2 Utilisation

L'utilisation de ces services correspond à chacun de ces services. Mais le plus important c'est qu'on a besoin des matériels informatiques pour les utiliser.

2.2.2.1 Les cartes bancaires

Les cartes bancaires ont des rôles très importantes sur le fait d'acheter quelques choses sur les machines appelés TPE et aussi pour faire un retrait d'argent à tout moment sur les GAB ou DAB. Leurs utilisations ne sont pas pareilles, on va voir dans ces deux points leurs différences.

- Pour le retrait d'espèces

On doit rejoindre un GAB ou DAB installés par BOA pour l'utiliser. Seulement le titulaire de la carte qui doit le faire et aussi responsable de son compte. Un code confidentiel est donné personnellement au titulaire par la BOA à partir d'une enveloppe fermée, c'est un code personnel et intransmissible. Le code secret doit être modifié par le titulaire après la première activation de la carte sur les GAB BOA. En cas d'erreur, il peut se voir refuser une demande de retrait d'espèce. Une date est écrite sur les cartes, c'est la date d'expiration. Lorsque cette date sera arrivée, le titulaire doit venir à l'agence pour le remplacer. En cas de vol ou perte, le titulaire doit faire une déclaration de perte pour faire une demande de réédition de code.

- A propos de l'achat sur TPE[8]

Le TPE dit « Terminal de Paiement Electronique » est une machine qui a pour rôle d'effectuer des transactions à partir d'une carte bancaire. On peut le trouver dans des magasins, des pharmacies, des supermarchés,…

Pour faire un achat sur TPE, il faut tenir la carte bancaire et faire le renseignement du code confidentiel pour accepter la transaction. Mais il se peut que le paiement n'a pas besoin de contact, il faut juste poser la carte bancaire sur le TPE. Et seulement, le prix de courses qui s'enlève dans le compte, on peut les vérifier à partir de la consultation de l'application My BOA ou du site BOA WEB.

2.2.2.2 M-BANKING

On doit suivre les instructions sur le téléphone mobile ou et on utilise toujours un code. Prenons par exemple le M-BANKING ORANGE ; on peut faire une transaction à partir de la

[8] https://www.ca-moncommerce.com/aide/guide-actus/blog/nos-guides-terminaux-de-paiement-de-proximite/tout-savoir-sur-le-terminal-de-paiement-tpe/ consulté en 18 Novembre 2022

banque vers Orange Money et aussi à partir du compte Orange Money vers le compte bancaire.

- Transaction Banque vers Orange Money

Le client peut faire un approvisionnement en monnaie électronique de son compte Orange Money par débit de son compte bancaire.

On doit appeler le numéro #144# en choisissant 4-opération bancaire après taper 1-BOA enfin 1-Banque vers Orange Money. Toutes les opérations doivent être confirmées par SMS.

Dans le cas où le solde du compte du client ne permet pas l'opération, le message suivant est transmis au client via son téléphone mobile : « votre transaction a échoué. Le solde de votre compte bancaire est insuffisant ».

Toutes les opérations validées ne peuvent pas être annulées.

- Transaction Orange Money vers Banque

Le client peut échanger la monnaie électronique dans son compte Orange Money en contrepartie d'un virement au crédit du compte bancaire rattaché au téléphone. On tape toujours le numéro #144# et on choisit 4-opération bancaire après 1-BOA et enfin 2-Orange Money vers banque. La transaction doit toujours être confirmée par le mot de passe.

Le client doit toujours vérifier le montant à transférer.

2.2.2.3 Application My BOA et site BOA WEB

Les applications et les sites sont tous des services sur internet qui nécessitent un frais internet pour y accéder. On peut les utiliser sur téléphone ou sur ordinateur.

- BOA WEB[9]

Le BOA WEB est un site sur internet pour gérer le compte bancaire. L'accès à ce site ne demande pas d'heure fixe, ceci fonctionne et permet toujours de faire une opération durant 24heures sur 24 et 7jours sur 7. Avec ce site, on peut consulter le compte et solde y compris tous les mouvements aussi on peut rechercher et télécharger les opérations effectuées. En ce qui concerne les virements, on peut mettre en place des virements permanents, suivre les historiques et l'état des virements. On peut consulter toutes les informations pertinentes sur un tableau de bord synthétique c'est-à-dire transfert à signer, historique de transfert. Pour l'utiliser pour la première fois, il faut que le client saisisse et confirme un mot de passe de son choix.

[9]https://boamadagascar.com/pme/comptes-services/boaweb/ consulté en 18 Novembre 2022

- My BOA[10]

Cette application est accessible avec un téléphone mobile Android disposant d'un réseau internet. On doit télécharger l'application à partir du Play Store ; ensuite on doit l'installer. Puis on fait l'inscription, on suit les instructions données en complétant les informations comme le nom, la date de naissance, le numéro de téléphone. Un code est envoyé par SMS sur le numéro inscrit durant l'inscription. En entrant ce code, l'application est validée et peut être utilisée. On doit définir un mot de passe et on doit le retenir avec l'identifiant.

Nous avons vu dans ce chapitre le résultat des produits bancaires innovants ainsi que les démarches à suivre pour y accéder et les utiliser.

Ce qui nous amène à entrer dans le chapitre suivant qui va développer à propos des analyses quantitatives sur les avis des clients et sur l'importance des produits bancaires innovants.

[10]https://boamadagascar.com/particuliers/comptes-services/myboa/ consulté en 18 Novembre 2022

CHAPITRE IV : IMPORTANCE DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS

Pour satisfaire sa clientèle, la banque lui offre des diverses possibilités pour faciliter tout mouvement[11]. Les produits bancaires innovants sont très importants pour tous les clients de la BOA. Dans ce chapitre, on va parler beaucoup plus de l'importance des produits bancaires innovants. On va voir en premier lieu, les avantages de l'utilisation de ces produits bancaires. En second lieu, les points de vue des clients par rapport à l'utilisation.

Section 1 : Avantage de l'utilisation

Ces produits bancaires innovants sont des produits qui nous mènent vers la numérisation et la digitalisation en utilisant la technologie d'aujourd'hui.

1.1 Renforcement vers la digitalisation12 et la numérisation

En ce jour, la BOA parle toujours de la digitalisation, à chaque publication elle annonce toujours « #Vivez la banque digitale ». Le sens étymologique de digital c'est « qui appartient aux doigts » mais pour en sens global ce mot appartient à l'adjectif « numérique ». La digitalisation c'est le fait d'intégrer dans les technologies numériques.
La digitalisation fait partie de la mondialisation.

1.2 Utilisation des cartes bancaires

L'utilisation des cartes bancaires permet de satisfaire les besoins des clients. C'est-à-dire, les clients n'ont plus besoin de se mettre en rang à l'agence pour faire une opération d'argent mais il vaut mieux qu'on tient les cartes en se souvenant justes de mot de passe et passer sur les GAB car ces machines s'ouvrent tous les jours, 7jours sur 7 et 24 heures sur 24. On peut dire au revoir à l'angoisse de porter de l'argent en espèce. Le fait d'utiliser les cartes bancaires assure la sécurité et élimine le taux de vol et l'insécurité. On peut faire des achats en toute sécurité. A propos de l'achat sur TPE, on n'a pas besoin de porter de l'argent, il n'y a pas de frais mais seulement le prix des choses achetés qui sont retirés dans le compte, on peut

[11]Honorine Isabelle T. Patinvoh « Mémoire de maitrise ES-Science Economique » Benin 1996

[12]https://junto.fr/blog/digitalisation/ consulté en 16 Novembre 2022

le vérifier à partir des applications. Les transactions sont sécurisées pour l'utilisateur et pour le vendeur.

1.3 Utilisation des services téléphoniques

L'utilisation des services téléphoniques facilite la gérance des comptes bancaires dont le virement, transfert d'argent vers un autre compte. Le client n'a pas besoin de se déplacer, il suffit d'avoir des matériels informatiques comme le téléphone, l'ordinateur, la tablette, le Smartphone. Avec l'application My BOA, on prend le contrôle du compte depuis le téléphone mobile. Là, le RIB est affiché et il y a une alerte après chaque opération si les paramètres sont personnalisés. On peut gérer certaines transactions tout en suivant de près le compte grâce à de multiples nouvelles fonctionnalités. Ces services sont hautement sécurisés car il y a toujours un code ou mot de passe pour y accéder. Ces services se déconnectent automatiquement après un certain temps de non-utilisation. Ce sont des outils évolutifs car l'usage est facile, aisé et convivial.

1.4 Utilisation du M-banking[13]

Le M-Banking c'est le fait de lier le compte mobile avec le compte bancaire. Cela est une grande évolution car il se peut que le compte mobile soit vide alors que le compte bancaire est encore rechargé pourtant on a une course très urgent, là le service M-Banking est utile. On fait juste un transfert d'argent. Le M-Banking est très important en ce jour, ceci facilite le transfert d'argent en cas d'absence d'un GAB mais il y au une présence d'un cash point ou absence d'un cash point mais il y a une présence d'un GAB.

Section 2 : Point de vue des clients par rapport à ces produits

Les clients de la BOA ont chacun ses points de vue par rapport à ces produits proposés. Lors du stage dans la société, on a fait des enquêtes envers les clients qui passaient dans l'agence.

2.1 Résultat des enquêtes envers les clients

Nous avons fait des enquêtes envers les clients pour savoir à propos de leur satisfaction sur l'utilisation des ces services. Il y avait des clients qui ont été pressés mais il y en a d'autres qui ont accepté de prendre et de remplir la fiche d'enquête.

[13]https://www.cler.ch/fr/info/les-avantages-du-mobile-banking consulté en 16 Novembre 2022

45 personnes ont été ciblées, ce sont celles qui ne sont pas pressés et ont répondu directement. On leur a tenu les fiches d'enquête et on a posé des questions ouvertes, ils peuvent répondre selon leur point de vue.

Nous avons mis de plus de 20 jours pour rassembler toutes les réponses obtenues, et on a fait les analyses avec les pourcentages.

On va voir dans le tableau ci-dessous, les réponses obtenues.

Tableau n°4 : Réponse aux enquêtes

Age des clients	Réponse sur la satisfaction	Nombre de clients enquêtés
Agé de plus de 45 ans	Moyen	8
Agé de 26 à 44 ans	Non satisfait	20
Agé de 16 à 25 ans	Très bien	17
Total		45

Source : Lors des enquêtes envers les clients de la BOA Antsenakely en Novembre 2022

Ces personnes enquêtées sont des clients, et on leur a posé des questions lors de leur passage en agence. Les 17 personnes âgées de 16 à 25 ans sont des étudiants qui utilisent des comptes chèques, comptes Tahiry. Les 20 personnes âgées de 26 à 44 ans sont des salariés et fonctionnaires. Et les 8 personnes âgées de plus de 45 ans sont aussi salariés mais 3 parmi eux sont des retraités. Ils ont répondu selon leur satisfaction, mais d'après les réponses ce sont les étudiants qui ont été satisfaits de l'utilisation car ils affirment l'utilité de ces technologies en ce jour. Les retraités ont dit que parfois on est content de l'utilisation et parfois on est triste à cause des problèmes survenus. Beaucoup parmi les personnes âgées de 26 à 44 ans ne sont pas satisfaits de ces produits. Car ces clients ont traversé des problèmes surtout sur l'utilisation de l'application My BOA et les cartes bancaires.

Selon ces réponses, on peut avoir un pourcentage exact à l'aide de la figure ci-dessous

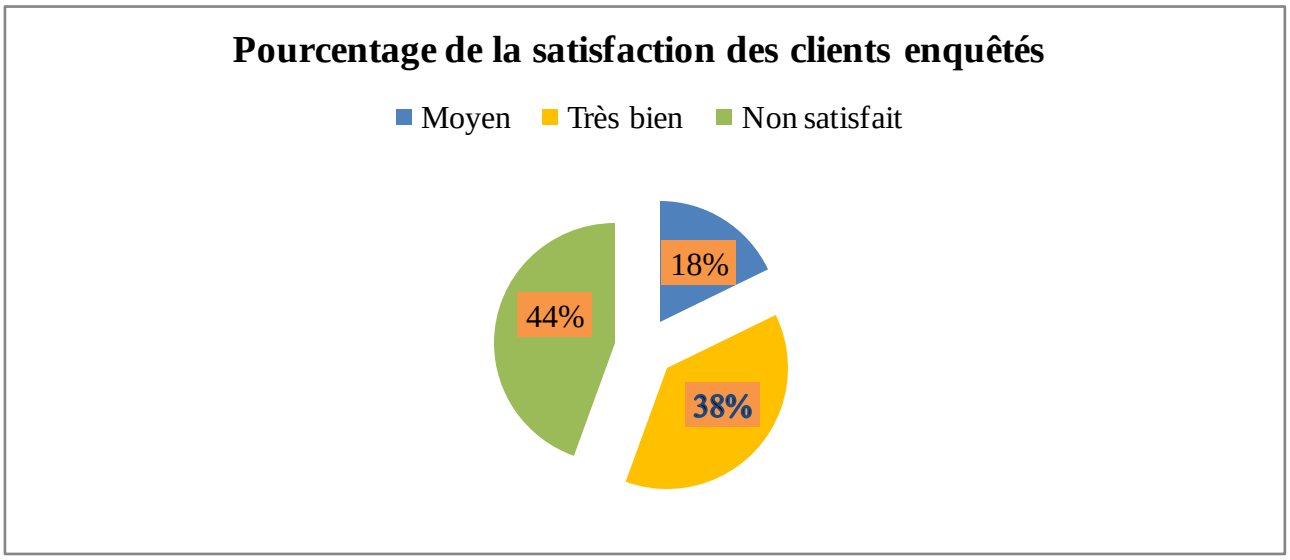

Figure n°5 : Taux de la satisfaction des clients

Source : Auteur en Novembre 2022

Parmi les 45 clients enquêtés dont ces personnes sont des étudiants, des salariés, des retraités ; 38% est satisfait et 44% non satisfait ; le reste 18% n'a pas donné de réponse exacte. Ce qui se fait que les personnes âgées de 16 à 25 ans, c'est-à-dire les étudiants ne rencontrent mieux des problèmes que les personnes salariés, âgées de 26 à 44 ans.

2.1 Problèmes rencontrés selon les clients

D'après les enquêtes, les problèmes rencontrés lors de l'utilisation sont nombreux. On va voir dans le tableau ci-dessous, ces problèmes.

Des problèmes qui arrivent suivant aux salariés surtout.

Tableau n°5 : les problèmes lors de l'utilisation

Cartes	My BOA, BOA WEB
-Cartes bloqués -Cartes détruites -Cartes expirées -Cartes avalées	-Client erroné -Client introuvable -Application qui ne peut pas être utilisée -Compte bloqué -Identifiant oublié -Mot de passe oublié

Source : Auteur- d'après les enquêtes par les clients-Novembre 2022

D'après ce tableau ci-dessus, nous avons constaté des divers problèmes lors de l'utilisation de ces services. Pour les cartes, parmi d'entre eux sont bloqués (carte qui ne peut pas fonctionner), cartes détruites, cartes expirées (date expirée), cartes avalées par la GAB à cause d'un prêt non remboursable ou erreur sur le mot de passe.

2.2 Présentation du résultat de l'analyse SWOT

Nous allons présenter à l'aide d'un tableau les atouts de l'agence sur les offres de produits bancaires innovants à l'aide des forces qui expliquent les avantages de la société sur le fait que les clients les utilisent et les faiblesses qui expliquent les problèmes rencontrés, le tableau montre aussi le résultat des menaces et opportunités.

Ces éléments se subdivisent en deux groupes différents dont analyse externe et analyse interne. Dans l'analyse externe on peut voir les opportunités et menaces. Dans l'analyse interne on peut voir les forces et les faiblesses.

Tableau n°6 : Analyse SWOT par rapport à l'utilisation des produits bancaires

ANALYSE EXTERNE	ANALYSE INTERNE
OPPORTUNITES ❖ Renforcement de la numérisation ❖ Renforcement vers la digitalisation	FORCES ❖ Facilité des opérations comme le virement, la consultation des soldes et la vérification du mouvement de compte ❖ Compétence du personnel
MENACES ❖ Faible niveau de scolarisation ❖ Concurrence avec d'autres banques comme BNI, Accès Banque,…	FAIBLESSES ❖ Manque de personnel ❖ Manque de clarté d'information

Source : Auteur- Décembre 2022

Le résultat de cette analyse SWOT montre qu'il y a toujours des côtés positifs et des côtés négatifs sur un objet étudié.

Pour conclure, le résultat de la recherche est clair, il y a ceux qui n'aiment pas utiliser les produits bancaires innovants. Cette partie se termine ici, alors nous allons en discuter dans la troisième partie à propos de ces résultats obtenus et on terminera avec quelques recommandations pour améliorer le progrès de ces produits bancaires innovants.

PARTIE III : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS

Cette troisième et dernière partie nous décrit les discussions et les recommandations pour les résultats obtenues. Ces résultats seront analysés et discutés dans le cinquième chapitre à l'aide des outils méthodologiques adoptés et cités dans la première partie. Après les discussions émises, des solutions vont être proposées face à ces problèmes rencontrées.

CHAPITRE V : DISCUSSIONS

Ce chapitre va interpréter et analyser les résultats obtenues afin d'aboutir à la vérification des hypothèses. Dans la première section, on va mener à une vérification d'hypothèses. Et dans la deuxième section, on va analyser à partir de l'outil d'analyse SWOT les problèmes existants afin de dégager des recommandations.

Section 1 : Vérification des hypothèses et discussions par rapport aux résultats obtenus au niveau des enquêtes faites

Les hypothèses émises sont : Les produits bancaires innovants contribuent à la mise en marche vers la numérisation aussi ces produits donnent des impacts positifs envers les deux parties dont les clients et la banque. On va voir en premier lieu à propos de ces hypothèses et après on va discuter à propos des résultats par rapport au point de vue des clients.

1.1 Vérification des hypothèses

1.1.1 Vérification de la première hypothèse

La première hypothèse concerne sur la numérisation et la digitalisation. Notre pays est un pays en voie de développement et suit la mondialisation, toutes les activités dans une société sont orientés vers la digitalisation. Donc l'utilisation de ces produits facilite l'accès rapide au niveau de toutes activités de la banque à l'aide des appareils technologiques modernes. A l'issu des résultats discutés, on peut constater que les clients et la banque rencontrent encore des difficultés surtout sur les moyens matériels. Au niveau des clients, la difficulté sur l'avoir des matériels qui suivent la technologie, aussi la difficulté sur l'application de ces matériels à cause de la non-compréhension de la langue française.

1.1.2 Vérification de la deuxième hypothèse

Nous avons posé comme deuxième hypothèse que : les produits bancaires innovants tiennent une place très importante dans la banque, ceci a un impact positif envers les clients, surtout sur la rapidité des opérations. A travers les résultats de l'enquête qu'on a effectuée auprès de l'agence BOA Antsenakely, on peut confirmer que l'utilisation des produits bancaires innovants est un atout primordial et aussi très indispensable au développement et amélioration de l'accès rapide au monde de digitalisation.

Pour les clients, il sera tenu compte qu'il n'y a pas beaucoup de temps perdu pour faire un rang à l'agence. Il suffit de suivre les appareils mobiles ou informatiques.

Pour la banque, il y a une diminution des services dont l'accueil des clients et leurs orientations, la facilité aux insertions des clients. On parle ici des applications et du site web, les clients ont juste besoin de suivre et d'écouter attentivement.

1.2 Discussion des résultats sur le point de vue des clients

1.2.1 A propos de la satisfaction des clients

En ce jour, les clients de la BOA sont de plus en plus nombreux. Surtout à la BOA Antsenakely, on rencontre des clients selon les catégories d'âges dont il y a les mineurs, les majeurs et les retraités. Parmi ces personnes, selon l'enquête ce sont les étudiants seulement qui sont vraiment satisfait de ces produits bancaires innovants. Ils sont aptes et très rapide sur la compréhension des appareils technologiques.

Mais en demandant les avis des autres dont ces personnes sont des salariés et des retraités, d'autres ne sont pas du tout satisfaits, il y a ceux qui murmurent à cause des problèmes survenus en plusieurs fois surtout au niveau de l'application my BOA et l'utilisation des cartes bancaires.

Nous pouvons en retirer que les étudiants 38% s'ouvrent plus rapidement à des offres comme ces produits bancaires innovants. Les 44% non satisfait sont les salariés et les retraités qui sont fatigués de leur travail et ne comprend pas très bien l'utilisation, et le reste ce sont les personnes qui n'osent pas s'affirmer.

1.2.2 A propos des problèmes rencontrés

Ces clients qui ne sont pas satisfaits ont des divers problèmes rencontrés lors de l'utilisation.

-Problèmes sur les cartes bancaires : l'existence d'un rang très long lors du retrait au GAB ou DAB surtout au moment où le salaire est débloqué même si ces machines sont ouverts tous les jours. Les cartes avalées par le GAB, ceci est due par l'erreur de frappe ou aussi par le non-paiement ou le non-règlement des opérations de prêts à l'agence, sur ce fait la personne doit obligatoirement venir à l'agence pour récupérer la carte.

-Problèmes sur les applications et les sites sur téléphone mobile : il y avait beaucoup de problème comme le client erroné dont l'inscription se fait deux fois et l'application ne veut pas s'ouvrir tant qu'on fait la demande d'un nouveau mot de passe. Application qui ne veut pas s'ouvrir que sur un téléphone androïde compatible seulement pour l'application. Le client introuvable, dont celle-ci prend beaucoup de temps pour récupérer l'identifiant car c'est à cause de l'oubli de l'identifiant qui provoque ce problème appelé client introuvable.

Nous allons passer dans la deuxième section maintenant qui va parler de la discussion par rapport à l'analyse Swot sur l'utilisation des produits bancaires innovants

Section 2 : Discussion par rapport à l'analyse SWOT de l'utilisation des produits bancaires innovants

Cette analyse SWOT se concentre sur l'environnement de l'entreprise sur l'utilisation des services liés aux comptes bancaires. On peut voir deux analyses dont externes et internes. L'analyse interne parle des facteurs propres à la BOA Antsenakely c'est-à-dire ses forces et ses faiblesses. L'analyse externe montre les facteurs environnementaux dont les menaces et les opportunités.

2.1 Analyse interne

Cette analyse constitue les domaines internes à l'agence sur ces services.

2.1.1 Forces

-La compétence des personnels

Les personnels sont les premières personnes en relation directe avec les clients. Ce sont eux qui sont les responsables sur l'orientation des clients, sur l'activation des clients sur divers services bancaires mais la validation sera sur le responsable du directeur d'Agence ou le responsable administratif. La BOA Antsenakely a des personnels compétents qui ont déjà suivis des formations et des instructions sur l'orientation des clients. Cela se base sur l'avoir du diplôme et compétence sur le travail.

-La facilité à l'accès de tous les services

L'accès à ces services demande l'arrivée des clients tout directement à l'agence de la BOA mais à l'aide des produits bancaires liés aux comptes, les clients ne doivent plus aller en agence qu'en cas de problème grave non résolu. Cela se fait par l'utilisation des produits bancaires innovants et par les matériels nécessaires pour y accéder.

2.1.2 Faiblesses

-Manque de personnel

La BOA Antsenakely a des personnels mais il en manque quelques peu à cause de l'augmentation incessante des clients de la BOA. Jusqu'à ce jour, le nombre des clients de la BOA Antsenakely ne cessent d'augmenter. Ce nombre est énorme alors que les personnels sont encore quantifiables et ça produit des rangs et des queues pour les personnes venus en agence même s'ils utilisaient déjà les produits bancaires innovants. Ce manque de personnel

aussi mène à la lenteur de travail des personnels car ils n'arriveront pas à finir les nombres des personnes.

-Manque de clarté d'information

Les clients ne demandent pas directement à l'agence ou les personnes responsables par exemples lors de l'utilisation des cartes sur des GAB ou DAB, sur les utilisations des divers produits bancaires mais ils essaient de faire tout simplement les instructions venant des internet ou par les personnes qu'ils connaissent. Cela entraine les blocages sur les cartes bancaires et les applications ou site. Ils peuvent aussi avoir de ne pas comprendre.

2.2 Analyse externe

L'analyse externe parle sur l'environnement dans laquelle la société dont il y les opportunités et les menaces.

1.2.3 Opportunités

-Le renforcement vers la digitalisation et la numérisation

En ce jour, notre monde se dirige vers la numérisation, c'est-à-dire tirer le monde vers la simplicité et la facilité d'accès à tout service à l'aide de la digitalisation.

La BOA a fait son devoir à l'aide de l'orientation et du renforcement de ces clients à la numérisation. Ceci est dû à l'aide de l'utilisation des produits bancaires innovants. Pour aller au marché, on n'est pas obligé de porter de l'argent mais on doit juste utiliser des cartes bancaires ou des applications pour payer les achats. Cela évite l'insécurité car on ne peut rien faire avec les cartes s'ils ont été volés, seuls le propriétaire doit le récupérer.

1.2.4 Menaces

-Le faible niveau de la scolarisation

D'après la journée internationale de l'alphabétisation du 8 septembre 2022, le taux d'analphabète est de 76,7 % à Madagascar[14], ce qui entraîne la non-connaissance des personnes à propos de la banque et ses services. Seulement, 25% des personnes connaissent les banques et 10% de membres. Cette non-connaissance favorise au non adaptation des personnes. Dans la commune Antsirabe I, on avait constaté que le taux de scolarisation est

[14]https://www.linfo.re/ocean-indien/madagascar/madagascar-le-taux-d-analphabetisation-est-de-76-7 consulté en 16 Novembre 2022

très faible, la majorité de la population ne sait pas écrire et lire. Et cela éprouve de la difficulté sur la compréhension.

A la banque, on utilise la langue française, et il y a des nombreuses personnes qui ne comprennent pas et cette cause les empêche à y accéder même sur l'entrée sur les bureaux comme la banque, il y en avait certaines personnes qui ont peur.

Sur l'accès à tous les services bancaires, les clients ont besoin d'être assistés pour remplir les dossiers car beaucoup de personnes ont des difficultés à écrire et à comprendre. Tous ça apporte des mauvaises conséquences parce que ceci augmente le temps de traitement d'un client aussi le temps de leur attente. A part cela, certains clients font des fautes sur le remplissage des dossiers nécessaires alors que les documents doivent être bien propres et claires, cette faute emmène sur le changement de papier.

-La concurrence avec d'autres banques

A Antsirabe, il existe de nombreuses banques et il y en a même à côté de la BOA Antsenakely. Ce sont BNI, Banque Société Générale, Accès Banque,…

Ces concurrents peuvent réduire le nombre de ce qui peuvent être le client de la BOA.

Ce chapitre est donc terminé ici, on a vu les discussions sur les résultats obtenus et les discussions par rapport à l'analyse Swot. On va maintenant entrer dans un autre chapitre appelés recommandations, qui va montrer à propos des suggestions et des solutions aux problèmes.

CHAPITRE VI : RECOMMANDATIONS

Ce chapitre parle des recommandations après les discussions. L'intérêt de ce chapitre est de proposer des solutions aux problèmes cités dans les discussions. C'est une action recommandée pour améliorer la performance de la banque. Nous recommanderons tout d'abord le recrutement des personnels apte et capable en insérant la mise en place des formations pour les personnels et pour les clients pour s'adapter au divers changement. Et ensuite, faire des changements ou amélioration au niveau des anciens matériels.

Section 1 : Recrutement et formation des personnels

Les personnels sont le premier responsable des clients. La satisfaction des clients dépend tout entièrement des personnels. Nous allons voir ce qu'il faut faire pour recruter un bon personnel et les formations appropriées.

1.1 Recrutement des personnels

Le recrutement des personnels se présente sous différente forme.

Analyse de la demande

Cette analyse est présentée par divers exemplaires comme l'affiche, publication, annonce à la radio ou télévision. Cette demande doit préciser clairement les besoins de l'entreprise pour éviter la dépression de demandeur d'emploi et pour éviter les malentendus. Le poste doit être défini avec les qualités nécessaires pour l'occuper.

Le pré sélection

C'est une étape importante car c'est la sélection à partir des documents envoyés comme le Curriculum Vitae, la lettre de motivation, les diverses certifications de diplômes. C'est ici qu'on choisi le candidat capable qui doit occuper le poste.

L'entretien

L'entretien qui se présente pour différentes sortes selon le choix de la personne qui va poser des questions ; cela peut être un entretien par jury dont il a deux jurys jusqu'à quatre ou cinq. L'entretien face à face, en groupe, directif, semi-directif, non-directif.

Test

On peut aussi faire un test pour mieux avoir un personnel compétent. Ce test se présente sous différentes formes tels que : test d'intelligence, test logique, test psychologique, technique, test d'aptitude, langue, culture générale, mise en situation.

1.2 Formation des personnels

La formation des personnels est un atout pour augmenter leurs connaissances sur les matériels informatiques et technologiques. La présence de cet élément diminue les problèmes des clients surtout sur leur arrivée dans l'agence. La bonne formation des personnels au niveau de l'accueil des clients selon leurs catégories que ce soit jeune ou vieil, homme ou femme. L'orientation des personnels vers l'adaptation avec les situations des clients qui varie selon l'âge.

La formation d'une personne capable de prendre une bonne décision car les décisions globales sont les meilleures que les décisions partielles et les solutions complexes valent mieux que les solutions simples.[15]

Nous recommandons aussi de faire une formation des clients à l'aide des formations faites pour les personnels; on a besoin d'un partage que ce soit écrit ou oral. C'est-à-dire, lors du passage des clients à l'agence, il vaut mieux qu'ils soient au courant des nouvelles offres et l'explication de l'utilisation.

Les éléments visuels sont plus efficaces pour comprendre quelque chose alors il suffit alors d'installer une télévision à l'intérieur muni d'une explication avec un son. Ou une explication de l'utilisation sur un livre, magazine ou flyers.

Section 2 : Changement des anciens matériels et adaptation d'un réseau plus fiable

Le changement des anciens matériels permet d'améliorer la qualité de travail et d'accueil à la BOA Antsenakely.

2.1 Au niveau des matériels informatiques et réseau

Les anciens matériels entrainent des problèmes, prenons par exemple les GAB qui ne sont pas bien installés causent des problèmes sur le retrait d'argent, des cartes bancaires sont avalées. Nous recommandons alors de bien vérifier les anciennes machines.

En mettant une personne à part l'agent de sécurité qui est apte à indiquer aux clients ce qu'il faut faire s'il y a un client qui ne sait pas comment faire et comment utiliser la carte.

---

[15] Caiden : « BUDGETING in Poor Countries: Teen common Assumptions Re-examined" Public Adminstration Review, Janvier-Février 1980

Au niveau du réseau, le réseau de la BOA est parfois suspendu. Nous recommandons de recruter une personne qui sait très bien à propos de réseau informatique. Surtout au niveau du GAB et des applications. Car parfois les GAB avalent les cartes et les argents dans la carte et les clients font des plaintes à cause de ça.

Pour une réussite de l'innovation bancaire, ces améliorations sont très utiles.

2.3 Au niveau des matériels techniques

Au niveau des matériels techniques[16], il faut faire un changement dont on fait l'innovation des produits bancaires en exploitant toutes idées qui peuvent mener à une évolution à chaque temps de tous les produits. Il doit toujours y avoir une amélioration.

La résolution du téléphone qui n'est pas compatible avec l'application My Boa et le site BOA WEB est un atout car toutes personnes ne peuvent pas forcément avoir un moyen pour acheter un Smartphone.

Ainsi, se termine cette troisième partie, nous avons vu dans le premier chapitre la vérification des hypothèses ainsi les discussions émises sur les résultats obtenus dans la deuxième partie. Nous avons vu les problèmes à partir de l'analyse SWOT. Aussi, des suggestions d'idées ont été menées dans le deuxième chapitre.

[16]Béatrice Lallé « changement technique, innovation produit et performance socio-économique en agences bancaires, 1989

CONCLUSION GENERALE

Pour conclure, les produits bancaires innovants tiennent une place très importante dans les services de la banque. C'est un atout pour faciliter toutes opérations.

Ces produits bancaires innovants sont considérés comme des solutions aux problèmes de distance et de temps perdus.

On a posé deux hypothèses pour mener la démarche. La première hypothèse qui annonce que « les produits bancaires innovants participent à la mise en marche vers la numérisation », ces produits bancaires innovants sont cités et développés à l'aide des explications et des exemples. On a décrit dans la première partie à propos des matériels et méthodes qui montrent les démarches suivis pour mener à la réalisation de cet ouvrage. Des explications ont été faites pour éclaircir l'idée.

La deuxième hypothèse constitue l'importance de ces produits et son impact avec les bénéficiaires. On a détaillé dans la deuxième partie appelée résultat les définitions de ces produits bancaires innovants, les étapes à suivre pour les utiliser et ces avantages au niveau des deux associés dont les clients et la banque.

Dans la troisième partie, on a vérifié les deux hypothèses dans le premier chapitre appelé Discussions, on a aussi vu la discussion par rapport à l'analyse Swot.

Il y avait des problèmes rencontrés lors de l'utilisation et suggestions d'idées ont été proposées dans le deuxième chapitre pour but d'améliorer la rapidité d'accueil du client à la banque.

Pour répondre à la problématique, le moyen pour bénéficier ces produits c'est le fait de s'inscrire au niveau de la banque BOA en exploitant des avantages et les divers offres offerts par la banque.

L'étude s'est limitée sur l'analyse de l'importance des produits bancaires innovants mais touts membres de la banque ont-ils tous des moyens pour suivre ses innovations bancaires ?

.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

- BEATRICE Lallé, 1989. « Changement technique, innovation produit et performance socio-économique en agences bancaires », 215 pages.
- BRUNO Moschetto, JEAN Roussillon.2003. « La banque et ses fonctions », Presses Universitaire de France. 127 pages.
- CAIDEN, Janvier-Février 1980; « BUDGETING in Poor Countries: Teen common Assumptions Re-examined" Public Adminstration Review, 247 pages
- STEEN Jorgensen, 2006. « World Bank-Civil Society Engagment", 1818 H Street Washington. 106 pages.

Thèses et mémoires

- Honorine Isabelle T. Patinvoh, « L'utilisation des produits bancaires par les entreprises », mémoire de Maitrise ES-Science Economique, Bénin, année 1996, 148 pages

WEBOGRAPHIE

https://www.cairn.info/comptabilite-et-audit-bancaires-9782100754267-page-3.htm, consulté en octobre 2022

https://bank-of-africa.net/accueil/a-propos/historique/, consulté en octobre 2022

https://www.manager-go.com/strategie-entreprise/dossiers-methodes/diagnostic-strategique-swot, consulté le 16 Novembre 2022

https://boagroupe.out.of.africa, consulté le 16 Novembre 2022

https://boamadagascar.com/particuliers/epargne-et-placements/compte-epargne-tahiry/ ; consulté le 16 Novembre 2O22

https://www.ca-moncommerce.com/aide/guide-actus/blog/nos-guides-terminaux-de-paiement-de-proximite/tout-savoir-sur-le-terminal-de-paiement-tpe/ consulté le 19 Novembre 2022

https://boamadagascar.com/particuliers/comptes-services/myboa/, consulté en octobre 2022

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Fiche d'ouverture de compte

Annexe 2 : Fiche d'entretien au niveau des personnels de la BOA Antsenakely

Annexe 3 : Fiche d'enquête au niveau des clients

Annexe 1 : Fiche d'ouverture de compte

BANK OF AFRICA
Groupe BMCE BANK

Contrat d'adhésion au Package SALARIA

Nouveau Client

Agence_____ Chargé de Clientèle_____

Client parrainé par : _____

(Veuillez remplir le formulaire en caractères majuscules)

Identification du souscripteur

Nom et prénoms : _____

Date de naissance ____ ____ ____ Lieu de naissance _____ Nationalité :_____

Régime matrimonial ☐ Célibataire ☐ Marié(e) ☐ Divorcé (e) ☐ Veuf-Veuve Nombre de personnes à charge_____

Adresse :_____

Téléphone : _____ Portable : _____ Adresse e-mail : _____

Pièce d'identité : _____ Délivrée le : _____ Fin de validité : _____

Autorité et lieu de délivrance : _____ Pays :_____ Ville : _____

Profession : _____ Depuis : ____ ____

Montant des revenus à domicilier : ☐

Estimation patrimoniale : ☐

A remplir par l'agent BOA

Produits associés au Package (critères de personnalisation)

☐ Compte Chèque N° |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

☐ Compte Epargne N° |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

☐ Carte de retrait SESAME à débit immédiat

☐ Autorisation de découvert à hauteur de _____ disponible après domiciliation effective des revenus sur deux mois consécutifs

☐ Service B-SMS avec les alertes suivantes :

Alerte seuil Solde

si Solde < =----------

si Solde > =----------

Alerte si Mouvement >= ----------

☐ Service B-PHONE

Autorisation

Le souscripteur du package SALARIA reconnait avoir pris connaissance et être en possession des conditions générales de fonctionnement du produit, des conditions particulières convenues avec la Banque et des conditions tarifaires appliquées actuellement. Il déclare y adhérer sans réserve et s'engage à respecter lesdites conditions. Le souscripteur du package SALARIA autorise la Banque à prélever, sur son compte, les frais relatifs au présent contrat.

Il déclare par ailleurs ,en guise de clause de consentement, qu'il consent par la présente à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet de traitement dans le cadre de la collecte d'informations sur le crédit, par application des dispositions de la loi n° 2014-038 du 09 janvier 2015, sur la protection des données à caractère personnel. Il peut exercer à tout moment ses droits d'accès et de rectification des renseignements le concernant conformément aux articles 23 et suivants de la loi citée supra

Date et signature précédée de la mention "Lu et approuvé" Signature du souscripteur Signature du Chargé de Clientèle

Fait à : _____précédée de la mention « lu et approuvée »

le |_|_||_|_||_|_|_|_| 2

Source : lors de l'entretien avec les personnels de la BOA-15 Novembre 2022

Annexe 2 : Fiche d'entretien au niveau des personnels de la BOA Antsenakely

1-Est-ce que vous pouvez dire un petit peu à propos des produits bancaires innovants dans cette banque ?
2-Quelles sont l'utilité de ces produits aux niveaux des clients ?
3-Qui peuvent les bénéficier ?
4-Quels sont les avantages de ce qui les utilisent ?
5-Qui décide d'accepter ou de rejeter les demandes ?
6-Quels sont les documents nécessaires pour y accéder?

Source : Auteur-19 Octobre 2022

Annexe 3 : Fiche d'enquête au niveau des clients

1-Que pensez-vous des produits bancaires innovants à la BOA ?
2-Comment les avez-vous connu ?
3-Quelles offres vous préfériez le plus ?
4-Est-ce que vous êtes satisfaites de l'offre ?
5-Quels sont les problèmes rencontrés lors de l'utilisation ?

Source : Auteur-02 Novembre 2022

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS I
SOMMAIRE II
TABLE DES ILLUSTRATIONS III
LISTES DES ABREVIATIONS IV
PARTIE I : MATERIELSETMETHODES 1
CHAPITRE I : MATERIELS ET CADRE D'ETUDE 3
Section 1 : Matériels utilisés 3
1.1 Les matériels informatiques utilisés durant la rédaction 3
1.2 Les matériels bibliographiques 4
1.3 Raison du choix du thème et de l'entreprise d'accueil 4
1.3.1 Raison du choix du thème 4
1.3.2 Raison du choix de l'entreprise d'accueil 5
Section 2 : Généralité sur l'entreprise d'accueil BOA 5
2.1.2Organigramme de la BOA Antsenakely 7
2.3 Objectif de la BOA Antsenakely 8
CHAPITRE II- METHODES 9
Section 1 : Méthodologie de recherche 9
1.1 A propos du stage 9
1.2 Chronogramme des activités 9
Section 2 : Méthodes de recherches pour vérifier les hypothèses 10
2.1 Observation 10
2.2 Enquête 11
2.3 Méthodologie SWOT 11
2.4 Limites de la méthodologie 12
PARTIE II : RESULTATS 13
CHAPITRE III –PRESENTATION DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS CHEZ LA BOA 13
Section 1 : Présentation des produits bancaires 13
1.1 Différents types de compte à la BOA 14
1.2 Différents produits bancaires innovants 15
Section 2 : Procédure à suivre pour accéder à ses services 15
2.1 Ouverture du compte 15
2.2 Procédure pour l'utilisation des produits bancaires innovants 17

2.2.1 Accessibilité 17
2.2.2 Utilisation 18
2.2.2.1 Les cartes bancaires 18
2.2.2.2 M-BANKING 18
2.2.2.3 Application My BOA et site BOA WEB 19
CHAPITRE IV : IMPORTANCE DES PRODUITS BANCAIRES INNOVANTS 21
Section 1 : Avantage de l'utilisation 21
1.1 Renforcement vers la digitalisation et la numérisation 21
1.2 Utilisation des cartes bancaires 21
1.3 Utilisation des services téléphoniques 22
1.4 Utilisation du M-banking 22
Section 2 : Point de vue des clients par rapport à ces produits 22
2.1 Problèmes rencontrés selon les clients 24
2.2 Présentation du résultat de l'analyse SWOT 25
PARTIE III : DISCUSSIONS ET RECOMMANDATIONS 13
CHAPITRE V : DISCUSSIONS 26
Section 1 : Vérification des hypothèses et discussions par rapport aux résultats obtenus au niveau des enquêtes faites 26
1.1 Vérification des hypothèses 26
1.1.1 Vérification de la première hypothèse 26
1.1.2 Vérification de la deuxième hypothèse 26
1.2 Discussion des résultats sur le point de vue des clients 27
1.2.1 A propos de la satisfaction des clients 27
1.2.2 A propos des problèmes rencontrés 27
Section 2 : Discussion par rapport à l'analyse SWOT de l'utilisation des produits bancaires innovants 28
2.1 Analyse interne 28
2.1.1 Forces 28
2.1.2 Faiblesses 28
2.2 Analyse externe 29
1.2.3 Opportunités 29
1.2.4 Menaces 29
CHAPITRE VI : RECOMMANDATIONS 31
Section 1 : Recrutement et formation des personnels 31

1.1 Recrutement des personnels 31
1.2 Formation des personnels 32
Section 2 : Changement des anciens matériels et adaptation d'un réseau plus fiable 32
2.1 Au niveau des matériels informatiques et réseau 32
2.3 Au niveau des matériels techniques 33
CONCLUSION GENERALE 34
BIBLIOGRAPHIE i
LISTE DES ANNEXES ii
TABLE DES MATIERES vi

Nom : RAHARIMALALA Elisoa
Mention : Gestion
Encadreur : TSILANIZARA Jacques Rostand
Thème : Analyse de l'importance des produits bancaires innovants
Téléphone : 0347026917- yarimalala777@gmail.com
Nombre de pages : 34

FAMINTINANA SY TENY FOTOTRA

Ity asa ity dia vokatry ny fiofana natao tao amin'ny Banky BOA sy ny fahalalana teorika azo nandritra ny fianarana tamin'ny taona fahatelo voalohany. Ny banky BOA dia rafitra ara-barotra izay manana tanjona mandray anjara amin'ny fanatsarana ny fari-piain'ny mponina. Ny tanjona nanaovana ny fiofanana dia ny hamakafakana ny maha-zava-dehibe ny vokatra banky vaovao. Fanontaniana fikarohana roa no napetraka. Ny voalohany dia mifantoka amin'ny fahalalana ny vokatra banky vaovao ary ny faharoa dia mifantoka amin'ny mahazava-dehibe azy. Ny vokatra azo dia ahafahana manamarina ny vinavina izay mahatonga ny fampiasana ny vokatra banky vaovao amin'ny fanombohana ny nomerika ary ny vokatra tsara amin'izay mampiasa azy.

TENY FOTOTRA: My BOA, BOA WEB, BOA, M-BANKING, vaovao

RESUME ET MOTS CLES

Cet œuvre est le résultat du stage au sein de la banque BOA (Bank Of Africa) Madagascar AntsirabeAntsenakely et les connaissances théoriques acquises durant l'étude en année de licence. La banque BOA est une structure à caractère commercial ayant pour but de contribuer à l'amélioration des conditions de vie de la population. Le stage avait pour but de faire l'analyse de l'importance des produits bancaires innovants.Deux questions de recherches ont été mises en avant. La première s'intéresse à la connaissance des produits bancaires innovants et la deuxième porte sur ses importances. Les résultats vont permettre de vérifier les hypothèses dont l'utilisation des produits bancaires innovants contribue à la mise en marche vers la numérisation et ceci a un impact positif chez les bénéficiaires.
Mots clés : My BOA, BOA WEB, BOA, M-BANKING, innovant

ABSTRACT AND KEY WORDS

Thiswork is the result of the internship at the Bank of Africa Madagascar and the theoretical knowledge acquired during the study in the years of license. The bank BOA is a commercial structure whose purpose is to contribute to the improvement of the living conditions of the population. The purpose of the internship was to analyze the importance of innovative banking products. Two research questions were put forward. The first focuses on knowledge of innovative banking products and the second focuses on its importance. The results will allow us to verify the hypotheses of which the use of innovative banking products contributes to the start of digitization and this have an impact positive to the users.
Keywords: My BOA, BOA WEB, BOA, M-BANKING, innovative