

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques



MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCES ECONOMIQUES
Option : Monnaie Banque et Environnement International

Thème

**La modernisation du système bancaire algérien
Cas de la banque BADR-Agence d'Akbou (n°358)**

Préparé par :

- Mlle. BRAKBI Imane
- Mlle. CHERDOUANE Sabrina

Dirigé par :

M. MOUFFOK Nacer-Eddine

Jury

Président : M^r BAKLI Mustapha

Examineur : M^r BACHIRE Mohamed

Rapporteur : M^r MOUFFOK Nacer-Eddine

Année universitaire : 2015-2016

Dédicaces

Avec l'aide de DIEU qui m'a donnée la force pour réaliser ce travail ; à mes chers parents que j'aime sans limite, que DIEU puisse les protéger et leur prêter longue vie ; à mon grand père et grand-mère ; à ma belle sœur et mes chers frères et à tous ceux qui, de loin ou de près, ont contribué à la réalisation de ce modeste travail.

BRAKBI Imane

Avec l'aide de DIEU qui m'a donnée la force et le courage de réaliser ce travail ; à mes chers parents que j'aime sans limite, que DIEU puisse les protéger et leur prêter longue vie ; à mes chers frères et toutes mes amies ; à toute ma famille et à tous ceux qui, de loin ou de près, ont contribué à la réalisation de ce modeste travail.

CHERDOUANE Sabrina

Remerciements

Nous tenons à remercier le bon DIEU, le tout puissant, de nous avoir donné la force et la patience pour mener ce travail à terme ;

Nous tenons à exprimer vivement nos profondes reconnaissances à notre promoteur Dr. MouFfoK Nacer-Eddine pour son aide et les conseils qu'il nous a prodigués tout au long de ce travail ainsi que pour sa disponibilité ; nous tenons à remercier toutes les personnes de l'agence BADR 358, pour toute la sympathie dont ils nous ont fait preuve ;

Enfin, nous tenons à remercier également tous ceux qui ont été appelés, de près ou de loin, à nous accorder une aide quelconque dans notre travail, qu'ils sachent qu'on ne les a pas oubliés. . .

A vous tous, MERCI

la liste des abréviations

Elément	Désignation
ABEF	Association Banques et Etablissements Financiers.
ARTS	Algérie Réal Time Settlement.
ATCI/ATC	Algérie Télé Compensation Interbancaire.
ATS	Algérie télécom Satellite.
BA	Banque d'Algérie.
BAD	Banque Algérienne de Développement.
BADR	Banque de l'Agriculture et de Développement Rural.
BCA	Banque Centrale d'Algérie.
BCE	Banque Centrale Européenne.
BDL	Banque de Développement Local.
BEA	Banque Extérieure d'Algérie
BNA	Banque Nationale d'Algérie.
BNP	Banque Nationale Populaire
BIC	Bank Identifier Number.
FDIC	Fédéral Deposit Insurance Corporation.
DSK	Dominiek Strauss-Kahn.
BNA	Banque Nationale d'Algérie.
CAD	Caisse Algérienne de Développement.
CBR	Carte Bancaire de Retrait.
CCP	Centre de Chèques Postaux.
CEC	Centre d'Echange d'opération et de Compensation.
CEDA	Caisse d'Equiperment et de Développement de l'Algérie.
CIB	Carte Inter Bancaire.
CNEP	Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance.
CNL	Caisse Nationale de Logement.
CPA	Crédit Populaire Algérien.
CPI	Centre de Pré Compensation Interbancaire.
DA	Dinar Algérien
DAB	Distributeur Automatique des Billets/ des banques.
DAT	Dépôt A terme.

la liste des abréviations

DEDI	Direction de l'Application et du Développement Informatique.
DG	Direction Générale.
DMCR	Direction de la Monétique et de la Communication Réseau.
DMG	Direction des Moyens Généraux.
DTCIP	Direction de la Télé Compensation et des Instruments de Paiement.
EPE	Entreprise Publique Economique.
IBAN	International Bank Account Number.
FMI	Fonds Monétaire International.
FTP	Protocole de Transaction de Fichier.
GAB	Guichet Automatique de Banque/ de billet.
GRE	Groupe Régional d'Exploitation.
J	Jour
LMC	Loi de la Monnaie et du Crédit.
LSB	Libre Service Bancaire
MDRF	Délégué Chargé de la Réforme Financière
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
OCRB	Optical Caractère Recognition Band
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
RTGS	Real Time Gross Settlement
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de monétique
SIT	Système Interbancaire de Télé Compensation
SGA	Société Générale Algérien
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial
SYBU	Système Bancaire Universel
TBF	Transfert Banque de France
TPE	Terminal de Paiement Electronique
TPV	Terminal Point de Vent
UAP	Plate Forme de Raccordement

Résumé

L'histoire nous enseigne que les banques jouissent d'un rôle important et indispensable dans les différents systèmes économiques. Cette importance s'accroît davantage avec les bouleversements rapides et sans précédent que connaît l'environnement bancaire et financier international. Le système bancaire algérien a connu, au fil du temps, des mutations fondamentales suite aux mouvements de réformes institutionnelles et réglementaires entrepris depuis l'indépendance. En 1990, la promulgation de la LMC, conçue sous l'angle de la mutation qualitative de l'intermédiation financière, a eu une nette amélioration au niveau de cette intermédiation des banques et du degré de bancarisation de l'économie.

Mots clés : Modernisation, système bancaire, systèmes économiques, loi LMC, l'intermédiation financière, bancarisation.

Summary

Historically, the banks have an important and indispensable role in different economic systems. This importance is growing more with the rapid changes and unprecedented knows banking and international financial environment. The Algerian banking system has experienced, over time, fundamental changes following the movements of institutional and regulatory reforms undertaken since independence. In 1990, the enactment of the LMC, designed in terms of the qualitative change in financial intermediation, has been a marked improvement in the intermediation of banks and the degree of deepening of the economy.

Keywords: Modernization, banking system, economic systems, LMC law, financial intermediation, banking.

ملخص

التاريخ يعلمنا أن البنوك لديها دورا هاما وأساسيا في النظم الاقتصادية المختلفة. هذه الأهمية تزداد أكثر مع التغييرات التي يعرفها النظام المصرفي والبيئة المالية الدولية. شهد النظام المصرفي الجزائري، على مر الزمن، تغييرات أساسية تمثلت في الإصلاحات المؤسسية والتنظيمية التي اتخذت منذ الاستقلال. في عام 1990، سن قانون مركز إدارة السيولة المالية، تغيير نوعي في الوساطة المالية، مما أدى إلى تحسن ملحوظ في وساطة البنوك ودرجة تطور الاقتصاد.

كلمات البحث: التحديث والخدمات المصرفية، القانون الاقتصادي، و السيولة المالية، الوساطة المالية، والخدمات المصرفية.

SOMMAIRE

Introduction générale	1
Chapitre I : Mutation du système bancaire algérien.....	4
Section 1 : Généralités sur le système bancaire.....	4
Section 2 : Les fonctions du système bancaire algérien.....	16
Chapitre II: Le système de paiement en Algérie.....	24
Section 1 : Présentation générale des moyens de paiement en Algérie.....	24
Section 2: Les technologies d'information et de communication.....	37
Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques.....	43
Section 1: Présentation de l'organisme d'accueil.....	43
Section 2 : Back office et front office.....	48
Section 3 : Enquête de terrain au sien des banques de la willaya de Bejaïa: approche par questionnaire.....	67
Conclusion Générale.....	78
Annexe	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Liste des schémas	
Liste des graphes	
Bibliographié	
Table de matières	

Introduction générale

Introduction générale

Introduction générale

L'avènement des réformes économiques dans notre pays vise le passage d'une économie de rente à une économie de marché où les règles de commercialité, de rentabilité et de concurrence sont dominantes. La réforme du système bancaire et financier national avec l'introduction de la loi 90-10 du 14/04/1990 relative à la monnaie et au crédit (LMC), s'inscrit dans ce cadre ; elle instaure les règles de base d'un système bancaire moderne dans la mesure où elle marque la rupture avec les pratiques anciennes et consacre le retour à l'orthodoxie bancaire universelle. Ainsi, un univers économique en pleine mutation s'est instauré et les banques sont devenues des pièces maîtresses dans la politique économique nationale.

La (LMC) comporte aussi une gamme de dispositions qui reforment radicalement la structure des systèmes financiers et bancaires dans le but de réintégrer dans sa principale mission le financement de l'économie nationale. Cette réforme, axée sur les mécanismes de marché, doit assurer une meilleure mobilisation de l'épargne nationale et une allocation saine des ressources financières, notamment avec l'ouverture du secteur bancaire algérien à la concurrence (secteur privé, public, national et étranger).

Le processus de réforme bancaire lancé en Algérie a transformé le secteur financier depuis ces dernières années, encourageant l'arrivée des institutions financières étrangères. Ainsi, depuis 1997, la banque d'Algérie a accordé plusieurs agréments aux banques étrangères. Ces banques sont présentes surtout depuis 1999. Néanmoins, ce sont les banques françaises qui ont remporté le plus gros succès dans le pays en raison de la présence d'intérêts algériens dans l'hexagone.

Problématique

Les autorités financières algériennes ont également mis en œuvre un ensemble de mesures réglementaires et procédé au lancement effectif d'outils modernes dans le cadre de la réforme et de la modernisation du secteur bancaire. Le développement du système de paiement et de la monétique est au cœur de ces mesures de modernisation. Elles devront permettre d'améliorer la qualité des services bancaires en termes de fiabilité, de sécurité et de rapidité.

A cet effet, nous essayerons d'éclairer les différents changements du système bancaire algérien qui sont dus à la modernisation de ce secteur, et ce depuis la promulgation de la loi LMC ; notre but consiste à trouver des éléments de réponse à notre problématique principale, qui est:

Introduction générale

Le système bancaire algérien est-il moderne ? Quelles sont les nouvelles améliorations?

Cette question principale soulève des interrogations subsidiaires :

- **Pourquoi réformer le système bancaire en Algérie ?**
- **Quels sont les dispositifs mis en place afin de renforcer la compétitivité du système bancaire algérien ?**
- **Quel est l'impact de l'émergence des banques étrangères sur la modernisation des banques nationales ?**
- **En quoi consiste le projet de modernisation du système de paiement aujourd'hui ?**

Intérêt, objet de recherche et choix de sujet

Les banques font partie de notre quotidien, donc c'est un sujet d'actualité et il est évident que l'on cherche à utiliser les services qu'ils proposent et de les exploiter au mieux.

Ainsi, l'objet de ce thème est de montrer que la modernisation du système bancaire algérien a un effet positif sur le fonctionnement des banques algériennes. Le choix porté sur ce secteur comme objet de recherche n'est pas improvisé, car il est au cœur des profondes mutations dues à la concurrence des nouvelles banques étrangères qui ont intégré le marché national (banques françaises et étrangères : BNP PARIBAS, Société Générale, Natixis, Arab Gulf Bank, etc.).

A la lumière de ce qui précède, une première réponse à toutes ces interrogations peut se trouver dans les hypothèses suivantes :

H₁: Depuis l'application de la loi LMC, les banques algériennes vivent une dynamique leur permettant de faire face à la concurrence et satisfaire leur clientèle ;

H₂ : Les différentes réformes adoptées depuis 90 ont permis à l'intermédiation financière en Algérie de se renforcer en ouvrant d'autres horizons et perspectives de développement ;

H₃ : La modernisation du système de paiement passe par plusieurs critères et étapes en adaptation avec les besoins sociaux et économiques nationaux

Méthodologie de recherche

Afin de répondre aux différentes questions posées précédemment et de vérifier la validité des hypothèses, notre méthodologie de recherche est axée sur deux étapes: Une approche théorique portée sur la recherche, dans le cadre de la littérature économique, des différentes

Introduction générale

caractéristiques de secteur bancaire algérien, le niveau de développement qu'il a atteint et la modernisation des banques en termes de système et de moyens de paiement. Ensuite, l'approche empirique sera consacrée au cas pratique, effectué au sein de la banque BADR agence d'Akbou (n°358), en plus d'une enquête de terrain, par questionnaire, auprès d'un échantillon représentant les banques de la wilaya de Bejaia ; les réponses au questionnaire ont été analysées par le logiciel SPHYNX IQ et interprétées selon les données collectées.

Ainsi, nous avons effectué une recherche documentaire où nous avons pu consulter et explorer plusieurs ouvrages et supports tels que : dictionnaires, livres, revues ainsi qu'internet afin de collecter le maximum d'informations en rapport avec notre travail.

Plan de travail

Notre travail sera articulé autour de trois chapitres ; les deux premiers sont théoriques, en fin le troisième chapitre est consacré au cas pratique ainsi qu'à l'enquête de terrain. De ce fait, nous essayerons dans le premier chapitre de présenter, en général, la mutation du système bancaire algérien en présentant ses définitions, son historique ainsi que ses fonctions ;

Ensuite, le deuxième chapitre nous l'avons consacré à l'étude de l'évolution des moyens de paiement et leur dématérialisation ainsi que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ;

Enfin, dans le troisième chapitre nous avons centré notre travail sur le cas algérien où nous avons présenté et analysé une étude traitée par deux approches : une approche basée sur l'étude d'un échantillon de banques, privées et publiques, en se basant sur une enquête de terrain via un questionnaire ; une deuxième approche basée sur un cas pratique effectué au sein de la BADR agence d'Akbou (n°358) où nous tenterons de comprendre la problématique de la modernisation du système bancaire.

CHAPITRE I

Mutation du système bancaire algérien

Introduction

La banque remplit une large gamme de fonction d'une importance capitale pour l'économie. Elle transforme les fonds des épargnants aux investisseurs, permet d'ajuster rapidement et efficacement les transactions des individus et des entreprises, finance les achats des consommations et les investissements des entreprises et offre des produits et des services financiers qui aident les agents économiques à gérer le risque. Or, s'aventurer dans le monde bancaire n'est pas une chose aisée et la maîtrise de son cadre conceptuel apparaît dès lors une nécessité pour la compréhension de l'ensemble des techniques bancaires.

Dans ce chapitre intitulé: le cadre conceptuel de l'analyse bancaire, on n'entend pas épuiser le sujet et dresser un état exhaustif, mais notre objectif est en fait d'établir un inventaire des différents concepts qui permettent la compréhension de notre sujet. Et pour aboutir à notre fin, le chapitre est articulé autour de deux sections. Dans la première section, nous tenterons de généraliser les concepts liés au système bancaire avec toutes ses dimensions alors que dans la seconde on s'intéressera au système bancaire Algérien actuel.

Section 01 : Généralités sur le système bancaire

Le Système bancaire est défini comme étant: « *l'ensemble des banques d'une même zone monétaire qui forment un système bancaire piloté par une banque particulière qui contrôle l'ensemble des banques, l'émission des billets et définit la politique monétaire* ». ¹

Ainsi, le système bancaire est un instrument primordial par lequel les décideurs de la politique économique peuvent évaluer la santé des entreprises, le marché monétaire, le commerce extérieur, la dette (publique et privée) et l'investissement, en général ²

I. Présentation de la banque

I.1 Définition de la banque

La banque est une institution financière qui joue le rôle d'intermédiaire entre les agents économiques qui ont trop de disponibilités et ceux qui n'en ont pas assez. La banque avait pour principale mission de relais entre le trésor public et les entreprises publiques.

Les banques « *sont des organismes spécialisés dans l'émission et le commerce de la monnaie. Elles gèrent les dépôts et collectent l'épargne des clients, accordent des prêts, pilotent les instruments de paiement comme le carnet de chèque, la carte bancaire et offrent*

¹ Guy CAUDAMIN et J. M p: 123

² M.LACHEB. (2001), « droit bancaire » IMAG, Alger, p 01.

*des services financiers. Elles assurent pour l'état la traçabilité des opérations financières et contribuent à la lutte contre le trafic ».*³

I.2 Le rôle et l'activité de la banque

Les activités de la banque sont multiples et diverses. Elles enclavent la collecte des ressources auprès de sa clientèle qui les transforment en crédits consentis à la clientèle ayant besoin. Ce sont l'ensemble de ces opérations qui placent la banque en profession d'intermédiaire financier entre déposant et emprunteur.

❖ **Les opérations de la banque:** Les opérations de la banque comprennent la réception des fonds du public, les opérations de crédit ainsi que les mises à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion ;

❖ **Les dépôts :** sont considérés comme fonds reçus du public les fonds recueillis des tiers, notamment sous forme de dépôts; avec le droit d'en disposer pour son propre compte, mais à charge de les restituer toutefois, ne sont pas considérés comme fonds reçus du public, au sens de la présente ordonnance:

- Les fonds remis ou laissés en compte par les actionnaires détenant au moins 50% du capital, les administrations et les gérants ;
- Les fonds provenant des prêts particuliers.

❖ **Les crédits :** Constituent une opération de crédit, au sens de la présente ordonnance, tout acte onéreux par lequel une personne ou prend dans l'intérêt de ceux-ci engagement tel que l'aval, le cautionnement ou la garantie, sont assimilées à des opérations de crédit, location ou achat, notamment le crédit-bail; les attributions du Conseil s'exerce à l'égard des opérations visées par cet article ;

❖ **Moyens de paiement:** Sont considérés comme moyens de paiement, tous les instruments qui permettent à toutes les personnes de transférer des fonds et ce quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

I.3 Typologie de la banque⁴

La typologie des banques nous permet de souligner l'existence de plusieurs catégories de banques :

³ Article de wikipedia encyclopédie libre

⁴ www.bank-of-algeria.dz, consulté le 13/11/2015

➤ **Les banques commerciales: (Les banques de dépôts ou de crédits)**

Elles sont spécialisées dans l'octroi de crédit, généralement à court terme, et dont les capitaux propres sont représentés par des fonds confiés par la clientèle, ce qui laisse entendre que leur activité est basée surtout sur les dépôts de celle-ci.

➤ **Les banques d'investissement:(Les banques de crédit à moyen et à long terme)**

Leurs opérations sont destinées, généralement, à renouveler ou constituer des capitaux fixes. Pour ce faire, les banques font recours aux fonds des épargnants, mais, dans la majorité des cas, elles se contentent de leur capitaux propres dans le souci d'accorder des crédits ou encore sur les dépôts à terme et les prêts auprès des tiers sous forme d'obligations (assimilées aux dépôts à terme)⁵.

➤ **Les banques d'épargne ou de prévoyance :** Spécialisées dans la collecte des ressources des petits épargnants ; leurs dépôts sont dans la plupart des cas à court terme et qui prennent la forme de livrets d'épargne ; ils peuvent être des dépôts à terme en prenant la forme des bons de caisse ou d'obligations.

➤ **Les banques d'affaires :** Ce sont les banques qui réduisent leurs activités au financement et à la gestion des autres établissements en leur octroyant des crédits ou encore de participer dans leur capital. Elles interviennent donc sur le marché des capitaux et travaillent avec leurs ressources propres.

➤ **Les banques mixtes :** Qui sont des banques qui partagent les caractéristiques des banques de dépôts et des banques d'affaires.

➤ **Les banques centrales (d'émission) :** Elles sont considérées comme un cas particulier de banques et cela parce que la banque centrale, à travers ses trois fonctions principales, est considérée comme étant : une banque d'émission, une banque des banques et enfin, une banque de l'Etat.

II. Le cadre réglementaire du système bancaire

Le système monétaire et financier algérien a connu une évolution remarquable. En effet ce système est passé par deux (02) phases très importantes⁶ :

- Une première phase, où le système était considéré comme véritablement national, mais fermé sur lui-même sous le régime de l'économie dirigée ;
- Une deuxième phase, où le système cherche à s'ouvrir à nouveau vers l'extérieur, avec le risque d'une certaine dépendance vis-à-vis des institutions extérieures.

⁵ www.ban-of-algeria.dz

⁶LACHACHI. M. (2002), «Perspectives d'introduction d'un marketing des services au sein des banques publiques Algériennes » : cas de la BADR, Thèse de Magister, Tlemcen

En d'autres termes, avec la transition de l'Algérie vers une économie de marché, le fonctionnement du secteur financier s'est radicalement transformé ces dernières années.

L'Algérie passe peu à peu d'un système de monobanque – où l'économie était financée directement par le trésor, qui distribue le crédit par l'intermédiaire des banques commerciales d'Etat, à des entreprises publiques inefficaces et déficitaires – à un système financier moderne, fondé sur le jeu du marché. Les changements qui ont caractérisé le secteur bancaire, soit dans ses structures, soit dans ses prérogatives, résultent de divers événements d'ordre politiques, économiques et sociaux.

C'est ainsi que les pouvoirs publics ont été amenés à renforcer le secteur par la création de nouvelles banques spécialisées, ensuite à modifier les textes réglementaires régissant les banques (loi N° 86/12 du 19/08/86 relative au régime des banques et du crédit). Enfin, les réformes économiques en cours, mais initiées depuis 1988, se sont concrétisées par la promulgation de plusieurs lois, dont la loi 90/10 du 14/04/1990 relative à la monnaie et au crédit.

Depuis maintenant près de deux décennies, le gouvernement algérien a entrepris un ensemble de réformes visant à faire passer son économie d'un système planifié vers une économie de marché. La forme monétaire et financière, initiée en 1990 avec l'adoption de la loi relative à la monnaie et au crédit (la LMC) du 14/04/1990, s'inscrit justement dans ce cadre. Elle est jugée fondamentale puisqu'elle a instauré de profonds changements qui n'ont jamais été apportés par les lois précédentes, seulement par une codification des pratiques qui parfois reposent sur des textes anciens dont certains étaient antérieurs à l'indépendance ou résultats de la politique de centralisation des décisions dans le cadre de l'économie planifiée.

II .1 Définition, objectives et principes de la LMC

II 1.1 Définition

La loi n° 90-10 du 14 avril 1990, relative à la loi sur la monnaie et le crédit, marque un tournant décisif dans ce processus de réformes dans la mesure où elle s'inscrit en rupture avec l'ancien système de financement de l'économie nationale ; elle comporte les éléments d'une loi bancaire. A ce titre, elle remplace la loi bancaire de 1986, relative au régime des banques et du crédit, qui n'a pas été mise en application. D'ailleurs, cette loi a mis, pour la première fois, les bases d'un cadre juridique commun à toutes les banques et tous les établissements financiers⁷.

⁷Sadeg A., (2005), « le Système bancaire algérien (la réglementation relative aux banques et établissements financiers », Alger, P.15.

Après les réformes à caractère microéconomique, axées principalement sur l'autonomie de l'entreprise publique, un nouveau cadre dans lequel tous les acteurs de la vie monétaire et bancaire sont appelés à évoluer, a été mis en place en 1990, par la loi relative à la monnaie et au crédit dont l'application aurait certainement introduit une plus grande discipline dans le financement de l'économie et a constitué une phase nécessaire dans la mise à mort de l'économie dite « sociale » et la transition vers l'économie de marché.

II.1.2 Les objectifs de la loi relative à la monnaie et au crédit⁸

L'objectif recherché à travers cette réforme est de mettre un terme à l'ingérence administrative dans le secteur financier. Ainsi, les principes de cette loi sont concentrés autour de la stabilité des taux de change et de la diminution du taux d'inflation qui était en augmentation alarmante. Cette loi, promulguée en 1990, avait pour objectifs de :

- Mettre un terme définitif à toute ingérence administrative dans le secteur financier ;
- Rétablir le rôle de la banque d'Algérie dans la gestion de la monnaie et du crédit ;
- Encourager et ouvrir les investissements extérieurs ;
- Assainissement de la situation financière des entreprises publiques ;
- Aboutir à une meilleure bancarisation⁹ de l'économie ;
- Déspecialisation des banques et clarifier les missions dévolues aux banques et aux établissements financiers ;
- Diversification des sources de financement des agents économiques notamment les entreprises par la création d'un marché financier ;
- Rétablir la valeur du dinar algérien.

II.1.3 Les principes de la LMC dans la cadre du nouveau dispositif¹⁰

Cette loi consacre un certain nombre de principes, dont:

- L'indépendance de la banque centrale vis-à-vis du trésor;
- Le désengagement du trésor dans le système de crédit aux entreprises;
- La réémergence de la fonction des risques bancaires;
- La réhabilitation de l'approche patrimoniale de financement bancaire;
- La dynamisation de marché monétaire et développement de marché financier;

⁸ F. BOUYAKOUB. (2002), « Le secteur bancaire algérien mutation et perspective », Revue BADR n°01.

⁹ La bancarisation de l'économie se définit comme étant la prédominance de l'utilisation, par les agents économiques, des instruments de paiement (monnaie scripturale) à la place de la monnaie fiduciaire dans les échanges monétaires. Il vise à encourager le volume des transactions dont les modalités de paiement se font par écriture en comptes bancaires.

¹⁰ ABDELEKRIM Naas. (2003), « Le système bancaire Algérien: de la décolonisation à l'économie de marché », édition INAS, Paris.

- La mise en place de nouveaux instruments directs de régulation tels que les ratios de gestion bancaire et le taux de réserves obligatoires;
- La vaillance à la bonne gestion des engagements financiers à l'égard de l'étranger;
- Régulation du marché de change;
- Participation aux négociations de prêt ou emprunt conclus pour le compte de l'Etat.

II.2 L'apport de la loi relative à la monnaie et au crédit

II.2.1 La structure, organisation et opérations de la banque centrale

La loi de la monnaie et de crédit définit la banque d'Algérie comme suit: la banque centrale est un établissement national doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Elle est dénommée, dans ces relations avec les tiers, la banque d'Algérie et est réputée commerçante ; cette « commercialité » est soulignée par l'article 13 livre 02 de la loi de la monnaie et de crédit 90-10 du 14/04/1990, ainsi conçu: « elle est régie par les dispositions de la législation commerciale, dans la mesure où il n'est pas dérogé par les loi qui lui sont propres » ; elle n'est pas soumise à l'enregistrement au registre du commerce et elle n'est pas soumise aux prescriptions légales ou réglementaires concernant la comptabilité publique de l'Etat ni au contrôle de la Cour des comptes ; elle suit les règles ordinaires de la comptabilité commerciale. Son capital initial est constitué par une dotation entièrement souscrite par l'Etat et peut être augmenté par l'incorporation de ses réserves. La banque d'Alger tient son siège à Alger et établit des succursales dans les 48 wilayas.

II.2.2 Les opérations de la banque centrale

La banque centrale a pour mission de remplir les fonctions suivantes¹¹ :

- Emettre de la monnaie et intervention sur le marché monétaire ;
- Effectuer les opérations sur or et devise ;
- Réaliser les opérations d'escomptes de gage et de pension ;
- Etablir les ratios et les risques applicables aux banques et aux institutions financières ;
- Accorder des avances à l'Etat « limité à 10% des recettes budgétaires et remboursables dans 240 jours » et Avances sur titres.

II.3 Organes de contrôle de la fonction des banques et établissements financiers

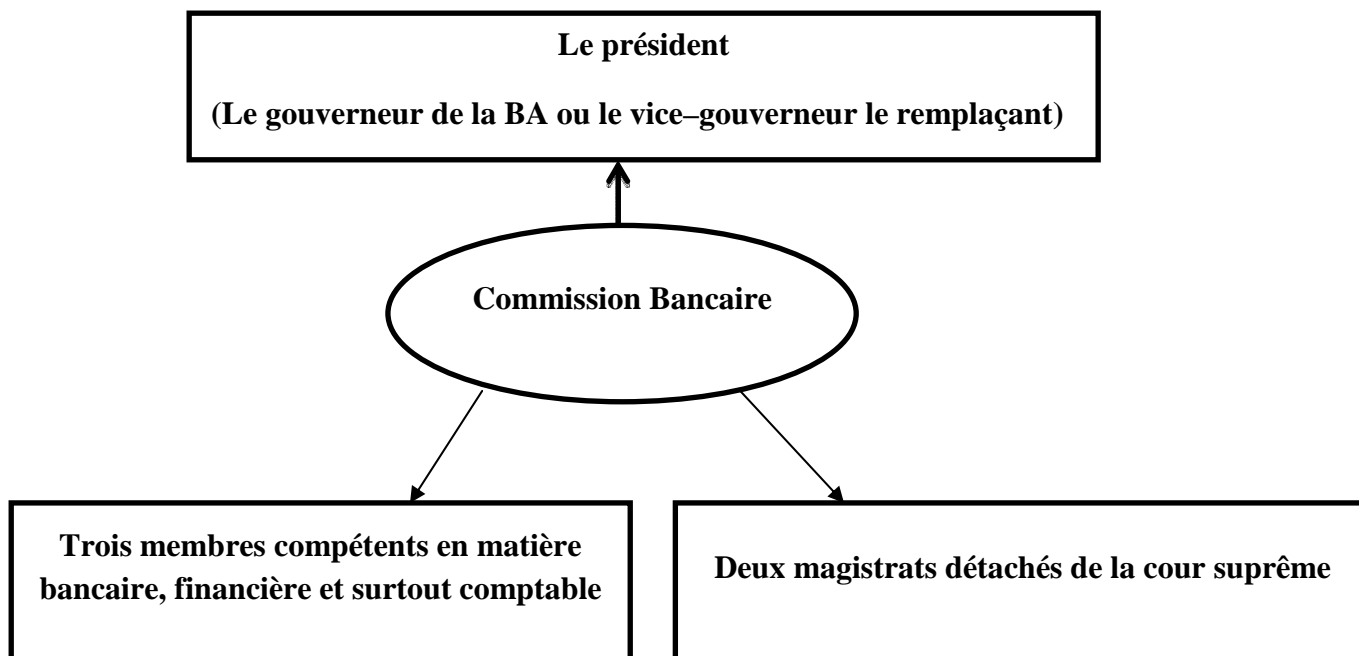
Dans le but d'assurer la stabilité du système bancaire algérien, cette loi a institué une commission bancaire chargée de contrôler le respect par les banques et établissements financiers des dispositions législatives réglementaires, qui leurs sont applicables et de sanctionner les manques constatés. Aussi, fait partie de ses activités également, le contrôle des

¹¹ Livre II, titre III, chapitre 2 de la loi relative à la monnaie et au crédit 90-10.

conditions d'exploitation des banques, tout en veillant à la qualité de leur situations financières ainsi qu'au respect des règles de bonne conduite de la profession, à tout cela s'ajoute son rôle dans la constatation, de cas échéant des infractions commises par des personnes non agréés, qui exercent les activités des banques et des établissements financiers et leur applique les sanctions disciplinaires prévues par la présente loi sans préjudice (Article 143). A titre, de l'article 144 de la loi 90/10 relative à la monnaie et au crédit, la commission bancaire se compose :

- ❖ Du gouverneur de la banque d'Algérie ou de vice-gouverneur qui le remplace, président, et de quatre membres suivants:
 - Deux magistrats détachés de la cour suprême, proposée par le premier président de cette cour après avis du Conseil supérieur de magistrature;
 - Deux membres choisis en raison de leurs compétences en matière bancaire, financière et surtout comptable, proposés par le ministère des finances;
- ❖ Les quatre membres de la commission sont nommés pour un mandat de 5 ans renouvelable par décret du chef de gouvernement.

Schéma n°1 : La Commission bancaire



Source : D'après l'article 144 de la loi 90/10

III. Evaluation de la loi relative à la monnaie et au crédit

La loi sur la monnaie et le crédit (LMC) constitue le véritable point de rupture avec les pratiques anciennes. En effet, depuis cette loi, un nouvel environnement bancaire et financier, plus conforme à la libération de l'économie de sa tutelle administrative, a commencé à se mettre en place. En faisant de la Banque d'Algérie la véritable autorité monétaire et en fixant le cadre global d'exercice de la concurrence, cette loi a introduit, pour la première fois en Algérie, la rationalité et les règles de l'orthodoxie bancaire universelle. Elle consacre le caractère universel du système bancaire et financier Algérien.

Depuis la promulgation de cette loi, l'architecture de l'espace bancaire algérien s'est progressivement modifiée. Des innovations importantes ont été introduites, imprimant aux pratiques bancaires nationales davantage de rationalité économique, d'esprit commercial et une dose naissante de concurrence¹².

III.1. Les innovations de la loi au plan interne

Au plan interne, la loi LMC a octroyé une plus grande autonomie au système bancaire et financier, en même temps qu'elle a élargi le champ d'intervention des banques et établissements financiers.

A. Une plus grande autonomie du système bancaire et financier

A.1. La banque d'Algérie : Dans l'esprit de cette loi, la banque centrale se réattribue les prérogatives de « Banques des banques » que les textes lui ont toujours reconnues mais qui ont été perverties jusqu'à la transformer en une simple fabrique de billets. C'est ainsi, qu'en matière d'autonomie, la Banque d'Algérie a retrouvé ses prérogatives en matière de conception et d'application de la politique monétaire. En plus de ses opérations d'émission de la monnaie, elle devait dès lors, assurer les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale, tout en veillant à la stabilité de la monnaie et au bon fonctionnement du système bancaire. Donc, les règles prudentielles, qu'elle a dû, très vite édicter, sont venues mettre de l'ordre dans les pratiques bancaires, confirmant ainsi le passage à un modèle de gestion bancaire conforme aux normes internationales.

A.2. Les nouveaux organes d'encadrement et de dynamisation du système bancaire : La loi LMC a apporté des innovations sur le plan institutionnel, en créant notamment de nouveaux organes d'encadrement et de dynamisation du système bancaire et financier algérien, tels le Conseil national de la monnaie et du crédit (CNMC), la Commission

¹² PDG de la BADR, « le secteur bancaire Algérien : mutations et perspectives » p23-p26

bancaire, la Centrale des risques ou encore l'Association des Banques et Etablissements Financiers (ABEF).

B. Un champ d'intervention plus large pour les banques et établissements financiers

Cette autonomie, consacrée par la loi LMC, se constate également au travers de l'élargissement du champ d'intervention des banques et établissements financiers. Ces derniers sont devenus au terme de cette loi, des personnes morales, constituées sous forme de sociétés par actions (SPA), disposant d'un capital social et d'une autonomie financière. Leur commercialité, ainsi établie, les a amenés à adopter vis-à-vis de leur clientèle, un comportement conforme aux règles universelles de l'orthodoxie bancaire.

En plus des opérations classiques universelles, les banques peuvent recevoir du public des fonds destinés à être placés en participations auprès d'une entreprise, comme elles peuvent prendre et détenir elles-mêmes des participations dans des entreprises existantes ou en voie de création. Elles peuvent également procéder à l'émission, dans le public et sur le territoire national, d'emprunts à moyen et long terme, et mobiliser des concours d'origine externe.

C. L'ouverture de l'espace bancaire Algérien

Le paysage bancaire Algérien compte aujourd'hui plus de trente (30) institutions bancaires et financières fonctionnelles ou en phase de démarrage. Elles peuvent être classées en trois catégories :

- **Les grandes banques publiques** : au nombre de huit (08) et sont toutes engagées actuellement dans un important programme de mise à niveau et de modernisation ;
- **Les nouvelles banques** : ce sont des banques à capitaux essentiellement privés, d'origine interne ou externe. Elles étaient au nombre de seize et ne compte aujourd'hui que quatorze. Ces banques ont l'avantage de démarrer leurs activités dans un environnement plus ou moins assaini, et dans le cadre d'une économie ouverte. La plupart sont beaucoup plus tournés vers des activités de banques d'affaires et de commerce extérieur que des activités de banques de détail.
- **Les institutions financières spécialisées** : ce troisième groupe est constitué de sept (07) institutions. Elles remplissent deux fonctions :
 - Octroyer des financements spécialisés ou prendre des participations dans des projets et des entreprises ;
 - Mutualiser les risques par des dispositifs de garanties appropriés, afin de permettre aux banques de s'engager davantage dans le financement de l'économie et des entreprises, et donc d'atténuer les risques d'insolvabilité.

D. De meilleure relation banques- entreprises et une meilleure gestion du risque

Dans ce contexte de profondes réformes, les relations banques- entreprises se sont totalement transformées. Elles sont aujourd'hui régies par les lois du marché. Le client est au centre des préoccupations de chaque banque et chacun des partenaires (client ou banquier) est apprécié sur ses capacités, ses performances et son professionnalisme.

En matière de financement et comme partout ailleurs dans le monde, le banquier algérien s'efforce de limiter ses risques de crédit par une étude approfondie des affaires qui sollicitent son aide financière, ainsi que par la division de ces risques sur un maximum de clients et sur un maximum de secteur d'activités. Il se conforme en cela aux règles prudentielles qui imposent une première limite aux engagements globaux des banques et une seconde à leurs engagements sur un même client, comme elles obligent également au provisionnement strict des crédits en fonction de la situation du bénéficiaire ou du secteur dans lequel il évolue.

III.2 Les innovations de la loi au plan externe

Au plan externe, la loi LMC a introduit deux grandes innovations, à savoir :

A. Les relations financières internationales

A.1 Ouverture du système bancaire Algérien : représente la première porte sur la possibilité donnée aux banques et établissements financiers étrangers de s'installer ou de se faire représenter en Algérie. Les conditions d'établissement, de fonctionnement et de modification de statuts, sont fixées par la loi. Le Conseil national de la monnaie et du crédit est chargé de veiller à leur respect, et donc d'octroyer ou de refuser l'agrément lorsque les conditions ne sont pas remplies.

A.2 Transfert de capitaux : La loi LMC autorise les non résidents à transférer des capitaux en Algérie pour financer toute activité économique non expressément réservée à l'Etat. Ces capitaux ainsi que les revenus, intérêts, rentes et autres produits en relation peuvent être rapatriés et jouissent des garanties prévues par les conventions internationales.

B. Les opérations de commerce extérieur

Le traitement de la dette Algérienne a permis de dégager une partie des ressources nécessaires à la relance économique et au rétablissement des grands équilibres. Des mesures d'accompagnement portant principalement sur la libéralisation du commerce extérieur et l'application d'une politique monétaire résolument anti-inflationniste furent prises.

Dans ce contexte nouveau, caractérisé notamment par l'élargissement des possibilités d'accès au financement du commerce extérieur, un nouveau règlement est venu organiser l'accès au commerce extérieur. Aujourd'hui, tout opérateur est éligible au crédit extérieur, dès

lors qu'il respecte la réglementation en vigueur en matière de contrôle des changes et qu'il réponde aux conditions de solvabilité et de rentabilité.

III.3 Les limites de LMC

La loi LMC a consacré une séparation de la fonction d'émission monétaire de l'activité de crédit, ce qui consolidait la fonction d'émission monétaire de la banque centrale. Cette dernière a pris en charge la mission que lui incombait la loi, par la relation du modèle d'activité tel qu'il était tracé¹³, était appelée à devenir un instrument de régulation de la demande et une variable stratégique de la conjoncture. Cependant, elle a fait l'objet de diverses critiques ayant porté essentiellement sur:

- **La politique du crédit :** La banque centrale et les établissements de crédit devant agir selon la règle de la rentabilité. La banque d'Algérie se libère de tutelle du ministère des finances. Or, dans des situations d'hostilités, telle de la période 1992-1993, l'état est loin d'être capable de satisfaire les besoins économique et sociaux du pays sans contraindre la banque centrale à lui fournir les moyens de paiement dont il aurait besoin, même si cela ne répond pas aux critères de rentabilité. C'est ce qui relativise un peu la notion d'autonomie de la banque d'Algérie vis-à-vis du trésor public.
- **La politique de mobilisation de l'épargne :** Malgré qu'elle fût l'un des objectifs recherchés de la loi LMC, les autorités n'ont pas tenu compte des raisons et des conditions qui insistent les agents à placer leurs épargnes au prêt des institutions financières. Les taux d'intérêt servis par ces institutions financière ne sont pas très intéressants et les banques et les banques ne font aucun effort appréciable en matière d'innovations financières y compris la qualité des services offerts.
- **La dominance de la politique sur l'économie :** En rendant la banque d'Algérie « *indépendante* » vis-à-vis de toutes tutelles, la loi LMC, selon certains économistes, surestime la capacité technique de l'institution d'émission à prendre en charge effectivement les tâches qui lui sont affectées et néglige totalement les conflits de compétences qui risquent de surgir au moment de l'exécution de ces tâches entre l'exécutif « le gouvernement » et la banque d'Algérie.
- **Les mesures concernant l'investissement étranger :** la loi LMC attache une importance à l'autorisation de rapatriement des revenus ; cette mesure n'est pas suffisante et d'autres conditions sont nécessaires pour attirer les investissements étrangers.

¹³ Avant 1990, la nationale était déterminée en dehors des instruments et des moyens de la banque centrale

A partir des dispositions de la LMC du 14 avril 1990, nous pouvons constater que la banque centrale exerce pleinement les prérogatives d'une banque centrale et constitue ainsi le dynamiseur et le régulateur du système bancaire. Ce dernier doit faire face à de nouvelles responsabilités et pour qu'ils exercent pleinement ces activités, il devra réaliser certainement un nombre d'objectifs au cours des prochaines années.

III. Le système bancaire et la contrainte extérieure (1990-1993)

En plus de la réforme du secteur public donnant lieu à l'autonomie de l'entreprise publique et à la promulgation de la loi relative à la monnaie et le crédit, les années 1990 ont été marquées par la réforme du système bancaire et la préparation de sa transition vers l'économie de marché¹⁴.

Les années 1990-1993 marquèrent la veille du rééchelonnement de la dette extérieure et la mise en œuvre des programmes à moyen terme menés avec le Fond Monétaire International « FMI ». Durant cette période, l'évolution du système bancaire national, et en général, celle de l'économie dans son ensemble, va être hypothéquée par les contraintes extérieures.

IV. Le système bancaire et l'ajustement structurel (1994-1998)¹⁵

Après la crise économique de 1993, l'Algérie ne pouvait pas rembourser sa dette extérieure et le service de cette dernière accapare l'essentiel du produit des exportations. Les recettes pétrolières diminuent à cause de la dégradation des cours de pétrole. De plus, après l'arrêt du processus mis en œuvre avec le FMI en 1991, l'Algérie n'était pas soutenue par les organismes monétaires et financiers internationaux et de ses principaux pays créanciers. Cette situation financière a conduit l'Algérie à demander de l'aide à la Banque Mondiale et au FMI avec qui elle va passer l'accord suivant :

- ❖ L'accord de confirmation, d'une durée de 12 mois, qui a été conclu en Avril 1994. Cet accord a été accompagné d'un accord de rééchelonnement ;
- ❖ L'accord appuyé par un mécanisme élargi de crédit et a été passé en Mai 1995. Il est d'une durée de trois ans. Il est également accompagné d'un accord de rééchelonnement avec les pays créanciers, membres des clubs de Paris et de Londres.

Ainsi, avec ces deux accords, l'Algérie va opter pour une nouvelle économie qui est « l'économie de marché », et durant toute cette période, l'Algérie va procéder à différents changements concernant, entre autres, la politique budgétaire et celle du taux de change.

¹⁴ ABDELKRIM Naas. (2003), « Le système bancaire Algérie de la décolonisation à l'économie de marché », édition, Paris.

¹⁵ Idem.

V. Le système bancaire de 1999 à 2001

Après l'ajustement structurel, l'économie algérienne a connu une véritable dégradation qui ne favorise pas le passage à l'économie de marché¹⁶. Ainsi, à partir de 1998, l'Algérie se retrouvait dans l'obligation de relever des défis pour améliorer la vie économique et sociale du pays. Pour ce faire, l'Algérie procède aux réformes suivantes :

- La transformation et l'adaptation du rôle de l'Etat pour qu'il assume ses missions régaliennes et son rôle de régulateur dans une économie de marché ;
- La sauvegarde, d'abord, et le développement, en suite, de l'outil de production relevant, à l'achèvement du programme d'ajustement structurel, du secteur public économique ;
- La mise en place des conditions nécessaires pour soulager l'entreprise algérienne des chocs extérieures et préparer son intégration dans la mondialisation ;
- Le déblocage du système bancaire, qui demeure au centre de la réforme économique et sa transformation pour en faire un outil au service du développement ;
- Le développement du marché de capitaux pour en faire un puissant levier dans le financement de l'économie et dans la transition d'une économie d'endettement en une économie de marché.

Section 2 : Les fonctions du système bancaire algérien**I. Ordonnance du 27 février 2001**

L'ordonnance 01-01 du 27 février 2001 est venue modifier et combler les insuffisances et lacunes de la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit. Cette ordonnance s'est consacrée à la réorganisation interne et le fonctionnement de la Banque d'Algérie, notamment la surveillance et l'administration de la BA. L'article 2 de cette ordonnance modifie l'article 19 de la LMC qui stipule que la direction, l'administration et la surveillance de la BA seront désormais assurées par un gouverneur assisté de trois vices gouverneurs, le Conseil d'administration et de deux censeurs.

Aussi, cette ordonnance attribue un nouveau statut à au gouverneur et vices gouverneurs, lesquelles leurs fonctions ne sont plus soumises aux dispositions de la fonction publique et sont incompatibles avec tout mandat législatif, toute charge gouvernementale et toute fonction publique. L'article 13 de l'ordonnance 01-01 stipule que : «les dispositions de l'article 22 de la loi N°90-10 du 14 avril 1990, susvisée sont annulée », ce qui veut dire que les mandats du gouverneur et des trois vices gouverneur sont illimitée et qui remis en cause

¹⁶ Idem.

l'indépendance de la banque d'Algérie puisque la définition des mandats du gouverneur et des vices gouverneurs fait partie des éléments qui définissent le degré de l'indépendance de la banque centrale¹⁷.

II. La nouvelle ordonnance relative à la monnaie et au crédit du 26 Août 2003

Pour pallier aux insuffisances de régulation du secteur bancaire, une nouvelle ordonnance relative à la monnaie et au crédit a été promulguée en Août 2003 dont la teneur est : L'ordonnance amendant la loi 1990, s'attache à resserrer les conditions d'agrément des banques et à renforcer les règles prudentielles qui encadrent le marché du crédit.

Ce chapitre vient évidemment répondre aux insuffisances de la régulation du secteur bancaire mises en évidence par les derniers évènements qui ont secoué la place bancaire et transcrit la détermination des autorités de prendre les mesures nécessaires pour assurer la solidité du système bancaire national et la crédibilité financière du pays.

A. Les points saillants de cette nouvelle ordonnance concernent notamment

- **L'exercice de l'activité bancaire :** Les activités bancaires ne peuvent être exercées que par deux catégories d'établissements : les banques et les établissements financiers. Ces deux catégories juridiques, que sont la banque universelle et l'établissement financier spécialisé, constituent les supports les plus appropriés pour le développement de toute l'intermédiation bancaire en raison de la vocation universelle reconnue pour la première et le caractère spécialisé pour la seconde. Seules les banques sont habilitées à effectuer à titre de profession habituelle toutes les opérations de banques telles que la réception de fonds du public, les opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci. Les établissements financiers peuvent effectuer toutes les autres opérations à l'exception des opérations de banque ;

- **Conditions de création des banques :** Sans préjudice des conditions fixées par le Conseil, par voie de règlement, à leurs personnels d'encadrement, nul ne peut être fondateur d'une banque ou d'un établissement financier ou membre de son Conseil d'administration, ni, directement ou par personne interposée, diriger, gérer ou représenter à titre quelconque une banque ou un établissement financier, ni disposer du pouvoir de signature pour de telles entreprises s'il a fait l'objet d'une condamnation, pour crime, pour détournement, concussion, vol, escroquerie, émission de chèque sans provision ou abus de confiance ; pour soustractions commises par dépositaires publics ou extorsion de fonds ou de valeurs ; pour banqueroute ;

¹⁷ A.Katia. (2010/2011), « La modernisation du système bancaire Algérien », mémoire de licence en Sciences de gestion, Bejaia.

pour faux en écritures ; pour infraction au droit des sociétés ; pour recel des biens détenus à la suite de ces infractions ; pour toute infraction liée au trafic de drogue, au blanchiment d'argent et au terrorisme...

Par ailleurs il est formellement interdit à une banque ou un établissement financier de consentir des crédits à ses dirigeants, à ses actionnaires ou aux entreprises du groupe de la banque ou de l'établissement financier. La nouvelle loi souligne l'obligation pour les banques et établissements financiers de disposer d'un capital libéré en totalité et en numéraires au moins égal au montant fixé par un règlement pris par le Conseil conformément ;

• **Centrale de risque** : La banque d'Algérie organise et gère un service de centralisation des risques, dénommé « centrale des risques », chargé de recueillir auprès de chaque banque et chaque établissement financier le nom des bénéficiaires des crédits, la nature et le plafond de crédits accordés, le montant des utilisations ainsi que les garanties prises pour chaque crédit. La banque d'Algérie communique à chaque banque et établissement financier, sur demande, les données recueillies concernant la clientèle de l'entreprise ;

• **Les privilèges accordés aux banques et établissements financiers** : L'ordonnance sur la monnaie et le crédit a accordé aux banques et établissements financiers des privilèges en matière de garantie et de recouvrement des créances qui bénéficient d'un régime dérogatoire de droit commun. Ce statut particulier des créances bancaires se situe en fait parmi les revendications de la place. « Tout le monde sait que les banques travaillent avec beaucoup d'emprunts et peu de fonds propres. Ces emprunts sont appelés fonds du public. La banque étant par ailleurs soumise à un dispositif prudentiel très contraignant en termes de représentation du capital minimum, de couverture et de division des risques, de liquidité, de rentabilité, etc.

• **Respect des normes de gestion** : L'ordonnance sur la monnaie et le crédit, tout comme l'ancienne loi, reconnaît aux banques et aux établissements financiers le statut d'entreprise avec toutes les conséquences que cela comporte au plan de la rentabilité et de la performance. Les normes prudentielles obligent dorénavant les banques à mesurer les risques qu'elles prennent dans le cadre de l'activité, quantitativement (ratios) et qualitativement (contrôle interne).

III. Ordonnance bancaire N° 10-04 du 26 Aout 2010 modifiant et complétant l'ordonnance bancaire N° 03-11 du 26 aout 2003 relative à la monnaie et au crédit

Cette ordonnance a introduit de nouveaux durcissements concernant la législation réglementant l'activité des banques étrangère installées¹⁸, puisqu'elle stipule que « l'Etat détient une action spécifique dans le capital des banques et établissements financiers à capitaux privés en vertu, de laquelle, il est représenté, sans droit de vote, au sein des organismes sociaux ». Ainsi, les banques et établissements financiers à capitaux privés, nationaux ou étrangers, doivent obtenir l'autorisation de l'Etat pour céder des actions à des tiers. Aussi, il est souligné, que les cessions d'actions doivent être conclues sur le territoire national et l'Etat dispose d'un droit de préemption sur ces actions.

IV. Le système bancaire dans la période actuelle

Dans le cadre des réformes adoptées depuis 1990, les autorités algériennes ont procédé à la refonte de la politique de crédits à travers l'abolition de système de régulation administratif de crédit et de la fixation centralisée des taux d'intérêt et l'assouplissement progressif des emplois obligatoires. De ce fait, il a été fait recours aux instruments directs de la politique monétaire. La politique de l'octroi de crédit prend une nouvelle dimension et devient plus orthodoxe. Il ne s'agit plus de distribuer les crédits vers les activités jugées prioritaires, mais selon des critères bien précis et selon des conditions les plus favorables en fonction des instruments adoptés. La fixation des taux d'intérêt est, depuis, définie sur le marché selon les règles de l'offre et de la demande. Ainsi, les autorités ont procédé progressivement à la libéralisation des taux d'intérêts.

Aujourd'hui, le système bancaire algérien compte 20 banques commerciales aux côtés de la Banque Centrale, 3 bureaux de représentation de grandes banques internationales, une banque des valeurs, une société de clearing chargée des fonctions de dépositaires, 3 caisses d'assurance-crédit, une société de refinancement hypothécaire¹⁹.... Les 1200 agences des réseaux bancaires restent toutefois dominées par les banques publiques à hauteur de 99%. L'intervention des banques dans le financement des activités économiques a évolué de manière significative ; elles assurent aujourd'hui des activités de type universel.

Ainsi, le secteur bancaire est engagé dans une mutation qui devrait se traduire une bancarisation plus importante et par des opérations plus rapides. La mondialisation peut s'accélérer par la mise en œuvre de partenariats avec les institutions bancaires et financières

¹⁸F.BOUYAKOUB, (2010), « les techniques bancaires », module des sciences commerciales, 4^{ème} année finance, université D'Oran

¹⁹ www.bank-of-algerien.dz/6-03.doc, consulté le 2/12/2015

internationales. Le plan de relance de l'économie et de privatisation offre en outre d'autres opportunités, notamment dans l'ingénierie financière, le montage financier des grands projets et le développement de financement de type leasing ou capital-risque, je précise que la banque d'Algérie a récemment publié des textes qui garantissent les droits des investisseurs étrangers en Algérie, comme la liberté de transfert de produits en cas de désinvestissement.

Le secteur public dispose aujourd'hui d'un réseau important, de la connaissance des métiers classiques de banque, d'un personnel formé. Les banques étrangères souhaiteraient investir en Algérie et apporter une technologie moderne pourrait sans doute trouver des opportunités de partenariat avec les banques publiques algériennes.

Le secteur bancaire s'est vu également élargi aux banques et établissements financiers étrangers. Le règlement n°91-10 du 14 août 1991 fixe les conditions d'ouverture de bureaux et représentation de banques et établissements financiers étrangers. On distingue alors deux catégories d'établissements : les banques et les établissements financiers.

1. Les banques

Le secteur bancaire est actuellement constitué des banques publiques et des banques privées :

1.1 Les banques publiques : Elles ont joué un rôle prépondérant dans le cadre du développement de l'économie algérienne. Ainsi, le secteur bancaire est constitué de sept banques, dotées à partir de 2004, du statut de sociétés par actions : la Banque Nationale d'Algérie (**BNA**), le Crédit Populaire d'Algérie (**CPA**), la Banque Extérieure d'Algérie (**BEA**), la Banque de Développement Local (**BDL**), la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (**BADR**), la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (**CNEP**) et la Banque Algérienne de Développement (**BAD**).

1.2 Les banques privées : La LMC a consacré dans ces articles un cadre pour les banques privées et étrangères, pour l'exercice de leur fonction. On trouve : la Banque El Baraka, la City Bank, Union Bank (**UB**), Arab Banking Corporation (**ABC**), Mouna Bank, la Société Générale Algérie (**SGA**), la Compagnie Algérienne de Banque (**CAB**), Natéxix El Amanabank, Algérien International Bank (**AIB**), la Banque Générale Méditerranéenne (**BGM**), Al Ryan Bank, la Banque Nationale de Paribas El Djazair (**BNP Paribas**), la Banque du Maghreb Arabe pour l'investissement et le commerce (**BAMIC**), la Housing Bank For Trade and Finance, Algeria Gulf Bank (**AGB**), Arco Bank et la Trust Bank Algeria.

2. Les établissements financiers

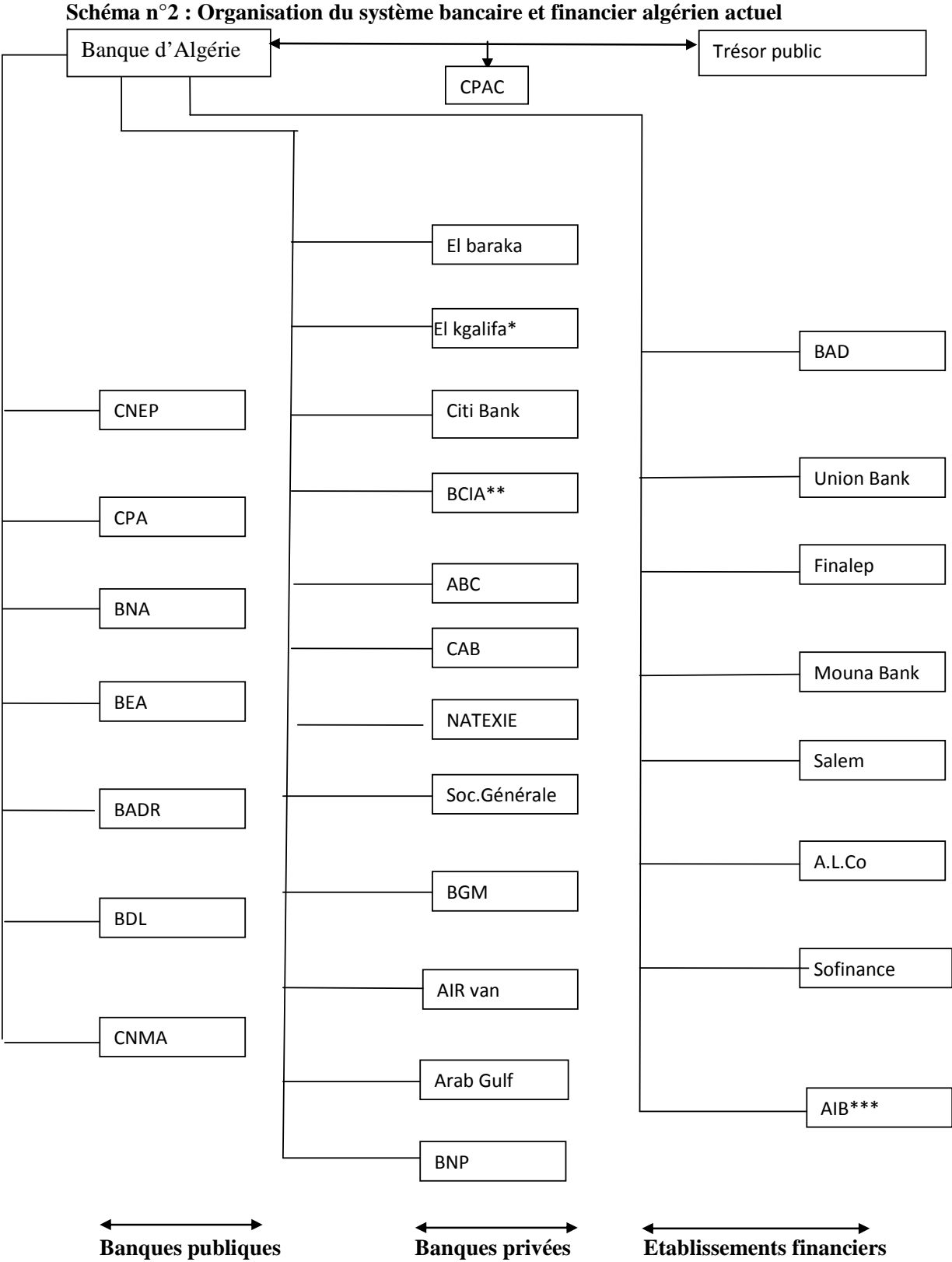
La LMC, de par son article 115, définit les établissements financiers comme de personnes morales qui effectuent, à titre de profession habituelle et principalement, les opérations de banque, à l'exception de la perception des fonds du public au sens de l'article 111 de la loi.

Les établissements financiers ont un caractère spécial. Ils remplissent deux fonctions :

- Octroi de financements spécialisés ou prise de participations dans des projets et des entreprises,
- Offre de garanties appropriées afin de permettre aux banques de s'engager davantage dans le financement de l'économie et de minimiser les risques d'insolvabilité.

Parmi les établissements financiers, on distingue :

- La Caisse Nationale de Mutualité Agricole (**CNMA**) ;
- La Société de Refinancement Hypothécaire (**SRH**) ;
- Financière Algéro-Européenne de Participation (**FINALEP**) ;
- La Caisse Nationale de Logement (**CNL**) ;
- La Caisse de Garantie des Marchés Publics (**CGMP**) ;
- La Caisse Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations (**CAGEX**) ;
- La Société de Garantie du Crédit Immobiliers (**SGCI**) ;
- La Société Financière d'Investissement, de Participation et de Financement (**SOFINANCE**).



Source : Le système bancaire Algérien, de ABDELKARIM Naas. Page 284

Conclusion

Ce chapitre nous donne un éclairage général du système bancaire constitué d'un ensemble d'institutions qui s'intéressent à la monnaie et à la finance et qui est géré par des personnes qualifiées qui veillent à l'application des lois et règlements relatifs au domaine.

Au même titre que les difficultés enregistrées par le système productif, structuré autour d'un système planifié, le système algérien a traversé depuis la colonisation à nos jours plusieurs réformes. Après l'étape du financement centralisé, le système a connu une décentralisation progressive qui débute avec la loi bancaire 1986, et se poursuit par la promulgation de la loi de la monnaie et de crédit qui a introduit une des banques privées algériennes et étrangères ainsi que par l'adoption du programme d'ajustement structurel.

L'apport de toutes les réformes engagées n'est pas négligeable (la libéralisation bancaire, le renforcement du rôle de la banque centrale,...), mais insuffisant car le système bancaire algérien fait l'objet de plusieurs critiques par les investisseurs nationaux et étrangers, notamment son caractère archaïque, ses lourdeurs administratives, l'insuffisance de ses produits et services ; les réformes de modernisation en phase ont pour objet d'augmenter l'efficacité du système bancaire (l'émerger des moyens de paiement électroniques, la privatisation des banque publiques et la multiplication des segments des produits).

CHAPITRE II

Le système de paiement en Algérie

Introduction

La rapidité du traitement et la traçabilité des opérations de paiement dans les deux systèmes, traditionnel et moderne, sont des conditions d'amélioration de la bancarisation et d'une pénétration bancaire plus large en rendant le recours au système bancaire plus attractif du fait de sa rapidité et de sa sûreté. Cependant, afin de permettre à la clientèle de bénéficier pleinement de ces avancées technologiques, les banques doivent compléter la mise en place des procédures internes ainsi qu'un système d'information adéquat pour l'administration et la gestion des modernes systèmes de paiement.

Dans ce chapitre, on va essayer, dans la première section, d'exposer les moyens de paiement, en général, en Algérie alors que dans la deuxième section on détaillera les différentes technologies d'information et de communication.

Section 1 : Présentation générale des moyens de paiement en Algérie

Selon l'article 112 de la loi 90-10-du 14 Avril, 1990 relative à la monnaie et au crédit, sont considérés comme moyens de paiement : « tous les instruments permettant à toute personne de transférer des fonds quel que soit le support ou le procédé technique utilisé »¹

Ainsi, les instruments des moyens de paiement permettent de faciliter les échanges de biens et services de la clientèle en répondant à des besoins précis. Les institutions qui participent instantanément dans la création et / ou la gestion des instruments de paiement sont : la banque centrale, les banques et établissements financiers, le trésor public et les centres de chèque postaux CCP.

I. Les différents moyens de paiement

Les moyens de paiement diffèrent d'un pays à un l'autre selon le degré d'intégration des nouvelles technologies. Il existe des instruments de paiement traditionnels, comme la monnaie fiduciaire et scripturale, et des instruments de paiement modernes, comme la monnaie électronique.

I.1 Les instruments de paiement traditionnels

I.1 .1 La monnaie manuelle ou fiduciaire

Correspond aux pièces métalliques et aux billets. Les pièces métalliques, ou monnaie divisionnaire, sont parfois considérées comme des formes « dégénérées » des anciennes

¹ Article 112 de la loi N° 90-10-du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.

pièces d'or et d'argent. Leur valeur faciale, celle qui est inscrit sur la pièce même, est aujourd'hui sans rapport avec la valeur intrinsèque. Les pièces correspondent à de faibles montants et servent essentiellement à faire l'appoint lors de règlement en espèces. Les billets concernant des montants plus élevés².

I.1.2 La monnaie scripturale

C'est de la "monnaie-dette"; monnaie de banque non matérielle : écritures, comptes informatiques, etc. qui représente plus de 90% de l'ensemble de la monnaie en circulation. Comme son nom l'indique, elle s'exprime par de simples jeux d'écriture: "*c'est une monnaie qui passe de compte en compte au lieu de circuler de la main à la main*" (M. Ansiaux) ;
Donc, ce sont tous les moyens de paiement qui circulent par un simple jeu d'écriture entre les comptes: chèques, virements, effets de commerce, lettre de change et l'avis de prélèvement.

A. Le chèque

Il se définit comme « un titre par lequel une personne, dite tireur, donne l'ordre à une banque (ou un établissement de crédit assimilé), dit tirée, de payer à vue une somme d'argent au profit d'une troisième personne dite porteur (ou bénéficiaire) »³; on trouve :

- **Le chèque barré:** C'est le chèque que vous délivrez gratuitement votre banque. Il offre une certaine sécurité en cas de vol ou perte car il est non endossable : seul le bénéficiaire peut le déposer sur son compte bancaire ;
- **Le chèque non barré:** Il est transmissible et endossable: vous pouvez directement l'encaisser en espèces au guichet de la banque. Il est le plus taxé et répertorié par l'administration fiscale ;
- **Le chèque certifié:** La somme présentée sur le chèque est bloquée sur le compte de l'émetteur pendant huit (8) jours ;
- **Le chèque visé:** Il assure que le jour où la banque appose son visa, le montant du chèque sera disponible sur le compte de l'émetteur ;
- **Le chèque de banque:** Il est émis par une banque et il garantit le paiement au bénéficiaire puisque le montant du chèque est retiré du compte de l'émetteur et placé sur un compte de la banque durant un (1) an et huit (8) jours ;
- **Le chèque de voyage (traveller's cheque) :** C'est un chèque formulé d'un montant prédéfini et destiné aux voyages à l'étranger. Il est libellé en euros ou dans la devise du pays à visiter ; il offre plusieurs privilèges par rapport aux espèces car on peut l'échanger en monnaie

²S.BRANA, M.Cazals, (2006), « *La monnaie* », 2^{ème} édition Dunod, Paris, p.16.

³PIEDELIEVRE S. (2010), « *Instrument de crédit et de paiement* », Edition DALLOZ, Paris, p249.

régionale dans une banque et faire opposition (en cas de perte ou de vol) pour obtenir leur remboursement ;

- **Le chèque de compensation ou de virement:** c'est un chèque qui n'est pas matérialisé par un paiement en espèce mais par un règlement en écriture (crédit au compte de l'émetteur et virement ou compensation au compte du bénéficiaire). Il doit porter la mention « à porter en compte ». Le règlement par ce chèque suppose l'existence de compte bancaire et d'une chambre de compensation;
- **Le chèque documentaire:** c'est un titre de paiement à vue, rédigé sous la forme du chèque, qui n'est payable que si les documents constituant le titre de propriété de marchandises en règlement desquelles il est émis, y sont joints et reconnus réguliers.
- **Le chèque caisse:** chèque à soi-même, en vue de procéder à un retrait de fond;
- **Le chèque « omnibus »:** chèque utilisé au guichet lorsque le client n'a pas son chéquier. On dit aussi chèque « guichet » ou chèque « passe-partout »

Tableau n°1 : Evolution du paiement par chèque en Algérie de 2010 à 2013

Années	2010	2011	2012	2013
Paiement par chèques (en millions)	7,252	7,667	8,034	8,210

Source : Réalisé par les auteurs sur la base des données du rapport de la banque d'Algérie de 2010 à 2013.

On constate que le volume de paiement par chèques est en accroissement net d'année en année puisqu'il est passé de 7,252 millions de chèques compensés en 2010 contre 8,210 millions en 2013 alors qu'il n'atteignait qu'un volume de 7,667 millions de chèques compensés en 2011.

B. Le virement

Selon L.B ROLLANDE (2001), le virement est « L'ordre de virement peut être donné par écrit sur papier libre, mais il est généralement donné au moyen de formules délivrées par la banque. Un virement peut être effectué entre deux comptes tenus dans un même établissement ou tenus par deux établissements différents : dans ce dernier cas l'opération s'effectue par le biais de la compensation»⁴.

C'est une exécution d'un ordre de transfert de fonds entre deux comptes tenus dans la même institution financière ou dans deux institutions différentes. Il est bien de différencier l'ordre de virement et lui-même.

⁴ Le compte peut être dans la même banque ou dans des banques différentes.

En Algérie, et selon les données de la banque d'Algérie, le virement indique environ 10 % du total des moyens de paiement scripturaux utilisés. La faiblesse de son utilisation est en grande partie due aux délais de traitement très longs.

Tableau n°2 : Evolution des opérations par virement en Algérie entre 2010 et 2013

Années	2010	2011	2012	2013
Opérations par virement (en millions)	3,687	4,406	5,227	6,479

Source : Elaboré par les auteurs sur la base des données du rapport de la banque d'Algérie, de 2010 à 2013

Ce tableau nous enseigne que le volume des virements est en progression nette d'année en année puisqu'il passe de 3,687 à 6,479 millions opérations entre 2010 et 2013. L'autre enseignement tiré de ce tableau est que ces opérations sont en évolution mais restent inférieures au volume de chèques.

C. Les effets de commerce

Les effets de commerce sont utilisés de façon marginale (moins de 10% des paiements scripturaux). Ils sont utilisés par les entreprises privées et dans une mesure par certaines entreprises publiques essentiellement sous la forme de lettres de change et d'obligations cautionnées.

Le taux d'impayés est anormalement élevé (autour de 10% en nombre et 6% en montant pour le volume interbancaire⁴) d'autant plus que la plupart sont garantis par les banques ; les délais de règlement sont plus longue que les obligations légales en la matière (2 à 15 jours).

D. Lettre de change

La lettre de change est un titre par lequel une personne appelée "le tireur" donne l'ordre à une autre personne dénommée "le tiré" de payer, à une date convenu, une somme déterminée, à un "bénéficiaire" qui est le tireur lui-même ; les intervenants dans la lettre de change sont:

- **Le tireur** : c'est la personne qui crée la traite (le créancier) ;
- **Le tiré** : c'est la personne qui reçoit l'ordre de payer (le débiteur) ;
- **Le bénéficiaire** : c'est la personne en faveur de qui l'effet a été créé

Il existe trois fonctions principales de la lettre de change⁵: un instrument de déplacement de valeur sans transport matériel de fonds, un instrument de crédit en permettant au tiré d'acheter

⁵ Voir art 390 du Code de commerce algérien.

un crédit et au tireur d'anticiper l'encaissement de la somme indiquée sur la lettre et enfin, c'est un instrument de paiement à l'échéance.

Schéma n°3: La Lettre de change

Alger le 28 juin 2006

Veillez payer à l'ordre de M. flan (le bénéficiaire) commerçant à BLIDA, au 30 septembre 2006, la somme de quatre cents mille dinars algériens, valeur reçu en marchandises

A.M.flan (tiré)

Commerçant à Alger

M. flan

(signature du tireur)

Source : Code de commerce algérien

D.1 Billet à ordre

Le billet à ordre est un titre constatant l'engagement d'une personne appelée "le souscripteur" de payer, à une date convenue, une somme déterminée, à l'ordre d'une autre personne dénommée "le bénéficiaire". Les intervenants dans le billet à ordre sont:

- **Le souscripteur** : c'est le débiteur du créancier et c'est lui-même qui établit le document c'est-à-dire, le billet à ordre par lequel il s'engage à s'acquitter de sa dette à une date déterminée.
- **Le bénéficiaire** : c'est le créancier du souscripteur et celui qui fait signer au débiteur la reconnaissance de dette qu'il lui présenterait pour le paiement à l'échéance.

Schéma n°4: le Billet à ordre

BILLET A ORDRE

Alger le 1 juillet 2006

B.P 100.000 DA

Au trente décembre 2006, je paierai à M. fian ou à son ordre la somme de cent mille dinars

Le souscripteur

Signé.....

Source : Code de commerce algérien

Le tableau suivant nous présentera l'évolution de l'utilisation de l'effet de commerce en Algérie entre la période de 2011 à 2013 :

Tableau n°3 : Evolution du taux d'utilisation de l'effet de commerce en Algérie entre 2011 et 2013.

Années	2011	2012	2013
Effet de commerce en (%)	0.8	1	1,1

Source : Réalisé par les auteurs sur la base des données du rapport de la banque d'Algérie, de 2010 à 2013

Ce tableau indique que le volume des effets de commerce est en progression nette mais faible d'année en année. Il passe ainsi de 0,8% en 2011 à de 2011 à 1% en 2012 pour atteindre un taux de 1,1% en 2013. De ce fait, on déduit que le paiement par l'effet de commerce est sous utilisé par rapport au chèque et au virement ; le tableau suivant nous résumera alors la différence qui existe entre le billet à ordre et la lettre de change:

Tableau n°4 : La différence entre le billet à ordre et la lettre de change

La lettre de change	Le billet à ordre
<ul style="list-style-type: none"> - l'invitation à payer émane du tireur ; - trois personnes interviennent : le tireur, tiré, et le bénéficiaire ; - elle est soumise à la formalité de l'acceptation ; - elle est toujours un acte de commerce. 	<ul style="list-style-type: none"> - c'est l'engagement de payer du souscripteur ; - deux personnes interviennent : le souscripteur et le bénéficiaire ; - l'engagement du souscripteur remplace l'acceptation ; - il peut être soit un acte civil ou ; commercial. - Solidarité des signataires ; - Compétence des tribunaux de commerce ; - Modèle lettre de change et billet à ordre.

Source : Réalisé par les auteurs sur la base des définitions des deux instruments

D.2 Le warrant

Le « warrant »⁶ est le titre représentant un lot de marchandises placées dans un entrepôt public dit « magasin général ». Cette opération est destinée à permettre la mise en gage de

⁶ [Http : www.dictionnaire- juridique .com. /définition /warrant .PHP](http://www.dictionnaire-juridique.com/définition/warrant.PHP), consulté le 28/12/2015

marchandises dans le cadre d'un contrat de crédits. Le dépôt dans un magasin donne, en général, lieu à la délivrance d'un récépissé qui est remis au déposant et d'un « warrant ». Les récépissés et les warrants sont des documents commerciaux endossables. A l'échéance du crédit, à défaut de paiement de la créance gagée, le porteur du warrant peut faire réaliser son gage.

Schéma n°5 : Le warrant

Le warrant	
M^f/M^{me}/M^{elle}	
Profession :	
Adresse :	
pour garantie de la somme de :	
..... intérêts compris
payable le	
A	

Source : Code de commerce algérien

E. L'avis de prélèvement

Le prélèvement est « *un formulaire comportant le numéro de compte et le code de la banque du débiteur. Ce dernier n'a plus qu'à signaler et à retourner le titre à son créancier qui l'enverra à l'encaissement* »⁷

Le prélèvement consiste en un débit direct du compte du client et suppose une autorisation préalable donnée à un créancier et un mandat de payer donné à la banque par le client titulaire du compte bancaire. Le prélèvement est fréquemment utilisé comme moyen de recouvrement des dettes. Ils sont utilisés dans le cas des engagements à caractère récurrent, tels que, les facteurs d'électricité, etc. Lorsque la provision sur le compte du client est insuffisante, la banque la conteste d'acquitter. Par cette action, c'est le créancier qui prend l'initiative du paiement avec l'accord du débiteur qui lui aura donné un mandat de prélèvement. C'est-à-dire, le débiteur autorise ce créancier à émettre des avis et à débiter son compte. D'autre part, le débiteur doit aviser son banquier qui, ainsi, autorise à passer des ordres de débit du créancier.

⁷ D.PLIHON., *op cit.*, p.14.

La banque du créancier n'exécutera l'ordre de prélèvement que si la provision est suffisante dans le compte. Ainsi, le créancier ordonne à sa banque d'enlever une somme sur le compte du client ; le tireur a du préalablement obtenir l'accord du débiteur. L'opération se fait en débitant le compte du débiteur et en créditant celui du créancier directement si les deux parties sont de la même banque ou par le biais de la compensation si elles sont de banques différentes

I.2 Dysfonctionnement du système de paiement traditionnel (avant 2006)

Le système de paiement algérien avant 2006 était caractérisait par son inadaptation et son inefficacité et ne suivait guère les nouvelles orientations basées sur l'esprit de la modernisation, la concurrence et l'ouverture. Pour cela, il est indispensable de relever toutes les lacunes jugées importantes pour la mise à niveau et la modernisation du système.

I.3 Les moyens de paiement modernes (électroniques)

I.3.1 La monnaie électronique ou monétique

Elle constitue en la troisième vague d'innovation en matière d'instruments de paiement scripturaux. La monnaie électronique peut être définie comme l'ensemble des techniques informatique, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fond sans support de papier. L'avènement de la monnaie électronique va de pair avec l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)⁸. Elle se définit comme « toute valeur monétaire représentant une créance qui est stockée sur un support électronique; cette valeur monétaire doit être émise contre la remise de fonds d'un montant dont la valeur n'est pas inférieure à la valeur monétaire émise »⁹. On y trouve :

A. Cartes de retrait

Comme leur nom l'indique, elles sont utilisées exclusivement pour le retrait d'espèces dans les DAB du réseau de la banque ou l'établissement qui les a remis ou ceux adhérents au réseau. Les cartes de retrait permettent, en fait, de se succéder aux opérations accomplies à l'intérieur du guichet de la banque. Certaines d'entre-elles ne peuvent être utilisées que dans les distributeurs de l'établissement teneur de comptes, d'autre permettent des retraits dans l'ensemble des distributeurs¹⁰.

Le tableau suivant nous résumera l'évolution de la carte de retrait en Algérie entre 1999 et 2009 :

⁸ DOMINIQUE Plihon. (2008), « *La monnaie et ses mécanismes* », Edition la Découverte, Paris, P.17.

⁹Sophie Brana, Michel Cazals. (2006), « *La monnaie* », 2^{ème} édition Dunod, Paris, p16.

¹⁰ L.B.ROLLANDE., *op. cit.*, pp.53-54.

Tableau n°5: Evolution de la carte de retrait en Algérie entre 1999 et 2009

Année	1999	2000	2001	2002	2003	2009
Cartes en circulation	63 489	110066	139223	173131	199 266	472 000
Evolution (%)	-	73,36	26,49	24,36	15,09	136,87
Transaction effectuées par carte	247 336	320 635	501338	666184	896 640	2 937 500
Evolution (%)	-	29,62	56,36	32,88	17,64	285,4
Nombre de DAB	-	-	-	-	280	720
Nombre de TPE					800	2120

Source : D'après les données de la SATIM

Depuis 1999, le nombre de cartes en circulation augmente d'année en année passant de 63 489 à 472 000 (ce chiffre est relatif à 8 banques algériennes, , selon la SATIM) en 2009. A partir de 2000, le nombre de transactions effectuées dépasse pour la première fois le nombre de cartes en circulation (3.56 transactions effectuées par chaque carte sur une année, selon la SATIM).

B. Cartes de caution chèque

Celles-ci ont pour but de garantir le paiement des chèques émis par le tireur dans la limite d'un montant plafond fixé par avis et celui-ci écrit le numéro de sa carte au verso du chèque.

C. Cartes de paiement

Elles permettent à leur porteur de payer leur acquisition auprès des commerçants ayant adhéré au système émetteur. L'emploi de ces cartes présente un avantage aussi bien pour le porteur de la carte, qui exécute le paiement de ses dépenses sans maniement d'espèces ni d'établissement de chèques, que pour le commerçant qui acquiert le paiement sans maniement d'espèces ni de risque de chèques sans provision.

C.1 Cartes bancaire : Elles sont remises par la banque sur sollicitation des clients choisissant son option. Si la carte n'est pas demandée sous l'option crédit, son emploi ne sera que pour réaliser le règlement des débours et donc, un rôle de monnaie électronique. Celles-ci servent également de cartes de retrait dans les DAB/GAB des banques. Deux sortes de cartes bancaires sont à différencier: les cartes nationales qui ne peuvent être utilisées que dans leurs pays d'émission et les cartes internationales acceptables dans n'importe endroit où les commerçants et/ou banques ont adhéré au système.

C.2 La carte interbancaire (CIB) : Une carte nationale de retrait et de paiement valable uniquement en Algérie. Elle est un moyen de disposer de votre argent à tout moment en

contrôlant vos dépenses et bénéficie d'une validité de 2 ans ; elle est facile à utiliser, à consulter le solde et à régler les achats. Elle offre plus de gai de temps car il devient plus besoin d'attendre des heures ouvrables pour retirer l'argent ou demander le solde grâce au DAB portant la mention CIB.. Elle permet à son titulaire appelé « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail tels que les hôtels, les restaurants, les magasins, les superettes, etc. Il existe deux catégories de carte CIB au sein du système bancaire algérien:

❖ **La Carte CIB classique:** Elle permet à son porteur d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques G.A.B ; elle propose des services de paiement et de retrait interbancaires.

Figure n°1 : CIB Classique¹¹.



❖ **La carte CIB Gold:** Elle est présentée à la clientèle selon les critères arrêtés. En plus du retrait et le paiement d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus importants.

Figure n°2 : CIB Gold¹²



Le tableau suivant nous donnera une image plus précise sur l'évolution des cartes interbancaires CIB en Algérie :

Tableau n°6 : Evolution des cartes interbancaires CIB en Algérie entre 2000 et 2012

Année	2000	2002	2004	2006	2008	2010	2011	2012
Nombre des cartes CIB émises	110 066	173 131	238 083	391 853	566 520	978 933	1 056 018	1 075 989
Evolution	-	36,43	27,28	13,73	47,65	42,13	7,30	1,85

Source : D'après La SATIM Alger, rapport 2013.

¹¹ SATIM :www.satim.dz, consulté le 13/02/2015

¹² Idem.

D'après le tableau, on constate que le nombre de cartes interbancaire CIB ne cesse d'augmenter d'année en année passant ainsi de 110 066 cartes émises en 2000 contre 173 131 cartes en 2002, soit une évolution de 36,43%.

L'amélioration que connaît la carte interbancaire au fil des années montre la volonté des pouvoirs publics à développer l'utilisation de ce nouveau moyen de paiement qui est la carte interbancaire CIB.

D. Télépaiement

Il désigne tout support physique doté d'une piste magnétique et d'un microprocesseur appelé « puce » qui assure la sécurité dans le déroulement des transactions de paiement. Elle permet de faciliter le quotidien des porteurs de la carte par la simplicité des opérations de retrait et de paiement.

E. L'E-banking

Les banques, en Algérie, ont toujours essayé d'être à la pointe de la technologie pour améliorer la mobilisation de leurs produits et services. Elles, ont au fil du temps, utilisé l'électronique et les réseaux de télécommunication pour offrir une large gamme de produits à valeur ajoutée. E-Banking offre d'énormes avantages aux consommateurs en termes de la facilité et coût de transactions.

Plusieurs définitions sont données par différents analystes mais toutes reposant sur l'application des transactions à partir des supports électroniques différentes. Ainsi, Stamboulis (1994) définit la banque électronique ou E-banking comme un canal de distribution et de livraison de services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuses¹³. Selon Diniz (1994), e-banking est un service fourni par plusieurs banques et permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un PC, mobiles, etc¹⁴. De ce fait, le client pourra :

- Avoir accès aux comptes, tous les jours, même le Week-end ;
- Voir les bilans directement et savoir la position de chèques, des cartes de crédits et des comptes de placement sur le marchés monétaires ;
- Transférer les comptes entre les comptes ;
- Télécharger des informations directement à travers les relevés, les rapports et aussi par courrier électronique ;
- Recevoir et payer les factures on-line ;

¹³Oussama Chencheh. (2011), « Les déterminants de l'adoption de l'E-banking par les institutions financières », mémoire de maîtrise, Université du Québec Montréal, P.29.

¹⁴*Ibid*

- Avoir un accès à la base de données des banques ;
- Avoir des conseils boursiers et comparaison des services bancaires ;
- Visualiser l'image scannée des chèques encaissés.

Aussi, Vilattes (1997)¹⁵ définit la banque à distance comme toute activité bancaire destinée à un client ou à une prospection se déroulant à partir d'un point de service électronique en utilisant un système de télécommunication tel que le réseau téléphonique public ou internet.

Selon FDIC (Fédéral Deposit Insurance Corporation 1998)¹⁶, l'e-banking peut être divisé en trois catégories selon le degré de sa fonctionnalité : le premier rang est un système qui permet simplement de fournir des informations générales publiées ainsi que la transmission des courriers électroniques non sensitifs (Système formé seulement d'information) ; à travers ce système le publiant (la banque) définit les informations valables sur le site web. Le deuxième rang du système est un système interactif qui permet aux utilisateurs de partager des informations sensibles et de se communiquer (système de transfert électronique des informations) ; un site web bancaire qui permet aux clients d'octroyer des prêts on-line ou de déposer des fonds dans le compte est un exemple de système de transfert d'informations électroniques. Le troisième rang du système peut faciliter le transfert électronique des fonds, le virement des comptes, le paiement des factures et d'autres transactions financières (système électronique de paiement). Ce rang représente le degré le plus élevé de la fonctionnalité.

En définitive, nous concluons que le E-Banking est une innovation technologique et technique ayant permis aux banques d'innover en terme de prestation de services à l'égard de leurs clients. Le secteur bancaire est considéré comme le secteur le plus affecté par la révolution de la technologie et de télécommunication¹⁷.

I.4 Les avantages et les inconvénients des moyens de paiement

Le tableau suivant nous résumera l'ensemble d'avantages et d'inconvénients qui caractérisent les moyens de paiement :

¹⁵Villates, Dominique. (1997), « Demain, la banque à distance » Revue banque, N° 585, PP. 68-70

¹⁶ToufailyElissar. (2004), « Adoption de la banque électronique et son impact sur la performance organisationnelle », mémoire de maitrise, université du Québec Montréal, P.29

¹⁷Oussama Chencheh., op. cit., P. 31

Tableau n°7 : Les avantages et inconvénients des moyennes de paiement

	Les avantages	Les inconvénients
Le chèque	<ul style="list-style-type: none"> - Très utilisé, car peu coûteux; - Considéré comme une pièce juridique qui peut faciliter le recours contre le tiré; - Ne pas garder de liquidité sur soi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Défauts de risque matériel de vol; -Le danger du chèque sans provisions et le risque de change; -Utilisation difficile en cas de paiement à l'étranger
Le virement et versement	<ul style="list-style-type: none"> -Peut-être simple s'il est ordonné pour une seule opération; - Pas de risque de falsification, de perte ou de vol; - Sûr et peu coûteux, virement rapide; - Transfert de fonds de compte à compte sans déplacement de numéraire. 	<ul style="list-style-type: none"> -L'acheteur garantit le paiement et il peut être lent si le virement est effectué par courrier; - Le virement est particulièrement adapté lorsque le courant d'affaires est régulier et avec des clients d'une bonne solvabilité; -Peut être lent.
Le prélèvement	<ul style="list-style-type: none"> -Une rapidité d'exécution; -Souplesse et simplicité des formalités; -Automatisation des traitements 	<ul style="list-style-type: none"> -Les frais bancaires sont parfois très élevés; -Un risque de provision insuffisante; -Risque d'oubli dans la gestion de son budget.
L'effet de commerce	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits d'espèces ; - Évite de devoir circuler avec des espèces sur soi; -Souplesse et simplicité des formalités. 	<ul style="list-style-type: none"> - La déchéance du débiteur peut entraîner des conséquences lourdes pour lui; - Risque de perte, de vol et de falsification ; - Ne supprime pas le risque d'impayé.
La carte bancaire	<ul style="list-style-type: none"> - L'automatisation des procédures de transmission de données; - La connaissance rapide des opérations bancaires; - La réduction des délais d'acheminement des opérations; - La simplification des échanges du client (entreprise). 	<ul style="list-style-type: none"> - Frais possibles sur les retraits d'espèces; - Difficulté pour tenir à jour les paiements effectués; - Acceptation limitée chez certains commerçants (montant minimum exigé)
Télépaiement	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité mise en place matérialisée par les logos ; - L'accès sécurisé au paiement de la créance, impossible à quiconque ne disposant pas des références sécurisées de cette dernière -Validation de chaque transaction de paiement en ligne ; - Confirmation en ligne du paiement, suivie de la réception par courriel du justificatif de paiement et d'apurement qui finalise la transaction. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problème de sécurité car sur internet il est facile de pirater les informations; - Risque de fraude.

Source : Etabli par nous même

Section 2: Les technologies d'information et de communication

L'analyse des TIC a été centrée, à ses débuts, sur l'étude de l'innovation; les TIC jouent un rôle prépondérant dans cette mouvance ce qui permet le transfert rapide et facile et sans obstacles de l'information à travers le monde. Les banques répondent à l'exigence de la performance et de compétitivité à cause de la concurrence accrue qui se manifeste dans le secteur. Mais, le rôle n'a cessé depuis de s'accroître et connaît de nouveaux développements au fil du temps. Dans cette section, nous allons essayer d'apporter des éléments de réponse à une question primordiale : le développement des TIC est-il un facteur majeur de la de la croissance économique et de la modernisation ?

I. Définitions des TIC

- ❖ **Technologie** : Le terme technologie se réfère aux matériels et aux techniques utilisées dans l'entreprise à des fins de production au sens large, de distribution et de gestion.
- ❖ **Information** : Un ensemble de données mises après traitement sous forme satisfaisante des besoins d'utilisateurs particuliers.

Ainsi, les technologies de l'information désignent les techniques de traitement électronique des données permettant de collecter, traiter, stocker et diffuser des informations¹⁸.

- ❖ **Communication** : Transmettre une information d'un émetteur vers un récepteur par le biais d'un canal avec l'attente d'une réponse au message envoyé de la part du destinataire¹⁹.

Donc, on conclue que les TIC c'est un moyen plus important sur les différentes applications et pour les entreprises qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques.

Par ailleurs, les Technologies de l'Information et de la communication (TIC ou NTIC pour « Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication » ou IT pour « Information Technology ») regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications.²⁰ Donc, TIC est une expression aux contours assez flous, apparue avec le développement des réseaux de communication, désignant tout ce qui tourne autour d'internet et du multimédia. Elle recouvre également la notion de convivialité accrue de ces produits et

¹⁸ P. Charpentier. Juin (2000), « *économie et gestion de l'entreprises* », édition Nathan, p133.

¹⁹ J.M.DECAUDIN. (1999), « *La communication marketing* », 2^{ème} édition, economica, paris, p20.

²⁰ WIKIPEDIA. Retrieved March 10, 2009, from [http:// fr.wikipedia.org/ wiki/ NTIC](http://fr.wikipedia.org/wiki/NTIC), consulté le 8/3/2016

services destinés à un large public de non-spécialistes. Au confluent de l'informatique, des réseaux de télécommunication et de l'audiovisuel, les TIC s'adressent au plus grand nombre. Internet, par exemple, donne aux individus et aux équipes restreintes les capacités de communication et de coordination autrefois réservées aux plus grandes entreprises. Des entités petites et agiles peuvent désormais se relier par-delà les frontières entre pays, entre disciplines et entre secteurs d'activité.

II. Le rôle des TIC dans l'évolution des innovations technologiques

Depuis ces deux derniers siècles, l'humanité a fait des pas énormes en termes d'innovation et de progrès technologiques ; toute cette grande évolution ont grandement servi à l'homme dans son ensemble et aussi à améliorer de façon considérable son niveau de vie. L'apparition de réseaux mondiaux de l'informatique comme Internet, fait partie d'un de ces grands pas que l'homme ait pu faire. Ce réseau permet à l'échelle planétaire de découvrir et d'être informé sur le reste de la planète. Internet marque l'arrivée d'un nouveau média et ne fait que débiter puisqu'à chaque jour on peut découvrir de nouvelles manières d'amener tous types d'informations sur notre ordinateur. «Avec plusieurs milliards de pages consultables par un internautes, Internet surpasse de loin, toutes les banques de données informatives dans le monde, ainsi que toutes les bibliothèques. De livres à la musique en passant par des guides touristiques, tout se trouve ou se retrouve sur Internet. Formidable banque de données culturelles, Internet est un espace où se mélange les cultures, les traditions et les religions. Internet offre aux gens une liberté jamais acquise auparavant, une possibilité d'évasion, mais aussi d'échange²¹ ».

Pour la majorité d'économistes, TIC représente un phénomène très exploitable pour la croissance économique qui a été au centre de différentes analyses économiques. Outre les effets du progrès technique, il y a eu l'intégration de la formation et l'apprentissage²² dans un premier moment puis par l'endogénéisation du facteur progrès technique dans l'explication de la croissance économique²³. Il s'agit donc du rôle important joué par les structures de recherche et développement (R & D) dans la production des innovations qui améliorent la productivité et par conséquent la croissance.

²¹ Chapron, B. (2006), « *Evaluation des systèmes d'information pour une optimisation du management des forces de vente : Glossaire* », retiré le 10/3/2009 du site : <http://www.systemesdinformation.fr/glossaire>.

²² Il s'agit notamment de la théorie du capital humaine élaborée principalement par Gary Becker, Schultz, Densison.

²³ La théorie de la croissance endogène élaborée par Robert Lucas et Robert J Barro.

III. Avantages et inconvénients**A. Avantages :** On les résume dans les points suivants :

- Les médias sociaux permettent l'échange et le partage d'informations facilement, ce qui est un avantage pour les milieux éducatifs. En effet, tout le public participe et peut échanger et produire du contenu, ce qui peut être très intéressant. Il suffit d'être en lien avec les gens qui publient des informations qui nous intéressent et de faire des échanges d'informations avec ces personnes;
- Elle est en concurrence à l'échelle mondiale parce que l'activité de l'entreprise n'est pas seulement locale ou régionale mais internationale grâce au tissu mondial de l'information qui participe dans l'activité de la mondialisation économique;
- La réduction du temps de la transformation de l'idée ou la création de produits de l'utilisation, c'est-à-dire qu'il y a une vitesse entre l'industrie et la recherche scientifique.
- Suivre une politique de l'économie du marché par les concurrents;
- Les technologies sont parmi nous et elles ne cesseront de progresser pour nous rendre la vie plus facile;
- Améliore les mécanismes et les procédures de contrôle (Beniger, 1986);
- Une plus grande flexibilité et une moindre dépendance à l'égard du marché et des compétences spécifiques (Walton, 1989, Sproull & al. 1986);
- Contribue à redéfinir les frontières habituelles de la concurrence (Cash et al, 1985);
- Les TIC offrent des opportunités économiques tant aux populations urbaines que rurales et permettent d'augmenter la productivité et l'efficacité des marchés.

B. Inconvénients : On les résume dans les points suivants :

- *Les erreurs* : comme les erreurs de conception, de réalisation et d'utilisation;
- Problèmes d'ergostressie (stress lié à l'utilisation des TIC) provenant souvent d'un manque de cohérence dans la conception de ces systèmes complexes;
- *Problèmes de rentabilité* : l'impact des TIC notamment sur le développement économique fait encore l'objet des nombreuses controverses;
- Il est fréquent de voir apparaître un suréquipement par rapport aux besoins, et donc une sous-utilisations des logiciels;
- Coût de la formation professionnelle du personnel et de sa résistance aux changements;
- Rentabilité difficilement quantifiable ou difficilement prévisible sur les nouveaux produits.
- *Convergence des TIC et brouillage des frontières*: par exemple, un téléphone mobile.

« Le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) est devenu un segment majeur de l'économie des principaux pays industrialisés avec une contribution directe de 5,9 % du PIB en Europe (et 7,5 % aux États-Unis). Au-delà du secteur lui-même, les TIC contribuent au développement de tous les autres secteurs économiques, les TIC représentant en effet plus de 50 % de la croissance de la productivité en Europe (source: Commission Européenne), les perspectives de croissances du secteur STIC (Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication) sont par ailleurs considérables avec +8 % de croissance par an pour l'économie d'internet d'ici 2016 comme le rapporte le Boston Consulting Group »²⁴.

IV. Distributeur Automatique de Billet (DAB) et Guichet Automatique Bancaire (GAB)

A. Le GAB

Automate qui permet au détenteur d'une carte bancaire d'effectuer de nombreuses opérations sans la présence ou l'intervention du personnel de sa banque et ce 24 H sur 24. Il permet, également, aux clients de la banque propriétaire du GAB d'effectuer des opérations telles que: la consultation de solde, la demande de RIB, demande de chèquiers, virement de compte à compte au sein de la banque, remise de chèques, versement d'espèces et retrait d'espèces. Les GAB peuvent, aussi, faire fonction de distributeurs de billets (DAB) pour l'ensemble des porteurs de cartes acceptées par l'appareil²⁵.

B. Le DAB

Il représente un sigle de trois lettres qui signifient :

- Digital Audio Broadcasting, une norme de radiodiffusion numérique ;
- Distributeur automatique de billets, un appareil permettant d'effectuer différentes transactions bancaires²⁶ ;

Donc, DAB (Distributeur Automatique de Billets) est un appareil qui permet de retirer une somme d'argent du solde du compte bancaire à l'aide d'une carte bancaire et d'un code

²⁴ Édition 2013 et antérieures, Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication, [5] [archive].

²⁵Voir : <http://www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets--dab>

²⁶ <https://fr.wikipedia.org/wiki/DAB>

confidentiel²⁷ dans des limites fixées à l'avance contractuellement. Les sommes ainsi retirées sont ensuite portées au débit du compte du client²⁸.

Le tableau suivant nous résume l'ensemble des évolutions du nombre de DAB en Algérie, entre 2008 et 2012

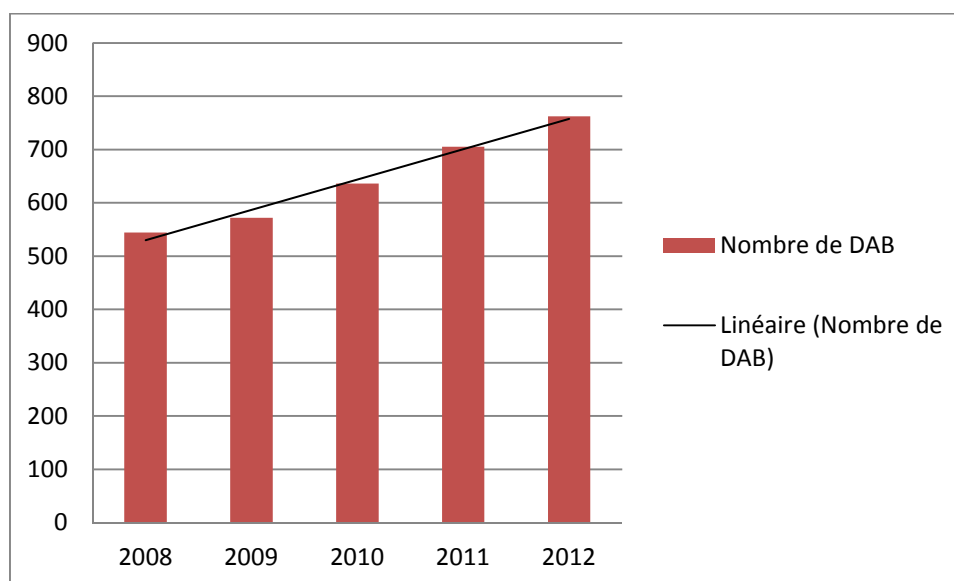
Tableau n°8: Evolution du nombre de DAB en Algérie, entre 2008 et 2012

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de DAB	544	572	636	705	762
Taux de disponibilité de DAB		84,69%	83,01%	84,31%	86,83%

Source: Etabli par les auteurs à partir des documents publiés sur le site officiel de la SATIM.

Pour mieux illustrer ces chiffres, le graphe suivant nous permettra d'avoir une vue globale et plus significative à première vue :

Graphe n°1: Evolution du nombre de DAB en Algérie entre 2008 et 2012



Source: Etabli par les auteurs d'après les données du tableau n° 8.

D'après le tableau précédent et ce graphe, on constate qu'il y a une tendance haussière, d'année en année, en termes de DAB. Ainsi, son nombre est passé de 544 en 2008 et atteint 762 DAB en 2012 en passant par d'autres nombres croissants entre 2009 et 2011.

²⁷ Code permettant au titulaire d'une carte bancaire d'effectuer des retraits ou des paiements en toute sécurité.

²⁸ <http://www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets--dab>, consulté le 15/04/16

Conclusion

Notre travail, dans ce chapitre, a pour but d'analyser les différents moyens de paiement et de la circulation de la monnaie entre les différents agents économiques. Le système de paiement est une bonne qualité indicatrice du fonctionnement d'une économie. Ce système étant composé d'intermédiaires financiers, de moyens de paiement et de procédures de recouvrement. La gestion des moyens de paiement reste un élément très important auquel doivent veiller les différentes institutions dont les banques. Une gestion efficace de ces moyens refléterait, à cet effet, la performance d'un système de paiement et peut donc renseigner sur le bon fonctionnement d'une économie.

On s'est intéressée à l'examen du système de paiement algérien qui souffre d'une insuffisance dans l'utilisation des moyens de paiements scripturaux (chèques, virement) et du faible recours aux moyens de paiements électroniques tels que les cartes bancaires, les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB).

Ainsi, l'évolution rapide des TIC crée des occasions complètement nouvelles qui peuvent parvenir à des niveaux de développement plus élevés. Effectivement, le progrès de technologie de l'information et de communication représente un facteur essentiel de la modernisation et une source importante de la croissance économique.

CHAPITRE III

Etude empirique sur le comportement des banques

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Introduction

Afin de faire face aux conjonctures économiques et sociales et répondre ainsi aux attentes de la clientèle, la BADR a mis en place un programme d'action quinquennal, axé sur la modernisation de la banque, l'amélioration des prestations et l'assainissement comptable et financier.

Par ailleurs, pour une meilleure compréhension de notre thème, nous avons recouru à une enquête de terrain pour répondre à notre problématique. Ainsi, ce chapitre a été consacré à une étude empirique où nous avons suivi un cas pratique au sein de l'agence 358 d'Akbou, plus un questionnaire distribué aux différentes banques de la wilaya de Bejaia.

De ce fait, dans la première section nous allons présenter l'organisme d'accueil de l'agence 358-Akbou, puis on s'intéressera dans la deuxième section aux back offices et les fronts offices ; quand à la troisième section, on présentera l'analyse de notre enquête.

Section 1: Présentation de l'organisme d'accueil

Après plusieurs recherches concernant le thème de notre mémoire, on a trouvé judicieux de faire un stage pratique dans une banque (**BADR**) où on pourra mieux, et de source, nous répondre à nos différentes interrogations.

I. Historique et évolution

La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (**BADR**) est une institution financière nationale créée par décret N 82-106 le 13 mars 1982 avec pour mission le développement du secteur agricole et la promotion du milieu rural. Elle est une société par action au capital social de **2.200.000.000 DA**, chargée de fournir aux entreprises publiques économiques conseils et assistance dans l'utilisation et la gestion des moyens de paiement mis à leur disposition, et ce dans le respect du secret bancaire¹.

En vertu de la loi 90/10 du 14 avril 1990, relative à la monnaie et au crédit (LMC), la banque **BADR** est devenue une personne morale effectuant les opérations d'octroi de crédits et la mise à la disposition de la clientèle les moyens de paiement et de gestion. Depuis 1999, le capital social de la **BADR** a augmenté et enregistré le seuil de **33.000.000.000 DA**. Constituée initialement de **140** agences cédées par la BNA, son réseau compte actuellement plus de **290** agences, **41** directions régionales et plus de **7000** cadres et employés actifs au sein des structures centrales, régionales et locales.

¹ Pour plus de détails, consulter le site officiel de la BADR : www.BADR-bank.dz

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

De par la densité de son réseau et l'importance de son effectif, la BADR est classée par le " BANKERS ALMANAC" (édition 2001) comme première banque au niveau national, 13^{ème} au niveau africain et **668** au niveau mondial, sur environ **4100** banque classées.

Etablissement à vocation agricole à sa création, la banque BADR est devenue, au fil du temps, et notamment depuis la promulgation de la loi 90/10, une banque universelle qui intervient dans le financement de tous les secteurs d'activités. Ainsi, cette banque a connu trois grandes étapes qui caractérisent son 'évolution : de 1982 à 1990, de 1991 à 1999 et de 2000 à 2002.

I.1 Les missions principales de la banque BADR

On peut résumer ces missions comme suit :

- Le traitement de toutes les opérations de crédit, de change et de trésorerie;
- L'ouverture de comptes à toute personne;
- La réception des dépôts à vue et à terme;
- La participation à la collecte de l'épargne;
- La contribution au développement du secteur agricole;
- L'assurance de la promotion des activités agricoles, agro-alimentaires, agro-industrielles et artisanales;
- Le contrôle avec les autorités de tutelle de la conformité des mouvements financiers des entreprises domiciliées.

I.2 Les principaux objectifs de la banque BADR

Les différents objectifs espérés par cette banque, sont :

- L'augmentation des ressources aux meilleurs coûts et rentabilisation de celles-ci par des crédits productifs et diversifiés dans le respect des règles;
- La gestion rigoureuse de la trésorerie de la banque tant en dinars qu'en devises;
- L'assurance d'un développement harmonieux de la banque dans ses domaines d'activités;
- L'extension et le redéploiement de son réseau;
- La satisfaction des ses clients en leur offrant des produits et services susceptibles de répondre à leurs besoins;
- L'adaptation d'une gestion dynamique en matière de recouvrement;
- Le développement commercial par l'introduction de nouvelles techniques managériales telles que le marketing et l'insertion d'une nouvelle gamme de produits.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

II. Présentations de l'agence d'accueil²

L'agence est la structure de base d'exploitation, de traitement et de suivi des différentes opérations de banque, de dépôts et de crédit. Elle constitue en elle-même un fonds de commerce dont elle assure le développement en fonction des orientations qui lui sont données. Afin de traiter l'ensemble de ces opérations, et pour accomplir convenablement ses missions et répondre au mieux à ses engagements, l'agence **361** de Bejaïa s'est dotée d'un modèle d'organisation spécifique qui le différencie des autres banques connus sous le nom de « banque assise », représentée par l'organigramme suivant(voir annexe N°1):

- **Le front office:** il est destiné à recevoir la clientèle, à prendre en charge ses ordres directs et traiter ses opérations ;

- **Le back office:** il constitue le prolongement naturel et indispensable du front office ; il lui apporte assistance, conseils et informations nécessaires à la bonne exécution des opérations de la clientèle. Aussi, il est chargé du traitement des tâches administratives, techniques et des opérations nécessitant des délais et impliquant le recours à d'autres structures internes ou externes à la banque (études, recherche d'informations, recouvrement d'appoints, etc.)

III. Evolution de l'activité de la BADR

1. Les différents produits de la BADR

Le réseau de la BADR dispose d'un éventail de produits mis à la disposition de ses clients et sont structurés comme suit : Comptes bancaires, Crédits, Cartes monétiques E-Banking.

1.1 Les différents types de comptes

La pratique bancaire distingue plusieurs types des comptes parmi lesquels on trouve³:

Les comptes à vue et les comptes à terme :

A. Les comptes à vue : Ce sont des comptes chèque non rémunérés et ouverts à des particuliers pour effectuer des opérations de versements et de retraits ; ou ouverts à des personnes morales non commerçantes (les associations sportives, les syndicats, etc.). Ce compte ne peut fonctionner qu'en position créditrice et pour une durée indéterminée. Pour ouvrir le compte chèque, il faut verser une somme d'argent, "**2 000 DA**". Le compte chèque prend l'indice "**200**" à la BADR.

² Document interne de la BADR.

³ Données informées par la agence 358 BADR d'Akbou.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

- **Le compte courant** : C'est un compte communicatif à toute personne physique ou morale exerçant une activité commerciale, agricole, artisanale ou industrielle pour les besoins de cette activité. Contrairement au compte à vue, ce compte peut fonctionner en position débitrice. Pour ouvrir ce compte il faut verser une somme d'argent de "**10 000 DA**". Le compte courant prend l'indice "**300**" à la BADR.

- **Le compte livret épargne** : Il a été constitué pour prendre l'épargne privée. C'est un compte à vue, ouvert seulement aux personnes physiques, notamment aux mineurs, pour épargner leurs argent moyennant une rémunération. Pour ouvrir ce compte il faut verser une somme d'argent de "**5 000DA**". Il existe deux types de livrets épargne:

- Livret épargne avec intérêts ; il prend l'indice de "**251**";

- Livret épargne sans intérêts ; il prend l'indice de "**260**".

Et pour les mineurs, la BADR a créé le « Livret épargne junior » qui prend l'indice de "**281**".

B. Le compte à terme

- **Le dépôt à terme** : C'est un contrat entre la banque et le déposant et qui est ouvert pour les opérations de l'épargne. Le retrait sur les dépôts à terme est conditionné par l'accord de la banque. La caractérisation de ce compte est qu'il a une date d'échéance ; une fois le retrait effectué avant cette date, le client ne bénéficiera plus d'intérêts.

C. Autres types de comptes

- **Les comptes divers** : Ils enregistrent des opérations isolées se soldant entre elles le plus rapidement. L'ouverture de ce compte ne donne pas lieu à l'établissement de l'ensemble des documents. Ils sont utilisés à titre d'exemple lors des successions ou lors de la remise de l'aide sociale du "**CNL**". Il n'est ni productif d'intérêts, ni peut abriter les opérations des comptes chèques ni des comptes courants.

- **Les comptes devises** : Ils enregistrent les opérations qui peuvent être effectuées sur les comptes en monnaie étrangère (EUR) ; le titulaire de ce compte n'a pas de chéquier et il utilise pour les retraits le numéro de compte et la pièce d'identité. Pour ouvrir ce compte, il faut verser une somme d'argent de "**10 euro**".

1.2 Les compartiments de l'agence 358⁴

Nous allons présenter dans le tableau suivant les tâches relatives aux opérations des deux compartiments:

⁴ Document interne de la BADR.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Tableau n° 9 : La différence entre Front office et Back-office

	Back-office	Front office
Section	<ul style="list-style-type: none"> • Encaissement, recouvrement et virement 	<ul style="list-style-type: none"> • Espèces • Réception ordre de la clientèle
Nomenclature des taches	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des virements émis et reçus en dinars et en devises • Délivrance des chèques et des effets à l'encaissement et à l'escompte • Traitement des chèques et des effets reçus de la compensation de l'agence BADR • Suivi des comptes financiers (RIB, BA, CCP, TP, intermédiaire en opérations de banque et compte y afférent) • Gestion de la trésorerie de l'agence en veillant à l'envoi des fonds et à l'approvisionnement des caisses de l'agence • Gestion des opérations de paiement en dinars et en devises (DAT, bons de caisse, obligations, actions) • Modification, ouverture et clôture des comptes • Traitement comptable des opérations de souscription • Gestion des chéquiers, des DAB et cartes monétiques • Gestion des formules numérotées • Gestion des compartiments des coffres forts • Gestion des oppositions sur les moyens de paiement et la gestion des impayées • Gestion des comptes sans mouvement et de compte succession • Etablissement des statistiques destinées à la hiérarchie • Gestion du fichier clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retraits et versements dinars et de devises • Operations de changement manuel • Renseignement de la clientèle • Opérations liées aux cartes monétiques • Contrôler, Réception et transmission, au compartiment BAK-OFFICE, les ordres de la clientèle • Remise des chèques de banque • Remise de l'historique des comptes

Source: D'après les données fournies par l'agence BADR d'Akbou (358)

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

D'après ce tableau :

- **Compartiment Front Office** : Il représente le processus de délivrance du service aux clients, le personnel qui est en contact direct avec les clients et le matériel d'appui (informatique) ; ce compartiment ne produit pas directement le service mais assure l'infraction avec le client.

- **Compartiment Back Office** : C'est le manager du personnel au contact du client. Il est aussi un personnel de soutien et représente les services informatiques, le vrai prestataire, et il produit le service lui-même.

Section 2 : Back office et front office

La BADR est une institution financière algérienne qui a été pionnière en la matière puisque la dématérialisation des instruments de paiement est un processus engagé par elle depuis une décennie. Dans le prolongement de l'action déjà entamée par elle, la BADR se doit être au rendez vous de l'histoire récente du système bancaire algérien en faisant de sa collaboration au nouveau système, une participation efficace et efficiente.

Dans ce but et dans le cadre du projet de tété compensation des instruments de paiement de masse, d'énormes moyens, tant qu'humains que matériels financiers, ont été mobilisés par la Direction générale. Ainsi, l'ensemble du particulier de la banque est invité à assurer la réussite de ce neuf système et de faire en sorte que la BADR soit au diapason, sinon mieux, des autres institutions financières algériennes d'autant plus que le résultat de télé compensation exploité est une solution suivie par toutes les banques.

I. Back office

I.1 Fonctions du service crédits

Il existe plusieurs fonctions liées au service crédits et on les résume comme suit :

I.1.1 Les crédits de trésorerie

Ils sont accordant par la banque qui satisfait temporairement une insuffisance de trésorerie de son client en l'autorisant à rendre son compte débiteur. Ce crédit comporte un facteur risque très important proportionnellement en crédit spécifique car il s'agit d'un crédit en blanc qui ne comporte aucune garantie essentielle. Aussi, l'octroi d'un crédit de trésorerie sera décidé par la banque en dernier ressort, après avoir épuisé toutes les possibilités des crédits spécifiques⁵.

I.1.2 Les crédits de campagne

Il permet à une entreprise, dont l'activité est saisonnière, de financer son cycle de production

⁵ D'après des notes fournies par l'agence BADR d'Akbou.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

et éventuellement de constituer des stocks. Il se présente sous forme d'un découvert ou d'un escompte de billets à ordre accepté par le client. Le caractère saisonnier de l'entreprise peut porter soit sur des approvisionnements soit sur des ventes⁶.

•**Le crédit d'embauche** : Il est accordé pour financer l'achat de bétail et son engraissement en vue de sa revente. Les risques encourus sont importants: fluctuation possible des prix de la viande, maladies et mortalité du bétail.

•**Les crédits de financement des stocks** : La banque apporte son aide financière aux entreprises en finançant ses délais de stockage (crédit sur marchandises et escompte de warrant). Outre le caractère saisonnier de l'activité d'une entreprise, d'autres circonstances peuvent obliger une entreprise à constituer des stocks supérieurs à la moyenne de ses besoins d'exploitation.

•**Les crédits de mobilisation de créance client** : Accordés aux entreprises et consiste à mobiliser des créances commerciales détenues sur des clients nationaux privés (escompte commercial) ou publics (mobilisation de droits acquis).

•**Les crédits par décaissement** : Il y a trois sortes de crédits par décaissement qu'une entreprise peut souhaiter de sa banque afin de financer la réalisation d'une marche: crédits de préfinancement, crédits d'accompagnement ou de mobilisation de créance non constatées et crédits de mobilisation de créances constatées ou de droit acquis.

•**Le crédit documentaire** : Un importateur et un exportateur se connaissant mal, peuvent hésiter, l'un à se dessaisir de sa marchandise, l'autre à la régler avant de l'avoir reçue. Pour cela, ils convient de dénouer leur transaction commerciale par l'ouverture d'un crédit documentaire afin d'éviter cette situation embarrassante. Il est communicatif à la demande de l'importateur pour l'exportateur avec l'intermédiaire de leurs banques respectives et par la présentation de documents sans lesquels l'opération ne peut se concrétiser. Donc, l'importateur n'agira dans cette opération que sur instruction de son client importateur. Quand à l'exportateur, il aura à montrer des documents conformes à sa banque contre paiement à vue ou à échéance.

I.1.3 Crédit par signature

Une banque peut apporter son concours sous forme d'engagement que l'on appelle des crédits par signature. La banque prête alors simplement sa signature sans supporter de charges de trésorerie. L'étude faite par la banque doit être aussi minutieuse que pour n'importe quel autre concours bancaire, car cet engagement peut entraîner des décaissements importants.

⁶ Données fournies par l'agence BADR d'Akbou.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

I.1.4 Crédit dispositif

C'est un Crédit d'Impôt Recherche (CIR) de soutien au financement d'actions de recherche engagées par des entreprises. La capacité de cet outil à s'adresser à l'ensemble des acteurs socio-économiques, indépendamment de leur organisation et de champ d'activité, en fait un instrument idéal pour renforcer la compétitivité des entreprises au travers de la recherche et des partenariats publics/privés.

I.1.5 Crédit d'exploitation agricole

C'est un crédit à court terme, accordé habituellement par des banques ou des fournisseurs aux entreprises permettent de financer des actifs circulants ; dits aussi valeurs d'exploitation (stocks, travaux en cours, créances sur client...) non couverts par le fonds de roulement.

I.1.6 Crédit Habitat rural

L'aide de l'Etat au logement rural s'inscrit dans le cadre d'une nouvelle politique de développement rural, ayant comme principal objectif le développement des espaces ruraux et la fixation des populations locales. Cette aide de l'Etat est consentie à l'effet d'encourager les familles (ménages) à réaliser, en auto-construction, une habitation décente dans le milieu rural. Ainsi, la participation du bénéficiaire de l'aide à l'habitat rural se traduit par la mobilisation d'un terrain qui doit relever de sa propriété, de sa participation à la réalisation ainsi que la finalisation des travaux à l'intérieur de l'habitation. Toutefois, l'octroi de l'aide de l'Etat est soumis à certaines d'éligibilités.

I.1.7 Crédit investissement

Un crédit d'investissement a généralement la forme d'un prêt d'équipement accordé généralement par une banque. Ce peut être un prêt à moyen terme (3 à 7 ans) pour l'achat de matériels, voire d'un à long terme dans le cas de matériels lourds, de chaîne de production et de bâtiments industriels.

Tableau n°10 : Evolution des crédits entre 2012-2015

Types de crédit	2012	2013	2014	2015
Crédit d'exploitation Agricole	8 000 000	6 508 847	–	215 492 534
Crédit investissement classique (CMT, LT)	26 820 327	38 122 062	51 216 672	141 000 000
Crédit Habitat Rural	791 860	1 195 485	4 585 011	6 986 247
Crédit dispositif (Ansej, Cnac, Angem)	42 438 776	93 439 744	179 097 296	248 232 387
Crédit par signature	10 107 722	9 015 615	4 083 122	475 886 255

Source : D'après des données fournies par l'agence BADR d'Akbou

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

On constate, d'après le tableau, que les crédits d'exploitation agricole ont une valeur nulle en 2014 car le remboursement par la clientèle est multiplié par 26,9 fois pendant la période 2012-2015 ; les crédits d'investissement se sont aussi augmentés et multipliés par 5,25 entre 2012-2015 ; les crédits habitat rural se sont multipliés par 8,82 pendant la même période alors que les crédits dispositif se sont multipliés par 5,84 et le crédit signature par 47,08.

I.2 Fonctions du service télé compensation

Le système de compensation classique (manuelle) basé sur le traitement physique des chèques contrairement au système de la télé compensation qui lui repose sur un système informatique d'échange d'images et données numériques, limitant ainsi au maximum les échanges physiques des données et des valeurs. Il s'agit de la dématérialisation tant de supports que des échanges ; ce service est à jour.

- **Les équipements modernes de la BADR :** Pour assurer la prise en charge des modernes moyens de paiement, la BADR a déployé plusieurs moyens:
 - Des instruments et matériels importants ont été achetés (50 GAB, l'initialisation du SYRAT, des scanners, des imprimantes et des PC...etc.) ;
 - Des stations numérisées avaient été mises à la disposition des agences pour faciliter l'exploitation totale de la modernisation des moyens de paiement ;
 - Au sein de la BADR, la collaboration avec la nouvelle filiale Algérie Télécom Satellite (ATS) se passe en lien direct entre ses équipes et les équipes informatiques de la banque ; la mise en place d'une solution de basculement en transmission par satellite est imminente permettant ainsi d'éviter les interruptions d'exploitation mettant la BADR depuis 1996 en position avancée par rapport aux autres banques ;
 - La modernisation des nouveaux instruments de paiement n'est pas acquise ex nihilo. Elle est aussi due à des préalables dont disposait la BADR pour s'être déjà imposé une réforme d'un palier antérieur. Après la modernisation, le concept de la « banque assise », ou la fonction de chargé de clientèle occupe une place de choix, a permis à la BADR, qui s'y est attelée dès 2001-2002, une révision qualitative des instruments de paiement dans le but de bancariser au plus grand taux possible la clientèle ;
 - Des phases de test ont été lancées à chaque fois que la BADR lance un nouveau produit (pour la télé compensation la phase de test du 1^{er} janvier au 14 mai 2006 avait précédé le lancement officiel du nouveau produit) ;

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

- La BADR a lancé une campagne nationale d'intérêt public pour expliquer comment remplir un chèque normalisé ; des pleines pages de publicité sont parues dans les journaux expliquant dans le détail les étapes à suivre et les erreurs à ne pas commettre au moment de remplir le chèque normalisé ;
- La BADR a mené, en ce qui concerne les nouveaux moyens de paiement (cartes bancaires, virements et prélèvement), une campagne publicitaire de deux mois dans de nombreux quotidiens ; fournit 5000 affiches grands formats à toutes les agences qui les ont affichées aussitôt à des endroits bien visibles à la clientèle ; elle a aussi distribué deux millions de « Flers » (petits prospectus), un million en langue nationale et un million en français ;
- En ce qui concerne la télé compensation, 800 employés, tous corps confondus, ont du assimiler la nouvelle organisation après quatre mois dans les trois centres de formation d'Alger. Pour la réalisation de ce projet, des groupes de travail ont été institués au niveau du ministère des Finances. Ces groupes étaient composés de cadres de toutes les institutions qui allaient être impliquées notamment celles de la justice, du commerce et des technologies.

I.2.1 Les chèques à télé compensés

Les regroupements régionaux ont été précisés dans différentes notes diffusées aux agences ; seuls les chèques normalisés sont concernés par la télé compensation. Des spécimens de chèques normalisés ont été diffusés par la DMG et en cas de doute, un rapprochement peut être effectué entre le spécimen remis par le confrère et la formule remise par le client. Les chèques non normalisés poursuivront à être traités en compensation manuelle car le confrère des chambres de compensation manuelle abriteront l'échange des chèques non normalisés selon la procédure habituelle

I.2.2 À la réception de la remise

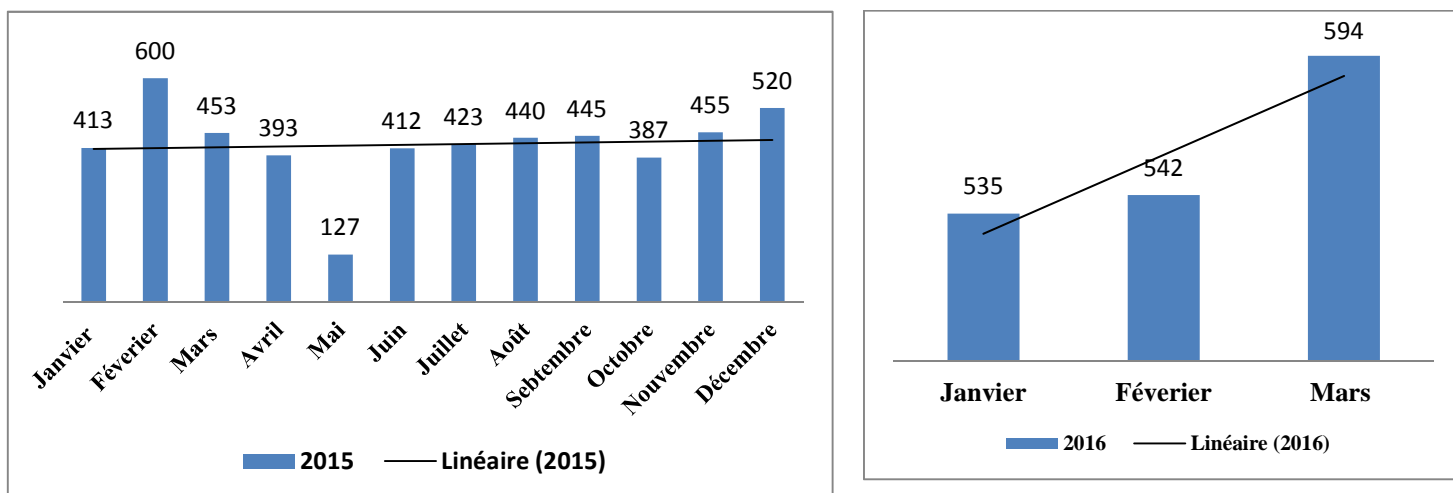
À la réception de la remise, le préposé de la banque devra, en présence du client, procéder à un tri de sorte à séparer les chèques normalisés des chèques non normalisés. Ce tri débouchera à la confection de deux bordereaux de remises de chèques ;

- un bordereau, sur lequel la note « compensation manuelle » sera portée, reprendra tous les chèques non normalisés ;
- un autre bordereau, sur lequel la note « télé compensation » sera portée, reprendra tous les chèques normalisés.

Par la suite, le préposé remettra au client un exemplaire de chaque bordereau.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Graphe n°1: Remise de chèques entre 2015 et 2016



Source : réalisé par les auteurs d'après les données de l'agence BADR d'Akbou

On constate que le premier trimestre de l'année 2015 enregistre un total de 1466 de remise de chèques, alors que pendant la même période de l'année 2016 on enregistre un total de 1671. Donc, il y a une augmentation nette d'ordre de 11,3% de remise de chèque entre 2015 et 2016.

➤ **Télé compensation « aller »** : Tous les chèques déposés à la remise, pour recouvrement par la clientèle, feront l'objet d'un traitement. Et les normalisés devront être préparés pour faire l'objet ; la journée de télé compensation passe par les étapes suivantes (voir annexe N°3) : choisir le menu principal de télé compensation, le saisir, choisir parmi les types d'instruments de paiement les chèques et noter les montants globalement (voir annexe N°2). Concernant les chèques qui sont plus de **50.000 DA** (pour les chèques types **004 CPA (50.000 DA >70.000 DA)** et ceux qui sont plus de **100.000 DA (00132)**, les chèques normalisés préparés la veille devront faire l'objet de saisie ; pour d'autres types de chèques, la scénarisation se fait par la récupération, le contrôle et validation à la même journée. L'envoi, par la ligne, vers le **SIB** (Système d'Information de la Banque-**DEDI**) des opérations traitées durant la journée.

➤ **Télé compensation "retour"** : Les images et données reçues du **SIB-DEDI** seront "importées" dans le respect des procédures édictées par le **DEDI** pour être traitées et les comptes concernés actionnés. En tout état de cause, aussi bien pour la télé compensation "aller" que pour la télé compensation "retour", la **DEDI** diffuse les procédures qui devront être respectées impérativement ; le service recevra un message. Enfin, après la scénarisation des chèques, viendra l'opération de synchronisation où il faut que le solde soit nul (**VAR**).

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

I.2.3 Comptabilisation

➤ **Télé compensation aller:** Les opérations de télé compensation seront comptabilisées aux comptes appropriés et correspondront à la même date de saisie sur SYBU.

➤ **Télé compensation retour :** Les opérations reçues et comptabilisés sur SIB interviendront automatiquement avec « l'importation » des données.

I.2.4 Délai de règlement en télé compensation

Dans le nouveau système de paiement de masse, le délai de règlement d'un chèque traité en télé compensation est de **72h** ; elle commence la veille (pour préparation du traitement des opérations) et se termine le même jour (qui correspond à la saisie sur système des opérations préparées la veille et à leur comptabilisation). Il y a lieu de préciser qu'en télé compensation, la date de traitement en agence et celle de présentation au **CPI** se confondent car les deux opération interviennent le même jour.

I.2.5 Rejet des opérations reçues (télé compensation retour)

➤ **Rejet pour absence et/ou insuffisance de provision :** Le rejet d'une opération reçue par la **BADR** porte au débit du compte d'un émetteur domicilié à ses guichets. C'est-à-dire, qu'une opération reçue sera rejetée dans le cas où il y aurait insuffisance ou absence de provisions. De ce fait, le compte du client qui connaîtrait une telle situation disposera d'une journée pour arranger la situation de son compte.

Compte tenu de ce qui précède, il est rapidement recommandé de sensibiliser la clientèle sur les précautions à prendre afin d'éviter de tels rejets d'autant plus que le recouvrement, des appoints qu'elle confiera à la **BADR**, interviendra dans des délais extrêmement courts comparativement aux délais actuels.

➤ **Rejet pour la non-conformité entre image et enregistrement électronique**

Dans ce cas, le rejet concerne les données relatives aux chèques de types 004 et 00132 ne doit intervenir qu'après l'exploitation d'un délai d'une heure après la réception des dites données.

➤ **D'autres motifs de rejets :** Les autres motifs de rejet sont paramétrés dans le système et il y a lieu d'actionner le code approprié selon le cas rencontré. La table des codes de rejet a fait l'objet d'une diffusion par la **DEDI**. On a deux types : Rejets bancaires communs à tous les instruments de paiement et motifs de rejets spécifiques au prélèvement.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

I.2.6 Journée comptable de télé compensation

Elle doit être ouverte pour chaque jour ouvrable ; une enveloppe dédiée à une journée comptable doit être ouverte et devra contenir tout un document (comptable et/ou pièce justificative) relatif à cette journée. La mention de télé compensation et la date sont à porter sur l'enveloppe. Elles seront ordonnées dans un ordre chronologique par date et par mois et devront être archivées dans des conditions qui assureront sécurité et bonne conservation.

I.2.7 Suivi et contrôle

Tous les chèques normalisés qui sont intégrés aux opérations de télé compensation devront bénéficier d'un suivi personnel de bout en bout (comptabilisation aux comptes clients et de liaison, respect des procédures convenues en interbancaire, respect des règles de rejets, etc.)

➤ **Les contrôles à faire en télé compensation :** Ils devront concerner essentiellement:

- La comptabilisation : envoi des données et images vers le **SIB**, édition des avis d'opérés et leur contenu, dénouement des opérations traitées en télé compensation «aller » et « retour », exploitation des images chèques reçues, respect des délais de règlement et enfin respect des conditions de rejet (aller et retour télé compensation) ;
- Les documents à éditer à la clôture de la journée comptable « télé compensation » (après batch) devront être contrôlés ; ça concerner aussi bien les opérations «aller » que « retour »

I.2.8 La fiche d'incident

Elle résulte, soit d'une opposition d'un défaut de paiement qui conduit à la constitution d'un prêt et qui ouvre certains recours, soit à un règlement des chèques qui sont sans provision ; le chèque doit être rejeté, c'est-à-dire si un constat incident de paiement est déclaré il faudrait alors 04 jours pour le déclarer par fax ; la banque devra envoyer la première injonction pour le client pendant 10 jours. Dès la réception du fax, chaque structure, citée ci-dessus, doit apporter sa contribution (mobilisation des compétences et des moyen matériels) pour une résolution rapide de l'incident déclaré. Toutefois l'utilisation des moyens en question devra être coordonnée par la direction centrale ayant compétence pour une prise en charge technique de l'incident. Si l'injonction n'est pas régularisée, une deuxième injonction va être envoyée et cela jusqu'à 15 jours et plus, une pénalité sera appliquée.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

I.2 .9 La comparaison entre le système de télé compensation et SYRAT

Le tableau suivant nous résumera les différences qui peuvent exister entre Télé compensation et SYRAT (voir annexe N°4) :

Tableau n°11 : Comparaison entre le système de télé compensation et SYRAT

	Télé compensation	SYRAT
Durée de règlement	72h	48h
Fonctionnement	Télétraitement des opérations inter-banque (entre la BADR et autre banque)	Télétraitement des opérations inter-agences (BADR- BADR)
Le menu principal	<ol style="list-style-type: none">1. Comptabilisation des opérations de TC2. Saisie des opérations3. Suppression des opérations4. Liste des opérations5. Reprise des avis d'opérés6. Transfert des fichiers par la solution dégradée7. Vérification de la ligne8. Lancement de fin de journée télé compensation9. Interrogation d'opération télé compensation	<ol style="list-style-type: none">1. Comptabilisation des opérations reçues du central2. Saisie des remises3. Suppression des remises4. Affichage des opérations5. Reprise des avis d'opérés6. Mise à jour formule du repère7. Transfert des fichiers vers le central

Sources : Données fournies par l'agence BADR d'Akbou

I.3 Service Commerce extérieur

I.3.1 Définition du service commerce extérieur

Suit à la libéralisation et la facilité des conditions d'accès au commerce extérieur, les banques se sont retrouvées de plus en plus impliquées dans ce déficit. Ainsi, elles ont progressivement adapté et doté certains compartiments de moyens et prérogatives nécessaires afin de mieux satisfaire les besoins de leur clientèle devenue de plus en plus accrus⁷.

Par ailleurs, le compartiment qui est constamment confronté aux besoins de la clientèle, en matière de commerce extérieur, est le service appelé également le service étranger. Il a pour fonction de réaliser toutes opérations en relation avec étranger, et ce en conformité avec le commerce extérieur et la réglementation des changes.

I.3.2 Objet et rôle du service commerce extérieur

Le commerce extérieur dans notre pays, suite à la libéralisation de l'ouverture de notre

⁷ Document interne de la BADR.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

économie sur le monde, a résulté une prolifération ce qui a impliqué l'accroissement de la rentabilité de la banque et du service concerné précisément et l'importance de son rôle. Ce service est chargé notamment de:

- Domicilier, suivre et apurer les dossiers d'importation et/ou d'exportation;
- Traiter les opérations documentaires (crédit documentaire);
- Contrôler et concrétiser les rapatriements en faveur de la clientèle;
- Assurer les transferts ordonnés par la clientèle;
- Effectuer les opérations de changes, conversions, changements et retraits en devise;
- Prélever les taxes et commissions sur les opérations exécutées;
- Elaborer et transmettre à la banque d'Algérie ainsi qu'à la hiérarchie des informations et des statistiques mais aussi les comptes rendus d'apurement des dossiers;
- Ouvrir, gérer et suivre la mise en place des financements et des garanties y afférentes.

I.3.3 L'ouverture du dossier de domiciliation:

La banque choisit ses importateurs et pour domicilier l'opération d'importation, il faut présenter les documents suivants au préposé de la domiciliation : la demande d'ouverture de la domiciliation, une facture pro forma, le cas d'une marchandise destinée à la revente on il y aura une taxe d'impôts, et enfin le cachet et signature de l'importateur qui va noter son engagement. Ces documents contiennent tous les renseignements nécessaires pour la réalisation de la domiciliation sur le système d'informatique afin que ce dernier ne la rejette pas. Enfin le cachet et signature de l'importateur qui va noter son engagement. Avant d'accepter l'ouverture d'un dossier de domiciliation, le banquier s'assure qu'il : possède un compte courant chez la **BADR**, qu'il possède un registre de commerce ainsi qu'un récépissé fiscal et toutes les autres conditions préalables à la domiciliation.

Après vérification, ces documents seront reconnus conformes et il y aura donc enregistrement de l'opération sur « un répertoire des dossiers d'importation domiciliés », puis il y aura attribution d'un numéro de domiciliation (**060402.2016.4.10.00001.EUR**, par exemple), ouverture d'une fiche de contrôle modèle **FDI** et enfin ouverture de la domiciliation sur le système informatique **DELTA**, qui s'est matérialisé à la fin de la saisie, validation par un bordereau d'ouverture de la domiciliation.

I.3.4 Demande d'ouverture de crédit documentaire

Après avoir conclu un contrat commercial et reçu une facture pro format, l'importateur sollicite sa banque pour ouvrir un crédit documentaire en faveur de l'exportateur. A terme du contrat conclut entre l'importateur et l'exportateur, ce dernier doit être payé par crédit

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

documentaire irrévocable et confirmé au payable à vue. A la fin de la domicilié de l'opération, le banquier procède à l'ouverture du dossier de Credoc sur le système **DELTA** en faveur de l'exportateur et à la demande de l'importateur qui remplit: une demande d'ouverture de Credoc, la facture pro format déjà domicilié, avis de débit constitution provision, lettre de certification de la provision, attestation de non impayés, copie de la carte fiscale, attestation de validation PREG et certificat de garantie.

I.3.5 Réalisation du crédit documentaire

Dès la réception de la copie d'ouverture par le fournisseur et vérification de sa conformité avec le contrat commercial, les marchandises devraient être expédiées au port de destination, puis remettre les documents exigés en justifiant son expédition de la marchandise à sa banque qui le paye après leur vérification et les transmet à la BADR par courrier. La domiciliation est une formalité d'enregistrement chez une banque de toute opération d'importation et d'exportation ; elle constitue l'opération préalable à tout début d'exécution physique et financière d'un contrat commercial ou facture. On distingue trois types de domiciliations:

- **Demande d'importation (DI):** elle concerne les domiciliations d'exploitation ;
- **Demande d'importation préalable (DIP):** elle concerne les domiciliations d'investissement.
- **Domiciliation des contrats pour présentations de services.**

II. Les fronts office

Le rapprochement entre les banques et les sociétés semble être justifié, même-si chacun de ces deux organisations est destinée à une clientèle précise. Mais, au fur et à mesure de leur développement, elles ont délaissé ces orientations stratégiques pour s'ouvrir vers une clientèle diversifiée.

II.1 Banque assurance de l'agence Akbou

A partir de 2012 et en intégrant la bancassurance parmi ses activités, la Banque de l'Agriculture et du développement Rural (BADR) n'est pas restée en marge de l'évolution du marché financier et bancaire national, marqué par l'ouverture d'autres activités et la diversification des produits proposés à la clientèle⁸. A cet effet, elle s'engage, dans un partenariat avec la Société National des Assurance (SAA), à faire la commercialisation des produits d'assurance au bénéfice de sa clientèle ainsi qu'au large public, via son réseau

⁸ D'après une note de l'agence BADR

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

d'agences. Une convention portant sur les modalités de distribution de ce type de produit a été signée entre les deux parties⁹.

En général, le terme bancassurance est utilisé pour désigner les efforts des banques afin de pénétrer le marché de l'assurance, alors que le terme Assurfinance décrit la même approche mais suivie par les assureurs comme stratégie de diversification vers l'activité bancaire.

II.1.1 Les différents produits d'assurance

Aujourd'hui, outre les produits bancaires classiques, le client, en particulier, et le public, en général, trouvera au niveau des guichets un nombre important, répartis sur l'ensemble du territoire national, de différents produits d'assurance qu'on peut résumer en:

A. Assurance de personnes : on y trouve :

- **Voyage et assistance à l'étranger:** C'est une assurance contre toute atteinte corporelle suite à un accident durant un voyage personnel ou professionnel à l'étranger ;
- **Individuelle accidents:** C'est une assurance contre toute atteinte corporelle suite à un accident durant la vie professionnelle ou personnelle ;
- **Contrat d'assurance remboursement crédit (ARC) individuel**

Ce type de contrat est consenti aux clients débiteurs de la banque auxquels ont été accordé des crédits garantis à la souscription (prêts immobiliers).

B. Assurances agricoles : Assurance contre l'incendie des récoltes ; elle couvre les pertes consécutives à l'incendie des récoltes de céréales ou des fourrages sur pieds ou en meules et on y trouve :

Assurance contre la grêle: elle couvre les pertes de quantité et de qualité causées par le choc mécanique de grêlons sur les fruits.

- **Assurance multirisque grêle et incendie des récoltes ;**
- **Assurance multirisque serres :** Elle couvre les serres des dommages directs subis par les armatures et les équipements ainsi que les cultures sous serres ;
- **Assurance jeunes plantation :** Elle couvre les pertes des pépinières des arbres fruitiers ;
- **Assurance multirisques bétail et élevage avicoles¹⁰ :** Couvre l'exploitation d'élevage contre les risques divers et le cheptel de bovins, ovins ou caprins contre la mortalité due aux maladies, aux abattages ordonnés, aux intoxications alimentaires et autres accidents d'élevage ;

⁹ Pour plus de détails, consulter le site : <http://www.badr-bank.dz/?id=assurances>

¹⁰ Article 15 du règlement visa N°06/MF/DGT/DASS/du 30.07.2007 relative à l'Assurance Multirisque de bétail, condition générales 9.6 de l'agence BADR;

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

- **Assurance multirisque palmiers dattiers** : Couvre les pertes de quantité et de qualité subites par les palmiers dattiers en cas d'incendie ou d'autres événements climatiques ;
- **Assurance engins et matériels agricoles** : Couvre les dommages subis par le matériel agricole roulant ou non (Tracteurs et Moissonneuses) notamment en cas d'incendie, accidents et vols.

C. Assurance des biens¹¹

Assurance des catastrophes naturelles (CAT-NAT) habitation: Elle couvre les biens immobiliers des assurés contre les événements naturels catastrophiques conformément à l'Ordonnance n°03-12 du 26 août 2003 relative à l'obligation d'assurance des catastrophes naturelle et à l'indemnisation des victimes, on y trouve :

- **Assurance multirisques habitation¹²** : L'assurance habitation reste facultative pour les propriétaires ; elle s'avère obligatoire pour les locataires qui entrent dans un logement non meublé. La loi impose de souscrire, au minimum, un contrat d'assurance couvrant les risques locatifs. En d'autres termes, les dommages causés par un incendie, un dégât des eaux ou une explosion notamment.

Cependant, ce minimum légal ne protège ni les biens personnels de l'assuré, ni sa responsabilité civile en cas de dommages corporels ou matériels causés à un tiers. Sans trop alourdir la facture, il est intéressant d'opter pour une formule incluant un niveau de garanties plus élevé. Proposé par tous les assureurs, le contrat multirisque habitation couvre ainsi les risques auxquels est exposé par tous personnes qui vivent sous le même toit ;

- **Les garanties de base** : D'une manière générale, les garanties des contrats MRH se divisent en deux volets¹³. D'une part, la responsabilité civile vie privée prend en charge les préjudices causés aux tiers par le souscripteur, ses ayants-droits, voire ses animaux de compagnie, de l'autre, le contrat protège le logement et les biens qui s'y trouvent contre les dommages¹⁴. On retrouve souvent les mêmes garanties d'une compagnie d'assurance à l'autre, mais une large couverture ne signifie pas forcément une indemnisation en conséquence. Avant de souscrire, il est important de prendre en compte et de comparer en ligne les offres et leurs tarifs¹⁵.

¹¹ <http://www.badr-bank.dz/?id=assurances>

¹² <http://www.lelynx.fr/assurance-habitation/infos-pratiques/assurance-multirisque-habitation/>

¹³ <http://www.badr-bank.dz/?id=assurances>

¹⁴ Sandrine CHOKRON, Saïd HALLA Jean -louis MARTINEZ (2014), « *bancassurance* », de Boeck, p.70

¹⁵ <http://www.badr-bank.dz/?id=assurances>

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Ce type de contrat couvre les biens d'habitation (mobiliers et immobiliers) contre l'incendie, les dégâts des eaux, le vol et le bris de glace.

Le tableau suivant, nous résume les taux maximums de commissions reçues par les banques sur chaque produit:

Tableau n°12: Taux maximum de commissions reçues par les banques sur chaque produit

Produits distribués	Commissions
Assurance de personnes capitalisation	40 % de la première prime et 10% des primes annuelles durant toute la durée du contrat
Autres branches d'assurance de personne	15%
Assurance crédits	10%
Assurance des risques simples d'habitation	32%
Assurances obligatoires des risques catastrophiques	5%
Assurance des risques agricoles	10%

Source : D'après les données du Conseil National des Assurances (CNA)

Par ailleurs, le tableau suivant (tableau n°13), nous résume des exemples concrets de certaines commissions acquises par la BADR suite à une souscription d'assurance :

Tableau n°13: La tendance des commissions acquises par la BADR

	2012		2013		2014		2015	
	prime nette	commissions	prime nette	commissions	prime nette	commissions	prime nette	Commissions
Total assurances grêle Incendie des récoltes	10 981 51	1 098 51	27 347 01	2 734 70	-	-	27 843 89	2 784 39
Total assurances multirisque exploitations (RFIG)	-	-	19 241 14	1 924 15	17 715 70	1 771 57	159 318 82	15 931 88
Total assurances engins agricole	-	-	214 450 00	21 445 00	183 244 02	18 324 40	322 829 28	32 282 93
Total assurances engins agricole	-	-	364 669 92	36 466 99	221 720 15	29 172 01	-	-
Totale	10 381 51	1 098 51	625 708 07	62 570 84	492 679 87	49 267 98	509 991 99	50 999 20

Source: D'après des données de la BADR en DA.

II.1.2 Avantages et inconvénients de la bancassurance

A. Les avantages : On les résume dans les points suivants :

- Améliorer la rentabilité de son réseau en alimentant le produit net bancaire par les commissions¹⁶;

¹⁶ <http://www.exbanquier.com/2015/02/les-enjeux-et-les-avantages-de-la-bancassurance.html#ixzz46qtmGtlQ>.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

- Augmenter sa part de marché en fidélisant la clientèle et par le démarchage de prospects¹⁷;
- Révéler une augmentation de la concurrence entre les institutions financières et une diminution de la marge financière des banques ; donc la nécessité de trouver une nouvelle activité¹⁸;
- Le client peut trouver réponse à tous ses besoins, qu'ils soient financiers ou d'assurance;
- La bancassurance nécessite des efforts de marketing et une vente active;
- Les spécialistes s'accordent à dire que la bonne stratégie Bancassurance est celle qui s'adapte le mieux à l'environnement interne et externe et qui, en l'occurrence, arrive à contourner les obstacles et les effets pervers préexistants¹⁹.

B. Les inconvénients : Ils sont nombreux ; on les résume comme suit :

- Retrouver la réminiscence de l'image négative de l'assureur avec la bancassurance;
- Fournir un procès verbal de vérification de risque ne remontant pas à plus de 48 heures et en cas de dépassement de cette période le remboursement sera annulé²⁰;
- Manque de taux de bancarisation, c'est à dire qu'il n'y a pas de culture bancaire ;
- Possibilité d'intervention d'autres compagnies d'assurance (syrama).

II.2 Le chargé de clientèle bancaire

A l'intérieure de la banque, le chargé de clientèle bancaire développe et dirige un certain type de clientèle : artisans, commerçants, professions libérales, particuliers, etc. Il assure le suivi des comptes de cette clientèle et étend son portefeuille clients²¹. Selon la taille de l'agence, le **chargé de clientèle bancaire** est plus ou moins spécialisé, mais au sein de petites structures, il peut être à la fois en charge d'une clientèle de particuliers, de professionnels (restaurateurs, commerçants...) et de PME²². La clientèle de grandes entreprises est traitée au sein des agences importantes par des chargés de clientèle « grands comptes » ; Ainsi, le chargé de clientèle doit trouver de nouveaux clients et leur vendre des produits bancaires (placements boursiers, comptes épargne, prêts, crédits, assurances vie, etc.).

¹⁷ <http://www.exbanquier.com/2015/02/les-enjeux-et-les-avantages-de-la-bancassurance.html#ixzz46qtmGtlQ>.

¹⁸ Houda Bargaoui, (2007), « Bancassurance: Commercialisation des produits assurantiels », Mémoire de Magister institut supérieur de gestion à Tunis, p.37.

¹⁹ http://images.lesechos.sdv.fr/archives/2002/LesEchos/18756/ECH18756152_1.jpg;

²⁰ Selon une note de l'Agence BADR;

²¹ Selon des données de l'Agence BADR;

²² <http://www.cidj.com/article-metier/charge-chargee-de-clientele-bancaire>.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Par ailleurs, « Son action commerciale est fondée sur la réalisation d'objectifs annuels révisés périodiquement. Ainsi, il doit atteindre des volumes très précis également en termes de gestion de comptes en ligne. Le chargé de clientèle joue un rôle essentiel de conseils auprès de ses clients pour la mise en œuvre de leurs projets et de leur portefeuille. Cette dimension conseil prend une part de plus en plus importante dans l'exercice quotidien du métier. Pour les ouvertures de comptes comme pour le montage des dossiers de crédit, l'analyse de la situation du client réclame de plus en plus de rigueur »²³.

II.3 Le chargé du service caisse

II.3.1 Présentation du service caisse

A. Définition d'opérations de caisse²⁴ : Ce sont des opérations bancaires de base effectuées par les clients des banques à leurs guichets (guichets physiques ou automatiques). Les opérations de caisse comprennent essentiellement les dépôts et les retraits de fonds, les versements d'espèces et les remises de chèques à l'encaissement ou, encore, les retraits de chéquiers et de cartes bancaires.

B. Objectif du service de la caisse : Le service de la caisse est spécialement chargé de l'exécution des opérations classées par sa propre clientèle ainsi que celles qui leur sont demandées par d'autres sièges de la banque²⁵.

C. Rôle du service de la caisse²⁶ : On résume dans les points suivants :

- ✓ l'exécution des opérations se traduisant par un mouvement d'espèces (paiement et versement) ainsi que les opérations de transfert de fonds de comptes (les virements) ;
- ✓ Le traitement des opérations de recettes (réception et conservation des appoints, la présentation des valeurs pour paiement, traitement des impayés, etc.) ;
- ✓ La tenue de la position des comptes de la clientèle ;
- ✓ L'exécution des tâches administratives (confection de carnet de chèque, pointage des comptes, etc.).

II.3.2 Organisation du service caisse

Elle est fondée sur les quatre principes directeurs suivants:

- ✓ **Le principe de l'exploitation**: Il consiste à servir rapidement la clientèle et renseigner avec exactitude ;

²³ <http://www.cidj.com/article-metier/charge-chargee-de-clientele-bancaire>

²⁴ <http://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/operation-de-caisse>

²⁵ Selon une note de l'agence de la BADR

²⁶ <http://www.etudier.com/dissertations/Pr%C3%A9sentation-Du-Service-Caisse/173857.html>

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

✓ **Le principe d'engagement:** La bonne tenue de la position et le traitement à bonne date des appoints à recouvrir, sont les éléments essentiels de la surveillance des engagements ;

✓ **Le principe de la trésorerie:** Les fonds détenus par le service caisse ne doivent pas rester immobilisés, aussi la conservation d'une encaisse suffisante est exigée pour pouvoir assurer la sécurité, telle que la vérification périodique des existences, la vérification des signatures, etc.

II.3.3 Les opérations du service caisse

A. Le compte : Le versement en espèces provoque automatiquement l'ouverture du compte et les opérations effectuée entre le client et le banquier se succèdent et dont la trace est gardée par leur inscription au compte (donner de la banque). L'ouverture d'un compte est un acte nécessaire ; il est important pour le banquier de ne l'accorder qu'à bon connaissance et de prendre les juridiques indispensable pour le bon déroulement des opérations qui viendront faire fonctionner le compte du client.

B. Les conditions d'ouverture: L'ouverture d'un compte ne peut être acceptée qu'aux personnes physiques ou morales juridiquement capables et qui en font la demande. En cas d'une incapacité totale, ou partielle, l'ouverture du compte ne se fait plus à condition que la personne qui en fait la demande soit représentée par un tuteur; c'est le cas du mineur et de l'interdit. Il existe deux types de caisse: Caisse de devise (dollar ou euro, par exemple) et son code de compte de devise est le 33 ; Caisse de dinar (DZD) et son code de compte de monnaie nationale est le 0031.

II.3.4 Les différentes cartes bancaires

Depuis quelques années, la BADR –BANK rejoint le processus de modernisation du système de paiement en mettant à la disposition de ses clients une carte interbancaire²⁷.

A. La carte TAWFIR-BADR²⁸ : C'est une carte nationale de retrait et de virement adossée au compte épargne LEB avec ou sans intérêts ; elle est d'une durée de validité de deux ans et valable uniquement en Algérie ; elle est utilisée sur les GAB du réseau monétique interbancaire (RMI) et uniquement au virement. Des retraits d'espèces auprès des GAB des confrères et d'Algérie Poste (ALP) peuvent être effectués. Elle permet à son titulaire (Porteur) d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques (GAB) du

²⁷ Revue, « BADR -info», n°40, 2014, p.24;

²⁸ <http://www.badr-bank.dz/?id=carte>, consulté le 23/02/2016

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

réseau monétique interbancaire ; elle permet également d'effectuer des virements auprès des GAB de la BADR.

B. La carte CBR-BADR : C'est une carte nationale de retrait, valable uniquement en Algérie et sur le réseau monétique de la banque BADR. Elle permet à son porteur d'effectuer des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de Banques et consulter son solde²⁹.

Le tableau suivant nous résume le nombre de cartes bancaires de retrait effectué au sein de l'agence BADR Akbou , entre 2011 et 2015 :

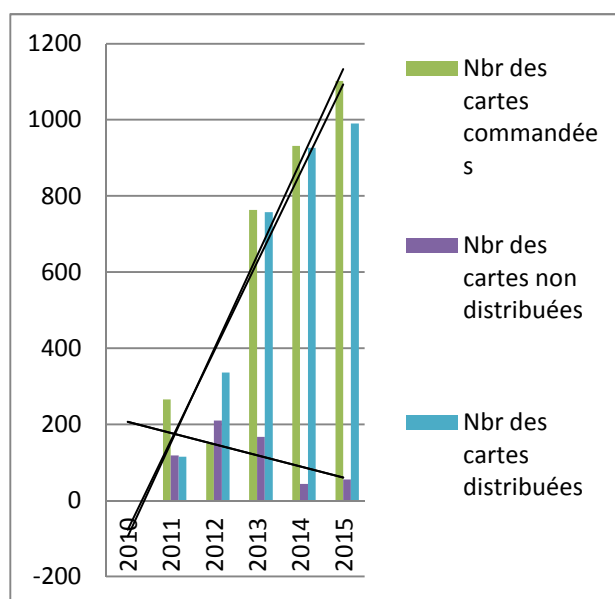
Tableau n°14: Nombre de cartes bancaires de retrait entre 2011 et 2015

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre des cartes commandées	-	265	149	763	931	1 102
Nombre des cartes non distribuées	-	118	210	167	43	55
Nombre des cartes distribuées	-	115	336	757	926	990

Source: D'après les données de la l'agence BADR Akbou N°358.

Mais, pour mieux illustrer l'évolution du nombre de ces cartes durant la période d'étude, on a réalisé le graphe suivant :

Graphique n° 2: Les cartes bancaires de retrait entre 2011 et 2015



Source: Etabli par les auteurs suite d'après les données du tableau n°14.

On constate qu'il existe une tendance à la hausse des cartes émises par la BADR, agence 358, en ce qui concerne les cartes commandées ainsi que les cartes distribuées alors que la tendance est à la baisse en termes de cartes non distribuées (voir annexe N°6).

²⁹ Note de la BADR.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

C. Terminal de paiement électronique (TPE)-BADR :

Appelé communément TPE ; c'est un appareil électronique installé sur un point de vente. C'est un atout commercial qui permet d'accepter et de traiter de manière sécurisée les paiements (voir annexe N°7).

Tableau n°15: Nombre des cartes bancaires gold entre 2011 et 2015

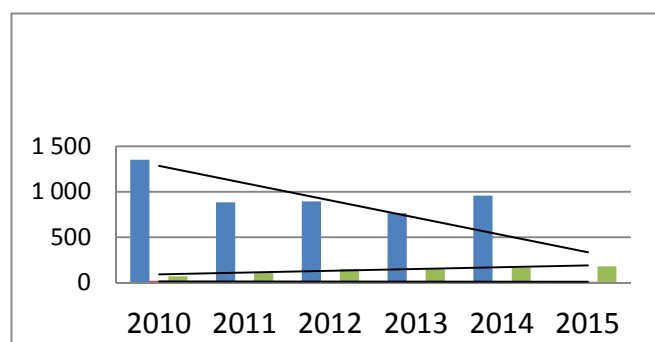
Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre des cartes commandées	1 351	883	892	763	958	11 09
Nombre des cartes distribuées	68	118	152	158	163	180
Nombre des cartes non distribuées	21	6	5	2	17	10

Source: D'après les données de la l'agence BADR Akbou N°358.

Afin de mieux illustrer l'évolution du nombre de cartes gold durant la période 2011- 2015, on a réalisé le graphe suivant :

Graphique n°3: Nombre des cartes bancaires gold entre 2011 et 2015

Nous constatons, à travers ces cartes gold, qu'il y a une augmentation continue du nombre des cartes distribuées et une tendance baissière des cartes non distribuées.



Source: Etabli par les auteurs d'après le tableau n°15.

En ce qui concerne le nombre des cartes interbancaires réalisé au sein de l'agence, entre 2014 et 2015, on trouve :

Tableau n°16: Nombre des cartes interbancaires³⁰ entre 2011 et 2015

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre des cartes commandées	9 887	6 878	2 904	2 459	0	0
Nombre des cartes distribuées	747	857	1 004	987	939	956
Nombre des cartes non distribuées	151	68	92	19	0	15

Source: D'après les données de la l'agence BADR Akbou N°358.

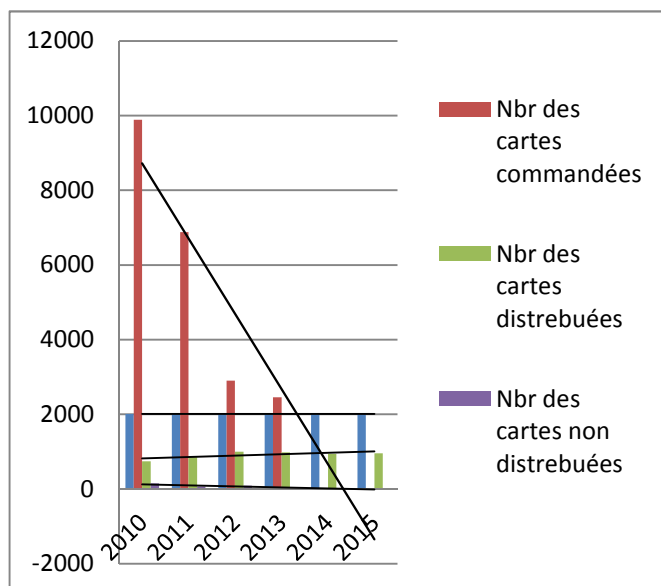
³⁰ Voir chapitre 02.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Afin de bien illustrer l'évolution du nombre de cartes interbancaires durant la période 2011-2015, on a réalisé le graphe suivant :

Graphique n°4: Nombre des cartes interbancaires³¹ entre 2011 et 2015

Nous constatons une baisse importante du nombre des cartes CIB commandées et cela jusqu'à fin 2013 ; ce nombre devient nul à partir de l'année 2014 à cause du retrait définitif de ces cartes et leur remplacement par d'autres cartes « les cartes de puce ». On constate, également, une tendance haussière du nombre de distribution de cartes CIB jusqu'à 2012, puis la tendance se renverse à cause du changement des cartes.



Source: Etabli par les auteurs d'après le tableau n°16.

Section 3 : Enquête de terrain au sein des banques de la wilaya de Bejaïa : approche par questionnaire

Dans le cadre de notre mémoire de fin d'études de master en sciences économiques avec un thème sur: La modernisation du système bancaire en Algérie, nous avons effectué une enquête de terrain au sein de plusieurs banques de la wilaya de Bejaïa et les résultats obtenus seront détaillés dans les points suivants : (l'ensemble des tableaux et graphiques présentés ci-dessous sont réalisés par le logiciel SPHYNX IQ, suite aux réponses obtenues par les différentes agences)

³¹ Voir chapitre 02.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

I. Questions relatives aux données générales sur l'agence / banque et les objectifs fixés par la direction

Tableau n°17: Nom de la banque

	Nb	% obs.
BADR	11	27,5%
BNA	3	7,5%
BNP PARIBAS	1	2,5%
Trust Banque Algeria	1	2,5%
AGB	2	5,0%
BDL	4	10,0%
CNEP	6	15,0%
CPA	4	10,0%
SGA	4	10,0%
Natixis Algerie	1	2,5%
Housing Bank of trade and finance	1	2,5%
BEA	1	2,5%
El Braka	1	2,5%
Total	40	100,0%

D'après ce tableau :

1) La banque BADR possède le réseau plus étendu avec un nombre d'agences égal à 11, soit 27,5% du total des agences existantes dans la wilaya de Bejaïa ; elle est dirigée par une direction générale localisée au niveau du chef-lieu de la wilaya de Bejaïa. Les banques qui ont

répondu à notre enquête se trouvent au niveau des villes : Bejaïa, Sidi Aich, Tazmalt, Ouzallagune, Amizour, Aokas et Seddouk ;

2) La banque BNA est représentée par 3 agences, soit 10,7%. Les banques qui nous répondu à notre questionnaire se trouvent au niveau des villes suivantes: Bejaïa, Tazmalt, El kseur ;

3) La banque BDL est représentée dans la willaya de Bejaïa par 4 agences, soit 10%. Les agences qui ont répondu à notre questionnaire sont: Bejaïa, El Kseur, Akbou et Sidi Aich ;

4) La banque CNEP est représentée au sein de la wilaya de Bejaïa par 6 agences, soit 15%, les agences qui nous ont répondu sont: Bejaïa (2), Akbou, El kseur, Tichy et Sidi Aich ;

5) La banque CPA, quand à elle comporte 4 agences, soit 10% ; Les agences qui nous ont répondu: Bejaïa : Akbou, El Kseur, Sidi Aich.

6) La banque BEA est représentée par une seule agence, soit 2,5% (banque de Bejaïa) ;

7) La banque BNP Paribas est présentée par une seule agence, soit 2,5% (banque de Bejaïa) ;

8) Truste Banque Algeria qui est représentée par une seule agence, soit 2,5% (Bejaïa) ;

9) La banque AGB est représentée par 2 agences, soit 5%, les banques qui nous ont répondu: Bejaïa et Akbou ;

10) La banque SGA est composée de 4 agences, soit 10% ; les agences de SGA se trouvent au niveau de villes : Bejaïa et Akbou ;

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

11) La banque Natixis Algerie est représentée par une seule agence ; soit 2,5% (Akbou) ;

12) La banque BNP Pariba est représentée par une seule agence, soit 2,5% (Bejaïa) ;

13) Housing Banque of Trade and Finanace; une seule agence, soit 2,5% (Bejaïa) ;

14) En fin, La banque Al Baraka, représentée par une seule agence, soit 2,5% (Bejaïa).

La banque

	Nb	% obs.
Publique	29	72,5%
privée	11	27,5%
Total	40	100,0%

Tableau n°18 : Répartition des banques

Les banques de la wilaya de Bejaïa sont composées de 52 agences ; les banques publiques comprennent 29 agences, soit 72,5%

du total des agences, alors que le réseau de banques privées marque une présence restreinte avec seulement 11 agences, soit 27,5% du total des agences.

La plupart des banques qui ont répondu à notre questionnaire estiment que le choix du lieu d'implantation de leur agence s'est fait selon le critère « être proche de la clientèle » ; Mieux satisfaire la clientèle est l'objectif principal de ces banques par rapport à leur rentabilité et à la part de marché (voir l'annexe 16).

Nouvelles technologie introduire

	Nb	% cit.
Oui	39	100,0%
Non	0	0,0%
Total	39	100,0%

Tableau n°19: Nouvelles technologies introduites

On remarque que toutes les banques utilisent des nouvelles technologies. L'ensemble des banques

possède des nouvelles technologies et 82,5% (33 agences) d'entre elles l'ont choisi pour la création de nouveaux produits, le développement du marché bancaire algérien et l'apparition des nouveaux besoins pour les clients (voir l'annexe 15).

Les nouvelles technologie introduites

	Nb	% obs.
Un système internet réseau des distributions automatiques (DAB)	37	92,5%
Intranet	9	22,5%
GAB (Guichet Automatique de Banque)	4	10,0%
Un système de télé compensation	36	90,0%
Un réseau de paiement électronique chez les commerçants (TPE)	29	72,5%
D'un réseau " Banque à domicile"	21	52,5%
D'un réseau " SWIFT"	25	62,5%
D'un internet	19	47,5%
Total	40	

Tableau n°20 : Type de nouvelles technologies introduites » :

La plupart des banques utilisent le critère DAB (37 banques) et 36 d'entre elles utilisent un système de télé compensation ; seulement 4

banques se servent de GAB et 9 d'intranet.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Les motivations des nouvelles tech

	Nb	% obs.
Amélioration des échanges avec la clientèle	32	80,0%
Assurer une meilleur qualité de service	2	5,0%
Pour soulager les clientèles	1	2,5%
Service d'avantage et satisfaire les clientèle	1	2,5%
Fideliser la clientèle existante	1	2,5%
Modernisation du système bancaire	1	2,5%
Meilleur service et qualité	0	0,0%
Le lancement de E-paiement	1	2,5%
Pour attirer plus de clientèles	26	65,0%
Total	40	

Tableau n°21 : Les motivations d'introduction de nouvelles technologies

L'utilisation de ces technologie ont permis aux banques de renforcer leurs relations avec les clientèles en améliorant les échanges avec la clientèle, soit 80% (32 agences au total), alors que 26 agences, soit 65%, estiment qu'elles ont

introduit les nouvelles technologies dans le d'attirer plus de clientèles.

- En ce qui concerne la date de modernisation de chaque service, on trouve que :

Tableau n° 23 : Date de modernisation du service Crédit

La date de modernisation1

	Nb	% obs.
1998	1	2,5%
2005	3	7,5%
2006	1	2,5%
2008	1	2,5%
2013	2	5,0%
2016	1	2,5%
2000	1	2,5%
système informatisé	0	0,0%
en cours	1	2,5%
1987	1	2,5%
2010	0	0,0%
2004	1	2,5%
2009	0	0,0%
périodequement	1	2,5%
1997	1	2,5%
Depuis la création	1	2,5%
1996	1	2,5%
1993	1	2,5%
2012	1	2,5%
Total	40	

taux de 7,5% des agences

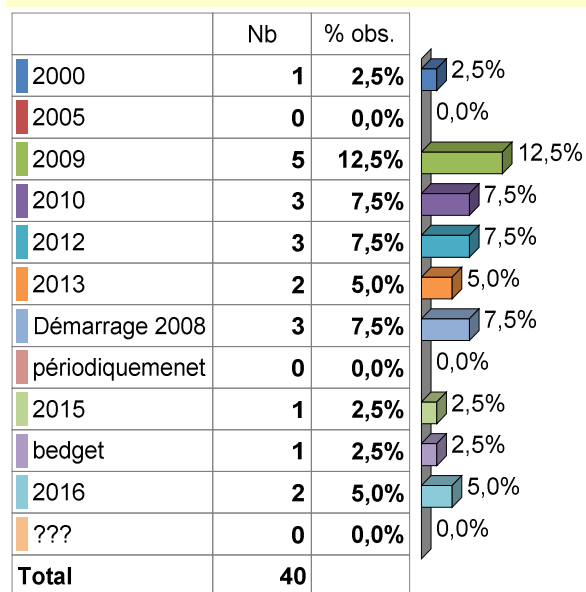
Tableau n° 22 : Date de modernisation du service Télé compensation

	Nb	% obs.
2004	2	5,0%
périodiquement	0	0,0%
Démarrage 2008	1	2,5%
2005	3	7,5%
2006	18	45,0%
2007	2	5,0%
2008	2	5,0%
2016	1	2,5%
2009	1	2,5%
1993	1	2,5%
Total	40	

On constate que la date de création du service de Télé compensation, pour la plupart des banques de la wilaya de Bejaïa, a commencé en 2006, soit 18 agences ce qui fait un taux de 45% (tableau n°22). Le service de Crédits a été modernisé à partir de 2005 au niveau de trois agences, soit un

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

La date de modernisation2



Le service de la comptabilité a été modernisé au niveau de trois agences dès 2005, soit 7,5% alors que deux autres agences l'ont modernisé en 2010. Mais, deux agences ont affirmé avoir modernisé ce service dès l'année 1996.

La date de modernisation4

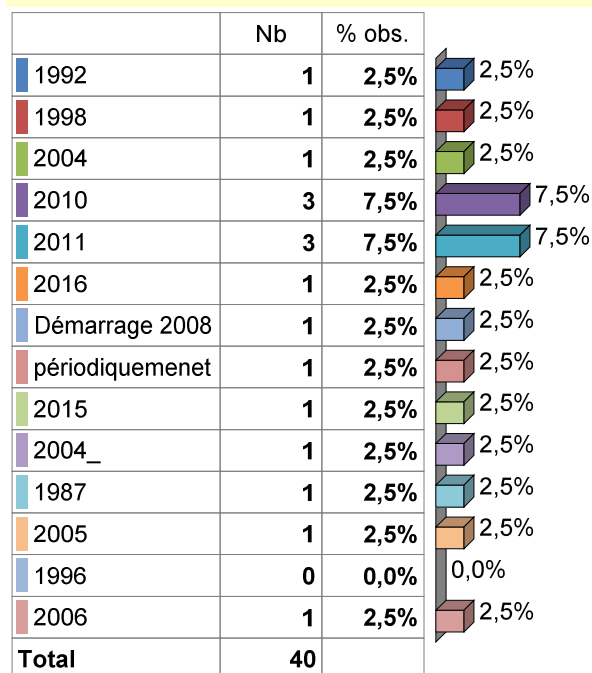


Tableau n° 24 : Date de modernisation du service Bancassurance

D'après le tableau n°24, la modernisation au niveau du service de bancassurance a été à partir de 2009 selon la réponse de cinq banques de la wilaya de Bejaïa.

Tableau n° 25 : Date de modernisation du service de Comptabilité

La date de modernisation3

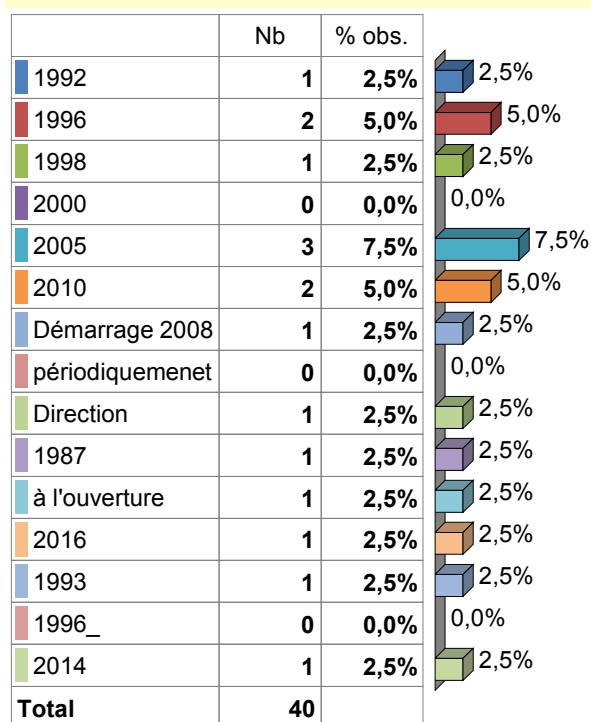


Tableau n°26: Date de modernisation du service du Commerce extérieur

Trois agences ont affirmé avoir modernisé ce service en 2010 et 2011 de 03 agences, soit 15%. Ce service s'est beaucoup amélioré par rapport à des années précédentes du fait des opérations qui s'effectuent à l'étrangère.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

La date de modernisation5

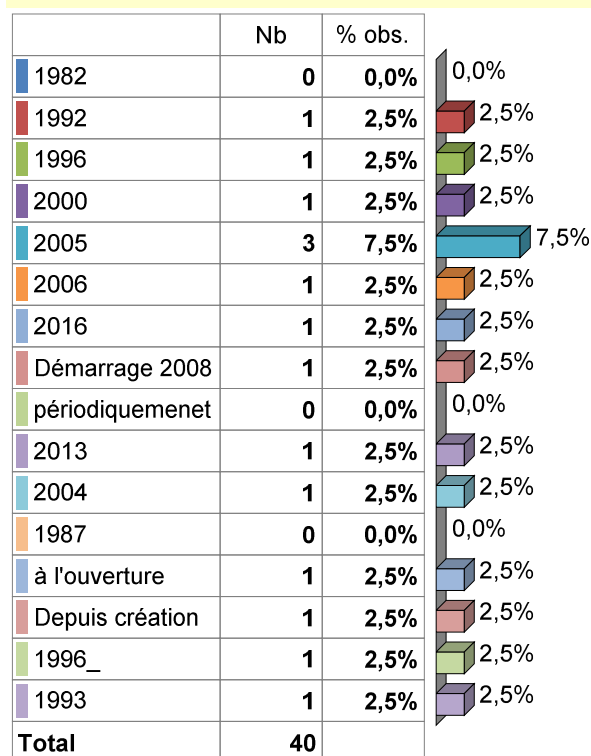


Tableau n°27: Date de modernisation du service Caisse

Le service caisse a été modernisé par la plupart des agences, trois au total, à partir de 2005, soit un taux de 7,5% du total des agences (la modernisation de ce service par rapport aux cartes bancaires, par exemple)

II. Question relatives aux informations sur la clientèle de l'agence / banque

Il existe 38 agences qui affirment qu'elle sont devenues plus communicatives avec leurs clientèles grâce à l'introduction des nouvelles technologies ainsi que le rôle important que joue le chargé de la clientèle (selon 33 agences) qui ne se contente pas seulement d'ouvrir des comptes, mais fait également la prospection de nouvelles clientèles ainsi que le rôle d'offrir un service de qualité (voir l'annexe n°17:rôle de chargé de clientèle).

Degré informatisation avec clientèle

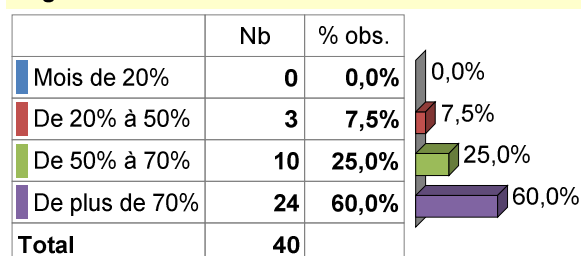


Tableau n°28 : Degré d'informatisation avec la clientèle

24 des agences, soit 60% affirment que le degré d'informatisation de leur agence est de plus de 70%, alors que 10 agences au total affirment que ce degré se situe entre 50% et

70%, soit 25% du total des agences.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

une stratégie pour l'amélioration

	Nb	% cit.
Oui	36	100,0%
Non	0	0,0%
Total	36	100,0%

Tableau n°29 : Stratégie pour l'amélioration du service offert à la clientèle

Toutes les agences qui ont répondu à notre questionnaire (36 agences) possèdent une stratégie

du service offert à la clientèle.

III. Questions relatives aux moyens de paiement (utilisation des cartes et la monétique par l'agence / banque)

moyen de paiement plus de confiance

	Nb	% obs.
Les pièces et les billets	12	30,0%
Le chèque	30	75,0%
La monnaie électronique	18	45,0%
La carte bancaire	35	87,5%
versement	1	2,5%
Total	40	

Tableau n°30 : Moyens de paiement inspirant le plus de confiance

35 d'agences ont répondu que l'utilisation des cartes bancaires leur inspire plus de confiance que d'autres moyens de paiement, soit un taux de 87,5% du total des agences ; donc

l'utilisation de la carte bancaire a connu une forte croissance.

Tableau n° 31 : Les types des cartes utilisées

	Nb	% obs.
Carte CIB	34	85,0%
Carte bancaire	16	40,0%
Carte retrait et paiement	1	2,5%
Carte TAWFIR	4	10,0%
Carte gold	1	2,5%
CBR puce	1	2,5%
Carte épargne	1	2,5%
Carte RIB	1	2,5%
Carte visa international	1	2,5%
Carte visa	6	15,0%
Prochamment carte de paiement	0	0,0%
Carte épargne_	1	2,5%
Carte de paiement	7	17,5%
Total	40	

Ce tableau nous montre, d'une manière claire, que la plupart des agences (34 agences), soit 85% du total des agences, utilisent les CIB ; le développement de ces cartes exige une nette coordination avec d'autres opérations. En deuxième position vient l'utilisation des cartes bancaires (16 agences), soit 40% du total des agences.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Le paiement le plus avantageux

	Nb	% cit.
Oui	36	97,3%
Non	1	2,7%
Total	37	100,0%

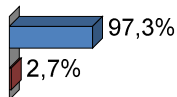


Tableau n° 32 : Le paiement le plus avantageux entre cartes bancaires/CASH

D'après les dirigeants de 36 agences, soit 97,3%, l'utilisation des carets bancaires représente le moyen le plus avantageux

par rapport aux CACH, car ils estiment que le développement de la technologie au sein des banques procure plus de confiance aux cartes bancaires par rapport à l'utilisation du CACH. Ainsi, il existe environ 70% de personnes qui portent une carte bancaire et que environ 25,1% de personnes qui ouvrent un compte demandent une carte bancaire (voir l'annexe 31).

La nature d'utilisation de carte

	Nb	% obs.
Paiement factures sur guichets bancaires	6	15,0%
Paiement sur TPE (Terminal de Paiement électronique)	21	52,5%
Paiement en ligne	12	30,0%
Retraits sur guichets bancaires	31	77,5%
Virements	11	27,5%
Versement	9	22,5%
Consultation du compte-demande chequir	1	2,5%
Le versement se fait en espace et pas en carte	1	2,5%
Retrait sue DAB	1	2,5%
Demande chequir	1	2,5%
Prochamment les autres options seront mise en place	0	0,0%
DAB	1	2,5%
Total	40	

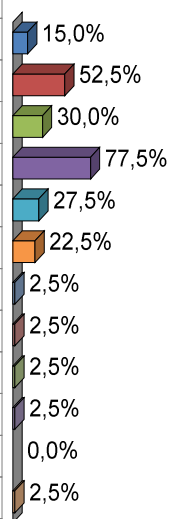


Tableau n° 33 : La nature d'utilisation des cartes

Ce tableau explique que 77% d'utilisation de retraits se fait sur guichets bancaires, suivi par le paiement sur TPE, paiement en ligne, virements, versements, paiement des factures sur guichets bancaires et enfin on trouve les autres modes.

Les cartes bancaires a développée

	Nb	% obs.
Fort	12	30,0%
Assez fort	14	35,0%
Moyen	9	22,5%
Faible	2	5,0%
Pas de succès	0	0,0%
Total	40	

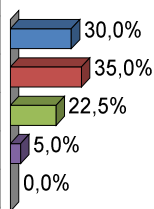


Tableau n° 34 : Le développement des cartes bancaires

14 agences, soit 35%, trouvent que le développement des cartes bancaires est assez fort au niveau de leur banque 12 agences, soit 30% des agences interrogées, affirment que ce développement est fort tandis que 9

agences le trouvent moyen alors que 2 agences considèrent qu'il est faible.

Membre du réseau SWIFT

	Nb	% cit.
Oui	27	77,1%
Non	8	22,9%
Total	35	100,0%

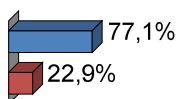


Tableau n° 35: Membres du réseau SWIFT

Plus de 77,1% des agences (27) affirment qu'elles sont membres du réseau SWIT, car il représente le moyen le plus sécurisé dans le monde, le plus rapide et facile lors des échanges internationaux.

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

IV. Questions relatives aux systèmes informatiques

Tableau n°36 : Suivi des formations Internet

	Nb	% cit.
Oui	11	35,5%
Non	20	64,5%
Total	31	100,0%

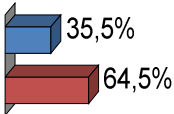
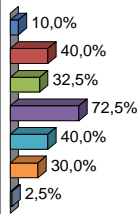


Tableau n°37: Les meilleurs systèmes d'information

	Nb	% obs.
Des application de Groupeware	4	10,0%
L'internet	16	40,0%
Le web	13	32,5%
Les messageries électroniques	29	72,5%
Les EDI (Echange de Données Informatisées)	16	40,0%
Les GED (Gestion Electronique de Documents)	12	30,0%
DANSYS	1	2,5%
Total	40	



Ces deux tableaux nous montrent que la majorité des agences (20), soit 64,5%, on procédé à la formation Internet de leur personnel et que cet outil leur serre essentiellement à la messagerie électronique, soit 72,5%, alors que 40% trouvent que le meilleur système d'information est l'EDI (Echange de données Informatisées) et interne ; plus de 32% trouvent que c'est le web qui est le meilleur système d'information et 30% considèrent que c'est la

GED (Gestion Electronique de Documents).

Objectifs de création sites internet

	Nb	% obs.
Présentation de la banque	30	75,0%
Exposition des services à fournir	33	82,5%
Publicité et promotion de nouveaux produits	31	77,5%
Total	40	

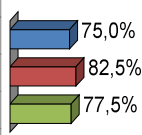


Tableau n°38 : Objectifs de création du site internet

On constate que 33 des agences, soit 82,5%, utilisent les sites internet

pour l'exposition des services à fournir ; 77,5% les utilisent pour la publicité alors que 75% l'utilisent pour la présentation de la banque.

Internet accroit la rentabilité

	Nb	% cit.
Oui	32	97,0%
Non	1	3,0%
Total	33	100,0%

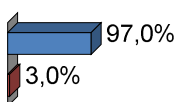


Tableau n°39 : Internet accroit la rentabilité

Ce tableau nous explique que l'utilisation d'internet accroit la rentabilité de l'agence (selon 97% des agences).

Obstacles éventuels au développement

	Nb	% obs.
Cout	13	32,5%
Manque de temps	4	10,0%
Difficulté d'indentification des prestataires de service	6	15,0%
Difficulté de choisir des prestataire de service	5	12,5%
Total	40	

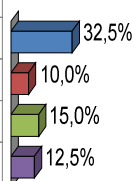


Tableau n° 40 : Obstacles

éventuels au développement

L'étude de ce paramètre nous indique que le premier obstacle éventuel au développement des activités sur internet est dû au coût

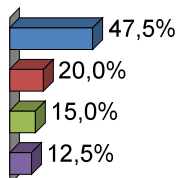
(13 agences, soit 32,5%) alors que 6 agences trouvent que ces obstacles sont la difficulté

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

d'identification et le choix des prestataires de service ; 4 agences considèrent que le manque de temps représente un obstacle pour le développement de l'activité internet au niveau de leur agence.

Matériel informatique

	Nb	% obs.
Moins de trois années	19	47,5%
De 3 ans à 5 ans	8	20,0%
De 5 ans à 7 ans	6	15,0%
De plus de 7 ans	5	12,5%
Total	40	



acquis il ya plus de 7 ans, soit 12,5%.

Tableau n° 41 : Acquisition du matériel informatique

Ce tableau nous explique que la plupart des agences (19) ont acquis leur matériel informatique il y a moins de trois ans alors que 5 agences seulement l'ont

V. Questions relatives à l'existence du marketing et l'utilisation des télécommunications

Groupe n°2

	Oui	Non	Total
système de pilotage	26	2	28
Structure de marketing d'une banque	15	20	35
Total	41	22	63

structure de marketing lié à leur banque.

Tableau n° 42 : Système de pilotage

26 agences du total des 41 interrogées affirment avoir mis en place un système de pilotage alors que 15 d'entre elles affirment posséder une

Groupe n°3

	Oui	Non	Total
Publicité des produits	34	1	35
Utilisation de la télé communication	22	7	29
Total	56	8	64

l'utilisent en télé communication (voir l'annexes 25 et 32 pour plus de détails sur ce sujet)

Tableau n° 43 : Mode d'utilisation du marketing

D'après ce tableau, 34 agences l'utilisent pour la publicité des produits alors 22 d'entre elles

Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques

Conclusion

Notre étude pratique nous à permis de comprendre qu'au niveau de la banque de la BADR (agence 358), où nous avons suivi notre stage, que la modernisation du système bancaire et les nouveaux moyens offert par la BADR procurent des avantages à la fois pour elle et pour ses clients. Mais, la mise en place de ce service implique certaines contraintes qui peuvent freiner le développement efficace de sont système bancaire ; donc elle devra redoubler d'efforts pour réussite son objectif et soutenir sa compétitivité face à une concurrence qui peut de plus en plus dépasser le secteur bancaire.

Notre enquête, réalisée au sein des différentes agences bancaires de la wilaya de Bejaïa, nous avons fait recours à un questionnaire qui a été adressé aux dirigeants de ces agences, ce qui nous a permis d'examiner la situation de chaque agence. Ainsi, nous avons réalisé que certaines activités n'ont pas pu se développer pleinement à cause des moyens faibles et le manque de confiance ; il existe une relation de méfiance entre la banque et le client ce qui à recommander la modernisation, au maximum, du service de la clientèle, et améliorer la rentabilité des fonds propres des banques privés et des banques publiques ainsi que leur marge de profit.

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale

Conclusion générale

La modernisation du système bancaire algérien, processus entamé depuis 2002, a certes enregistré des avancées mais il est loin d'être réellement performant. Les nouveautés introduites par les autorités monétaires algériennes afin de dynamiser un secteur qui fonctionnait selon une logique d'administré commencent à se faire sentir sur le terrain, mais sont loin d'être au niveau de standardisation internationale.

Les reproches des spécialistes en la matière résident non seulement dans les axes sur lesquels se sont basées les réformes mais elles concernent aussi leur lenteur.

Depuis longtemps, l'Algérie est pénalisée par son système bancaire qui, en dépit de sa sur-liquidité, est incapable de répondre aux besoins de financement du développement du pays. Cette lacune de l'économie algérienne résulte essentiellement du manque d'ouverture du secteur bancaire. Celui-ci reste sous l'emprise de l'Etat puisque les banques publiques détiennent près de 90% du marché, tant en termes d'actifs que de crédits à l'économie

Le problème du système bancaire algérien n'est pas tant la domination des banques publiques, mais plutôt le fait que l'activité bancaire est détournée vers le financement public. Outre les subventions destinées à renflouer des entreprises publiques défailtantes, les ressources collectées par les banques sont soit absorbées par les titres d'Etat à court terme, soit allouées sous forme de crédits à des entreprises publiques réputées mauvaises payeuses.

Au fond, le problème du secteur bancaire algérien est un problème de liberté économique lié, d'une part, à un cadre juridique inadapté au développement de l'activité bancaire, et d'autre part, au manque d'ouverture et de concurrence.

Au terme de notre travail, nous pouvons conclure que les nouveaux moyens offerts par la BADR procurent des avantages à la fois pour la banque et pour ses clients. Mais, pour réussir leur mise en place, la BADR s'est confrontée à diverses contraintes auxquelles elle a pu faire face. Cependant, d'autres obstacles subsistent toujours et elle devra redoubler d'efforts pour généraliser et massifier la monétique au niveau local et national. Ces efforts vont certainement contribuer à la réussite de son objectif et maintenir sa compétitivité notamment face à une concurrence qui se veut très acharnée dans le secteur bancaire

Dans notre travail, nous avons vu que l'économie de la wilaya de Bejaia dispose d'une place très importante et classée parmi les pôles les plus dynamiques au niveau national. Ceci se

Conclusion générale

traduit par l'importance du nombre de commerçants et d'entreprises implantées au niveau de cette région. Ce qui nous a incitées à interroger le rôle du réseau bancaire de la place dans le développement de l'économie de la wilaya.

Ainsi, nous avons remarqué que les agences bancaires de la wilaya de Bejaïa sont distribuées d'une façon inégale sur l'ensemble de son territoire. Seulement 11 sur les 52 communes, que compte la wilaya, sont dotées d'agences bancaires. Les facteurs qui influencent cette logique de répartition des agences sont principalement l'importance de la population et celle des entreprises. Les communes les plus dotées de ces deux facteurs sont celles qui accaparent la part la plus importants des agences bancaires de la place.

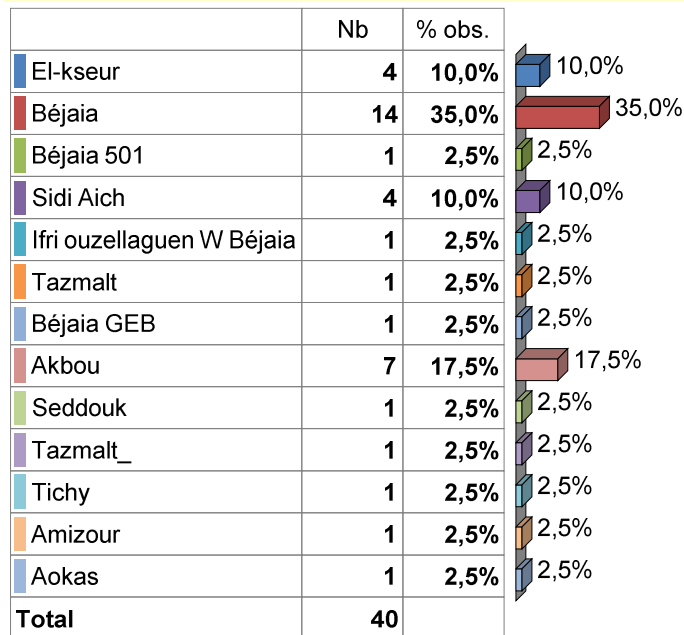
En guise de conclusion et tout au long de notre travail, nous avons tenté de traduire dans la réalité les résultats obtenus de l'enquête et il est aujourd'hui incontestablement nécessaire de d'affirmer que pour toute banque évoluant dans un environnement caractérisé par une très vive concurrence, de choisir une bonne stratégie pour sa survie et sa pérennité. Gagner et garder un client est, désormais, la clé de réussite de ces banques.

En Algérie, les banques sont caractérisées par une grande sensibilité aux changements de l'environnement réglementaire et concurrentiel. En effet, la concentration bancaire et l'apparition de nouveaux acteurs sur le marché bancaire ont permis l'accentuation de la concurrence dans le secteur bancaire. En d'autres termes, et pour faire face à une concurrence de plus en plus importante, notamment avec l'ouverture de secteur aux banques privées nationales et étrangères, les banques algériennes ont développé plusieurs stratégies, via la diversification des moyens utilisés pour satisfaire et fidéliser une clientèle qui devient de plus en plus au centre des préoccupations de toutes les banques. Le réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa se compose de 52 agences, dont 73,07% appartenant au secteur public, et 26,93% au secteur privé.

ANNEXES

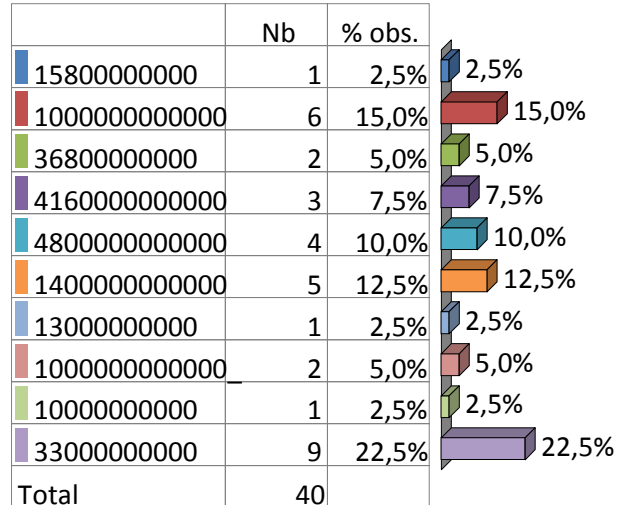
Annexe N°9

La commune d'établissement de banque



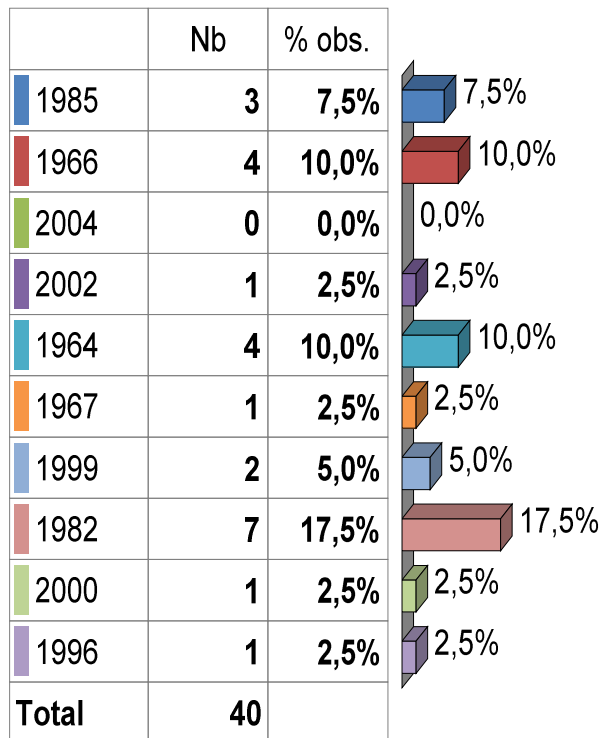
Annexe N°10

Capital social



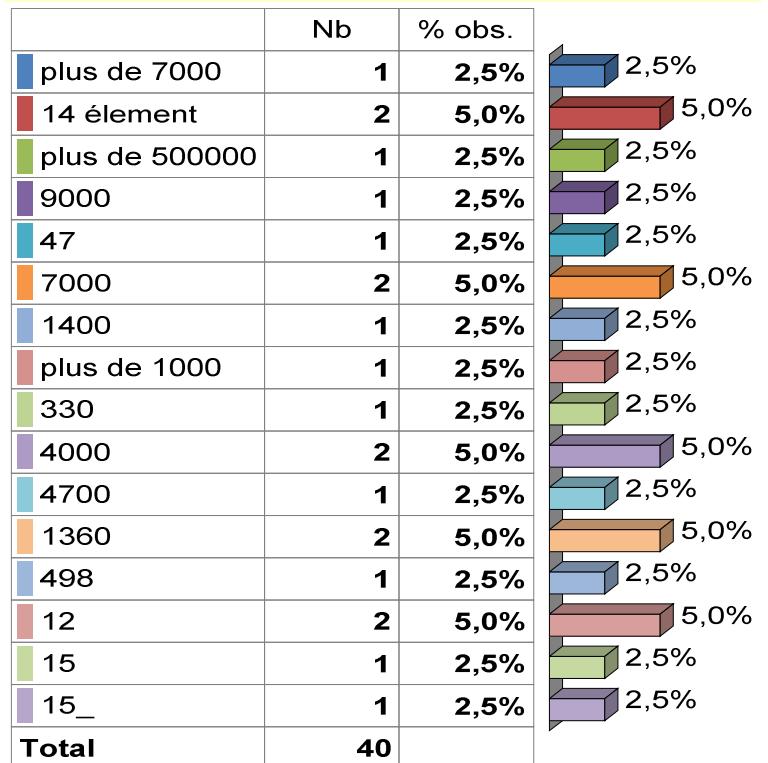
Annexe N°11

La date de la création de la banque



Annexe N°12

Effectif



Annexe N°13

Le nombre d'agence et succursales

	Nb	% obs.
86 agences et 10 centres affaire	0	0,0%
86 agences+1dc.a	1	2,5%
86 agences et 10 centres d'affaire	2	5,0%
agence.300gre:36	1	2,5%
GRE Béjaia	1	2,5%
400	1	2,5%
plus de 300 agences d'exploitation	1	2,5%
355 agences et 48 succursales	1	2,5%
212	1	2,5%
214	1	2,5%
205 agences et 13 succursales	1	2,5%
207 agences et 17 sucursales	1	2,5%
213 agences et 16 succursales	1	2,5%
210 agences	1	2,5%
150 agences et 15 succursales	0	0,0%
141 agences et 15 groupes d'exploitation	1	2,5%
146 agences et 18 succursales	1	2,5%
152 agences et 16 succursales	1	2,5%
14 agences et 2 D.R	0	0,0%
74	1	2,5%
plus de 300 agence	0	0,0%
150 agence et 15 succursales	1	2,5%
205 agences et 13 succursales_	0	0,0%
146 agence et 18 succursales	0	0,0%
152 agences et 16 succursales_	0	0,0%
55	1	2,5%
153 agence et 18 DRE	1	2,5%
14 agence et 2 DR	1	2,5%
6	1	2,5%
9 agences et 01 succursale	1	2,5%
9 agences	1	2,5%
28	1	2,5%
7 agence	1	2,5%
Total	40	

Annexe N°14

personne ou service

	Nb	% obs.
Direction	1	2,5%
Service crédit	2	5,0%
BADR Itissal 021428428 WWW.BADR BANK.DZ	1	2,5%
Secretariat	1	2,5%
Direction de réseau	1	2,5%
Service caisse	2	5,0%
034314106/034313687	1	2,5%
Commercial	1	2,5%
Chargé commerce extérieur	1	2,5%
Agence	1	2,5%
Chargé clientèle	2	5,0%
Service engagement	1	2,5%
Directeur agence	1	2,5%
BDL	1	2,5%
service épargne	1	2,5%
service crédit_	0	0,0%
Total	40	

Annexe N°15

Les objectifs de la direction générale

	Nb	% obs.
Création de nouveaux produits	33	82,5%
Offrede produits/services gratuits	24	60,0%
Utilisation de la tachnologie	35	87,5%
Utilisation d'autre canaux de distribution que l'agence	19	47,5%
Total	40	

Annexe N°16

Épreuve de choisir cette place

	Nb	% obs.
Par rapport aux concurrent	4	10,0%
Pour être proche de la clientèle	33	82,5%
Total	40	

Annexe N°17

Groupe n°1

	Oui	Non	Total
Réalisé une amélioration	24	1	25
Votre banque devunue plus communicativ	38	0	38
disposition de chargés clientèle	33	1	34
Total	95	2	97

Annexe N°18

Instalation de ce réseau

	Nb	% cit.
Financement 100% SGA	1	100,0%
Total	1	100,0%

Annexe N°19

Le CACH le plus rependu?

	Nb	% obs.
L'absesnce de culture bancaire	31	77,5%
De la réticence au changement	20	50,0%
Les banques ne participent pas à l'effort de développement du produit	4	10,0%
Les banques n'inspirent pas confiance	6	15,0%
Absence de carte juridique	0	0,0%
La réglementation-L'instabilité politique	1	2,5%
Trop de produit declarer et la corruption	1	2,5%
Mantant de paiement insuffisant par rapport au paiement CACH	1	2,5%
Le problème du réseau	1	2,5%
Absence de cadre juridique	1	2,5%
Fuit fiscale	1	2,5%
Pour les particulier martrise	1	2,5%
Le gouvernement est incapable d'imposer l'usage de moyens scripturaux au délai d'un certain montant	0	0,0%
Total	40	

Annexe 20

Utilité

	Nb	% obs.	
Echange d'information dans le commerce international	2	5,0%	5,0%
réalisation des opérations avec l'étranger	1	2,5%	2,5%
Le moyen le plus sécurisé en monde	1	2,5%	2,5%
Rapidité d'exécution des opérations. c'est une société de liaison entre les banques à l'échelle internationale	5	12,5%	12,5%
Messagerie financier	1	2,5%	2,5%
opération de commerce extérieur	1	2,5%	2,5%
Transfert vers l'étranger	3	7,5%	7,5%
C'est un mesure entre la banque du fournisseur et le client à l'ouverture d'un crédit documentaire	1	2,5%	2,5%
Facilité des transaction	2	5,0%	5,0%
Total	40		

Annexe N°21

Annexe N°22

Si oui

	Nb	% obs.	
Rentabilité	32	80,0%	80,0%
Mieux satisfaire la clientèle	35	87,5%	87,5%
Bénéfices départ de marché	26	65,0%	65,0%
Renforcement de l'action commerciale	28	70,0%	70,0%
Promouvoir l'image de la banque	1	2,5%	2,5%
éviter toutes réclamation	1	2,5%	2,5%
Recrutement et équipement	1	2,5%	2,5%
Collect de la ressource	2	5,0%	5,0%
Bancarisation de masse	1	2,5%	2,5%
Financement de l'économie	1	2,5%	2,5%
L'image de marque de l'entreprise	1	2,5%	2,5%
Agrandir notre portefeuille clients	1	2,5%	2,5%
Recouvrement de créance	1	2,5%	2,5%
Ouverture de compte	0	0,0%	0,0%
Recrutement (ouverture de compte)	0	0,0%	0,0%
Equipement en produit(1) engagement (2)produit BAD	0	0,0%	0,0%
Répondre aux demandes de la clientèle	1	2,5%	2,5%
Ressources et emplois	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Nom et fonction de la personne

	Nb	% obs.	
Directeur	2	5,0%	5,0%
CDC-PRO	1	2,5%	2,5%
M KADI Khaled directeur de l'agence	1	2,5%	2,5%
Superviseur	0	0,0%	0,0%
Boudba Md El Bachir	1	2,5%	2,5%
OHABANE Arezki (Directeur d'agence)	1	2,5%	2,5%
Directeur d'agence	1	2,5%	2,5%
AL chef de service	1	2,5%	2,5%
Mr ZIRI charge d'étude N°1	1	2,5%	2,5%
Rekkam de service des engagements	1	2,5%	2,5%
conseille clientèle particulier	2	5,0%	5,0%
Mokkane Badrine D.B.O	0	0,0%	0,0%
???	0	0,0%	0,0%
Résponsable des opérations	1	2,5%	2,5%
Résponsable des engagements	1	2,5%	2,5%
chargée de la clientèle	2	5,0%	5,0%
chargé de commerce extérieur	0	0,0%	0,0%
chargée crédit	0	0,0%	0,0%
consilleure clientèle professionnelle	0	0,0%	0,0%
directeur agence	1	2,5%	2,5%
Mr kaci Lahlo(directeur de l'agence)	1	2,5%	2,5%
Messaoudene Nadir (charge clientèle)	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Annexe N°23

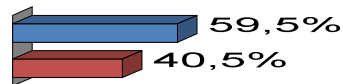
Opinions personnelle

	Nb	% obs.	
Facilité les taches aux travailleur pour relieur service des clients	1	2,5%	2,5%
Indispensable pour le développement de la banque	3	7,5%	7,5%
C'est le moyen qui permet à la clientèle de d'accéder aux opérations sur son compte sans se déplacer à l'agence	1	2,5%	2,5%
La technologie est primordiale pour fideliser la clientèle existent et attirer une nouvelle clientèle	2	5,0%	5,0%
Trés important	1	2,5%	2,5%
Rapidité d'exccution des opérations de banque	2	5,0%	5,0%
Elle nous permis de automatiser les opérations ce qui a considirablement réduit le risque d'erreur	0	0,0%	0,0%
Indispensable pour le développement de la banque_	0	0,0%	0,0%
Facilité les taches aux travailleur pour relieur service des clients_	2	5,0%	5,0%
Indispensable pour le développement de la banque__	0	0,0%	0,0%
C'est le moyen qui permet à la clientèle de d'accéder aux opérations sur son compte sans se déplacer à l'agence_	0	0,0%	0,0%
La technologie est primordiale pour fideliser la clientèle existent et attirer une nouvelle clientèle_	0	0,0%	0,0%
Trés important_	0	0,0%	0,0%
Rapidité d'exccution des opérations de banque_	3	7,5%	7,5%
Elle nous permis de automatiser les opérations ce qui a considérablement réduit le risque d'erreurs__	1	2,5%	2,5%
est de facilité les taches aux travailleurs pour reliev service des clients	0	0,0%	0,0%
Celerite-efficacité- elimination de bureaucratie	1	2,5%	2,5%
cycle de technologie - la banque doit suivre	1	2,5%	2,5%
satisfisante	1	2,5%	2,5%
Eficacité-rapidité et mobilité	1	2,5%	2,5%
Impact positif	1	2,5%	2,5%
Améloioration de la qualité de service fournir à la clientèle	1	2,5%	2,5%
est primordiale pour une banque de suivre l'avance technologie pour assurer sa place sur le marché	2	5,0%	5,0%
L'utilisation des nouvelles technologie à pour objectif d'optimisé les couts et de développer et satisfaire la clientèle	1	2,5%	2,5%
prémordiale	0	0,0%	0,0%
indisponabilité, facilité les transaction, qualité et le temps	1	2,5%	2,5%
A depend des régions d'implontation de nos agence bancaire	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Annexe N°24

Choisiun commerçant par une carte

	Nb	% cit.
Oui	22	59,5%
Non	15	40,5%
Total	37	100,0%

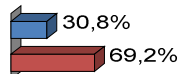


Annexe N°25

Annexe N°26

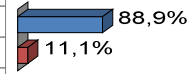
Partagé le réseau avec d'autre banque

	Nb	% cit.
Oui	8	30,8%
Non	18	69,2%
Total	26	100,0%



Introduire des nouvelles technologie

	Nb	% cit.
Oui	24	88,9%
Non	3	11,1%
Total	27	100,0%



Annexe N°27

Si oui1

	Nb	% obs.	
C'est au niveau de la centrale	2	5,0%	5,0%
Banque sans guichet	0	0,0%	0,0%
Agence automatique banque	1	2,5%	2,5%
E-banque	2	5,0%	5,0%
Banque a domicile et paiement	1	2,5%	2,5%
Un nouveau système de paiement en cours	1	2,5%	2,5%
Le réseau internet	1	2,5%	2,5%
Le système banque et réseau	1	2,5%	2,5%
La banque à distance	1	2,5%	2,5%
Facilité rapidité des opérations	0	0,0%	0,0%
Amélioration le système du centre d'appels pour mieux gère toutes les réclamations et autre services à distance	1	2,5%	2,5%
C'est la direction "Marketing" ainsi que la direction générale qui sont chargées d'introduire les nouvelles technologie	1	2,5%	2,5%
Paiement et virement par le WEB - carte de crédit	1	2,5%	2,5%
Application via sruart phone	1	2,5%	2,5%
e-paiement	1	2,5%	2,5%
exécution au temps réel, généralisation du GAB	1	2,5%	2,5%
Le besion de nouvelles technologie s'impose avec l'évolution des besoins de la clientèle et des anticipation	0	0,0%	0,0%
Consultation par SMS	1	2,5%	2,5%
Carte de paiement par internet, application sur portable	1	2,5%	2,5%
Un nouveau système de comptabilité réel dans la transaction monétique	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Annexe N°28

Si oui2

	Nb	% obs.	
création de la banque	2	5,0%	5,0%
La création de la BADR	0	0,0%	0,0%
1995	1	2,5%	2,5%
Depuis la création	3	7,5%	7,5%
Chaque établissement financier est mentenu de la société SWIFT	1	2,5%	2,5%
1997	1	2,5%	2,5%
2004	1	2,5%	2,5%
2003	1	2,5%	2,5%
D.C.I	2	5,0%	5,0%
1993	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Annexe N°29

Le role

	Nb	% obs.	
Conseiller	37	92,5%	92,5%
Orienter	32	80,0%	80,0%
Vendre	37	92,5%	92,5%
Overture compte-recensement besion de financement	2	5,0%	5,0%
Démarche la clientèle	0	0,0%	0,0%
Prospection de nouveaux client	1	2,5%	2,5%
Commercialisation	1	2,5%	2,5%
Ecoter	1	2,5%	2,5%
Acompagner	1	2,5%	2,5%
Informér gérer les opérations	1	2,5%	2,5%
Offrire un service de qualité	0	0,0%	0,0%
Mise en place et gestion de ligne de crédit	0	0,0%	0,0%
Démarche	0	0,0%	0,0%
écoter de la clientèle et satisfaire ces besion	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Annexe N°30

Date création de structure marketing

	Nb	% obs.	
2006	1	2,5%	2,5%
2007	0	0,0%	0,0%
Structure cebtrale	1	2,5%	2,5%
2009	1	2,5%	2,5%
2010	1	2,5%	2,5%
1996	1	2,5%	2,5%
Total	40		

Annexe N°31

Nombre de vos carte

	Nb	% obs.
1260	1	2,5%
76% de la clientèle	1	2,5%
Plus de 78% des clients	0	0,0%
toute la clientèle particulier qui posséd de un compte chèque	1	2,5%
voir la direction des opérations	0	0,0%
1 compte ouvert=1 carte placée	1	2,5%
2023 porteurs	1	2,5%
500	2	5,0%
Environ 13000	1	2,5%
80% de la clientèle	1	2,5%
75% des client	1	2,5%
plus de 1200	1	2,5%
1000	1	2,5%
plus de 70% des clients	1	2,5%
20%	1	2,5%
Environ 500	1	2,5%
2217	1	2,5%
2126	1	2,5%
70%	1	2,5%
1000_	1	2,5%
Total	40	

Annexe N°32

Type de votre banque

	Nb	% cit.
Internet	6	85,7%
Affichage	1	14,3%
Total	7	100,0%

Annexe N°33

Pourcentage d'informatisation

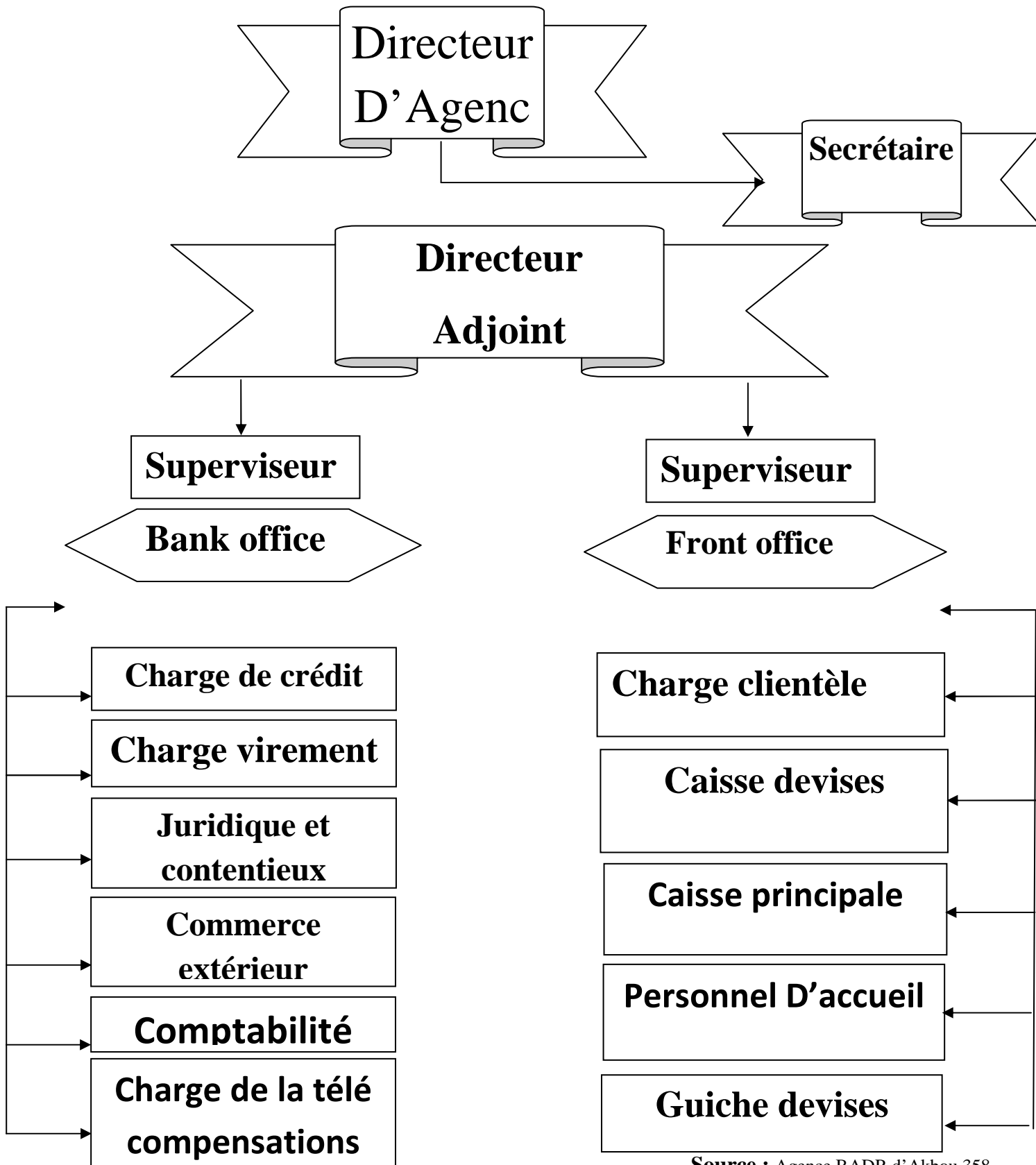
	Nb	% obs.
Mois 10%	0	0,0%
Entre 10% et 30%	1	2,5%
Entre 30% et 50%	3	7,5%
Entre 50% et 70%	14	35,0%
Entre 70% et 90%	17	42,5%
Total	40	

Annexe N°34

La direction générale

	Nb	% cit.
Oui	39	100,0%
Non	0	0,0%
Total	39	100,0%

L'organigramme de l'agence locale D'exploitation d'Akbou358.



Menu principal télé compensation

1. Comptabilisation des opérations de télé compensation
2. Saisie des opérations
3. Suppression des opérations
4. Liste des opérations
5. Reprise des avis d'opérés
6. Transfert des fichiers par la solution dégrade
7. Vérification de la ligne
8. Lancement de fin de journée télé compensation
9. Interrogation d'opération télé compensation

Choix

Annexe N°3

Exemple pour la journée télé compensation du 23.03.2016

VERSION 2.2 TELETRAITEMENT DES OPERATIONS INTER BANQUE	
SAISIE DES REMISES TELE COMPENSATION	13H09M12S
CHEQUE	
DATE OPERATION : 23.03.2016 AGENCE LOCAL : 358 AKBOU V2000	
CLIENT BENEFICIAIRE :	
NOMBRE D'APPOINTS : MONTANT GLOBAL :	
CODE OPERATION : WC2 CHEQUE	
BANQUE DESTINAIRE :	
SIEGE DESTENATAIRE :	
CLIENT EMETUER :	
NOM DU CLIENT :	
ADRESSE CLIET :	
SUITE ADRESSE :	
NUMERO DE CHEQUE :	
MONTANT OPERATION :	
Confirmation (0/m) :	
Saisissez le numéro du client (siège local)	

Sources : Données par l'agence BADR d'Akbou

Exemple de traitement de SYRAT :

Version 1.0	Télétraitement des opérations inter Agences	28 mars 2016
Saisie des opérations enter-sièges		10h09m12s
Date opération : 28.03.2016	agence locale : 358	Akbou v2000
Siege destinataire	:	
Code opération	:.....	
Nombre d'appoints	:	montant global des appoints :
Code opération	: wc2 cheque	
Banque dentinaire	:	
Siège destinataire	:	
Client émetteur	:	
Nom du client	:	
Adresse client	:	
Suite adresse	:.....	
Numéro de cheque	:	
Montant opération	:	
	Confirmation (0/m) :.....	
Saisissez le numéro du client (siège local)		

Sources : Données par l'agence BADR d'Akbou.

Annexe N°5

La carte TAWFIR



Annexe N°6

La carte bancaire de retrait



Annexe N°7

Terminal de paiement électronique (TPE)-BADR :



" La modernisation du système bancaire au niveau des banques de wilaya Bejaïa "

Questions relatives aux données générales sur l'agence/banque et les objectifs fixés par la direction

1. Quel est le nom de votre agence/banque?

1.

La réponse est obligatoire.

2. Et votre capital social?

1.

3. Quelle est la date de la création de votre
agence/banque?

1.

4. A combien s'élève son effectif?

1.

5. Quel est le nombre d'agences et succursales?

1.

6. La banque est-elle?

1. Privée 2. Publique

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

7. Quelle est la commune
d'établissement de votre agence/banque?

1.

8. Sur quelle épreuve avez-vous choisi cette place?

1. Par rapport aux concurrents
 2. Pour être proche de la clientèle

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

9. Nom et fonction de la personne qui remplit le
questionnaire

1.

10. Personne ou service à contacter pour des
renseignements complémentaires

1.

11. La direction générale vous a-t-elle défini des
objectifs à atteindre

1. Oui 2. Non

12. Si oui, quels sont les principaux objectifs?

1. Rentabilité
 2. Mieux satisfaire la clientèle
 3. Bénéfices de la part de marché

4. Renforcement de l'action commerciale

5. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

13. Quelles sont les actions menées par la direction
générale pour atteindre ces objectifs?

1. Création de nouveaux produits

2. Offre de produits/services gratuits

3. Utilisation de la technologie

4. Utilisation d'autres canaux de distribution que l'agence

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

14. Y a-t-il de nouvelles technologies
introduites dans votre agence/banque?

1. Oui 2. Non

15. Si oui, lesquelles parmi les suivantes:

1. Un système internet réseau des Distributeurs
Automatiques (DAB)

2. Un système de télé compensation

3. Un réseau de paiement électronique chez les
commerçants (TPE)

4. D'un réseau "Banque domicile"

5. D'un réseau "SWIFT"

6. D'un réseau
internet 7. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

16. Quelles sont les motivations qui vous ont conduites à
introduire ces nouvelles technologies au sein de votre agence?

1. Amélioration des échanges avec la clientèle

2. Pour attirer plus de

clientèles 3. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

17. Quelles sont vos opinions personnelles concernant
l'importance de la technologie au sein de votre agence/banque?

1.

18. Pouvez-vous introduire d'autre nouvelle
technologie au sein de votre agence/banque?

1. Oui 2. Non

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

19. Si oui, lesquelles?

1.

**20. A quelle date votre agence a-t-elle modernisée
chacun de ses services?**

1. Service de télé compensation
 2. Service de crédit
 3. Service bancassurance
 4. Service comptabilité
 5. Service de commerce
extérieur 6. Service de
caisse

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

21.

Questions relatives aux informations sur la clientèle de l'agence/banque:

**23. Est-ce que l'agence/banque dispose de chargés
clientèles?**

1. Oui 2. Non

24. Quel est son rôle ?

1. Conseiller 2. Orienter 3. Vendre 4. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

**25. Quel est le degré de l'informatisation de vos
opérations avec la clientèle?**

1. Moins de 20% 2. De 20% à 50% 3. De 50% à
70% 4. De plus de 70%

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

**21. D'après cette nouvelle technologie, avez vous
réalisé une amélioration par rapport aux années
précédentes?**

1.

**22. Est-ce que votre banque est devenue plus
communicative avec l'intégration de la technologie?**

1. Oui 2. Non

Questions relatives aux moyens de paiement (utilisation des cartes et la monétique par la banque)

**27. Quel moyen de paiement vous inspire plus de
confiance?**

1. Les pièces et les 2
billets 3. Le chèque
 3. La monnaie 4. La carte
 électronique bancaire

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

28. Quel type de cartes utilisez-vous?

1. Carte CIB 2. Carte de paiement 3. Carte de
visa 4. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

**29. Ne trouvez-vous pas que le paiement par carte
bancaire est plus avantageux par rapport à l'usage
traditionnel de paiement CACH et chèque bancaire?**

1. Oui 2. Non

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

30. Quel est le nombre de porteurs de vos cartes?

1.

**31. Parmi les moyens de paiement en Algérie, le CACH
est le plus répandu actuellement; cette situation
découle-t-elle selon vous de:**

1. L'absence de culture bancaire
 2. De la réticence au changement
 3. Les banques ne participent pas l'offre de
développement du produit
 4. Les banques n'inspirent pas
confiance 5. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

32. Quelle est la nature d'utilisation de votre carte?

1. Paiement factures sur guichets bancaires
 2. Paiement sur TPE (Terminal de Paiement
électronique)
 3. Paiement en ligne
 4. Retraits sur guichets bancaires
 5. Virements
 6. Versements
 7. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

**33. Avez-vous déjà choisi un commerçant plutôt qu'un autre
parce que vous saviez que la carte bancaire serait acceptée?**

1. Oui 2. Non

**34. Pour votre banque, les cartes bancaires ont-elles
connu un développement (depuis sa création):**

1. Fort 2. Assez fort 3. Moyen
 4. Faible 5. Pas de succès 6. Autres

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

35. êtes -vous membre du réseau SWIFT?

1. Oui 2. Non

36. Si oui, depuis quand?

1.

37. Quelle est son utilité?

1.

Questions relatives aux systèmes informatiques

38. Vos employés ont-ils suivi des formations pour l'utilisation d'internet?

1. Oui 2. Non

39. Quelle sont les meilleurs systèmes d'informatisation que votre banque a recours?

1. Des applications de Groupeware
 2. L'internet
 3. Le web
 4. Les messageries électroniques
 5. Les EDI (Echange de Données Informatisées)
 6. Les GED (Gestion Electronique de Documents)

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

40. Quels sont les objectifs de la création de vos sites internet?

1. Présentation de la banque
 2. Exposition des services à fournir
 3. Publicité et promotion de nouveaux produits

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

41. Qu'est-ce que l'utilisation d'internet peut accroître la productivité de votre rentabilité?

1. Cout
 2. Manque de temps
 3. Difficulté d'indentification des prestataires de services
 4. Difficulté de choisir des prestataires de services

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

42. Votre matériel informatique a été acquis il ya:

1. Moins de trois années 2. De 3 ans à 5ans
 3. De 5 ans à 7 ans 4. De plus de 7 ans

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

43. Quel est le pourcentage d'informatisation de votre banque?

1. Moins 10% 2. Entre 10% et 30%
 3. Entre 30% et 50% 4. Entre 50% et 70%
 5. Entre 70% et 90%

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).

44. Avez-vous mis en place un système de pilotage?

1. Oui 2. Non

Questions relatives à l'existence du marketing et utilisation des télécommunications

45. Avez-vous une structure marketing dans votre agence/banque?

1. Oui 2. Non

46. Quelle est la date de création de votre structure marketing?

1.

47. Faites vous de la publicité pour vos produits?

1. Oui 2. Non

48. Avez-vous utilisé la télé communication?

1. Oui 2. Non

49. Si oui, quels sont les types de votre agence/banque?

1.

50. Est-ce que votre réseau est partagé avec d'autres agences/banques?

1. Oui 2. Non

51. Quels est le cout de l'installation de ce réseau (ou la part financée par votre banque si ce réseau est partagé?)

Liste des illustrations

Liste des tableaux

N° de tableau	Intitulation	Page
Tableau n°1	Evolution du paiement par chèque en Algérie de 2010 à 2013	26
Tableau n°2	Evolution des opérations virement en Algérie de 2010 et 2013	27
Tableau n°3	Evolution du taux d'utilisation de l'effet de commerce en Algérie de 2011 à 2013	29
Tableau n°4	La différence entre le billet à ordre et la lettre de change	29
Tableau n°5	Evolution de la carte de retrait en Algérie entre 1999 et 2009	32
Tableau n°6	Evolution des cartes interbancaires CIB en Algérie entre 2000 et 2012	33
Tableau n°7	Les avantages et les inconvénients des moyens de paiement	36
Tableau n°8	Evolution du nombre de DAB en Algérie, entre 2008 et 2012	41
Tableau n°9	La différence entre Front office et Back-office	47
Tableau n°10	Evolution des crédits entre 2012-2015	50
Tableau n°11	Comparaison entre le système de télé compensation et SYRAT	56
Tableau n°12	Taux maximum de commissions reçues par les banques sur produit	61
Tableau n°13	La tendance des commissions acquises par la BADR	61
Tableau n°14	Nombre des cartes bancaires de retrait entre 2011 et 2015	65
Tableau n°15	Nombre des cartes bancaires gold entre 2011 et 2015	66
Tableau n°16	Nombre des cartes interbancaires entre 2011 et 2015	66
Tableau n°17	Nom de la banque	68
Tableau n°18	Répartition des banques	69
Tableau n°19	Nouvelles technologies introduites	69
Tableau n°20	Type de nouvelles technologies introduites	69
Tableau n°21	Les motivations d'introduction de nouvelles technologies	70
Tableau n°22	Date de modernisation du service Télé compensation	70
Tableau n°23	Date de modernisation du service Crédits	70
Tableau n°24	Date de modernisation du service Bancassurance	72
Tableau n°25	Date de modernisation du service de Comptabilité	72
Tableau n°26	Date de modernisation du service Commerce extérieur	72
Tableau n°27	Date de modernisation du service Caisse	72
Tableau n°28	Degré d'informatisation avec la clientèle	72
Tableau n°29	Stratégie pour l'amélioration du service offert à la clientèle	73
Tableau n°30	Moyens de paiement inspirant plus de confiance	73
Tableau n°31	Les types des cartes utilisées	73
Tableau n°32	Le paiement le plus avantageux entre cartes bancaires/CACH	74
Tableau n°33	La nature d'utilisation des cartes	74
Tableau n°34	Le développement des cartes bancaires	74
Tableau n°35	Membre du réseau SWIFT	74
Tableau n°36	Suivi des formations Internet	75
Tableau n°37	Les meilleurs systèmes d'information	75
Tableau n°38	Objectifs de création du site internet	75
Tableau n°39	Internet accroît la rentabilité	75
Tableau n°40	Obstacles éventuels au développement	75
Tableau n°41	Acquisition du matériel informatique	76
Tableau n°42	Système de pilotage	76
Tableau n°43	Mode d'utilisation du marketing	76

Liste des figures

N° de figure	Intitulation	Page
Figure n°1	CIB Classique	33
Figure n°2	CIB Gold	33
Figure n°3	La carte TAWFIR	Annexe N°5
Figure n°4	La carte CBR	Annexe N°6
Figure n°5	Un terminal de paiement électronique	Annexe N°7

Liste des schémas

N° de schéma	Intitulation	Page
Schéma n°1	La commission bancaire	10
Schéma n°2	Organisation du système de bancaire et financier algérien actuel	22
Schéma n°3	La lettre de change	28
Schéma n°4	Le billet à ordre	28
Schéma n°5	Le warrant	30
Schéma n°6	Nom de la banque	68
Schéma n°7	Répartition des banques	69
Schéma n°8	Nouvelles technologies introduites	69
Schéma n°9	Type de nouvelles technologies introduites	69
Schéma n°10	Les motivations d'introduction de nouvelles technologies	70
Schéma n°11	Date de modernisation du service Télé compensation	70
Schéma n°12	Date de modernisation du service Crédit	70
Schéma n°13	Date de modernisation du service Bancassurance	71
Schéma n°14	Date de modernisation du service de Comptabilité	71
Schéma n°15	Date de modernisation du service Commerce extérieur	71
Schéma n°16	Date de modernisation du service Caisse	72
Schéma n°17	Degré d'informatisation avec la clientèle	72
Schéma n°18	Stratégie pour l'amélioration du service offert à la clientèle	73
Schéma n°19	Moyens de paiement inspirant plus de confiance	73
Schéma n°20	Les types de cartes utilisées	73
Schéma n°21	Le paiement le plus avantageux entre cartes bancaires/CACH	74
Schéma n°22	La nature d'utilisation des cartes	74
Schéma n°23	Le développement des cartes bancaires	74
Schéma n°24	Membre du réseau SWIFT	74
Schéma n°25	Suivi des formations Internet	75
Schéma n°26	Les meilleurs systèmes d'information	75
Schéma n°27	Objectifs de création du site internet	75
Schéma n°28	Internet accroît la rentabilité	75
Schéma n°29	Obstacles éventuels au développement	75
Schéma n°30	Acquisition du matériel	76

Liste des graphes

N° de graphe	Intitulation	Page
Graphe n°1	Evolution du nombre de DAB en Algérie entre 2008 et 2012	41
Graphe n°2	Remise de chèques entre 2015 et 2016	53
Graphe n°3	Les cartes bancaires de retrait entre 2011 et 2015	65
Graphe n°4	Nombre des cartes bancaires gold entre 2011 et 2015	66
Graphe n°5	Nombre des cartes interbancaires entre 2011 et 2015	67
Graphe n°6	Nom de la banque	68
Graphe n°7	Répartition des banques	69
Graphe n°8	Nouvelles technologies introduites	69
Graphe n°9	Type de nouvelles technologies introduites	69
Graphe n°10	Les motivations d'introduction de nouvelles technologies	70
Graphe n°11	Date de modernisation du service Télé compensation	70
Graphe n°12	Date de modernisation du service Crédits	70
Graphe n°13	Date de modernisation du service Bancassurance	72
Graphe n°14	Date de modernisation du service de Comptabilité	72
Graphe n°15	Date de modernisation du service Commerce extérieur	72
Graphe n°16	Date de modernisation du service Caisse	72
Graphe n°17	Degré d'informatisation avec la clientèle	72
Graphe n°18	Stratégie pour l'amélioration du service offert à la clientèle	73
Graphe n°19	Moyens de paiement inspirant plus de confiance	73
Graphe n°20	Les types de cartes utilisées	73
Graphe n°21	Le paiement le plus avantageux entre cartes bancaires/CACH	74
Graphe n°22	La nature d'utilisation des cartes	74
Graphe n°23	Le développement des cartes bancaires	74
Graphe n°24	Membre du réseau SWIFT	74
Graphe n°25	Suivi des formations Internet	75
Graphe n°26	Les meilleurs systèmes d'information	75
Graphe n°27	Objectifs de création du site internet	75
Graphe n°28	Internet accroît la rentabilité	75
Graphe n°29	Obstacles éventuels au développement	75
Graphe n°30	Acquisition du matériel informatique	76

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

1. Livre

ABDELEKRIM Naas. (2003), « Le système bancaire Algérien: de la décolonisation à l'économie de marché », édition INAS, Paris.

- Benachenhou M. (1993) « *Dette et démocratie* », édition Dahleb, Alger ;
- Brana S, Cazals M. (2006), « *La monnaie* », 2ème édition, Dunod, paris ;
- Chapron, B. (2006), « *Evaluation des systèmes d'information pour une optimisation du management des forces de vente*», édition Nathan, Paris ;
- Charpentier P. (2000), « *Economie et gestion de l'entreprises* », édition Nathan, Paris ;
- Chokron Sandrine, HALLA Jean Saïd, MARTINEZ louis. (2014), « *Bancassurance* », édition de Boeck, Paris ;
- Decaudin J.M. (1999), « *La communication marketing* », 2ème édition, economica, paris ;
- Lacheb M. (2001), « *Droit bancaire* », édition IMAG, Alger ;
- Lucas Robert, Barro Robert J, « *La théorie de la croissance endogène* », economica, paris ;
- Naas Abdelkrim. (2003), « *Le système bancaire Algérien: de la décolonisation à l'économie de marché* », édition INAS, Paris ;
- Piedlievre S. (2010), « *Instrument de crédit et de paiement* », Edition DALLOZ, Paris ;
- Plihon DOMINIQUE. (2008), « *La monnaie et ses mécanismes* », Edition la Découverte, Paris ;
- Sadeg A. (2005), « *Le Système bancaire algérien : la réglementation relative aux banques et établissements financiers* », Alger

2. Articles et autres documents :

- Article de wikipedia encyclopédie libre ;
- Article 15 du règlement visa N°06/MF/DGT/DASS/du 30.07.2007 relative a l'Assurance Multirisque Elevages Avicoles, condition générales 9.6 de l'agence BADR ;
- Article 112 de la loi N° 90-10-du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit ;
- Archive 5. « *Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication* », Édition 2013 et antérieures ;

- BOUYAKOUB F. (2002), « Le secteur bancaire algérien mutation et perspective », Revue BADR n°01 ;
- Document interne de la BADR.
- Données informées par la agence 358 BADR d'Akbou
- Livre II, titre III, chapitre 2 de la loi relative à la monnaie et au crédit 90-10 ;
- Loi n°90/10 du 14/04/1990, article 118 ;
- Notes données par l'agence BADR d'Akbou
- Règlement de la Banque d'Algérie n°04-03 du 04/03/2004, article 06 ;
- Règlement de la Banque d'Algérie n°04-03 du 04/03/2004, article 07 ;
- Villates Dominique. (1997), « Demain, la banque à distance », Revue banque, N° 585, PP 68-70.

3. Mémoires et thèses:

- A.Katia. (2010/2011), « La modernisation du système bancaire algérien », mémoire de licence en Sciences de gestion, option: Finance, Bejaia ;
- A.T.Madiha. (2013/2014), « Problématique de la gestion de la relation banque-client au sien des banques algériennes », mémoire de Master en Sciences Economiques, université de Bejaïa ;
- Bargaoui Houda. (2007), « Bancassurance: Commercialisation des produits assurantiels », Mémoire de Magister, Institut supérieur de gestion à Tunis, Tunisie ;
- BENAMGHR, Mourad. (2012), « La réglementation prudentielle des banques et des établissements financiers en Algérie et son degré d'adéquation aux standards de Bale 1 et Bale 2 », mémoire de magister en Sciences Economiques, Tizi Ouzou ;
- Chencheh Oussama. (2011), « Les déterminants de l'adoption de l'E-banking par les institutions financières », mémoire de maitrise, Université de Québec Montréal ;
- C.Sabrina. (2013/2014), « La modernisation du système bancaire Algérien », mémoire du diplôme de Licence en Science économie, Option: Monnaie Banque et Environnement Financier, université de Bejaïa.
- Elissar Toufaily. (2004), « Adoption de la banque électronique et son impact sur la performance organisationnelle », mémoire de maitrise, université du Québec Montréal, P29.
- Lachachi.M. (2002), « Perspectives d'introduction d'un marketing des services au sein des banques publiques algériennes » : cas de la BADR. Thèse de Magister, Tlemcen ;
- S.Syilia. (2011/2012), « Financement des opérations du commerce extérieur par le mode du crédit documentaire », mémoire de licence en sciences économiques, université de bejaia.

4. Ordonnances et Règlements

- Ordonnance n°90-10 du 14/04/1990, relative à la monnaie et au crédit, art 2 ;
- Règlement 03/910 du 14/08/1991, article 2 et ordonnance 74/11/1994, article 3 ;
- Règlement banque d'Algérie N° 02/03 du 14/11/2002 ;

5. Sites internet

- www.ban-of-algeria.dz.
- www.bank-of-algeria.dz/docs.htm.
- Http : [www.dictionnaire-juridique.com/définition/warrant.PHP](http://www.dictionnaire-juridique.com/d%C3%A9finition/warrant.PHP).
- SATIM sur (www.satim.dz).
- March 10, 2009, frome <http://fr.wikipedia.org/wiki/NTIC>.
- <http://www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets--dab>.
- <https://fr.wikipedia.org/wiki/DAB>.
- [http://www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets—dab](http://www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets---dab),
- www.BADR-bank.dz.
- .
- Des notes par l'agence BADR d'Akbou.
- <http://www.lelyn.fr/assurance-habitation/infos-pratiques/assurance-multirisque-habitation>.
- <http://www.badr-bank.dz/?id=assurances>.
- WIKIPEDIA. Retrieved March. 2009, frome <http://fr.wikipedia.org/wiki/NTIC>.
- <http://www.exbanquier.com/2015/02/les-enjeux-et-les-avantages-de-la-bancassurance.html#ixzz46qtmGtlQ>.
- http://images.lesechos.sdv.fr/archives/2002/LesEchos/18756/ECH18756152_1.jpg,
- <http://www.cidj.com/article-metier/charge-chargee-de-clientele-bancaire>.
- <https://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/operation-de-caisse>.
- <http://www.etudier.com/dissertations/Pr%C3%A9sentation-Du-Service-Caisse/173857.html>.
- Revue, « BADR -info» n°40, 2014, p24.
- <http://www.badr-bank.dz/?Id=carte>.
- <http://www.systemesdinformation.fr/glossaire>.
- www.bank-of-algerien.dz/6-03.doc.

TABLE DES MATIERES

Table des matières

Dédicaces

Remercîments

Liste des abréviations

Résumé

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : Mutation du système bancaire algérien	4
Introduction.....	4
Section 1 : Généralités sur le système bancaire	4
I. présentation de la banque.....	4
I.1 Définition de la banque.....	4
I.2 Le rôle et l'activité de la banque.....	5
I.3 Typologie de la banque.....	5
II. Le cadre réglementaire du système bancaire.....	6
II.1 Définition, objectifs et principes de la LMC.....	7
II 1.1 Définition.....	7
II.1.2 Les objectifs de la loi relative à la monnaie et au crédit.....	8
II.1.3 Les principes de la LMC dans la cadre du nouveau dispositif.....	8
II.2 L'apport de la loi relative à la monnaie et au crédit.....	9
II.2.1 La structure, organisation et opérations de la banque centrale.....	9
II.2.2 Les opérations de la banque centrale.....	9
II.3 Organes de contrôle de la fonction des banques et établissements financiers.....	9
III. Evaluation de la loi relative à la monnaie et au crédit.....	10
III.1. Les innovations de la loi au plan interne.....	11
A. Une plus grande autonomie du système bancaire et financier.....	11
A.1. La banque d'Algérie.....	11
A.2. Les nouveaux organes d'encadrement et de dynamisation du système bancaire....	11
B. Un champ d'intervention plus large pour les banques et établissements financiers...	12
C. L'ouverture de l'espace bancaire algérien.....	12
D. De meilleure relation banques- entreprises et une meilleure gestion du risque.....	13

III.2 Les innovations de la loi au plan externe.....	13
A. Les relations financières internationales.....	13
A.1 Ouverture du système bancaire algérien.....	13
A.2 Transfert de capitaux.....	13
B. Les opérations de commerce extérieur.....	13
III.3 Les limites de LMC.....	14
IV. Le système bancaire et la contrainte extérieure (1990-1993).....	15
V. Le système bancaire et l'ajustement structurel (1994-1998).....	15
VI. Le système bancaire de 1999 à2001.....	15
Section 2 : Les fonctions du système bancaire algérien.....	16
I. Ordonnance du 27 février 2001.....	16
II. La nouvelle ordonnance relative à la monnaie et au crédit du 26 Août 2003.....	17
III. Ordonnance bancaire N° 10-04 du 26 Aout 2010 modifiant et complétant l'ordonnance bancaire N° 03-11 du 26 aout 2003 relative à la monnaie et au crédit.....	19
IV. Le système bancaire dans la période actuelle.....	19
1. Les banques.....	20
1.1 Les banques publiques.....	20
1.2 Les banques privées.....	20
2. Les établissements financiers.....	21
Conclusion.....	23
Chapitre II: Le système de paiement en Algérie.....	24
Introduction.....	24
Section 1 : Présentation générale des moyens de paiement en Algérie.....	24
I. Les différents moyens de paiement.....	24
I.1 Les instruments de paiement traditionnels.....	24
I.1.1 La monnaie manuelle ou fiduciaire.....	24
I.1.2 La monnaie scripturale.....	25
A. Le chèque.....	25
B. Le virement.....	26
C. Les effets de commerce.....	27
D. Lettre de change.....	27
D.1 Billet à ordre.....	28
D.2 Le warrant.....	29

E.L'avis de prélèvement.....	30
I.2 Dysfonctionnement du système de paiement traditionnel (avant 2006).....	31
I.3 Les moyens de paiement modernes (électroniques).....	31
I.3.1 La monnaie électronique ou monétique.....	31
A. Cartes de retrait.....	31
B. Cartes de caution chèque.....	32
C. Cartes de paiement.....	32
C.1 Cartes bancaires.....	32
C.2 La carte interbancaire (CIB).....	33
D. Télépaiement.....	34
E. L'E-banking.....	34
I.4 Les avantages et les inconvénients des moyens de paiement.....	35
Section 2: Les technologies d'information et de communication.....	37
I. Définitions des TIC.....	37
II. Le rôle des TIC dans l'évolution des innovations technologiques.....	38
III. Avantages et inconvénients.....	39
A. Avantages.....	39
B. Inconvénients.....	39
IV. Distributeur Automatique de Billets (DAB) et Guichet Automatique Bancaire (GAB)....	40
A. Le GAB.....	40
B. Le DAB.....	40
Conclusion.....	42
Chapitre III : Etude empirique sur le comportement des banques.....	43
Introduction.....	43
Section 1: Présentation de l'organisme d'accueil.....	43
I. Historique et évolution.....	43
I.1 Les missions principales de la banque BADR.....	44
I.2 Les principaux objectifs de la banque BADR.....	44
II. Présentations de l'agence d'accueil.....	45
III. Evolution de l'activité de la BADR.....	45
1. Les différents produits de la BADR.....	45
1.1 Les différents types de comptes.....	45

A. Les comptes à vue.....	45
B. Le compte à terme.....	46
C. Autres types de comptes.....	46
1.2 Les compartiments de l'agence 358.....	46
Section 2 : Back office et front office.....	48
I. Back office.....	48
I.1 Fonctions du service crédits.....	48
I.1.1 Les crédits de trésorerie.....	48
I.1.2 Les crédits de campagne.....	48
I.1.3 Crédit par signature.....	49
I.1.4 Crédit dispositif.....	50
I.1.5 Crédit d'exploitation agricole.....	50
I.1.6 Crédit Habitat rural.....	50
I.1.7 Crédit investissement	50
I.2 Fonctions du service télé compensation.....	51
I.2.1 Les chèques à télé compensés.....	52
I.2.2 À la réception de la remise.....	52
I.2.3 Comptabilisation.....	54
I.2.4 Délai de règlement en télé compensation	54
I.2.5 Rejet des opérations reçues (télé compensation retour)	54
I.2.6 Journée comptable de télé compensation	55
I.2.7 Suivi et contrôle	55
I.2.8 La fiche d'incident.....	55
I.2.9 La comparaison entre le système de télé compensation et SYRAT.....	56
I.3 Service Commerce extérieur.....	56
I.3.1 Définition du service commerce extérieur.....	56
I.3.2 Objet et rôle du service commerce extérieur.....	56
I.3.3 L'ouverture du dossier de domiciliation.....	57
I.3.4 Demande d'ouverture de crédit documentaire.....	57
I.3.5 Réalisation du crédit documentaire.....	58
II. Les fronts office.....	58
II.1 Banque assurance de l'agence Akbou.....	58
II.1.1 Les différents produits d'assurance.....	59

A.Assurance de personnes.....	59
B.Assurances agricoles.....	59
C.Assurance des biens.....	60
II.1.2 Avantages et inconvénients de la bancassurance.....	61
A. Les avantages.....	61
B. Les inconvénients.....	62
II.2 Le chargé de clientèle bancaire.....	62
II.3 Le chargé du service caisse.....	63
II.3.1 Présentation du service caisse.....	63
A.Définition d'opérations de caisse.....	63
B.Objectif du service de la caisse.....	63
C. Rôle du service de la caisse.....	63
II.3.2 Organisation du service caisse.....	63
II.3.3 Les opérations du service caisse.....	64
A.Le compte.....	64
B.Les conditions d'ouverture.....	64
II.3.4 Les différentes cartes bancaires.....	64
A.La carte TAWFIR-BADR.....	64
B.La carte CBR-BADR	65
C.Terminal de paiement électronique (TPE)-BADR.....	66

Section 3 : Enquête de terrain au sien des banques de la willaya de Bejaïa:

approche par questionnaire.....67

I.Questions relatives aux données générales sur l'agence / banque et les objectifs fixés par la direction.....	68
II.Question relatives aux informations sur la clientèle de l'agence / banque.....	72
III.Questions relatives aux moyens de paiement (utilisation des cartes et la monétique par l'agence / banque).....	73
IV.Questions relatives aux systèmes informatiques.....	75
V.Questions relatives à l'existence du marketing et l'utilisation des télécommunications.....	76
Conclusion.....	77

Conclusion Générale.....78

Annexe

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des schémas

Liste des graphes

Bibliographique

Table de matières

Résumé

L'histoire nous enseigne que les banques jouissent d'un rôle important et indispensable dans les différents systèmes économiques. Cette importance s'accroît davantage avec les bouleversements rapides et sans précédent que connaît l'environnement bancaire et financier international. Le système bancaire algérien a connu, au fil du temps, des mutations fondamentales suite aux mouvements de réformes institutionnelles et réglementaires entrepris depuis l'indépendance. En 1990, la promulgation de la LMC, conçue sous l'angle de la mutation qualitative de l'intermédiation financière, a eu une nette amélioration au niveau de cette intermédiation des banques et du degré de bancarisation de l'économie.

Mots clés : Modernisation, système bancaire, systèmes économiques, loi LMC, l'intermédiation financière, bancarisation.

Summary

Historically, the banks have an important and indispensable role in different economic systems. This importance is growing more with the rapid changes and unprecedented knows banking and international financial environment. The Algerian banking system has experienced, over time, fundamental changes following the movements of institutional and regulatory reforms undertaken since independence. In 1990, the enactment of the LMC, designed in terms of the qualitative change in financial intermediation, has been a marked improvement in the intermediation of banks and the degree of deepening of the economy.

Keywords: Modernization, banking system, economic systems, LMC law, financial intermediation, banking.

ملخص

التاريخ يعلمنا أن البنوك لديها دورا هاما وأساسيا في النظم الاقتصادية المختلفة. هذه الأهمية تزداد أكثر مع التغييرات التي يعرفها النظام المصرفي والبيئة المالية الدولية. شهد النظام المصرفي الجزائري، على مر الزمن، تغييرات أساسية تمثلت في الإصلاحات المؤسسية والتنظيمية التي اتخذت منذ الاستقلال. في عام 1990، سن قانون مركز إدارة السيولة المالية، تغيير نوعي في الوساطة المالية، مما أدى إلى تحسن ملحوظ في وساطة البنوك ودرجة تطور الاقتصاد.

كلمات البحث: التحديث والخدمات المصرفية، القانون الاقتصادي، و السيولة المالية، الوساطة المالية، والخدمات المصرفية.