



VEILLE ET INTELLIGENCE ECONOMIQUE EN AFRIQUE

**Veille concurrentielle en milieu
bancaire :
La Diaspora ivoirienne courtisée
par les banques**

www.ieafrique.com



A propos de l'auteur



Zakaria Diakité est Dirigeant de l'entreprise parisienne **DiWatch Intelligence**, spécialisée dans le **Management de l'Information Stratégique** (Veille concurrentielle, veille technologique, veille commerciale, e-réputation, analyse stratégique, benchmarking...). Diplômé d'une Maîtrise en Economie et Technologie et d'un Master en Management des Technologies et Intelligence Economique obtenus en France, Zakaria a travaillé quelques années dans des PME et grands groupes français en tant qu'Analyste Knowledge Management, puis Consultant en Veille et Intelligence Economique, avant de créer son entreprise.

Il est en outre **Spécialiste en Veille et Intelligence Economique en Afrique** ; créateur et animateur du blog « **IE Afrique** » qui vise à promouvoir la pratique de la Veille et de l'Intelligence Economique sur le continent. Soucieux du devenir de l'Afrique, ce blog constitue pour Zakaria l'une de ses contributions au développement du continent.

Sa devise : « **Veiller, réseauter et partager pour une Afrique meilleure** ».

www.zakdiakite.com

www.diwatch.com

www.ieafrique.com

Veille concurrentielle en milieu bancaire : La Diaspora ivoirienne courtisée par les banques

En octobre 2008, le groupe [NSIA/BIAO](#), que je félicite pour son leadership, organisait en France le 1^{er} salon de l'immobilier pour la diaspora ivoirienne. C'était la première fois qu'une banque s'intéresse « réellement » à la diaspora ivoirienne par des actions concrètes :

- Création d'une offre adaptée pour la diaspora (ouverture de compte en Côte d'Ivoire depuis la France, transfert d'argent, prêt immobilier, assistance rapatriement de corps en cas de décès...)
- Organisation d'un salon de l'immobilier avec la participation d'environ une vingtaine de promoteurs immobiliers et cabinets notariaux ivoiriens, donnant la possibilité aux ivoiriens de la diaspora d'acheter un bien immobilier en Côte d'Ivoire.

Mais hélas, il a fallu attendre plus d'un an pour voir la première réaction d'une autre banque, et il s'agit d'une banque française : la [Société générale](#).

Ceci est la preuve du manque d'un système de Veille stratégique et d'Intelligence Economique au sein des banques ivoiriennes, et des entreprises africaines en général. En effet, un tel système devrait permettre aux autres banques d'identifier rapidement l'initiative du groupe NSIA/BIAO, de l'analyser de fond en comble, de la synthétiser, avant de prendre une décision stratégique :

- **Préparer une riposte** : la diaspora ivoirienne constitue une cible stratégique, dans ce cas il faut être très réactif et se positionner rapidement sur ce segment de marché.
- **Ne rien faire** : la banque peut décider de ne rien faire dans la mesure où la diaspora ne constituerait pas pour elle une cible stratégique ou pour toute autre raison justifiée.

Il faut savoir qu'on dénombre en France, entre 80000 et 120000 Ivoiriens. Cette population avec son pouvoir d'achat plus ou moins élevé, constitue une clientèle précieuse pour n'importe quelle banque ivoirienne.

Après donc le groupe NSIA/BIAO en 2008, aujourd'hui c'est la Société Générale (à travers sa filiale [SGBCI](#)) qui prend pour cible la diaspora ivoirienne en organisant le 5 décembre 2009 une conférence sur les possibilités qu'offre la banque pour la diaspora ivoirienne.

Analysons ensemble la stratégie de ces deux banques à l'égard de la diaspora à travers une brève étude comparative (non exhaustive).



	 	 
Evénement médiatique (support)	Tournée dans 3 villes de province + salon immobilier sur 2 jours à Paris - 1 ^{ère} édition : 04-05 octobre 2008 - 2 ^{ème} édition : 13-14 juin 2009	Conférence de 2h + atelier+ 15 jours dédiés aux ivoiriens : du 4 au 19 décembre 2009
Relais de communication web	<ul style="list-style-type: none"> - cogid.org - directabidjan.com - afrik.com - afrikeco.com - grioo.com - webafro.net - lesafriques.com - rfi.fr 	<ul style="list-style-type: none"> - cogid.org - farafinamag.fr - ivoirebusiness.net
Partenariats stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> - COGID - Banque d'Escompte de Paris (BDE) - Boost & Sift Consulting 	<ul style="list-style-type: none"> - COGID - Europ Assistance
Produits et services proposés	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'un compte bancaire et/ou d'épargne en Côte d'Ivoire depuis la France - Transfert d'argent - Prêt immobilier - Assistance rapatriement de corps en Côte d'Ivoire en cas de décès 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'un compte bancaire et/ou d'épargne en Côte d'Ivoire depuis la France - Transfert d'argent - Prêt immobilier - Assistance rapatriement de corps en Côte d'Ivoire en cas de décès

Tableau comparatif de la stratégie d'approche de la diaspora ivoirienne par le groupe NSIA/BIAO et la Société Générale.

Evénement médiatique

Les deux banques ont choisi des événements différents pour présenter leurs offres. La Société Générale a opté pour une conférence, suivie d'entretiens individuels et d'une « Quinzaine » exceptionnelle dédiée aux ivoiriens dans les locaux de son agence Panafricaine à Paris ; tandis que le groupe NSIA/BIAO s'est démarqué en organisant tout d'abord une tournée dans 3 villes de province (à forte présence ivoirienne), suivie d'un salon immobilier organisé à Paris sur 2 jours, auquel il a associé environ une vingtaine de promoteurs immobiliers et cabinets notariaux ivoiriens.

Relais de communication web

Pour assurer le succès de leurs événements, notamment la venue d'un grand nombre de personnes, il était nécessaire pour les deux banques de communiquer dans les médias. Nous nous intéresserons au média web. En effet, une simple recherche sur les moteurs de recherche a révélé que le groupe NSIA/BIAO a communiqué sur les sites web suivants directabidjan.com, afrik.com, cogid.org, lesafriques.com, afrikeco.com, grioo.com, rfi.fr. Concernant la Société générale, l'événement a été annoncé dans cogid.org, farafinamag.fr, ivoirebusiness.net. La sélection de médias web à forte audience africaine, voire ivoirienne était un gage de réussite de la campagne.

Partenariats stratégiques

Les deux banques ont un partenaire commun : la [COGID](#) (Coordination Générale des Ivoiriens de la Diaspora). En effet, la COGID est une association dont le but est de fédérer et rassembler les ivoiriens de la diaspora ; présente dans huit (8) pays (en plus de la France et de la Côte d'Ivoire), elle réalise régulièrement des actions permettant aux ivoiriens de la diaspora de participer au développement économique et social de la Côte d'Ivoire. Pour ces banques, s'allier à un tel organisme leur donne la garantie de pouvoir toucher le maximum de personnes cibles (la diaspora ivoirienne).

En outre, n'ayant aucune représentation en France, le groupe NSIA/BIAO a signé un partenariat avec la Banque d'Escompte de Paris (par sa marque BDE) qui a abouti à l'ouverture d'un bureau BIAO à Paris. En effet, l'objectif du groupe NSIA/BIAO était de s'appuyer sur un réseau existant (celui de la BDE) afin de pouvoir servir les ivoiriens de la diaspora dans des conditions de qualité optimale. De plus, la BDE a déjà l'expérience de partenariat avec d'autres banques africaines telles que la [Banque de l'Habitat du Mali](#), la [Banque de l'Habitat du Sénégal](#), etc.

La Société Générale quant à elle n'a pas besoin d'un tel partenariat dans la mesure où elle est à la fois présente en France et en Côte d'Ivoire par sa filiale la SGBCI. Elle possède déjà un réseau bien rodé avec 43 agences en Côte d'Ivoire et 14 de ses 2200 agences françaises mises à disposition pour la diaspora. Néanmoins, pour compléter son offre, notamment en Assistance rapatriement de corps, la Société générale s'est associée à [Europ Assistance](#), un groupe d'envergure mondiale, spécialisé dans l'assistance et le rapatriement étranger.

Enfin, le dernier partenariat concerne la BIAO. En effet, le groupe s'est associé à la société BSC (Boost & Sift Consulting) pour l'organisation du salon de l'immobilier. Cette dernière a de l'expérience dans l'organisation d'événement à destination de la diaspora africaine. Elle a à son actif, [Africtalents](#) : forum professionnel de recrutement destiné aux acteurs économiques opérant en Afrique. En plus de son expérience dans l'organisation d'événement, la BIAO a pu bénéficier du carnet d'adresse de la société BSC via sa base de données de cadres de la diaspora africaine.

Produits et services proposés

Les deux banques offrent une multitude de produits bancaires et d'assurance à la diaspora ivoirienne. Nous analyserons seulement quatre produits car répondant le plus aux besoins de la diaspora. Le tableau suivant montre de façon détaillée le contenu des quatre types d'offre.





	 	 
Ouverture d'un compte (bancaire et/ou d'épargne) en Côte d'Ivoire	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisable depuis la France - Moyens de paiement : carte bancaire + chéquier - Gestion de compte à distance : Internet + téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisable depuis la France - Moyens de paiement : carte bancaire + chéquier - Gestion de compte à distance : Internet + téléphone
Transfert d'argent	<p><u>Carte prépayée Rubis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Coût d'acquisition : 10€ - Frais de rechargement : de 6 à 35€ - Montant minimum : aucun - Montant maximum : 7500€ - Possibilité pour un tiers en Côte d'Ivoire de retirer l'argent mis à disposition 	<p><u>I-Transfert :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotisation : 12€/an - Frais : Virement : 10€ ou mise à disposition d'espèces : 20€ - Montant minimum : 50€ - Montant maximum : 5000€ - 2 virements maxi/mois/personne - Possibilité pour un tiers en Côte d'Ivoire de retirer l'argent mis à disposition
Assistance rapatriement de corps	<p><u>BIAO Assistance Diaspora :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotisations : 77€/an/personne ou 177€/an/famille <p><u>Garanties :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapatriement de corps en cas de décès - Billet d'avion A/R d'un tiers accompagnateur - Prise en charge des frais d'obsèques (conservation du corps + cercueil + salle pour la levée de corps + location d'un corbillard) - Paiement d'une indemnité de 760 à 1500€ - Si décès d'un ascendant, billet d'avion A/R pour la Côte d'Ivoire 	<p><u>Maetis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotisations : 24,96€/an/personne ou 48,96€/an/famille <p><u>Garanties :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapatriement du corps en cas de décès - Billet d'avion A/R d'un tiers accompagnateur - Prise en charge des frais de transport + hébergement engagés par les proches jusqu'à 1000€ - Frais de cercueil jusqu'à 800€
Crédit immobilier pour un achat en Côte d'Ivoire	<ul style="list-style-type: none"> - Apport personnel : 30% - Durée : 7 à 10 ans - Taux : 12% - Garantie : Hypothèque sur le bien immobilier 	<ul style="list-style-type: none"> - Apport personnel : 25% - Durée : 5 à 15 ans - Taux : de 11,5% à 12,5% - Garantie : Hypothèque sur le bien immobilier

Tableau comparatif des offres de produits et services du groupe NSIA/BIAO et de la Société Générale.

“IMPORTANT : En Juillet 2007, une autre banque présente en Côte d’Ivoire, la [Banque Atlantique](#) avait déjà ouvert en toute discrétion un bureau de représentation à Paris en signant un partenariat avec la [Compagnie des Banques Internationales de Paris](#) (CBIP). La Banque Atlantique a ensuite organisé en Mars 2008, deux journées portes ouvertes dans ses locaux à Paris permettant à la diaspora africaine de rencontrer et discuter avec les Directeurs Généraux de chacune de ses filiales de Côte d’Ivoire, du Mali, du Bénin, du Togo, du Burkina Faso et du Niger. ”

Cette brève étude comparative entre le groupe NSIA/BIAO et la Société Générale a permis de montrer comment ces deux banques, par des approches à la fois communes sur certains points et différentes sur d’autres, ont pu capter la diaspora ivoirienne et lui proposer une offre adaptée. Les Banques citées dans cet article (Le groupe NSIA/BIAO, la Société Générale et la Banque Atlantique) sont déjà présentes dans de nombreux pays africains et peuvent par conséquent mettre en place une stratégie de conquête de la diaspora africaine non seulement en France, mais dans tous les pays où cette diaspora serait surreprésentée (autres pays d’Europe, Etats-Unis, Canada...). Certainement, d’autres banques africaines ont dû faire le pas auparavant. Mais le risque est de passer inaperçu si l’on ne signe pas les bons partenariats avec les bons acteurs et si l’on ne propose pas des produits adaptés.

Enfin, je vais vous quitter avec une question qui me vient à chaud : **Pourquoi pas l’organisation d’un salon à destination de la diaspora africaine, où seraient présentes des banques africaines et où serait représenté chaque pays africain ?** Serait-ce envisageable ? L’avenir nous le dira...

[Zakaria Diakité](#) – [IE Afrique](#)

Retrouver d’autres articles intéressants sur www.ieafrique.com