

Université Abderrahmane Mira de Bejaia
Faculté des sciences économiques, 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

Impact des TIC sur la performance bancaire : Cas des banques de la ville de Bejaia

Préparé par :

- BOUCHENOUA Karima
- BELAIDENE Lydia

Dirigé par : **Dr. N.MOUFFOK**

Soutenu le : 21/06/2016

Jury :

- Président : RACHID Mohamed
Examineur : GANA Brahim
Rapporteur : MOUFFOK Nacerddine

Année universitaire : 2015-2016

Dédicaces

Je dédie ce travail :

A mes chers parents, pour leur patience, leur soutien et leurs encouragements. A mes sœurs adorées. A mon cher fiancé Ahmed, pour son soutien. A tous ceux qui, de loin ou de près, ont contribué à la réalisation de ce travail.

LYDIA

Je dédie ce modeste travail :

A mes parents, en guise de reconnaissance et de gratitude pour les sacrifices qu'ils ont fait. A mes frères et mon unique sœur. A mon cher aimé Idir, pour son soutien et son perpétuel dévouement. A mes meilleures amies, pour l'amitié qui nous a toujours unis. A tous ceux qui me sont chers.

KARIMA

Que DIEU vous protège et vous bénisse.

Remerciements

Nous remercions Dieu, le tout puissant de nous avoir donné la force et la volonté d'accomplir ce travail.

Que ces quelques lignes soient l'expression de notre profonde reconnaissance à tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin dans notre travail et plus essentiellement :

Nous tenons tout d'abord à remercier notre enseignant et encadreur le docteur N. MOUFFOK, pour son aide, ses conseils, son encouragement et sa disponibilité dans ce projet.

Nous tenons également à exprimer notre gratitude et nos remerciements, pour le directeur adjoint de la banque CPA agence 302, Monsieur M.BAOUCHE, pour ses orientations, ses précieux conseils ainsi pour le temps qu'il nous a consacré.

Nos profonds remerciements pour les membres de jury qui ont accepté d'évaluer ce travail.

Que DIEU vous protège et vous bénisse.

Sigles et Abréviations

ABC : Arab Banking Corporation
AGB : Algeria Golf Bank
ANB : Agents Non Bancaire
APROGE : Association des Professionnels de la GUEIDE
BADR : Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
BDL : Banque de Développement Local
BEA : Banque Extérieur d'Algérie
BNA : Banque National d'Algérie
BNP : Banque National Paris
CNEP : Caisse National d'Epargne et de Prévoyance
CNIS : Conseil National de L'information Statistique
CPA : Crédit Populaire Algérie
DAB : Distributeur Automatique De Billets
DGA : Direction Générale de l'Armement
EDI : Echange de Données Informatiques
ERP : Entreprise Ressource Planning
ERP : Entreprise Ressources Planning
GAB : Guichet Automatique Bancaire
GUIDE : Gestion Electronique de Documents
IP : Internet Protocol
NTIC : Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication
OCDE : L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques
ONU : Nations Unies
PC : Personal Computer
PNB : Produit Net Bancaire
R&D : Recherche et Développement
RBE : Résultat Brut d'Exploitation
RE : Résultat d'Exploitation
RIB : Relevé d'Identité Bancaire
RN : Résultat Net
ROA : Return On Assets

ROE : Return On Equity
RTC : Réseau Téléphonique Commuté
SGA : société Générale Algérie
SIT : Service Intercommunal de Transports
SWIFT : Society For World Wide Interbank Télécommunication
SYGMA : Système de Paiement de Gros Montant Automatisé
TCP : Transmission Control Protocol
TIC : Technologies de l'Information et de Communication
TIP : Titre Interbancaire de Paiement
TP : Trust Banque
TPS : Télévision Par Satellite
UIT : Union Internationale des Télécommunications
WWW : World Wide Web

SOMMAIRE

Introduction générale.....02

Chapitre 1 : Approches théoriques de conceptuelles relatives aux Technologies de l'information et de la communication06

Introduction06

Section 1 : Généralité sur l'évolution technique des TIC06

Section 2 : Performance et concepts liés aux TIC18

Conclusion22

Chapitre 2: Evolution des moyens de paiements et leur dématérialisation24

Introduction24

Section 1 : Les systèmes et moyens de paiement et leur modernisation24

Section 2 : Système d'évaluation de la performance des services de banque à distance...32

Conclusion.....41

Chapitre 3 : Etude et analyse des résultats de l'enquête44

Introduction44

Section 1 : Etat des lieux de la technologie bancaire actuelle45

Section 2 : coût de gestion et moyen de paiement56

Conclusion.....67

Conclusion générale70

Annexes

Liste des illustrations

Bibliographie

Table des matières

Introduction

Générale

Introduction générale

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont provoqué de profondes mutations au sein de la société de consommation et de commercialisation actuelle. Internet et les différents outils qui en découlent sont, aujourd'hui, ancrés dans les habitudes des consommateurs et utilisateurs.

Le concept des nouvelles technologies est apparu dans les années 1970 suite au développement connu dans le domaine de l'audiovisuel et de l'informatique et s'est étendu par la suite aux télécommunications. Les TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) ont bouleversé le monde du travail et de l'entreprise, tant dans la gestion et l'organisation que dans la diversité et la multiplicité des produits.

Cette nouvelle donne a obligé les banques à revoir leurs offres en proposant de nouveaux services. Les TIC sont devenus la base de toute stratégie organisationnelle et structurelle ; ça demande des investissements matériels (machines puissantes, par exemple) et humains (de nouvelles compétences, par exemple).

Les technologies de l'information et de la communication ont investi tous les secteurs de l'économie, dont le monde bancaire. Ce dernier ne déroge pas à la règle, il est déjà parmi les premiers secteurs du commerce électronique (des services en ligne, de la distribution, la communication et même des banques en ligne).

En effet, le secteur bancaire est très présent sur la toile ; les sites bancaires sont de plus en plus nombreux avec une offre diversifiée et variée. En ce qui concerne l'organisation du travail et la productivité, un gain de temps considérable dans le traitement des données avec une efficacité et une précision sans précédent. Les TIC sont un atout incontournable ; les services sont les mieux bénéficiaires et les banques ont bien compris cela et elles en tirent le maximum et les innovations sont sans cesse.

Les besoins du consommateur ont évolué dans le domaine bancaire, il est de plus en plus exigeant et connaisseur ; la demande n'est plus la même. Il attend un service réactif, personnalisé et de qualité. Les TIC sont une mine d'informations pour les professionnels bancaires pour mieux comprendre leur clientèle et la satisfaire en temps réel.

Il est vrai que les TIC prennent de plus en plus de place dans l'organisation des structures de service au niveau des banques surtout dans les pays développés où l'offre et la demande sont bien alignés par rapport au concept. Ainsi, de nombreuses études affirment que

Introduction générale

le secteur bancaire a su imprimer une certaine dynamique grâce à une meilleure définition des procédures en vigueur et une meilleure structuration du système en général ; l'intégration des NTIC apporte une réponse supplémentaire au problème de la saturation des canaux naturels de distribution de services bancaires.

Problématique

Tous les services bancaires, production, communication et distribution sont en mutation perpétuelle ; les acteurs bancaires doivent être à la pointe de la technologie et des nouvelles innovations pour assurer leur survie et leur pérennité et les retardataires sont contraintes de s'aligner ou disparaître. Ceci nous amène à la problématique centrale suivante :

Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la performance bancaire cas des banques de la ville de Bejaia?

Cette question principale soulève des interrogations secondaires :

- **Comment peut-on définir ces (TIC) et quels sont les nouveaux moyens de paiement des banques de la ville de Bejaia?**
- **Est ce que l'adoption de ces technologies constitue-t-elle uniquement un avantage ou bien il faut nuancer cette évolution ?**
- **Quelle est la place des TIC dans les pays en voie de développement et particulièrement la ville de Bejaia ?**

Intérêt, objet de recherche et choix de sujet

Les TIC font parties de notre quotidien, donc c'est un sujet d'actualité et il est évident que l'on cherche à utiliser les services qu'ils offrent et d'exploiter ces nouveaux terminaux.

Ainsi, l'objet de ce thème est de montrer que les TIC apportent des nouveautés au sein des banques de la ville de Bejaia. Mais, l'objectif principal de notre recherche est d'expliquer si l'intégration de nouveaux canaux technologiques dans ces banques va t-il avoir, ou pas, un impact sur leur performance. Le choix du secteur bancaire algérien comme objet de notre recherche n'est pas fortuit, car il est à l'épicentre de ces profonds changements dus à la banalisation des nouvelles technologies, et la pression de nouveaux entrants (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 :

Introduction générale

H1 : Les clients des banques privées sont les plus disposés à souscrire un maximum de services bancaires via les canaux technologiques ;

H2 : L'adoption des TIC dans les banques algériennes améliore la relation avec ses clients ;

H3 : Grâce à l'avènement des TIC, les banques deviennent plus performantes.

Méthodologie de recherche

Afin de répondre aux différentes questions posées précédemment et de vérifier la validité des hypothèses que nous avons émises dans ce mémoire, on a tout d'abord effectué une analyse théorique et empirique visant à construire un corpus conceptuel nous permettant d'appréhender facilement le sujet. Ainsi, nous avons effectué une recherche documentaire où nous avons pu consulter et explorer différents ouvrages et supports tels que : les dictionnaires, les livres, les revues et internet afin de collecter le maximum d'informations en rapport avec notre travail.

Ensuite, nous avons effectué une analyse de terrain en menant une enquête, par questionnaire, auprès des banques algériennes mais plus spécialement au niveau des banques de la ville de Bejaia. Les réponses au questionnaire ont été analysées par le logiciel SPHINX IQ et interprétées selon les données collectées sur le terrain.

Plan de travail

Le plan de travail de ce mémoire s'articule autour de trois chapitres où les deux premiers sont théoriques alors que le troisième chapitre est consacré au cas pratique.

Pour notre travail, et dans les trois chapitres (théorique et empirique), nous avons utilisé la méthode descriptive et analytique qui nous a permis de collecter et interpréter les informations pour pouvoir tester nos hypothèses.

Ainsi, le premier chapitre est destiné à un état des lieux et concepts de base sur les Technologies de l'Information et de la Communication ;

Ensuite, le deuxième chapitre nous l'avons consacré à l'étude de l'évolution des moyens de paiement et leur dématérialisation ;

Enfin, dans le troisième chapitre nous avons centré notre travail sur le cas algérien où nous avons présenté et analysé une étude à partir d'un échantillon de banques, privées et publiques, en se basant sur une enquête de terrain via un questionnaire.

Chapitre I :

*Approches théoriques et conceptuelles
relatives aux Technologies de
l'Information et de la Communication*

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Introduction

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont partout. Elles ont imprégné la vie quotidienne des individus, développé la manière de se comporter, cherché, communiqué et même la façon de consommer.

La place des TIC dans les organisations devient aujourd'hui l'objet d'études ou d'analyses fondamentales et variées. On peut désormais avoir une certaine régression ou bien un ralentissement relativement au développement de ce phénomène qui n'est plus « nouveau ». Par TIC, nous admettons la technologie qui s'intéresse à l'internet, l'extranet, aussi bien que les outils d'aide à la décision, bases de données et outils de gestion de ces bases de données ainsi les outils de communication internes et externes. Bien sur, on trouve tous ces outils dans le secteur bancaire dont le but est de stocker et traiter l'information.

Les TIC sont l'une des conséquences de l'invention de l'ordinateur qui est devenu aujourd'hui indispensable pour l'exécution de certaines tâches. Ces technologies qui permettent d'offrir des services aussi performants que diversifiés ont abondamment contribué à la mondialisation de l'économie et à l'internationalisation des échanges.

Dans ce chapitre, qui est partagé en deux sections, nous tenterons de comprendre, dans la première section, une généralité sur les TIC en essayant de les définir, d'évoquer leur évolution ainsi que les typologies qui existent, ses avantages, ses inconvénients et aussi la propagation des TIC dans le monde. La deuxième section nous montrera quelle est l'analogie des TIC avec d'autres concepts, bien sur économiques, et nous tenterons de définir brièvement la notion de performance et aussi les facteurs qui favorisent le développement des TIC.

Section1 : Généralités sur l'évolution technique des TIC

I.1 Etat des lieux des TIC

La crise économique qui a frappé le monde entier en 2008 a eu de fortes conséquences sur le domaine des services financiers que sur tout autre domaine. Ainsi, de nombreuses institutions financières ont mis définitivement fin à leurs activités, tandis que d'autres se sont orientées vers le gouvernement ou ont été contraintes au renforcement.

Afin de pouvoir répondre aux demandes d'un marché mondialement intégré, les entreprises financières se tournent de plus en plus vers les technologies de l'information et de la

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

communication en vue d'encourager l'innovation et de prévoir des produits et services qui offrent sécurité et efficacité aux utilisateurs.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il nous appartient de définir certains concepts clés qui reviendront dans ce travail ; concepts qui pour certains paraissent un peu flous mais qui méritent de plus amples éclaircissements en vue de permettre aux lecteurs de se retrouver dans ce travail.

I.1.1 Définition des TIC ou NTIC

Le terme NTIC (Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication) ou TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) est une inspiration des ingénieurs réseaux. C'est la naissance de l'internet comme média de masse et le succès des blogs, des wikis ou technologies Peer to Peer qui ont attribué aux NTIC une dimension sociétale.

Par définition, les NTIC désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, l'internet et les télécommunications.

Selon **SPERANDIO, J.-C.**:

*« L'expression NTIC désigne... des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons... en plus des traditionnelles données numériques... elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés..., une grande capacité de diffusion et de transport en réseau..., une forte interactivité avec les utilisateurs... ».*¹

Le tableau suivant, tableau n°1, résume les différentes définitions et inscriptions des TIC selon différentes parties : Etats-Unis, Union européenne et France, Selon ONU et OCDE ainsi que certains auteurs :

¹ **SPERANDIO, J.-C.** (2000). Les NTIC. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie. Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières 2000. Toulouse. P.17-25

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Tableau1 : Nouvelles définitions des TIC	
Etats-Unis (1987)	Les industries des technologies de l'information comprend les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatique ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs ; les industries d'équipements de communication et des services recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateurs et serveurs.
Union européenne et France (1998)	Le secteur TIC apparait sous la forme d'une liste d'activité recouvrant trois filières : l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique.
Selon ONU et OCDE (1998)	Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques.

Source : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00199011>, publié le 18 Décembre 2007

Benoit Chapron (2006) . Evaluation des systèmes d'information pour une optimisation du management des forces de vente : Glossaire.	TIC, Technologie de l'information et de la communication : 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 services destinés à un large public de non-spécialiste. Au confluent de l'informatique, des réseaux de télécommunication et de l'audiovisuel ; les TIC s'adressent au plus grand nombre employé dans ce mémoire sans distinction avec le terme NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication).
---	--

Source : <http://www.systemesdinformation.fr/glossaire.html> , Recueilli le 10 Mars 2009

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Casino, G (Septembre 1999). NTIC : de quoi parle-t-on ? Etude TICO : Technologie de l'information et de la communication dans les organisations.	En résumé, nous dirons donc des NTIC qu'elles sont des technologies de traitement des processus intellectuels faisant appel à l'unification de différentes technologies basées sur l'électronique disponibles et accessibles via des infrastructures de réseau, soit au plan local (entreprise) soit au plan mondial.
---	---

Source : www.anact.fr , publié le 10 Février 2006. Edition ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

Le revirement des TIC semble représenter un atout essentiel dans l'activité bancaire moderne. Dès lors, nous pensons que le recours aux TIC est un passage indispensable pour les banques si elles veulent obtenir plus d'efficacité dans la gestion de la relation client (CRM) et plus de rapidité dans l'accès à l'audience sur le plan de la communication marketing.

I.1.2 Evolution de la terminologie

Après l'avènement de l'écriture puis l'apparition de l'imprimerie, les débuts d'une société de l'information ont été marqués par le télégraphe électrique, puis le téléphone et la radiotéléphonie, quant à la télévision, le Minitel et l'Internet puis la télécommunication mobile ont associé l'image au texte et à la parole, "sans fil". Sur le téléphone portable, qui sert aussi d'appareil photo, on a accès à l'Internet et à la télévision.

L'utilisation parallèle de l'informatique et des télécommunications, dans les années 90, a bénéficié de la miniaturisation des composants ce qui a permis la production d'appareils «Multifonctions » à des prix raisonnables, dès la première décennie du 21^{ème} siècle.

L'influence des NTIC, et des réseaux en particulier, sur le secteur bancaire a commencé dans les années 70. Les NTIC ont déjà provoqué deux évolutions au sein des banques. Dans le premier temps, elles ont été le support logistique au traitement interne des informations et aux relations au sein de la profession (développement des réseaux interbancaires). Dans le deuxième temps, elles sont devenues le moyen le plus rapide pour accéder aux marchés de capitaux, et ont permis la création de marchés électroniques globaux, ainsi que la modernisation des bourses de valeurs.²

² **Jean-Michel SAHUT.** L'impact des NTIC sur le secteur bancaire, publié dans le cahier du numérique, n°3, Hermès Sciences, septembre 2000.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Dans les années 1970, la banque a subi une première révolution informatique, celle des grands systèmes capables de traiter des millions d'opérations autrefois exécutées par des gros bataillons de collaborateurs. Dix ans plus tard, l'informatique répartie a touché chaque agence et a permis d'effectuer, à partir de terminaux décentralisés, des opérations affectant la comptabilité clients tenue par les ordinateurs centraux. Aujourd'hui, la généralisation de l'informatique et l'ensemble des NTIC (messagerie électronique, téléphones portables...), bouleversent l'activité du secteur.

Ce phénomène circule dans tous les secteurs de l'économie, notamment dans le secteur bancaire, qui d'ailleurs fait partie d'un des domaines fondateurs en matière d'utilisation des NTIC.

I.1.3 Typologie des applications

La transformation technologique certifie la recherche de nouvelles formes d'organisation fondées sur la domination de l'information et la collaboration en facilitant le travail en groupe de la capitalisation du savoir, et amender les flux de communication et d'information.

Les NTIC favorisent le traitement de l'information et la prise de décision à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise avec une apparition d'efficacité et de moindre coût (attirer les clients et les fournisseurs).

Les TIC les plus utilisés dans l'entreprise sont, actuellement, l'internet, l'intranet, le site web, l'extranet, le courrier électronique, le Workflow, le Groupware et le Data Warehouse ; sachant que le recours à ces technologies permet d'optimiser l'utilisation de l'information à des fins de contrôle, d'organisation et de prise de décision. De même qu'il convient de citer la Gestion Electronique des Documents (GED) et l'Echange des Données Informatisées (EDI), ainsi que les autres techniques comme l'Entreprise Planning (ERP).

➤ **Communication**

a. Courrier électronique Le courrier électronique est l'instrument le plus répandu dans l'internet des entreprises puis pour l'individu. Il permet d'acheminer des notes courriers entre personnes éloignées³ ; il permet d'échanger des documents de toute nature (textes, images,.....).

b. L'internet

³ Virginie Govaere, L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication, Département homme de travail, Institut national de recherche et de sécurité, mai 2002, p6.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Internet est le plus grand réseau informatique au monde, il découle de l'évolution du projet arpanet (initialisé en 1967), il est avant tout un ensemble de réseaux de télécommunication reliés entre eux, autrement dit un réseau de réseau.

L'histoire commence dans l'environnement de l'armée américaine dans le but d'admettre un réseau qui se révolte aux attaques militaires qui devient un réseau de communication grand public en 1994 avec le WWW (World Wide Web).

« L'internet est un instrument d'information comprenant différentes applications, c'est à la fois une source de documents, base de données et catalogues de bibliothèque »⁴.

L'internet est aussi un outil d'aiguillage vers l'information⁵, il est donc à la fois un canal d'information simplifiant ainsi les interactions sociales, un lieu de communication qui peut attraper la forme d'envoi et de réception de fichiers et un circuit de distribution sur des messageries instantanées.

L'internet marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance. En effet, c'est avec Internet que sont apparues les banques à réseau sans guichet ; inciter les banques plus traditionnelles à étudier les avantages d'Internet notamment afin de renforcer leur compétitivité face à ces spécialistes de la banque à distance.⁶

c. L'intranet

La globalisation de l'économie, la vitesse de la concurrence entre les entreprises exigent des cellules qui assurent une activité de plus en plus performante ; la compétence de maîtriser ces mouvements est un puissant levier qui pousse à l'adoption de technologie intranet.

L'intranet désigne des réseaux privés utilisant les technologies d'internet (lien de type hypertexte, moteurs de recherche, logiciel de navigation). Tout est partagé par les membres du groupe quelque soit le lieu où ils se trouvent⁷.

C'est un réseau informatique interne qui munit un accès protégé et vérifiable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de

⁴ Colombain, Jérôme (1996), Internet, l'essentiel, Paris, P.63.

⁵ D'Internet aux autoroutes de l'information (1996), La documentation française, Regards sur l'actualité, no 217

⁶ BERNARD MICHEL, Directeur. Général adjoint de crédit agricole S.A.P21.

⁷ H. Simon : l'information dans l'organisation. P.264.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

l'internet. Il permet de relier entre les systèmes d'information interne de l'entreprise en utilisant les protocoles (TCP/ IP).

d. L'extranet

Un Extranet est un Internet particulier qui implique une entité administrative et ses partenaires ; on parle également d'Extranet et lorsqu'on relie deux Intranets.

L'appartenance à un Extranet n'implique pas la mise en commun de toutes les informations mais simplement un accès maîtrisé à certaines informations communes⁸.

Peut être vu comme l'élargissement d'intranet et constitue un réseau privé limité permettant à l'entreprise d'échanger et de partager, de manière sécurisée, des informations avec les partenaires de son choix (clients, fournisseurs, distributeurs, partenaires...)⁹.

e. Réalité virtuelle

Elle recouvre les technologies permettant de créer une représentation de la réalité sur la base d'une maîtrise informatique des données¹⁰. Cette technologie permet de stimuler, interactive et en temps réel de la réalité, technique de communication homme-machine consistant à immerger à l'aide de dispositif d'entrée/sortie particuliers¹¹.

➤ Gestion des données

a. EDI (Echange de Données Informatiques)

C'est le passage d'un échange physique de documents commerciaux à un échange électronique. Le but est d'échanger d'une manière automatique entre ordinateurs d'entreprise, donc à une dématérialisation des documents.

b. La GED ou GUIDE (Gestion électronique de documents)

L'APROGE (Association des Professionnels de la GUEIDE) se définit comme suit :

La GUEIDE est un ensemble d'outils et de techniques qui permettent de dématérialiser, classer, gérer et stocker des documents à partir d'applications informatiques dans le cadre normal des activités de l'entreprise¹².

⁸ GREMAIN, MICHEL (1998), Intranet, gestion de poche, Economica, Paris, P.112

⁹ JEAN-LUC BERNAND et CLAUDE LEMOINE., Op.cit., P.642.

¹⁰ Virginie govaere. , *op. cit.*, p.12

¹¹ WWW.futura-sciences.com

¹² Définition plus simple : elle vise à administrer des flux d'information et mécaniser des progrès de diffusion des documents.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

La GED (Gestion Electronique de Document), est une méthode qui convertit les documents papiers en images électroniques et permet de les classer dans un ordinateur et parvenir facilement et rapidement sur demande.

c. Le Data Warehouse ou « entrepôt de données »

C'est une application qui regroupe les données issues de différentes applications de production. Le DATA WARHOUSE est une base de données utilisée pour la prise de décision dans l'entreprise par des statistiques et des rapports réalisés.

Le DATA WARHOUSE se distingue deux aspects : d'une part l'arrangement des données selon une base de connaissance et d'autre part, la manque de système automatique de traitement des connaissances.

➤ Intégration matérielle

a. Groupware

Une tendance dans le développement est survenue en informatique ; la volonté des acteurs économiques à minimiser les coûts matérialisés par les CSCW (Computer Suported Cooperative Work), le Groupware.

Ce dernier est un logiciel qui permet à des utilisateurs reliés par un réseau informatique de travailler ensemble¹³ la technologie du Groupware avec ses mécanismes fondamentaux d'outils de communication, de collaboration et de coordination.

Le Groupware regroupe l'ensemble des techniques informatiques et de télécommunications qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs séparés ou réunis par le temps et l'espace à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'informatique et aux télécoms.¹⁴

b. ERP (Entreprise Ressource Planning)

C'est un logiciel intégré dont le but est de traiter et de coordonner l'ensemble des fonctions de l'entreprise. Il vise à unifier le système d'information d'une entreprise.

¹³ www.futura-sciences.com

¹⁴ Définition de l' AFCET [cxp, 1995]

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

L'ERP est une application qui prend du temps à percevoir et à s'installer mais il est parfaitement bénéficiaire à la rentabilité d'une entreprise

➤ Modélisation de tâche ou de savoir-faire

a. Workflow

Le Workflow ou « flux de travail » désigne la normalisation du progrès en s'attachant à la circulation de l'information, il sert à décrire le circuit de validation. Gestion des flux de travaux,

Le Workflow est un mécanisme qui permet généralement la permanence et assimile les acteurs en spécifiant leur rôle et leur place.

b. Knowledge management

Aujourd'hui, nous sommes inondés d'informations ; il est nécessaire d'appliquer une stratégie dans le traitement et la propagation de l'information dans les activités. La gestion des connaissances (Knowledge management) est une approche stratégique dont l'objectif est fixé grâce à une exploitation optimale des connaissances.

D'après des praticiens et des académiciens comme : **R.C.Tisseyre et Larry Prusak, J.Yperax et C.Desprès et aussi D.Chauvel**, il est indispensable en gestion des connaissances de faire la distinction entre les données, les informations et les connaissances estimées comme des coordonnées qui aboutissent vers la prise de décision et l'action.

I.1.4 Les avantages et limites des TIC

Parmi les avantages d'une meilleure intégration des TIC, on note ce qui suit :

a. L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises et selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique aux Etats-Unis. D'un point de vue général, les avantages des TIC peuvent être définis à trois niveaux :¹⁵

➤ Point de vue du système d'information :

- Une meilleure connaissance de l'environnement ; réactivité plus forte face à cet environnement ;
- Hausse de la productivité du travail pour la saisie et réutilisation de l'information, donc baisse des coûts ;
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une stratégie plus performante.

¹⁵ Site de Malek Boualem. Avantages et inconvénients des TIC. <http://experts-univers.com/inconvenients-avantages-des-ntic.html>, consulté le 20 décembre 2015.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- Point de vue organisationnel et professionnel :
 - Fonctionnement et organisation moins hiérarchisée et partage d'information de l'entreprise ;
 - Meilleure gestion des ressources humaine comme le recrutement et gestion des carrières plus facile ;
 - Création de nouveaux emplois.
 - Point de vue commercial :
 - Meilleure connaissance de la clientèle ;
 - Développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs ;
 - Nouveau circuit de production grâce à l'extension potentielle du marché dont le commerce électronique.
- b.** Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale. Entre 1999 et 2010, le volume global des paiements a atteint 330 milliards d'opérations par an, où la plus forte croissance a été enregistrée dans les paiements électroniques, qui représentaient 85% de tous les paiements autres que ceux en espèces.¹⁶
- c.** Une meilleure capacité pour lutter contre le cyber insécurité émanant des pirates informatiques et des cybercriminels. A lui seul, le vol d'identité coûte à l'économie canadienne 2.5 milliards par an.
- d.** La capacité de répondre à la croissance de demande par désintermédiation en offrant aux consommateurs un plus grand accès en ligne aux produits et prestations de service. Selon une récente enquête OCM (Organisation Commune de Marché), les cadres dans divers industries augmentent les canaux de désintermédiation pour deux raisons: elle leur permet d'en apprendre d'avantage de leurs clients et permet de les servir plus efficacement.¹⁷

Selon **Benat Bilbao-Osorio**:

« Le rôle des TIC pour la croissance économique et la création d'emplois de qualité n'ont jamais été examinés d'aussi près. Malgré les craintes de voir les TIC accélérer le déploiement des ressources dans les pays en développement, les avantages des TIC sont aujourd'hui

¹⁶ Association canadienne des paiements (2010), Stratégie de l'APC pour les paiements : vision 2020 : https://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_news/payments_strategy_vision_2020_fr.pdf, consulté le 20 décembre 2015.

¹⁷ Les TIC dans le secteur des services financiers// évaluer les besoins en matière de ressources humaines : <http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2012/09/ICTC ICT in FinancialService FR 9 12.pdf>, consulté le 20 décembre 2015.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

largement reconnus et représentent une méthode permettant aux entreprises et au secteur économique d'optimiser la productivité, de libérer des ressources et d'encourager l'innovation et la création d'emploi »¹⁸.

➤ Les limites de l'investissement dans les TIC

A la lumière de ces différentes lectures, on constate que les TIC ne procurent pas seulement des avantages, mais elles impliquent également des limites ou bien des risques qui l'entravent.

L'objectif ici n'est pas de faire la critique de ces technologies mais plutôt d'essayer de déterminer à priori, et appréhender ce que pourraient être les conséquences de leur utilisation ; parmi ses limites on cite :

- L'apparition des blogs ¹⁹ et le partage du contenu avec les internautes; toute modification sur un domaine donné pousse l'entreprise à faire des efforts financiers lourds et une modification de l'offre produits/services plus marquée dans le but de garder une longueur d'avance sur les concurrents, c'est l' « exposition à la concurrence » ;
- Un risque qu'on peut dire qu'il n'est pas important mais reste tout de même notable à mentionner et qui concerne la confidentialité et la sécurité des données de l'entreprise, autrement dit le risque de pillage et le piratage des données (exportation au pillage) ;
- D'un côté, ses outils (technologie de l'information et de communication) font augmenter la réactivité de l'entreprise mais de l'autre côté, il ya un risque d'une baisse de la productivité et de son rendement par la rédaction excessive de courriers et de message électronique et l'alimentation de différents outils de l'entreprise.

I.2 Les technologies de l'information et de la communication dans le monde

Les TIC continuent de se développer et de croître sans cesse avec un rythme très important et cela dans tous les pays du monde. Les pays sous-développés ont compris l'importance de ces TIC dans les différents secteurs de la vie sociale et économique.

¹⁸ Senior économiste et co-auteur du rapport, Global Competitiveness and Benchmarking Network, World Economic Forum,

¹⁹ Blog : en français blogue et parfois appelé cybercanet ou bloc-notes, est un type de site web ou une partie d'un site web, utilisé généralement pour la publication périodique et régulière d'article.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

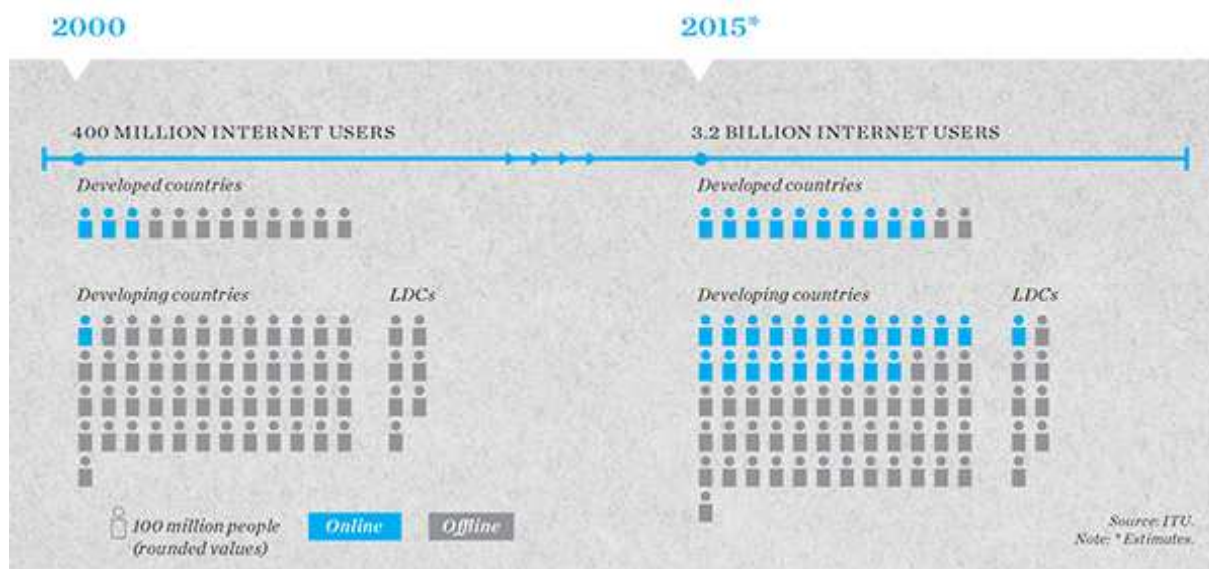
Aujourd'hui, on connaît les opportunités offertes par les TIC favorisant la croissance et la productivité et jouent un rôle important dans l'amélioration des conditions de vie (création d'emplois, accès à l'éducation et la culture, etc.).

Les TIC constituent une chance pour les pays du sud ; le rapprochement des distances est un avantage considérable ; l'abaissement des frontières facilite et favorise l'échange et le partage tant économiquement que culturellement ; une opportunité d'enrichissement réciproque. En effet, on peut parler de mondialisation dans ce cas et même plus encore de globalisation ; ces concepts ne cessent de se confirmer, tout le monde est en concurrence, sur toute la planète et sur tous les domaines d'activité humaine, et les TIC sont au service de cette mutation mondiale.

Pour chiffrer et quantifier toutes les évolutions des TIC au niveau mondial, on s'est référé aux publications de l'UIT (Union Internationale des Télécommunications) qui publie les données mondiales à ce sujet²⁰.

Dans son rapport de 2015, elle commence par évoquer le nombre de personnes qui sont en ligne, ils sont désormais plus de trois milliards dans le monde et la progression continue dans tous les continents. Le nombre d'internautes dans le pays en développement a doublé entre 2009 et 2015.

Figure n°1 : Evolution du nombre d'internautes dans les pays en développement



Source : <http://www.itu.int>, consulté le 02 janvier 2016

²⁰ Pour plus de détails, consulter le site : <http://www.itu.int>

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Dans son classement, on constate la présence de pays européens dans les premières places et par les pays à revenus élevés (Australie, Canada, Etas Unis, Chine...), et met en évidence l'aspect dynamique de plusieurs pays dans leurs progrès, en l'occurrence les pays du Golf ainsi que l'Europe de l'Est ; les pays d'Afrique progressent aussi moyennement selon leurs richesses et les politiques menées.

L'Algérie, elle aussi a compris les bienfaits de cette révolution numérique et a mis en place une stratégie nationale, l'e-Algérie, pour atteindre des objectifs selon un plan préétabli ; les voisins du Maghreb en l'occurrence le Maroc et la Tunisie sont sur la même lancée, la Tunisie un peu plus en avance dans ce domaine.

Malgré ces efforts, l'Algérie reste loin derrière selon le classement du forum économique mondial sur les TIC et se positionne à la 129^{ème} place sur 143 pays en 2014, d'où l'urgence d'accélérer les mesures pour améliorer la situation et se mettre au moins au niveau de nos voisins.

Section 2 : Performance et concepts liés aux TIC

La propagation des TIC, certainement le développement d'internet, est regardée comme une transformation des règles de la concurrence dans l'industrie bancaire. Les entreprises s'équipent en effet en moyens informatiques (matériels et logiciels) et en moyens de communication.

Les TIC apparaissent séparément dans les secteurs et branches d'activités, notamment dans le secteur économique. Ainsi, il existe une ressemblance avec d'autres concepts de ce secteur, bien que l'étude des facteurs déterminants de la performance ait toujours été au cœur des préoccupations de la recherche en entreprise.

Cette section, consiste à définir l'analogie des TIC avec d'autres concepts économiques ainsi que la notion de performance et enfin les facteurs favorisant le développement des TIC.

II.1 La notion de performance

La notion de performance est définie sur le plan littéraire par plusieurs interprétations qui sont simultanément ou indistinctement utilisées dans le but d'établir de manière précise sa

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

définition, bien que l'étude des facteurs déterminants de la performance ait toujours été au cœur des préoccupations de la recherche en entreprise²¹.

La performance a trois significations majeures tels que : le succès, l'action et la capacité :

- **Le succès** : la performance transmet un résultat positif et donne une représentation de la réussite propre à l'entreprise ;
- **L'action** : peut désigner conjointement les résultats et les actions mis en œuvre dans le but de les atteindre ;
- **La capacité** : la performance renvoie au potentiel.

ALBANES (1978), définit la performance comme « la raison des postes de gestion ; elle implique l'efficacité et l'efficacé ». De son côté, TCHANKAM(2000) définit l'entreprise performante comme « celle qui fait mieux que ses concurrents sur le court, moyen et long terme ». On peut dire aussi que la performance autorise les dirigeants d'expliquer le lien entre l'entreprise et son fonctionnement habituel.

Par ailleurs, il est difficile d'approprier le concept de performance dans une définition complexe dans l'entreprise ; elle a atteint tous les services et tous les niveaux de responsabilité.

II.2 L'analogie du concept TIC avec d'autres concepts économique

Les TIC sont plein essor, l'innovation et les complications ont excité les théoriciens et les acteurs à les restituer pareilles avec d'autre définition.

D'après GREENAN et MANGENATIN²², on peut distinguer trois analogies qui sont :

II.2.1 Une analogie avec le concept d'investissement

L'investissement est l'action d'investir, c'est-à-dire l'acquisition de nouveaux moyens de production, d'améliorer leur rendement, ou la création de ressources assigné à collaborer à la production. Au delà, l'informatisation peut être censée comme un investissement. Effectivement, l'utilisation des TIC consiste en l'acquisition du matériel informatique ou de logiciel qui peut être pris comme un investissement.

²¹ Fidél Nwamen (2006), Impact des TIC (technologie de l'information et de communication) sur la performance commerciale des entreprises, Revue des sciences de gestion, n18, P.60.

²² Voir D.FRORAY et J.MAIRESSE., Op.cité., P.32

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Il excite aussi d'autres charges au niveau de l'entreprise à propos de l'utilisation des TIC comme : la formation du personnel, la constitution de base de données

II.2.2 Une analogie avec la recherche et développement

La R&D, ont été définis et codifiés par l'organisation de coopération et de développement économique (OCDE), comme suit : Ils englobent les travaux de création entrepris de façon systématique en vue d'accroître la somme des connaissances y compris la connaissance de l'homme, et son but est notamment la recherche d'avantages pour l'entreprise et aussi l'utilisation des TIC à des effets sur la nouveauté.

Cette analogie devient bizarre car l'investissement en R&D désire l'augmentation de la productivité mais ce n'est pas toujours les cas de l'utilisation des TIC dans l'entreprise.

II.2.3 Une analogie avec l'électrification

Certains auteurs cherchent à prouver que l'informatisation suit le même trajet tel que l'électrification.

L'analogie entre ces deux concepts est difficile car l'électricité est une origine d'énergie, mais les TIC non.

II.3. Facteurs favorisant le développement des TIC

Il existe quatre facteurs qui sont expliqués comme suit :

II.3.1 Facteurs sociétaux

Les collectivités locales investissent dans l'enseignement sur les TIC pour perfectionner la compétitivité des établissements de leurs territoires.

Une hausse du niveau d'éducation a permis l'utilisation d'ordinateurs personnels et de logiciels plus ou moins complexes par un coefficient croissant de la population.

Selon **Bille Gates, PDG de Microsoft, ami 1997** :

« Internet entraînera de nombreux changements dans la société parce que c'est potentiellement un moyen extrêmement efficace de mettre en contact acheteurs et vendeurs ».

II.3.2 Facteurs techniques

Une augmentation rapide de la capacité des processeurs et de la capacité des artères de transmission a entraîné une baisse importante des coûts unitaires des services de communications et surtout une génération croissante des systèmes d'accès à l'internet à haut débit.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Au lieu d'avoir des infrastructures séparées pour chaque catégorie des services (téléphone, diffusion de l'audiovisuel, transmission des données, etc.), les informations de toutes formes (texte, image, film, musique, photos, etc.) ont été numérisées, ce qui a permis de tirer profit de la convergence numérique dans les TIC en rassemblant des infrastructures de commutation et de transmission hors de prix. Cette numérisation est d'autant plus intéressante que ces infrastructures sont caractérisées par des coûts fixes élevés et des coûts marginaux faibles ce qui implique un immense changement des modèles économiques des opérateurs de télécommunications.

II.3.3 Facteurs commerciaux

Le marché des TIC a été bouleversé ces quinze dernières années. En premier lieu, avec l'essor colossal de la téléphonie mobile et de l'Internet fixe à haut débit, puis récemment avec l'internet mobile à haut débit, ce qui définit l'étape essentielle de la convergence des technologies du traitement de l'information et de la communication.

L'évolution des coûts des systèmes des TIC et le développement de la concurrence avec l'émergence de nouveaux fournisseurs de services ont favorisé l'essor spectaculaire des offres commerciales des services de l'information et de la communication. Cet essor est caractérisé par des bouquets de services avec des tarifs forfaitaires abordables incluant généralement des appels téléphoniques illimités, en accès à l'internet à haut débit et un accès à des chaînes de télévision.

Le but des opérations de télécommunication est de vendre de la bande passante²³ et des services à valeur ajoutée, et non pas de vendre des minutes de télécommunication. La part des revenus des services de données et de l'internet est en hausse constante alors que part des revenus des opérateurs de télécommunications venant de la téléphonie vocale est en baisse constante.

II.3.4 Facteurs économiques

Le développement des activités tertiaires au détriment des activités primaires et secondaires dans les pays industrialisés a augmenté les besoins de traitement de l'information et de communication des entreprises.

²³ **La bande passante** désigne la capacité de la liaison internet de l'utilisateur qui s'exprime généralement en kilobits ou gigabits par seconde. A taille de fichier constante, la bande passante de l'utilisateur qui détermine la vitesse de chargement d'une page ou d'une application.

Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

La diffusion des technologies de l'information représente l'exemple le plus flagrant de la pénétration intersectorielle des progrès technologiques, et elle constitue désormais une des principales sources potentielles de gains de productivité dans le secteur tertiaire. Les nouvelles technologies d'information ont bouleversé l'organisation et la structure des entreprises et ont provoqué une nette amélioration des performances techniques dans beaucoup d'activités économiques.²⁴

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous pouvons conclure que l'espace des technologies de l'information et de communication (TIC) reste en évolution. Cette position est effectivement due au développement que ce secteur prend principalement en matière d'innovation et il ne finit pas de se confirmer jour après jour.

Les TIC ont une place importante sur presque tous les aspects de notre vie quotidienne et il devient très difficile d'entourer tous les concepts. Cela nous a permis la compréhension de quelques éléments clés tentant d'intégrer ces TIC dans le cadre de la théorie économique.

²⁴ Croissance, emplois et productivité dans le secteur tertiaire : controverses théoriques et réalités suisses. Mara C. Harvey, dissertation.com

Chapitre II :

*Evolution des moyens de paiement et
leur dématérialisation*

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

Introduction

Le secteur bancaire intègre peu à peu les procédés de paiement électronique et notamment grâce à l'informatique et à l'informatisation des moyens de paiement. De nos jours, ces derniers sont existants sous de multiples formes et font partie intégrante de l'activité humaine. De plus, la société dans laquelle nous vivons, c'est à dire une société de consommation, tout le monde, qu'il soit pauvre ou riche, est intéressé par les moyens de paiement car ils sont omniprésents. Aujourd'hui, il est même possible de payer directement à domicile avec le développement d'internet et la création de la monnaie virtuelle. Ainsi, depuis la création de la monnaie, elle est passée de l'état matériel, à l'état scriptural, puis à l'état électronique et enfin à l'état virtuel

En effet, les activités de paiement sont au cœur des métiers de la banque. Elles sont déterminantes dans la construction et le développement d'une relation de qualité avec leurs clients.

Ainsi, le développement des NTIC a changé la façon dont les agents détiennent et échangent la monnaie. En effet, la monnaie fiduciaire tend dans les pays les plus développés vers un usage très minime, et se voit remplacer par des outils plus sûrs, plus rapides, moins encombrants et donc énormément efficaces. Cette dématérialisation des moyens de paiement se poursuit actuellement avec le processus de monétisation de manière accélérée, en vue d'améliorer la qualité des prestations bancaires qui dépendent fortement de la qualité de leur système de paiement mis en place et qui a conduit à la création des banques à distance.

Dans ce chapitre, nous verrons, d'abord, les systèmes et les différents moyens de paiement en première section puis, nous allons voir le système d'évaluation de la performance des services de banque à distance, dans la deuxième section.

Section 1 : Les systèmes et moyens de paiement et leur modernisation.

La modernisation des systèmes de paiement conduit à des réformes financières représentatives menées jusqu'à son achèvement par le ministère des finances par la modernisation rapide des systèmes de paiement pour améliorer et développer la qualité des services bancaires. L'admission de nouveaux canaux d'accès offert à la clientèle répond à la volonté et le bon plaisir de mettre à la disposition des clients de nouveaux services.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

I.1 Les infrastructures nécessaires et évolution des moyens de paiement

L'innovation dans le domaine des moyens de paiement s'est accélérée, et il est important à l'économie dans son ensemble, qui contribue à la confiance des utilisateurs de la monnaie ; il existe aussi de large compétence en évolution (système de paiement, système de compensation et système de règlement-livraison d'instruments financiers) ainsi que des moyens de paiement scripturaux.

Les moyens de paiement permettent d'utiliser la monnaie disposée en compte de dépôt ou en espèce pour régler les dépenses et dettes. Aujourd'hui, à partir d'un support connecté et avec la notion de nouveaux moyens accessibles sur le marché, les opérations de paiement sont réalisées à distance.

Les banques exposent un nombre conséquent de services à leurs clients quelque soit les particuliers ou bien les entreprises. A titre d'exemple, on peut citer la tenue des comptes, la publication de relevés bancaires, la fourniture d'identités bancaires et la propagation de moyens de paiement (virements, prélèvements, chèques, cartes bancaires, etc.) et pour que les clients soient satisfaits à propos de ses opérations, les banques doivent être puissantes et compter sur des infrastructures solides et adaptés, c'est-à-dire chercher de nouvelles solutions.

L'accès à la concurrence des services de paiement à de nouveaux acteurs à été favorable aux innovations technologiques conduisant à l'invention de nouvelles accoutumances de paiement ; la concurrence doit être encadrée pour permettre le développement dans un cadre favorable aux consommateurs.

La sécurité et la garantie des paiements sont les attentes essentielles. Ainsi, l'accroissement du commerce sur internet s'est accompagnée d'une intensification de solutions de paiement « e-paiement »¹ offrant des alternances au traditionnel paiement par carte.

L'objectif est donc d'être au courant, parmi les différentes solutions d'adaptation de ces technologies à l'intérieur de la banque, ce qui a été fait ou ce qui peut aussi être transformé et amendé, autrement dit amélioré. L'utilisation de ces technologies peut aussi s'appliquer aux niveaux des agences ou des particuliers ou encore pour les réseaux internet ou les réseaux d'information qui permettent la circulation des opérations entre les banques.

¹ e-paiement : c'est le paiement par internet grâce à un ordinateur ou bien à partir d'un téléphone via un réseau de téléphone mobile.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

I.2 Les moyens de paiement scripturaux

Les banques ont de vastes fonctions et parmi ses fonctions la gestion de moyens de paiement, c'est-à-dire la mise en circulation de la monnaie avec ses différentes formes et la vente des produits financiers sur les différents marchés financiers.

Selon l'article L.311-3 du marché monétaire et financier, les moyens de paiement scripturaux « sont considérés comme moyens de paiement de tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds quel que soit le support ou le procédé technique utilisé ».

L'utilisation de ce moyen de paiement est toujours attachée d'une écriture en compte ; les règlements de certaines opérations financières par voie bancaire comporte essentiellement l'utilisation d'un moyen de paiement scriptural.

Les moyens de paiement scripturaux sont de ce fait opposés aux moyens de paiement fiduciaires que sont les billets de banque et les pièces de monnaie. La monnaie scripturale est plus avantageuse que la monnaie fiduciaire, et peut aussi se convertir en monnaie fiduciaire et en monnaie électronique².

Les moyens de paiement scripturaux permettent aux clients d'effectuer leurs règlements à distance ; cela encouragerait les clients puisque ça leur enlève l'obligation d'être physiquement en présence du destinataire des opérations.

Aussi les moyens de paiements scripturaux disposent aux clients une grande sécurisation des opérations contre les pertes, les vols ou les falsifications ; la monnaie scripturale peut être considérée comme une forme de dématérialisation de la monnaie fiduciaire.

L'implication des institutions bancaires dans la sécurisation des échanges en ligne permet de réduire les risques de fraude et de blanchiment en rassurant le consommateur, permettant ainsi d'accroître le commerce en ligne.³

Le système financier algérien, notamment bancaire, met à notre disposition de nombreux moyens de paiement pour effectuer différentes opérations :

² Monnaie électronique : est un substitut à l'argent liquide (pièces et billets) réservé dans un mécanisme électronique.

³ Sylvain le barillec, (2006-2007), Principes économiques des réseaux : le secteur bancaire, université de rennes1.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

I.2.1 Les cartes bancaires

Selon RAYMOND GUILLIEN et JEAN VINCENT⁴, la carte bancaire est un « document de format standardisé émis par des banques et qui permet à son détenteur de régler facilement des achats chez des professionnels équipés de terminaux de paiement ». On distingue ainsi différents types de cartes :

a. Carte de retrait

La carte de retrait est une carte délivrée par un établissement de crédit ou par un établissement de paiement permettant à son titulaire d'effectuer uniquement des retraits d'espèces dans les distributeurs ou dans les guichets automatiques. La carte de retrait peut voir son utilisation limitée à un seul établissement ou à une seule agence bancaire.⁵

b. Carte de paiement

Elle permet le paiement des opérations en carte directement par une simple saisie d'un code (pin), elle permet aussi d'effectuer des achats à distance (Internet, téléphone).

c. Les cartes internationales

Elle permet les mêmes opérations précitées, dont l'action s'étend à l'étranger.

I.2.2 Le prélèvement

Il permet à un créancier d'être à l'initiative de la mise en couverture de ses créances sur son débiteur, dont il sert souvent pour payer à dates fixes des sommes qui ne varient pas.

I.2.3 Le virement

C'est le transfert d'argent de compte à compte autrement dit, c'est un ordre donné à la banque de transférer une somme sur un autre compte ou au même réseau bancaire ; il est généralement pour le versement des salaires, prestation sociales, etc.

I.2.4 Le titre interbancaire de paiement ou TIP

Est une sorte de coupon qui est adressé par un créancier au titulaire du compte⁶, celui-ci doit le signer, accompagné d'un RIB⁷ à l'expéditeur, il est ensuite transféré à la banque qui effectue le prélèvement.

⁴ V. raymond guillien et jean Vincent. Lexique des termes juridiques. 13^eed. 2001

⁵ <http://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/carte-de-retrait>, consulté le mercredi le 06 avril 2016

⁶ http://www.linternaute.com/argent/pratique/banque/137/les_diff%C3%A9rents_moyens_de_paiement.html, consulté le mercredi le 06 avril 2016

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

I.2.5 Le chèque

Le règlement des achats par chèque permet des transmissions de fonds entre deux personnes sur la base d'un écrit sans port d'espèces ni accès par un système électronique.

Les chèques bien considérés comme monnaie scripturale est en existence bien loin d'avoir autant d'avantages que les virements ou autres prélèvements.

Le progrès ainsi la propagation d'internet a fait apparaître de nouveaux moyens de paiement, c'est tout naturellement l'apparition des TIC a favorisé l'apparition de nouveaux moyens de paiement scripturaux. On peut principalement citer :

I.2.6 Le portefeuille électronique

Est un mécanisme sécurisé installé sur des appareils électroniques portables essentiellement de téléphones mobiles, qui permet d'effectuer un virement d'un compte vers un autre.

La mission de ce type de paiement dans les banques est de borner le besoin de fournir des billets et des pièces de monnaie et bien sur limiter le besoin pour la banque de se fournir en monnaie banque centrale.

I.2.7 Le e-commerce (le commerce électronique)

Il représente un moyen de paiement électronique qui est la vente en ligne ou bien à distance, des biens et services à partir des sites Web marchands et qui se fait à travers d'un réseau internet. Les banques comptent en profiter pour mettre en lumière leur rôle dans le commerce électronique.

I.3 Le système de paiement interbancaire

L'évolution du nombre de transactions en volume grâce aux moyens de paiement scripturaux où ces derniers sont fondamentaux pour les échanges qui concernent soit les particuliers ou bien les entreprises. Une grande partie de ces transactions se transportent via le système interbancaire spécialement quand il s'agit de montant considérable.

Dans le but d'affirmer l'intégrité du système interbancaire, celui-ci fait d'un extrême effort de modernisation des systèmes de paiement. Ces derniers couvrent un certain nombre d'instruments, organismes et procédures qui interagissent et qui assurent la circulation de la monnaie.

⁷ Le relevé d'identité bancaire : qui contient les coordonnées bancaires du client, et ya une possibilité de le communiquer sans risque d'erreur donc on parle de la domiciliation bancaire.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

L'utilisation du système d'information et de communication permet de donner des instructions et transmettre des informations sur les paiements entre débiteurs et bénéficiaires ; en plus de procéder à leur règlement.

Pour l'Algérie, le système bancaire possède plusieurs moyens de paiement dont les agents économiques ont recours. La gestion des moyens de paiement et les prestations des services d'investissement entraînent des opérations de livraison et de règlements. Les transactions entre agents non bancaires (ANB) réalisent chaque jour plusieurs opérations ce qui pousse la banque à réaliser des traitements en compensation pour que les règlements soient menés jusqu'à la fin. Autrement dit, toute transaction faite entre deux agents porte une dette à la banque qui reçoit les fonds vers celle qui les transmet.

Les réformes des systèmes de compensation, et avec la dématérialisation des chèques, la compensation habituelle, traditionnelle, est complètement disparue pour laisser place à des systèmes de télé-compensation⁸ totalement automatisés.

Les banques disposent de plusieurs systèmes pour échanger leur paiement. Ces systèmes d'échanges de paiement entre banques peuvent être séparés en trois sortes : les systèmes utilisés pour l'échange de paiement de masse et ceux utilisés pour l'échange des paiements de gros montants et celui de règlement-livraison de titres.

I.3.1 Le système de paiement de masse

Appelé aussi paiement de détail, cette réforme des systèmes de paiement permet de réduire l'intervention manuelle et affirmer un maximum de sécurité et de rapidité des opérations qui assurent des fonctions de compensation. Ce système, fonctionne le plus souvent en monnaie commerciale et traite des moyens de paiement de masse : virements, prélèvements, chèques, cartes, etc.

I.3.2 Le système de paiement de gros montant automatisé (SYGMA)

C'est un système qui est caractérisé par un montant des opérations très élevés. Le SYGMA est un système où les transferts de liquidités sont exécutés, en monnaie centrale, à

⁸ Télé-compensation bancaire : est une technique ou bien un procédé qui facilite les paiements et l'encaissement des chèques entre toutes les banques.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

l'unité de manière irrévocable et finalisée si la provision au compte de règlement du donneur d'ordre est disponible et suffisante.⁹

I.3.3 Le système de règlement-livraison de titres

Le règlement-livraison comporte une livraison de titres d'une partie à une autre et elle a globalement lieu contre paiement. Lorsqu'il s'agit des actions achetées et vendues, la transmission de la propriété de ces actions ainsi que l'actualisation du paiement sont affirmés par un système de règlement-livraison composé dont le rendement affecte une importance pratique vitale au fonctionnement d'un marché boursier.

Le système de paiement interbancaire applique plusieurs techniques qui affirment la transmission des paiements, ainsi les banques algériennes utilisent comme réseau : le SWIFT, les réseaux de postes, les DZ-PACK (support télé communicationnel de transmission des données), le réseau national de télé communications et le réseau SIT :

➤ Le réseau SWIFT

Il est considérablement utilisé en Algérie par les banques et aussi les autres établissements financiers.

Le SWIFT (Society For WorldWide Interbank Telecommunication), est une société de droit belge fondée en 1973 dans le but de remédier aux inconvénients des flux de papier. Elle a ouvert un réseau opérationnel qui porte le même nom en 1977. Le réseau SWIFT est un système de traitement des opérations bancaires internationales et aussi la transmission des messages entre les banques affiliées c'est un réseau qui permet le gain en temps, c'est-à-dire c'est un système sûr, rapide, peu coûteux et en même temps fiable.

Aujourd'hui, la majorité des virements internationaux passent par ce réseau. Le SWIFT est un réseau par lequel se passent des ordres de paiement entre deux banques, aussi des ordres de transferts de fonds de clientèles des banques, des ordres d'achat et de vente de valeurs mobilières, des opérations d'ouverture de crédits documentaires, etc.

Avec l'apparition des TIC, une innovation majeure de SWIFT a donné naissance au le SWIFT PC CONNECT. Ce dernier étale les services SWIFT aux agences qui sans quelles passent par la direction générale, elles peuvent accéder à une opération de crédit documentaire.

⁹ Http : www.beac.int, Banque des Etats de l'Afrique centrale (CM), Institut d'émission des Etats membres de la communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

➤ Le réseau SIT

Il est fondé dans les années 1980 au sein des pays développés ; c'est un réseau opérationnel dans le but est d'automatiser les relations et opérations qui se font entre les différentes banques et la banque centrale.

Le SIT (le Service Intercommunal de Transport en Commun) est fondé par la communauté de communes du bassin ; il remplace les ordinateurs de compensation et son but est le traitement des moyens de paiement par télétransmission entre les centres informatiques de banques.

➤ Les réseaux de la poste

Muni d'un réseau et d'une infrastructure imposante ; la poste assure des opérations de paiement, opérations de service postaux (colis et courrier), des chèques postaux ainsi des prestations de paiement (trafic épargne, et trafic mandats).

➤ Le réseau national de télécommunication

Est un réseau informatique qui dispose d'une infrastructure constituée de : câbles souterrains, câbles sous-marins, de faisceaux hertziens, des stations terriennes de télécommunication des stations radio rurales et de réseaux de téléphonie mobile.

➤ Le réseau de transmission de donnée DZ-PACK

Ce réseau a été créé en 1996 par l'administration des postes et des télécommunications. Il couvre l'intégralité du territoire national. Le DZ-PACK est employé pour les usages à fort débit de données.

➤ Le RTC et le réseau TELEX

Ce sont deux réseaux de télécommunication et de transmission de données. Ils s'adressent aux applications transactionnelles de petite durée. La mise en application d'un système au niveau de la banque a des objectifs différents :

- La normalisation des échanges en continu entre les banques, c'est-à-dire du client émetteur de l'ordre de paiement au client destinataire ;
- La diminution des délais du routage de l'information et le diminutif des coûts d'échanges interbancaires ;
- La sécurité du système, notamment son fonctionnement est garanti.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

Section 2 : Système d'évaluation de la performance des services de banque à distance

La mutation technologique en matière d'information et de communication a accordé de nouvelles formes de distribution de services bancaires telle la banque à distance et qui a poussé les entreprises financières à une stratégie de distribution multi-canal. L'efficacité de ces nouvelles activités est compliquée à mesurer et un système d'évaluation de la performance des services de banque à distance intégré dans un système global devient nécessaire.

II.1 La banque à distance, réponse à l'évolution de l'environnement technologique et économique

L'évolution de l'environnement explique la croissance rapide des services de banque à distance auprès des établissements de crédits et qui a rendu nécessaire de nouvelles stratégies bancaires fondées sur la ré-estimation des acquis (les réseaux d'agence) et sur l'investissement dans les nouveaux canaux résultant de l'innovation technologique (la banque à distance).

II.1.1 La mutation de l'activité bancaire face à l'environnement

Dans la deuxième moitié du 20^{ème} siècle, la révolution technologique dans le secteur de l'information et de la communication ainsi que la mondialisation de l'activité économique et financière ont impliqué de profondes mutations de l'activité bancaire en termes réglementaires, techniques et stratégiques.

La banque à distance a bâti une réponse technique et stratégique à la révolution technologique et aux nouvelles conditions économiques ; la donne financière en est changée.

A. La banque à distance réponse à l'innovation technologique

L'apparition et le développement de la banque à distance a été rendu nécessaire par :

- La demande d'une production de service bancaire sur mesure liée à l'information des méthodes d'accès à ces services avec l'apparition des GAB/DAB, le Minitel, l'audiotex et la banque sur Internet ;
- Le démarrage d'opérations bancaires à toute forme d'établissement par la loi bancaire de 1984 : si les établissements de crédit maintiennent le monopole des opérations essentielles (gestion des moyens de paiements et collecte de l'épargne), l'opportunité pour les autres de réaliser les opérations similaires a créé une concurrence dynamique de nouveaux entrants. A cela s'ajoute à la concurrence bancaire à l'échelle internationale et, avec Internet, tout client pour consulter ses comptes et effectuer ses

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

opérations bancaires auprès de l'établissement de son choix à l'aide d'un simple PC et quelle que soit sa localisation géographique. ;

- Les attentes des clients face aux nouvelles technologies mises en évidence par quelques études : un consommateur sur quatre ne fréquente jamais son agence et constitue une cible privilégiée pour la banque à distance (**Bossard Consultants, 1997**)¹⁰. Les potentialités sont énormes puisqu'en France, seulement 0.9% de la clientèle des particuliers utilise les services internet des banques cotées, ce qui place la France au neuvième rang en Europe, loin derrière l'Allemagne (4.2%), la Suède (6.9%) et la Finlande (17.4%) (**JP Morgan, 1999**)¹¹.

B. La banque à distance et nouvelle donne

Le développement des activités de la banque à distance modifie la donne aussi bien d'un point de vue financier, technologique que réglementaire :

- Les services de banque à distance augmentent les recettes d'exploitation des services bancaires en raison de la baisse du coût moyen de transaction, de la délocalisation des activités de télé-service qui diminue les frais de structure ainsi que des produits cachés (frais de connexion à internet pour réaliser des opérations traités gratuitement au guichet) ;
- La circulation électronique des flux d'information pose le double problème de la fiabilité et de la sécurisation ;
- La croissance rapide des transactions à distance rend nécessaire un cadre juridique et réglementaire tangible, aussi bien pour déterminer la loi applicable à une offre d'investissement en ligne à caractère mondial que pour déterminer, en matière fiscale, si un fournisseur internet avec un serveur situé dans le pays de ses clients étrangers peut être considéré comme y possédant un « établissement stable » (**PONS et KRUGER, 1999**)¹².

Un développement colossal des canaux de distribution à distance a rendu nécessaire de nouvelles stratégies bancaires.

¹⁰ **Bossard Consultants (1997)** : la banque future, l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de l'agence bancaire de demain

¹¹ **J.P.Morgan 1999**, Site Internet du Cercle de la banque : <http://www.qualisteam.fr>, consulté le 08/04/2016.

¹² **PONS.T, KRUGER.H. (1999)**, « contraintes juridiques et fiscales », banque magazine, n°603.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

II.1.2 La banque à distance et la stratégie bancaire

Face au nouveau paradigme de « banque à accès multiple » ; cette stratégie multi- canal implique un système de pilotage bancaire global.

A. Une stratégie multi-canal

En matière de stratégie multi-canal, il existe trois options :

- En premier lieu, une stratégie multi-canal indifférenciée laissant aux diverses clientèles une décision complète en leur offrant tous les produits par tous les canaux, ce qui est agréable pour le client mais conduit à un investissement maximum pour un retour improbable, compte tenu du risque de gaspillage par les clients des canaux les plus coûteux comme les agences ;
- En deuxième lieu, « une stratégie multi-canal différenciée conciliant les préférences des clients avec les impératifs adaptés à leurs besoins, soit par un système de tarification directe, soit par une tarification indirecte à travers des offres, éventuellement labellisées par des marques, associées à des profits d'utilisation des canaux »¹³ ;
- Enfin, une stratégie monocanal avec l'utilisation exclusive du canal de distribution à distance, comme le fait la banque directe (ex : filiale du groupe BNP Paribas) qui propose une panoplie de produits limités, mais des tarifs compétitifs et un accueil 24h sur 24 et 7jour sur 7. L'application d'une stratégie multi-canal demande d'élaborer un pilotage bancaire global.

B. Un pilotage bancaire global

Un pilotage multi-canal se base sur l'établissement d'un système global d'information bancaire. Les instruments sont maintenant disponibles avec les systèmes de datamining qui permettent une étude rapide dans des bases regroupant un nombre important de données (Datawarehouses) et les collecticiels (Groupwares) qui simplifient la communication sur les réseaux internes. Les recherches de distribution des autres biens et services peuvent conduire le pilotage de chaque canal à condition de tenir compte des particularités du métier bancaire.

Le bon pilotage multicanal reste encore à créer. Face à cette nouvelle stratégie, la notion et la mesure de la performance doivent évoluer.

¹³ **Jacques Richer**, « vers la banque multicanal », extrait de la revue banque n°588, janvier 1998 www.revue-banque.fr/article/vers-banque-multicanal/restricted_content , consulté le 08/04/2016.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

II.2 Un système général d'évaluation de la performance bancaire

L'évaluation de la performance ne peut se limiter à la seule mesure financière ; alors nous examinerons les différents aspects de la performance bancaire avant de présenter un système adapté d'évaluation de la performance de la banque à distance qui s'intègre dans un système général permettant un pilotage par la valeur (selon la conception de **MINTZBERG, 1994**¹⁴, et de **BOUQUIN, 2000**¹⁵).

II.2.1 Les aspects de la performance bancaire

L'analyse de la stratégie des banques face aux opportunités ouvertes par les nouvelles technologies a indiqué que le pilotage bancaire ne pouvait se limiter de suivre des indicateurs financiers de rentabilité, mais qu'il fallait examiner à la fois l'adaptation des services et des canaux de distribution aux besoins de la clientèle ainsi les conditions d'efficience du système d'information et de pilotage.

L'utilisation des systèmes d'évaluation non financière de la performance, permise par les nouvelles technologies d'informatique décisionnelle, repose sur une approche en termes de causalité ; les indicateurs non financiers expliquant les résultats financiers, comme le montre la démarche Balanced Scorecard¹⁶ (**KAPLAN et NORTON 1992, 1996**). Les seuls indicateurs financiers, signaux d'alarme souvent tardifs, doivent être combinés à d'autres indicateurs plus stratégiques pour analyser et évaluer la performance.

Pour entretenir la même appréciation positive des clients de demain, dans un système internationalisé où les avantages comparatifs sont plus construits que donnés, la banque doit se questionner en permanence sur son potentiel d'apprentissage et d'innovation : sélection et rétention des meilleurs collaborateurs, maîtrise des outils et des procédures organisationnelles ainsi que les technologies de l'information.

¹⁴ **MINTZBERG H. (1994)**, « l'obsession du contrôle n'est qu'une illusion », l'expression Management Review, été.

¹⁵ **BOUQUIN H. (2000)**, « Du contrôle de gestion au pilotage », l'expression Management Review, septembre, 58-66

¹⁶ La démarche Balanced Scorecard (**KAPLAN et NORTON 1992, 1996**) : une approche radicale qui se satisfait fort peu des traitements homéopathique... cette démarche propose d'élaborer la stratégie en respectant l'équilibre de quatre perspectives... Plus d'information consulter le lien suivant : <https://labcalidad.files.wordpress.com/2013/02/oil.pdf> consulter le 12/04/2016

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

II.2.2 Evaluation de la performance des services de banque à distance

L'objectif principal est la rentabilité financière, c'est-à-dire les actionnaires souhaitent la rémunération des capitaux investis. Nous estimerons donc la performance au travers de trois indicateurs (deux non financiers et un financier) : la qualité du service aux clients, l'efficacité organisationnelle et humaine ainsi que la rentabilité financière. Ces trois indicateurs en interdépendance constituent le système d'évaluation de la performance énoncé.

A. La qualité du service offert à la clientèle

Le lien entre le client et sa banque est la qualité fournie en termes de services. Aujourd'hui, le marché des comptes bancaires est saturé, dont le but est d'abord la fidélisation du client en lui offrant une palette complète de services par les nouveaux canaux de distribution. Des performances perçues comme mauvaises entraînent à plus ou moins long terme des fuites de clientèles et attirent un nouveau client qui coûterait plus cher que de fidéliser un client déjà existant. L'objectif est aussi de capter la population qui a une mentalité jeune et des habitudes tournées vers les nouvelles technologies. Tout ceci passe par l'organisation d'un système d'information multi-canal autour d'information centralisée de la clientèle avec mise à jour permanente.

B. L'efficacité organisationnelle et humaine

L'efficacité organisationnelle et humaine repose en premier lieu sur l'organisation technique qui est une utilisation optimale de tous les moyens modernes de télécommunication comme la téléphonie fixe et mobile, Minitel, TPS, Internet. En suite, l'organisation du travail dont une standardisation des procédures, séparation des flux et une limitation des heures de travail perdues. Enfin, l'organisation des ressources humaines ; nouvelles compétences requises par le développement des services à distance se traduisant par l'importance des sessions de formation, un turnover important et un rajeunissement du personnel, politique de recrutement et de formation personnel adaptée et adaptation de la convention collective bancaire.

La mesure de l'efficacité organisationnelle et humaine suppose de nouveaux indicateurs de productivité.

C. La rentabilité financière

La rentabilité financière d'un établissement de crédit se mesure par :

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

- L'analyse des soldes de gestion bancaire tels : le Produit Net bancaire (PNB) mesurant la contribution spécifique de l'établissement à la richesse nationale, le résultat Brut d'exploitation (RBE) faisant apparaître la capacité à engendrer une marge après imputation des frais généraux et des dotations aux amortissements, le Résultat d'Exploitation (RE) après soustraction des provisions d'exploitation qui concrétisent le risque et le Résultat Net (RN) qui revient aux actionnaires après déduction des éléments exceptionnels et divers et des impôts ;
- Le calcul du ratio comme le Return On Equity (ROE), rapport du RN au fonds propres, qui exprime la rentabilité de l'investissement de l'actionnaire, ratio conditionné par le Return On Assets (ROA), rapport de RE au total du bilan, qui exprime la rentabilité économique globale, ainsi que des coefficients d'exploitation, rapport de certaines charges comme les charges de personnel sur l'ensemble des charges, essentiels pour apprécier l'efficacité des nouveaux canaux.

Si, pour la seule activité de banque à distance, les ratios classiques (ROE, ROA, et coefficients d'exploitation) sont suffisants, pour la banque multi-canal, la mesure de la rentabilité financière de chaque canal est plus délicate. »¹⁷.

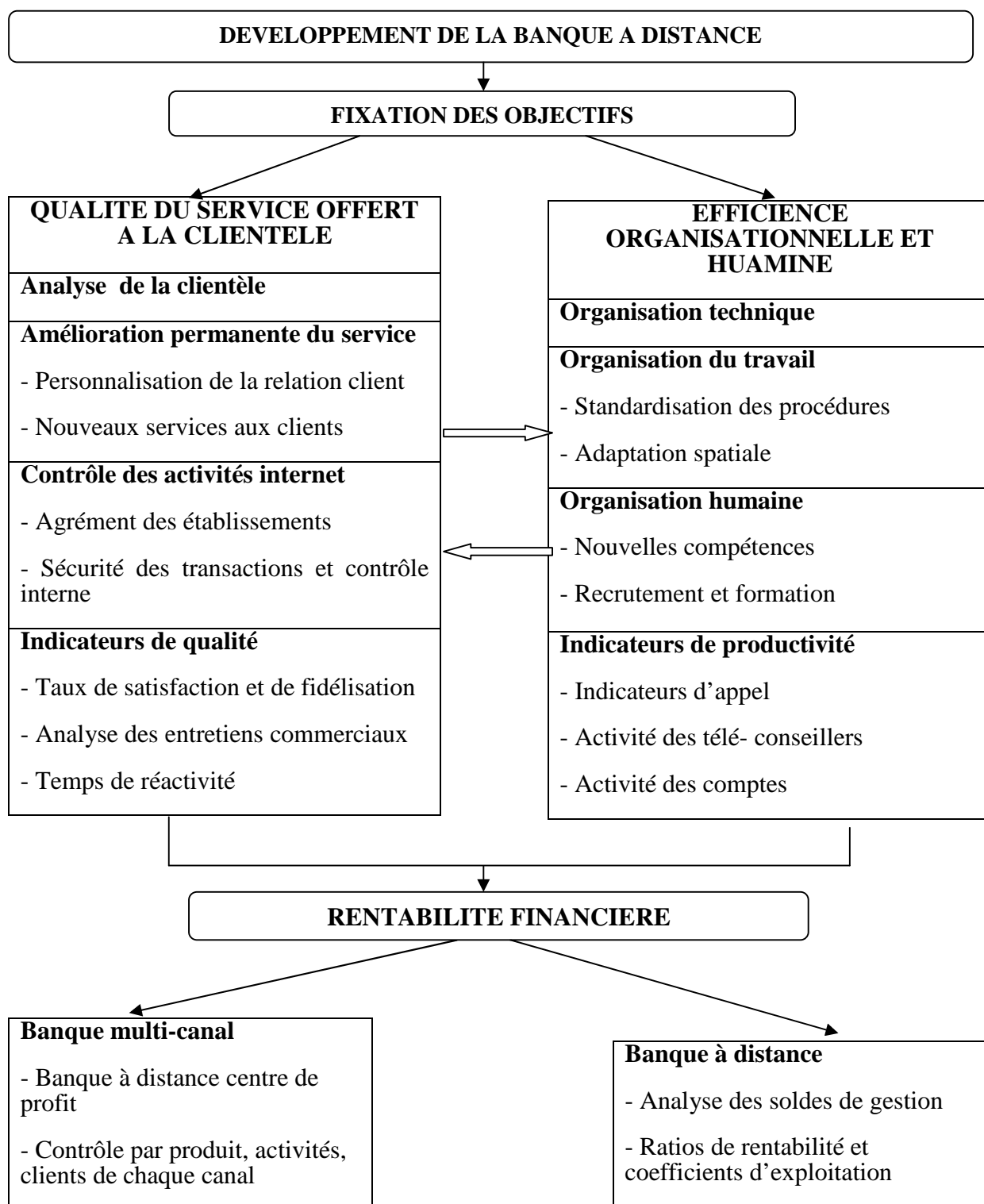
D. Le système d'évaluation de la performance

Le système d'évaluation de la performance de la banque à distance est représenté ainsi : (schéma 1)

¹⁷ Alain Capiez. Nouvelles technologie et performance le cas de la banque à distance. 22^{ème} congrès de l'AFC, mai 2001, France. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00584612/document>, publié le 9 avril 2011.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

Schéma n°1 : Svsystème d'évaluation de la performance de la banque à distance



Source : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00584612/document>, publié le 9 avril 2011

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

La performance se mesure par le degré de réalisation des objectifs fixés par la stratégie: c'est la qualité des services offerts à la clientèle et de l'efficience organisationnelle et humaine qui désignent la rentabilité financière nécessaire pour conserver les actionnaires actuels et capter de nouveaux investisseurs. Cette invention de valeur est ainsi le fruit de la répartition de la satisfaction des clients, des salariés et des actionnaires.

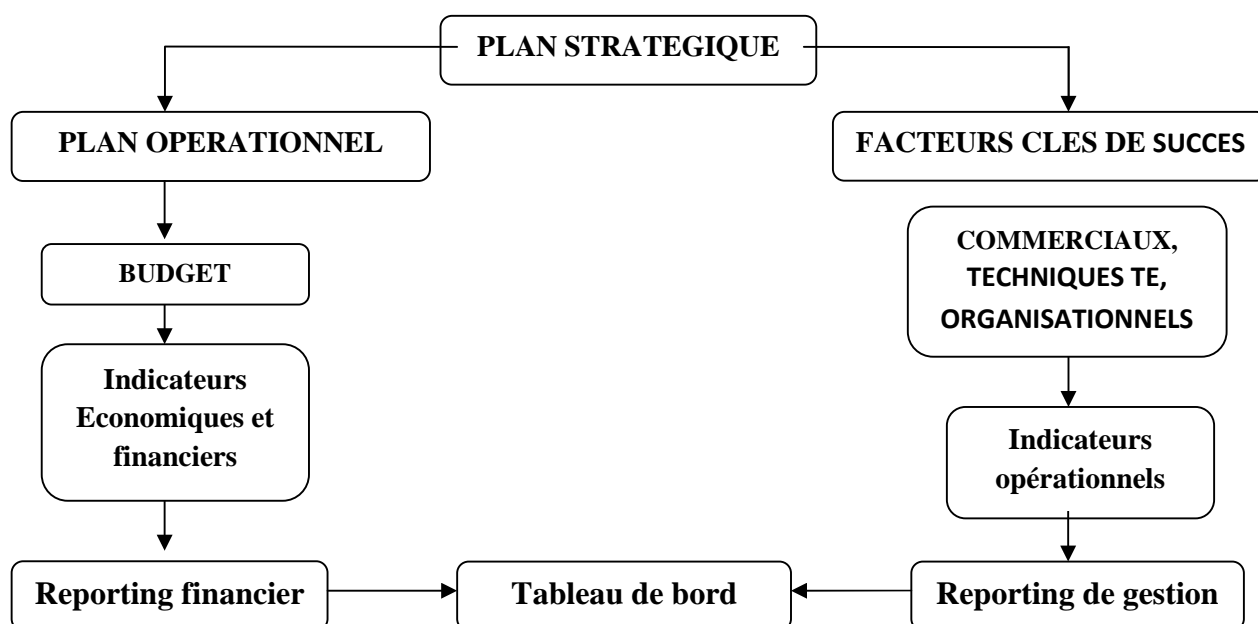
II.2.3 Système global d'évaluation de la performance et pilotage bancaire :

Il en est de même de la plupart des autres indicateurs qui, appliqués à l'ensemble de l'organisation bancaire, permettent de construire un système global d'évaluation de la performance et de mettre en œuvre un pilotage par la valeur.

A. Système global d'évaluation de la performance bancaire :

Un système global d'évaluation de la performance est fondé sur un reporting financier et un tableau de bord de gestion à une durée mensuelle, intégrés dans une approche stratégique (schéma 2)¹⁸. Ce système montre à la fois le niveau central de la banque, le niveau des activités et le niveau régional des opérations

Schéma n°2 : Reporting et tableau de bord de la performance.



Source : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00584612/document>, publié le 9 avril 2011

¹⁸ ROUACH M., NAULLEAU G., (2000), « Contrôle de gestion et stratégie dans la banque », Banque éditeur, Paris.

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

Un système global d'évaluation est appuyé sur un système d'information multi-canal. L'élaboration d'une info-centre s'impose afin de créer des extractions dans les différentes bases de données à destination et du tableau de bord de la direction générale et du tableau de bord des responsables d'entités de gestion. Aussi les institutions bancaires ont-ils commencé à développer de véritables systèmes décisionnels d'information de gestion, à partir de plateformes analytique accessibles et partageables entrant des modules de prévision et de simulation, limitées avec des systèmes d'ERP (Entreprise Ressources Planning) et de e-business. Un pilotage multi-canal peut alors être mis en œuvre.

B. Système d'évaluation et pilotage par la valeur

Un pilotage bancaire multi-canal s'exprime autour de la création de valeur, à partir des principaux mis en évidence par nos interlocuteurs : la qualité du service au client, l'organisation et l'implication du personnel, associés à une association active avec les prestataires extérieurs et à une gestion logique des ressources du marché financier. Les parties prenantes sont simplement identifiées : les clients qu'il faut capter et fidéliser par la diversité et la qualité des services offerts, les ressources humaines qu'il faut adopter pour leurs compétences, former et impliquer au maximum, les actionnaires qu'il faut financer équitablement.

II.3 Enjeux des TIC et importance économique

Tout au long de ce chapitre on ne cesse pas de rappeler l'importance et l'impact des TIC dans le secteur bancaire. Une succession considérable des innovations qui ont vu le jour durant les dernières décennies ; elles ont modifiées profondément le paysage et la nature même des services bancaires.

Pour être le maximum efficace, le domaine bancaire utilise l'ensemble des outils et des technologies variés, les réseaux de télécommunication et la téléphonie mobile, les moyens de transmission, les équipements informatiques, les bases de donnée de plus en plus vastes et sûres ainsi que les différents moyens de transaction financière.

Toutes ces innovations technologiques constituent et créent des opportunités commerciales et stratégiques énormes aucun doute à cela, la totalité des banques se sont aligné même les plus hésitantes de peur de disparaître.

Les différents changements qui bouleversent la banque traditionnelle et ceux qui arrivent dans l'avenir, constituent souvent un enjeu à court et à long terme, la vitesse

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

d'innovation est tellement forte que les investisseurs n'ont que peu de temps pour se décider et bien sur les plus audacieux tentent l'aventure et dans ce domaine les pionniers engrangent le plus grand profit.

Parmi les enjeux des TIC au niveau du secteur bancaire, on peut citer celui de la disparition de la banque (agence) traditionnelle, la montée en puissance du numérique et les relations à distance tendent à confirmer cette hypothèse. Actuellement, la majorité des banques optent pour les deux options pour ratisser large et toucher le plus de clientèle qui a désormais une double attente ; elle veut plus d'autonomie mais veut aussi un conseiller pour la rassurer, elle demande de la rapidité mais aussi de la proximité ; elle veut à la fois, une banque numérique et humaine.

L'autre grand enjeu pour les banques est certainement la concurrence accrue qui s'intensifie et qui vient de tous les fronts ; les géants de la technologie sont de nouveaux conquérants (Google, Apple et autres) ainsi que les différentes Startups ; ils prennent de plus en plus de part de marché dans ce domaine en proposant des applications performantes et accessibles pour tous.

Les acteurs bancaires sont dans l'obligation d'adapter à chaque fois leur stratégie pour rester le plus proche du client et revoir leur politique des tarifs pour rester compétitif et ne pas être distancé.

Conclusion

En fin de compte, l'avènement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, avec la téléphonie mobile, l'internet et le numérique ont créé de nouveaux moyens de moyens disposés au niveau des banques et facilite alors la communication des clients avec des banques et même le contact interbancaire, c'est-à-dire les compensations qui se font entre elles à partir des transactions des agents non bancaire.

La révolution technologique en matière d'information et de communication a impliqué l'apparition de la banque à distance et a encouragé les banques à la multi canalisation de la distribution de leurs services. La performance de ces nouvelles activités est compliquée à mesurer et a rendu nécessaire une opinion élargie et de nouveaux outils de mesure appropriés.

Les canaux de banque à distance sont des enjeux d'harmonie globale : ils s'accroissent et le client peut se servir de tous les canaux. Il est donc nécessaire de tous les insérer dans

Chapitre II : Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation

l'organisation. Une organisation efficace n'est pas la bonne organisation de chacun des canaux, mais une organisation qui soit apte de gérer toutes les interdépendances entre les canaux. C'est à ce prix que les banques pourront décrocher un avantage concurrentiel important dans le milieu financier.

Chapitre III :

***Etude et analyse des résultats du
l'enquête***

Introduction

Ce troisième chapitre est consacré au cas pratique de ce mémoire. Donc, on va commencer par expliquer la méthodologie suivie en exposant les démarches ainsi que les différentes difficultés rencontrées par rapport aux banques étudiées et leur environnement tout en essayant de définir la situation actuelle du secteur des TIC.

➤ **Méthodologie de recherche**

La méthodologie adoptée consiste à analyser les réponses recueillies par le questionnaire mis en place ; les investigations qualitatives et quantitatives sont la meilleure approche pour notre mémoire. Ainsi, on va essayer de répondre à certaines interrogations qui peuvent être formulées comme suit ;

- Quelle est la méthodologie suivie et quelles sont les difficultés rencontrées ?
- Quel est l'état des lieux de la technologie bancaire actuelle ?
- Quels sont les moyens de paiement et quels sont leurs coûts ?
- Quels sont les risques numériques et est-ce que la sécurité est bien assurée ?

➤ **Les modalités d'approche**

Lors du choix du thème de ce mémoire, on a mené un travail de recherche et de prospection afin de définir la meilleure approche qui répondra le mieux aux questions posées ; les entretiens qu'on a eus avec les différents acteurs bancaires nous ont orientés vers un choix qui est basé sur une approche qui consiste à diffuser un questionnaire.

La première difficulté pour réaliser ce travail est forcément l'obtention d'un rendez-vous pour un entretien ; les acteurs concernés sont inaccessibles et certainement très occupés et les agents compétents pour répondre à nos questions spécifiques sont difficiles à approcher. Ainsi, nos demandes n'ont reçu que des refus, et quand y'en a un qui accepte, ça ne dure que quelques minutes et c'est juste pour nous expliquer qu'ils n'ont pas de temps ou pour nous dire que c'est des informations qu'ils ne peuvent pas donner.

L'autre difficulté est forcément d'ordre stratégique ; les banques ne souhaitent pas divulguer certaines informations liées à leur fonctionnement ce qui est compréhensible ; elles sont hésitantes à fournir des informations concernant leur stratégie adoptée et les politiques suivies dans ce domaine dans un souci de confidentialité et de concurrence.

➤ Les outils utilisés

Dans le cadre de ce travail de recherche, on a élaboré un questionnaire qu'on a distribué aux différentes banques de notre échantillon constitué de quatorze banques, privées et publiques, de la ville de Bejaia afin de constater et d'essayer de mieux comprendre l'impact des nouvelles technologies sur le secteur bancaire local. La tâche n'était pas facile du fait que les banques ne se prêtaient pas à cet exercice aussi facilement que dans d'autres milieux où on a eu l'occasion de le faire dans d'autres occasions. Ainsi, il fallait bien formuler nos questions pour en tirer le maximum d'informations exploitables et de les traiter de manière optimale par le logiciel SPHINX IQ.

➤ L'environnement

Notre objet de recherche en l'occurrence les banques, sont toutes sur le même territoire local qui est celui de la ville de Bejaia, l'échantillon de quatorze banques, privées et publiques, est représentatif car les différentes agences suivent la politique de l'agence mère donc la même stratégie sur le plan national.

Section 1 : Etat des lieux de la technologie bancaire actuelle

Les banques intègrent sans cesse de nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs fonctions et dans leurs systèmes. Le facteur clé de succès d'une banque doit se traduire en des termes tels que la banque est un réseau de confiance ce qui implique que l'intégration des TIC devra prendre en compte cette dimension des choses.

I.1. L'impact de l'usage des TIC

Afin de réaliser l'importance de l'impact de l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication, le logiciel SPHYIX IQ nous a permis de mieux appréhender l'étude de terrain ; les graphes et tableaux suivants donneront clairement plus de significations sur ce point :

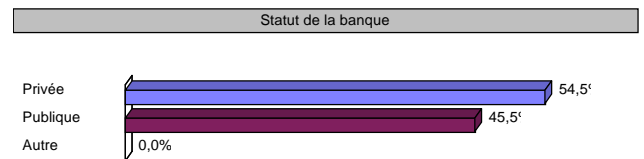
Tableau n°2 : Echantillon de banques répondant au questionnaire

Nom de la banque	Réponse
CPA Bank	OUI
ABC Bank	OUI
Société Générale Algérie	OUI
Houssing banque	OUI
BEA Bank	NON
CNEP Bank	OUI
BDL Bank	OUI
Trust Bank	NON
BNP Paribas	OUI
BNA Bank	OUI
BADR Bank	OUI
Algeria Golf Bank	OUI
NATEXIS Bank	OUI
EL Baraka	NON
Total	11/14

Source : D'après notre enquête

D'après ce tableau, le nombre de banques qui ont répondu au questionnaire est de onze (11) banques sur un total de quatorze (14) approchées. Comme le démontre la figure n°2, ces banques sont réparties entre 54.5% banques privées et 45.5% banques publiques, ce qui fait six (06) banques privées et cinq (05) banques publiques de notre échantillon d'étude.

Figure n°2 : Répartition par Statut



Source : Etabli à partir du logiciel Sphinx IQ

Les banques, confrontées à un environnement économique, réglementaire et technologique en pleine mutation, ont subi des changements profonds dans leur fonctionnement. Le tableau ci-dessous nous montre le degré d'intégration des différents aspects des TIC dans leur système.

Tableau n°3 : Les technologies que disposent les banques

Les TIC que dispose la banque	Nb. cit.	Fréq.
D'un réseau des distributeurs et guichets automatiques (DAB/GAB)	11	100%
D'un réseau de paiement électronique chez les commerçants	9	81,8%
D'un réseau des cartes bancaires	10	90,9%
D'un réseau de " banque à domicile "	6	54,5%
D'un réseau " SWIFT "	9	81,8%
D'un réseau " INTERNET "	9	81,8%
Autres	1	9,1%
TOTAL OBS.	11	

Source : D'après notre enquête

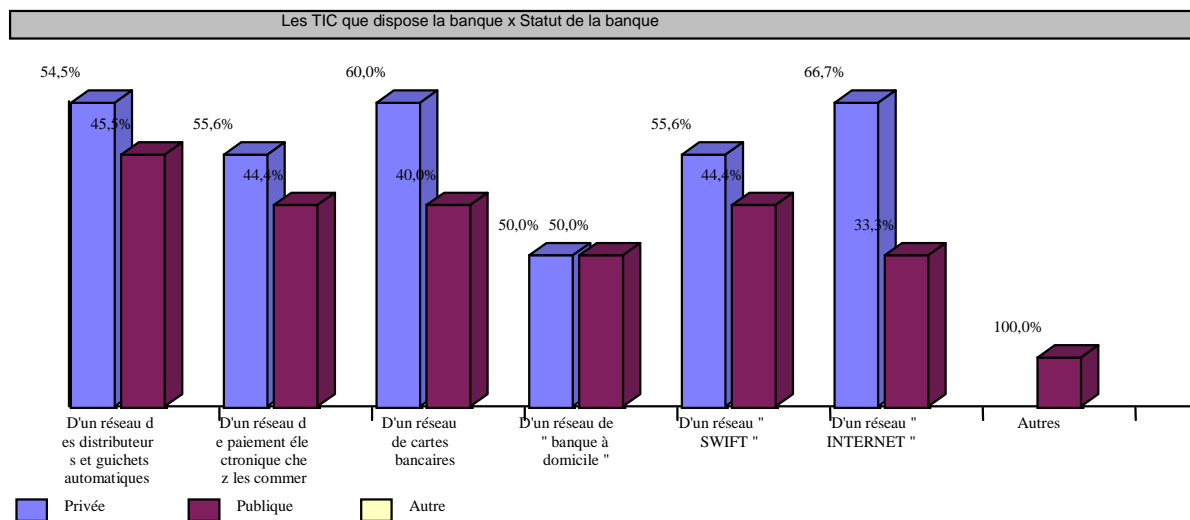
Ce tableau, ainsi que la figure n°3, nous expliquent que la totalité des banques disposent d'un réseau de distributeurs et guichets automatiques, (DAB/GAB), soit 100% ; alors que les autres services sont partagés

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

selon le besoin et l'objectif de chaque banque.

Aussi, on remarque que la majorité des banques disposent d'un réseau « INTERNET », d'un réseau « SWIFT », d'un réseau de paiement électronique chez les commerçants (de 81.8%) et d'un réseau de cartes bancaires (de 90.9%), c'est-à-dire le taux varie entre 55.6% et 66.7% pour les banques privées, et de 33.3% et 44.4% pour les banques publiques (voir la figure n°3). Par contre, seulement la moitié des banques (six au total) qui ont répondu à notre enquête disent posséder un réseau de banque à domicile.

Figure n°3 : Les TIC dans les banques selon leur statut (ville de Bejaïa)



Source : Etabli à partir du logiciel Sphinx IQ

Pendants ces dernières années, chaque banque introduit de nouvelles technologies dans le but de mieux s'intégrer dans la société et afin d'améliorer ses services. Hormis les technologies qui ont été citées dans le tableau n°3, quelques banques (neuf (09) au total) introduisent d'autres technologies qui sont présentées comme suit:

Tableau n°4 : Autres nouvelles technologies introduites

<u>Les banques</u>	<u>Les TIC introduites</u>
HOUSING BANK for Trade and Finance ALGERIA	- E-Banking, - E-Mailing, - SMS-Banking
BANK ABC	- Logiciels de gestion des produits bancaires
BADR Bank	- E-domiciliation bancaire
Société Générale Algérie	- Mise en place d'une version DELT plus récente et adaptée aux opérations bancaires avec une ergonomie - Divers produits BAD : Messagipro-SGANET, messagipro-SWIFT, SOGELINE
CNEP Banque	- Service E-Banking (suivez vos comptes en ligne 24h/24 et 7 jours/7, en toute sécurité)
BNP PARIBAS	- La banque en ligne
CPA Banque	- E-D-I; - NUMEX; - CNIS; - E-Banking
GULF Bank Alegria	- Pré-domiciliation en ligne; - AGB on line
BNA	- OUTLOOK

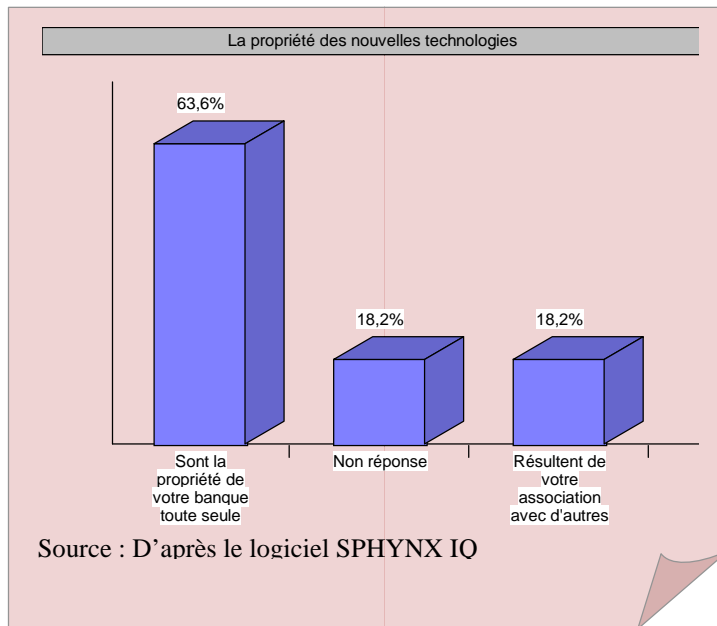
Source : Etabli par les auteurs d'après l'enquête de terrain

Le tableau ci-dessus résume les différentes technologies introduites par certaines banques privées ou publiques, nationales ou internationales, selon l'intérêt, le besoin et l'objectif estimé et espéré par chacune d'entre elles.

I.2. Importance de l'utilisation des TIC

Afin de réaliser l'utilisation des TIC, grâce au logiciel SPHINX IQ, nous a permis d'établir les graphes et les tableaux suivant :

Figure n°4 : La propriété des TIC



On remarque que 63.6% des banques qui ont répondu à notre enquête considèrent que les nouvelles technologies sont une propriété privée qui les concerne seules ; 18.2% des banques estiment qu'elles résultent de leur association avec d'autres banques pour une meilleure prise en charge des opérateurs économiques (BADR). Le reste des banques, c'est sans réponses (voir la figure n°4).

Le site Web, en tant que média interactif, présente une solution à la fois attirante et novatrice pour la banque ; il constitue un nouveau canal pour mieux faire connaître et promouvoir les produits et les services financiers. Mais, peut-on s'interroger sur la perspective de changement induite par ce canal, devenu un outil stratégique au service des clients ?

Tableau n°5 : Nombre moyen d'internautes après que la banque aie hébergé un site web

Le nombre moyen d'internaute	Nb. cit.	Frèq.
Non réponse	7	63,6%
Moins de 200	2	18,2%
700 et plus	2	18,2%
TOTAL OBS.	11	100%

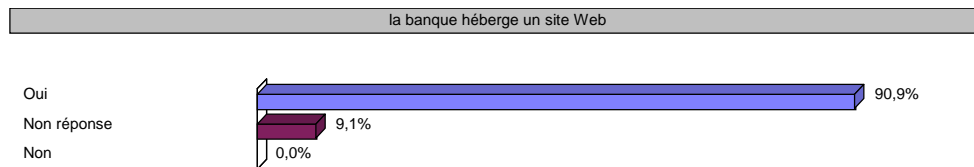
Source : Etabli par le logiciel du Sphinx IQ

La majorité des banques ont hébergé un site web, soit 90% des banques répondantes (figure n°5). Lorsqu'on regarde le tableau ci contre, on remarque que la plupart des banques (63.6%) n'ont pas répondu considérant que cette question était

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

vague selon elles ; mais 18.2% des banques ont répondu qu'en moyenne 200 internautes par jour se connectent à leur site alors que pour les autres 18.2%, plus de 700 internautes par jours accèdent à leur site web.

Figure n°5 : Hébergement d'un site web



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Les banques d'aujourd'hui créent un site web dont l'objectif est de présenter leur banque d'une meilleure façon, d'exposer des services à fournir et faire une publicité et promotion de nouveaux produits, comme le démontre le tableau suivant :

Tableau n°6 : Les objectifs de création d'un site internet

Objectifs de création d'un site	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	9,1%
Présentation de la banque	9	81,8%
Exposition des services à fournir	8	72,7%
Publicité et promotion de nouveaux produits	10	90,9%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	

Source : D'après notre enquête du terrain

Dix banques sur onze (91%) créent un site internet pour des publicités et des promotions de nouveaux produits ; la majorité des banques ont plus besoin de ce site pour présenter leur banque et les services offerts. Le CPA Bank et Houssing Bank ont d'autres objectifs qu'ils ont cités pendant

notre enquête, tels être proche du client et pouvoir réaliser des transactions en ligne.

Face à l'essor de numérique, les banques vont devoir mettre les bouchées doubles pour tenter de rester en contact avec leurs clients. Les particuliers désertent les agences au profit d'internet, et d'autres se déplacent encore pour des opérations complexes.

Pour ceux qui disposent d'une connexion Internet, ce canal est exploité pour les modalités suivantes (voir tableau n°7).

Tableau n°7: Utilisation d'Internet via le statut de la banque

	Statut de la banque			TOTAL
L'utilisation d'Internet	Privée	Publique	Autre	
Pour rechercher des informations	44,4%	55,6%	0,0%	100%
Consultation courrier électronique	44,4%	55,6%	0,0%	100%
Pour télécharger des fichiers (documents, rapport, études,...)	42,9%	57,1%	0,0%	100%
Echange de fichiers avec les clients	66,7%	33,3%	0,0%	100%
Echange de données avec les coopérants (ou liens avec vos agences)	60,0%	40,0%	0,0%	100%
La présentation de la banque	50,0%	50,0%	0,0%	100%
Diminuer les couts	66,7%	33,3%	0,0%	100%
Non réponse	100%	0,0%	0,0%	100%
Pour télécharger des logiciels (gratuit ou pas)	0,0%	100%	0,0%	100%
Autres	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	54,5%	45,5%	0,0%	100%

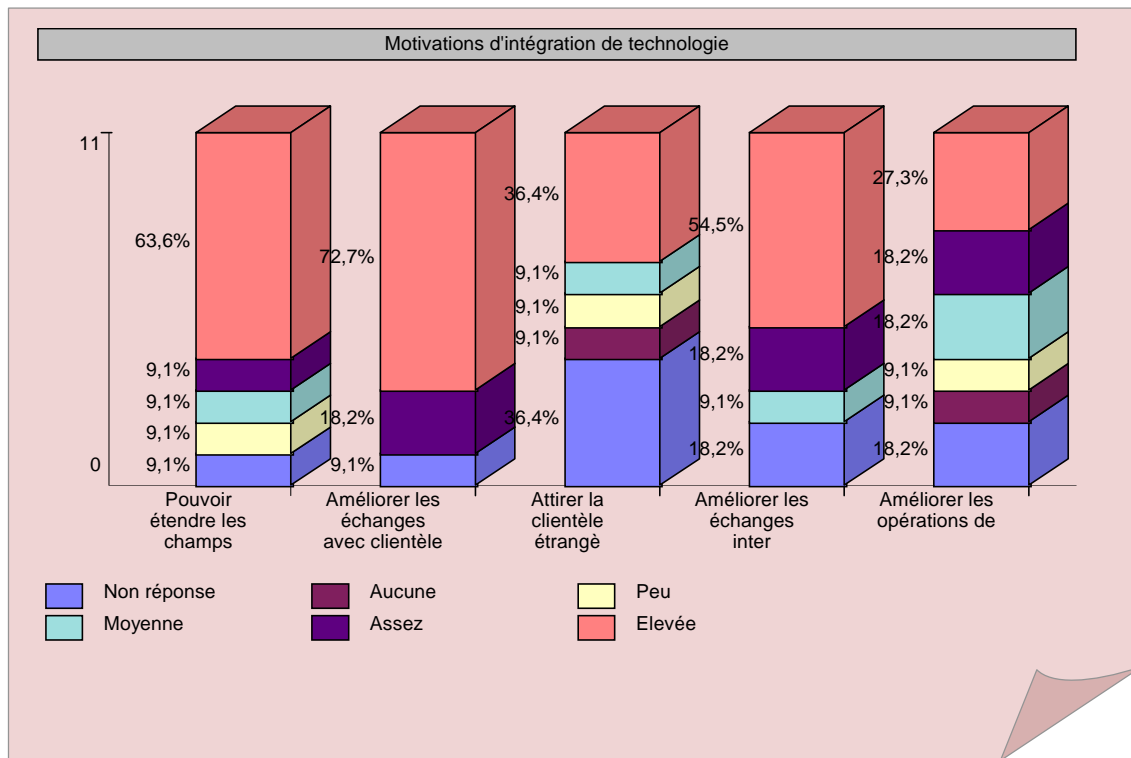
Source : D'après notre enquête de terrain

D'après les résultats obtenus, on remarque que toutes les banques utilisent l'internet pour différentes opérations. Ainsi, les banques privées utilisent plus l'internet pour : échange de fichiers avec les clients, échange de données avec les coopérants et aussi pour diminuer les coûts (taux d'utilisation varie entre 60% et 66.7%).

Concernant les banques publiques, plus de 55% disent que l'usage d'internet est plus réservé à la recherche d'informations, consulter les courriers électroniques et aussi pour télécharger des fichiers (études, rapports, documents,...). On constate aussi que 100% des banques publiques utilisent internet pour télécharger des logiciels (gratuits, ou pas).

Donc, les banques sont bien motivées d'introduire des nouvelles technologies tout au long de l'année. Et pour mieux connaître leurs motivations, on a analysé un échantillon de onze (11) banques et on a constaté que la majorité des motivations sont à un degré d'importance élevé ; voir figure n°6 :

Figure n°6 : Motivations d'intégration de technologie

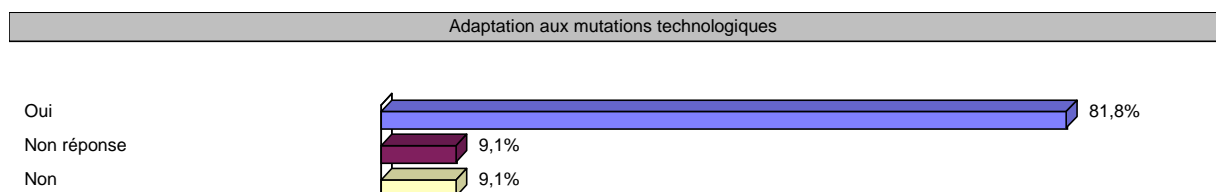


Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Comme le démontre la figure n°6, on remarque que toutes les motivations des banques sont de tendance élevée et le minimum est de 27.3% pour l'amélioration des opérations de marché. La majorité varie entre 54.5% et 72.7% pour une amélioration des échanges interbancaires, des échanges avec la clientèle ainsi que le pouvoir d'étendre les champs d'action de leur banque. Donc, c'est grâce à ces motivations que les banques arrivent à s'adapter aux mutations technologiques.

Dans notre enquête, 82% des banques qui ont répondu « OUI » s'adaptent facilement aux mutations (voir la figure n°7 ci-dessous).

Figure n°7 : Adaptation aux mutations des TIC



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

Par contre, quelques banques ont donné des causes de leur adaptation comme suit:

HOUSSING BANK et BNA: des formations préalables

BANK ABC : Training, tests, assistance

BADR Bank : dispose d'un effectif jeune et compétent

Société Générale Algérie : par voie d'instruction et de guide d'utilisation

CNEP Bank : pour répondre à la demande de la clientèle

BNP Paribas : facilité d'utilisation

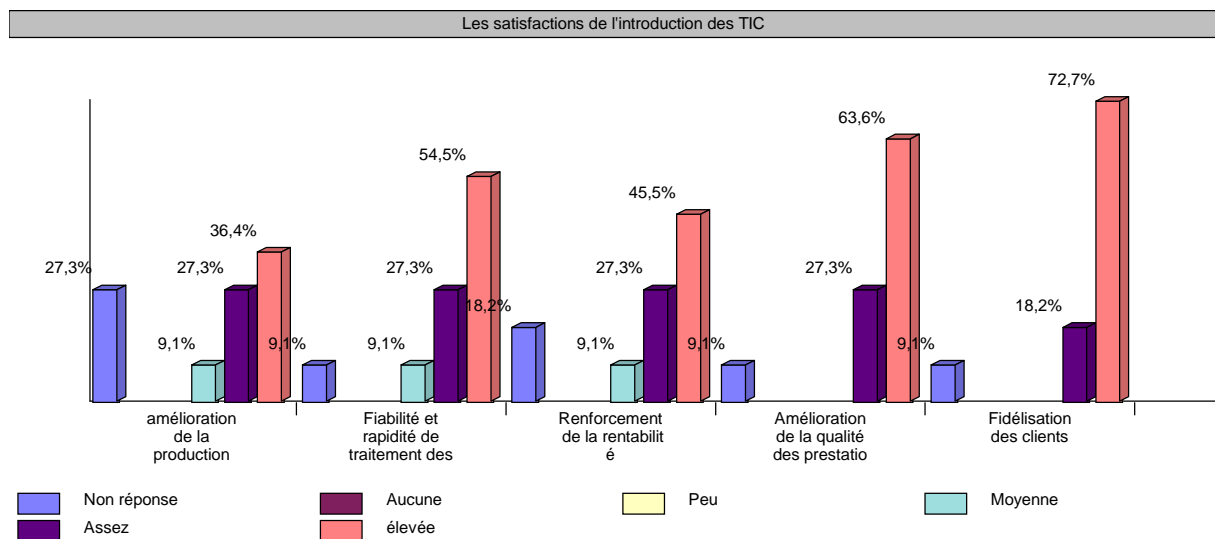
CPA Banque : Formation, Encadrement, Maitrise

GULF Bank Algeria : Cela s'impose, il faut se démarquer

On remarque aussi que 9% n'ont pas répondu à cette question et les 9% restantes prouvent des difficultés à s'adapter ce qui les poussent à programmer des séminaires ou des stages de perfectionnement, des cours de formation initiés par leur banque et aussi un apprentissage par la pratique.

Après s'être adapté aux mutations technologiques, viennent les satisfactions d'introduction des TIC au sein des banques. On a constaté que la majorité des banques, soit 72.7% ont acquis la fidélisation des clients, 63.6% ont une amélioration de la qualité des prestations et 54.5% ont une fiabilité et rapidité de traitement des opérations. Et pour certaines banques, c'est encore tôt de parler de ces quatre objectifs. Certes, elles introduisent de nouvelles technologies mais elles n'arrivent toujours pas à s'intégrer et à s'adapter à ces mutations ; donc aucune ou peu de satisfaction.

Figure n°8 : Les satisfactions de l'introduction des TIC



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

Ces études préalables sont primordiales pour une banque afin d'introduire des nouvelles technologies. Cependant, selon notre enquête, sept (07) banques sur onze (11), soit 54.5%, sont favorables pour des études alors que 9.1% ont décidé d'introduire des TIC sans aucune procédure d'étude (voir tableau n°8).

Tableau n°8 : Etudes d'implication préalables

Concernant les 54.5% des banques favorables à des études d'implication préalables, elles ont fait appel à : un Conseil de gouvernance (pour ABC Bank), une structure centrale chargée de ce volet (BADR Bank), d'un département Informatique et département d'opérations bancaire (Société générale Algérie), une équipe de projet central (CPA Bank) ou directement par la Centrale (Gulf Bank Algeria).

Etudes d'implication préalables	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	36,4%
Oui	6	54,5%
Non	1	9,1%
TOTAL OBS.	11	100%

Source : D'après notre enquête de terrain

Les TIC présentent un impact sur la productivité qui est à une échelle très importante pour la banque, mais également sur le mode interne de travail. Les réponses de cette dernière ont été les suivantes :

Tableau n°9 : Impact sur le mode interne du travail

	Non réponse	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Rapidité et fiabilité de traitement des	27,3%	36,4%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	100%
Réduction de la contrainte de la prés	27,3%	0,0%	0,0%	9,1%	18,2%	18,2%	27,3%	100%
Amélioration de l'efficacité et de la pr	27,3%	0,0%	9,1%	18,2%	0,0%	27,3%	18,2%	100%
Réduction du risque d'erreurs	27,3%	0,0%	18,2%	9,1%	9,1%	27,3%	9,1%	100%
Suppression des tâches en double	27,3%	0,0%	9,1%	0,0%	27,3%	18,2%	18,2%	100%
Autre	72,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	100%
Ensemble	34,8%	6,1%	6,1%	6,1%	9,1%	16,7%	21,2%	100%

Source : D'après notre enquête de terrain

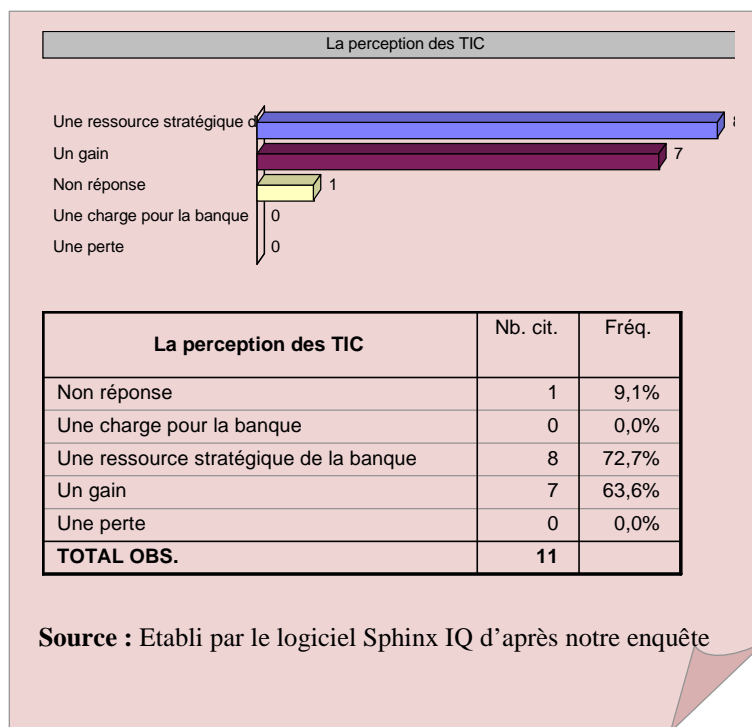
La majorité des réponses des banques déterminent que l'impact des TIC réside dans la rapidité et la fiabilité des opérations. Autres effets de l'introduction de nouvelles technologies sont : augmentation du nombre d'opérations (concernant CNAP Bank), stockage de l'information en archive pour toute re-vérification et une approche étroite dans la communication entre banque et client (banque CPA).

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

Ainsi, grâce aux technologies de l'information, les banques peuvent effectuer plusieurs opérations par jour et le temps moyen pour le traitement est rapide et efficace. Seule une banque qui a répondu à cette dernière, en l'occurrence la CPA, elle enregistre environ 400 opérations par jour avec l'outil informatique et seulement 100 opérations sans ; concernant le temps consacré au traitement qui est de 10 secondes par opération avec l'outil informatique et de 5 minutes sans.

Cinq banques, soit 45.5%, disposent d'indicateurs permettant de mesurer cet impact ; trois banques sur onze ont pu nous donner quelques indicateurs comme : PNB par agence (concernant ABC Bank), les statistiques (Société Générale Algérie) et évolution de la productivité et du portefeuille client (CPA).

Figure n°9 : Perception des TIC



Le point de vue des banques au sujet des TIC a été déterminé comme étant globalement une source de gain à 63.6%, ce qui représente sept (07) banques sur onze (11), et à 72.7% comme étant une ressource stratégique de la banque (figure n°9) et cela s'explique par l'investissement qui suit son installation dans l'entretien et la maintenance du matériel, comme dans la formation des employés pour

s'adapter aux TIC et à la maîtrise des outils.

Le rôle que joue la technologie au sein des banques est très important. C'est pour cela qu'au cours de notre enquête, la majorité des banques ont donné leur opinion personnelle concernant ce rôle et qui sont différentes l'un à l'autre. Pour la banque ABC, ceci est primordiale tout autant que la BNA ; la technologie nous permet d'améliorer nos performances et d'offrir à notre clientèle une rapidité de traitement des opérations et réduction des risques d'erreurs (BDL et CNEP). Concernant le CPA, elle joue plusieurs rôles comme :

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

développement, évolution de la part du marché bancaire, sécurité des opérations, fidélisation de la clientèle, automatisation des opérations et gestion fiable de l'information. Les TIC ont un rôle prépondérant et un gain en coût et en temps (Gulf Bank Algeria).

Section 2 : Coût de gestion et moyen de paiement

Après avoir précisé dans le cadre de notre partie théorique, dans le deuxième chapitre, l'évolution des moyens de paiement au niveau des banques, nous sommes passés aux systèmes de paiement interbancaires pour arriver enfin, dans cette section, à une analyse des résultats de la deuxième partie du questionnaire des banques interrogées et répondu favorablement.

II.1 Importance de l'investissement informatique

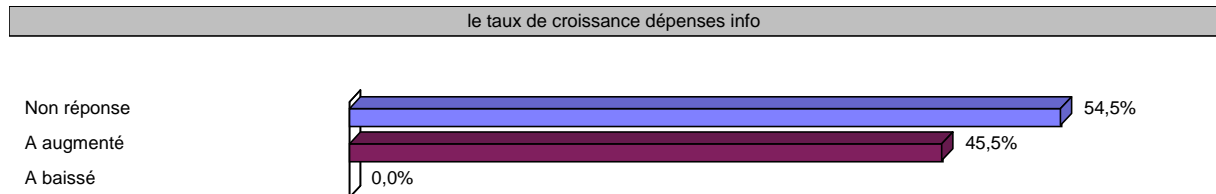
D'après le tableau n°10, une grande partie des banques (72.7%) n'ont pas répondu à cette question alors que 9.1% d'entre elles disent consacrer entre 30% et 40% de leur budget global des investissements technologiques ; 9.1% y consacrent une part située entre 10% et 20% alors que la part la plus élevée, qui est supérieure à 50% du budget, est adoptée par 9.1% de banques. De plus, ces banques, ont introduit des investissements énormes pour la mise en place d'un système électronique de compensation des chèques et des effets.

Tableau n°10 : La part (en %), des investissements –orientés vers l'informatique et les réseaux- par rapport au budget global des banques questionnées

Estimation des investissements info	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	8	72,7%
<5%	0	0,0%
Entre 5% et 10%	0	0,0%
Entre 10% et 20%	1	9,1%
Entre 20% et 30%	0	0,0%
Entre 30% et 40%	1	9,1%
Entre 40% et 50%	0	0,0%
>50%	1	9,1%
TOTAL OBS.	11	100%

Source : d'après notre enquête de terrain

Figure n° 10: Evolution du taux de croissance des dépenses informatique au niveau des banques de la ville de Bejaia



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Selon cette figure, 54.5% des banques n'ont pas pu nous répondre sur la question du taux de croissance annuelle des dépenses informatiques, alors que 45.5% des banques affirment l'augmentation de ce taux au cours de ces dernières années.

Cette évolution peut être liée soit à un souci des banques de vouloir maîtriser d'avantage le coût de leur investissement dans un contexte de marges bénéficiaires réduites, soit à une maturation des systèmes informatiques ; certains établissements considèrent que l'essentiel des investissements a été déjà réalisé.

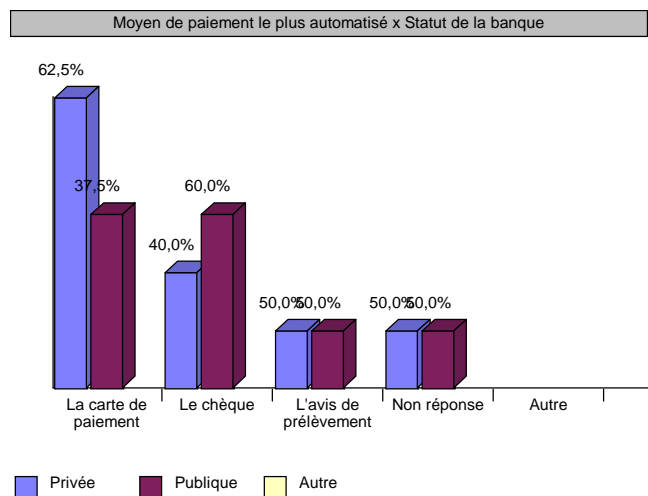
II.2 Le coût des différents moyens de paiement

Le coût unitaire moyen des principaux moyens de paiement comporte deux composantes : un coût direct recouvrant une composante technique (frais de fabrication, traitements administratifs ou techniques, charges de personnel d'exécution...) et une composante financière (englobant le coût d'immobilisation des espèces, de fraudes et d'incidents de paiement¹). Les trois instruments, sujets de notre enquête, sont le chèque, l'avis de prélèvement et la carte de paiement.

¹ Pour plus d'information, voir M.T. RAJHI, « les N.T.I.C. constituent-elles un des leviers de la création de la valeur pour les banques », Article du colloque international Juin

Figure n°11 : Les moyens de paiement selon leurs statuts

On note, d'après la figure n°11, que les clients de 62.5% des banques privées préfèrent la commande de la carte de paiement contre 37.5% des banques publiques alors que 40% les banques privées contre 60% des banques publiques préfèrent utiliser le chèque.



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Ainsi, on peut déduire que les banques privées privilégient des contacts avec leurs clients à distance tandis que les banques publiques, qui utilisent le chèque, les clients préfèrent

se présenter au niveau de la banque ; une égalité de 50% pour chacun des deux types de banques pour l'utilisation de l'avis de prélèvement.

Moyen de paiement le plus automatisé	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	18,2%
Le chèque	5	45,5%
L'avis de prélèvement	2	18,2%
La carte de paiement	8	72,7%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	

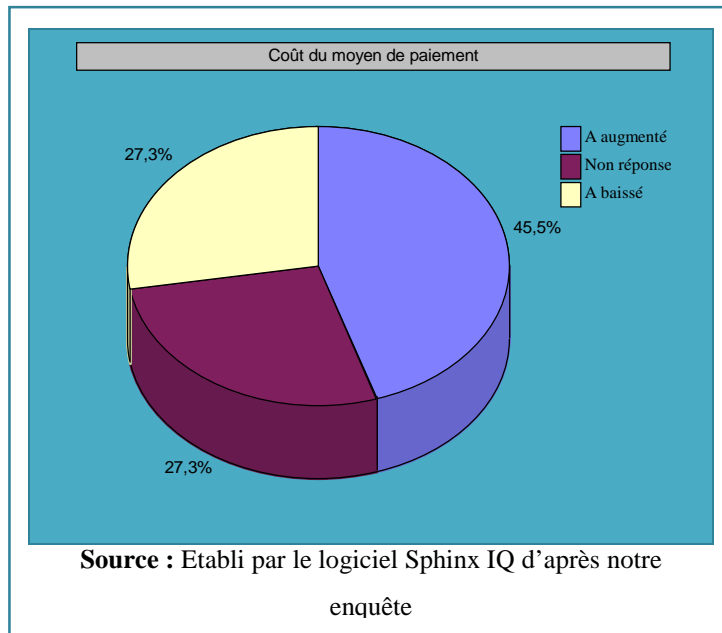
Source : D'après notre enquête de terrain

Tableau n°11 : Moyen de paiement le plus automatisé

D'après les banques interrogées, il s'est avéré que la carte de paiement est le moyen le plus automatisé (72.7%) car elle offre aux clients un paiement qui est virtuel,

c'est-à-dire via internet et elle permet aussi des retraits d'espèces aux distributeurs de billets, suivi par le chèque (45.5%) et enfin l'avis de prélèvement (18.2%) ; il existe aussi certaines banques qui utilisent d'autre moyens comme le Télétraitement (BADR) ainsi que le traitement des effets de commerce (concernant CPA).

Figure n°12 : Coût du moyen de paiement



Deux conclusions générales peuvent être, au préalable, dégagées : le coût des instruments de paiement a augmenté pour 45.5% des banques questionnées (démontré sur la figure n°12) et a baissé pour 27.3% ; plus un instrument de paiement est automatisé, moins son coût unitaire est élevé.

En effet, on a trouvé, d'après les résultats de l'enquête,

que la carte de paiement, étant le moyen de paiement le plus automatisé, a un coût unitaire moyen qui tend à baisser d'un pourcentage entre 1 et 3% (27.3%) alors que le chèque et l'avis de prélèvement, étant le moyen de paiement les moins automatisés, ont un coût unitaire moyen qui tend à baisser d'un pourcentage estimé inférieur à 1% (9.1%), dont 63.6% des banques n'ont pas répondu à cette question.

Tableau n°12 : La hausse et la baisse du coût unitaire par an

Estimation du coût	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	7	63,6%
<1%	1	9,1%
Entre 1% et 3%	3	27,3%
Entre 3% et 5%	0	0,0%
Entre 5% et 7%	0	0,0%
>7%	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

Source : D'après notre enquête de terrain

II.3 Importance de la sécurité informatique

La technologie fournit aux banques des outils de plus en plus puissants, permettant d'une part, l'amélioration de leur compétitivité et d'autre part, le renforcement de leur rentabilité et de leur productivité. Mais, au même temps l'informatisation des banques fait augmenter leur vulnérabilité.

Tableau n°13 : Programme de formation en interne de l'outil informatique

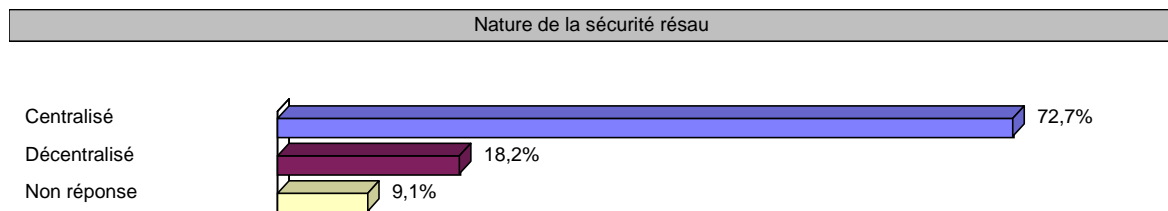
Programme de formation informatique	Non réponse	Oui	Non	TOTAL
Statut de la banque				
Privée	33,3%	50,0%	16,7%	100%
Publique	0,0%	40,0%	60,0%	100%
Autre	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	18,2%	45,5%	36,4%	100%

Source : D'après notre enquête de terrain

Au sein des banques interrogées, 45.5% disposent d'un programme de formation en interne de l'outil informatique dont 50% des banques privées et

40% de banques publiques. Un pourcentage important a répondu NON (soit 36.4%). En grande partie, ce sont les banques publiques qui ne disposent pas d'un programme de formation. Aussi, 18.2% des banques interrogées n'ont donné aucune réponse (banques privés).

Figure n°13 : Nature du réseau informatique



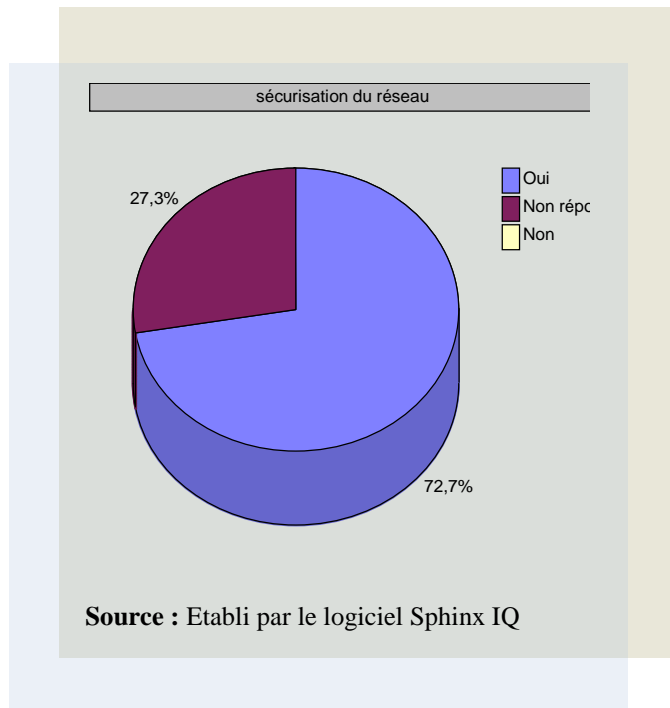
Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Il existe deux natures de la sécurité du réseau informatique. Cependant, d'après notre enquête, 72.7% des banques qui nous ont répondu estiment que leur réseau informatique est centralisé, et la nature de la sécurité réseau des 18.2% banques est décentralisée.

La sécurité du Système d'Information est l'affaire de tous et dans tous les domaines. Elle exige une démarche organisationnelle allant de l'analyse des risques jusqu'à la mise en place de moyens et de procédures afin de garantir : la confidentialité des informations, l'intégrité de l'information, la disponibilité de l'information et la protection contre les virus.

La majorité des banques sécurisent leur réseau en s'appuyant à des dispositifs de sécurité, soit avec des logiciels adaptés à des menaces comme les virus, soit par un service spécialement perçu pour ça.

Figure n°14 : Sécurisation du réseau



D'après notre enquête, la majorité des banques, soit 72.7%, sécurisent leur réseau. Concernant la banque BADR, elle dispose d'un programme de protection de données et utilise des logiciels nommés : Par Feu Windows ET Kaspersky And Point 10.

D'autre dispositifs ont été cités par d'autres banques comme : Autorisation d'accès spécifique, contrôle d'action et le Par Feu, codification des habilités, répartition par niveau de responsabilité (CPA

Bank) ; le département informatique veille au quotidien à la surveillance du réseau (Société Générale) ; Pour la BNA et AGB, c'est la centralisation qui veille à la sécurisation du réseau ; ou encore par DGA/Système d'information centralisée (CNAP). Par contre, la BNP Paribas n'a pas d'informations en ce qui concerne cette question car le service informatique est sur Alger, elle est parmi les trois (03) autres banques qui n'ont pas répondu: HOUSSING Bank, NATEXIS et la BDL.

II.4. Développement du système informatique (SI)

D'après le tableau n°14, le SI est développé à 100%, c'est-à-dire que toutes les banques ont investi dans le développement de celui-ci. Selon les banques interrogées, la stratégie de développement du SI a été effectuée sous quelques critères déterminés selon leur choix.

Critères de stratégie de développement	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	36,4%
Réalisation une économie d'échelle	3	27,3%
Assurer une plus large diffusion des produits et services	4	36,4%
Modernisation	6	54,5%
Autres	1	9,1%
TOTAL OBS.	11	

Source : D'après notre enquête de terrain

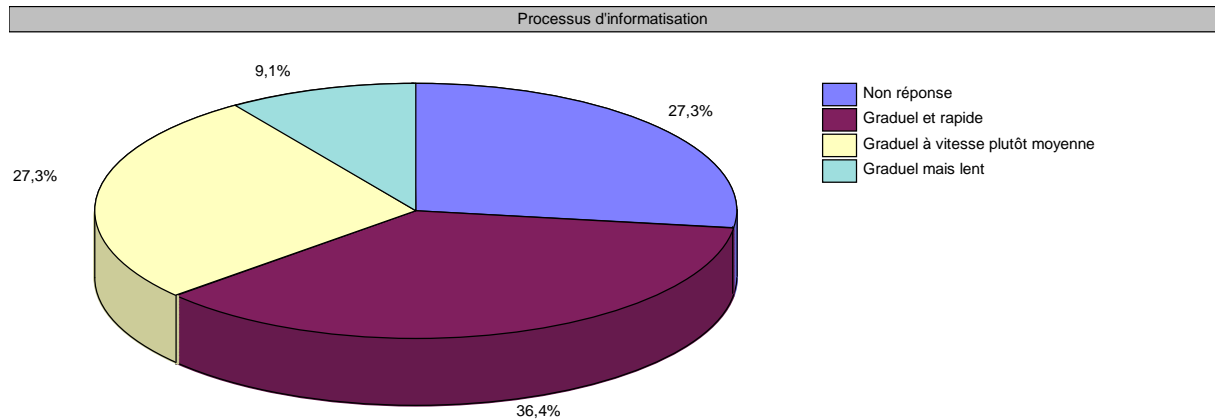
Tableau n °14 : Critères stratégiques de développement

Par contre, d'autres banques ont ajouté le critère de sécurité comme étant un facteur principal

qui les a orientés vers le développement du SI.

Les banques ont connu alors un processus d'informatisation à 36,4% graduel à vitesse rapide (ce qui fait 4/11 banques) et 27,3% graduel à vitesse plutôt moyenne (voir figure n°15). On remarque aussi que 1/4 des banques n'ont pas pu nous répondre, soit trois banques au total.

Figure n°15 : Processus d'informatisation



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Les banques sont toujours prêtes à introduire de nouvelles technologies pour améliorer leur quotidien. Donc, chaque banque consacre un budget à l'informatisation (équipement et logiciel), mais pendant notre enquête nul n'a pu répondre à cette question puisque lors des entretiens qu'on a eus avec les responsables, ces derniers nous ont expliqué que certaines informations sont centralisées et qu'elles ne peuvent être divulguées.

Par ailleurs, sur un total de réponses de deux (02) banques sur onze (11), le budget annuel destiné à l'informatisation du total du budget en pourcentage de la banque se répartit comme suit :

- ABC Bank : 40% de son budget total dans l'informatisation ;
- BNA Bank : 100% de son budget total.

II.5. Le contrôle de la performance du système informatique

Le développement de la micro-informatique et son utilisation devient indispensable pour les banques ce qui conduit à une augmentation des risques technologiques et informatiques, ce qui pousse les banques à contrôler la performance de leurs systèmes.

D'après les résultats de l'enquête (voir l'annexe n°3), 54,5% des banques interrogées (6 banques) contrôlent la performance de leurs systèmes, 27,3% d'entre elles disent que ce contrôle ne se déroule pas au niveau de leur agence.

Tableau n°15 : Déroulement du contrôle du système.

Déroulement du contrôle	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	5	45,5%
Annuellement	1	9,1%
Semestriellement	0	0,0%
Trimestriellement	0	0,0%
Mensuellement	5	45,5%
Autres	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

Source : D'après notre enquête de terrain

D'après ce tableau, 45.5% des banques procèdent à un contrôle mensuel de leur système ; l'entretien tenu avec le directeur de l'agence CPA nous permis de comprendre que le contrôle est mis en exécution au niveau de la direction générale et qu'il est usuel que le contrôle s'effectue, parfois, périodique selon le

besoin. Il existe 9.1% des banques (une seule banque) qui affirme que le contrôle se fait annuellement. D'un autre coté, 45.5% des banques n'ont pas donné de réponse à cette question. Ce contrôle implique de nouveaux outils informatiques et de personnel capable de le concevoir et de l'appliquer afin de pouvoir mesurer le risque, le surveiller, le gérer et le réduire ; grâce à l'utilisation d'intranet, la banque dispose de nouveaux moyens, à titre d'exemple les logiciels et antivirus performants. En plus, les banques utilisent un nouveau moyen pour la détection de risque ou de menace par la mise en place d'un système d'alerte.

« Pour évaluer la fragilité des banques et identifier les établissements les plus vulnérables aux risques, les organes de supervision disposent d'un large éventail d'instruments. Ces dernières années ont vu le développement de modèles d'alertes précoces ou d'indicateurs avancés des difficultés bancaires (Early Warning Systems) par les autorités de supervision bancaire. Ces modèles ont pour objet d'identifier rapidement les établissements dont la situation financière apparaît préoccupante et mérite une attention particulière de la part des superviseurs et cela via une analyse de la santé financière des banques ».²

Dans le cadre de cette étude et en se basant sur la question : disposez-vous d'un système d'alerte en cas d'effraction ou de menace à caractère numérique, les résultats de l'enquête apparaissent dans la figure n°16.

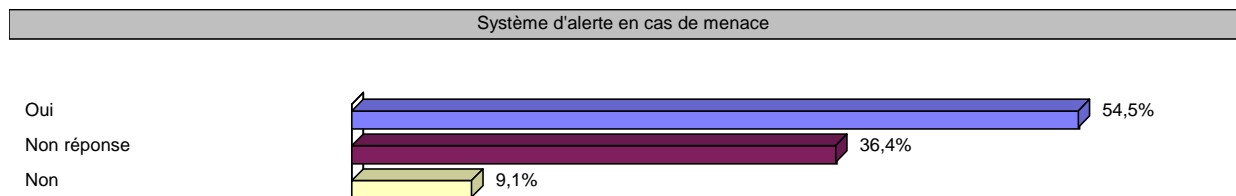
La vitesse de l'innovation technologique liée aux ordinateurs et aux télécommunications ainsi que l'intégration d'opérations automatisées rendent les banques de plus en plus dépendantes de la continuité de leurs systèmes informatiques.

² Faouzi Abdenour et Siham Houhou « Un modèle d'alerte précoce de difficultés bancaire pour les pays émergents », 2008, p 168.

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

Les banques ont toujours été exposées à des risques tels qu'erreurs et fraudes, mais leur importance et la rapidité avec laquelle ils peuvent survenir se sont modifiées de manière spectaculaire. En outre, avec des systèmes de règlement informatisés couvrant désormais le monde entier sous forme de réseaux interconnectés.

Figure n°16 : Système d'alerte



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

On remarque, d'après la figure n°16, que 54.5% des banques affirment disposer au sein de leur banque d'un système d'alerte ce qui nous amène à dire qu'ils ont été confrontés à des risques et des menaces ; 9.1% de ces banques interrogées ne disposent pas de ce système.

Il existe plusieurs systèmes et ils diffèrent d'une banque à une autre, c'est-à-dire chaque utilise un système, la HOUSING Bank par exemple utilise comme système INFRASEC ; la BADR Bank dispose Antivirus kaspersky et End point 10 , la CPA Banque utilise le système déployé et géré par le site central et enfin Gulf Bank Alegria explique que l'opération se réalise au niveau de la centrale.

La qualité de la performance de toutes ces banques ont été qualifiées, d'après ces banques, comme suit :

Tableau n°16 : Qualité de la performance du système.

Qualité de la performance	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	4	36,4%
Oui	1	9,1%
Non	6	54,5%
TOTAL OBS.	11	100%

Source : D'après notre enquête de terrain

On constate que 54.5% des banques ont répondu par non à cette question, c'est-à-dire que pour elles, elles trouvent que cette performance est bonne ; une seule banque (9.1%) d'entre elles estime qu'elle n'est pas bonne et c'est la Société Générale Algérie ; elle justifie

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

sa réponse par le fait qu'il arrive que certaines opérations exceptionnelles ne puissent pas être saisies sur le système ; enfin 36.4% de ces banques interrogées n'ont pas de réponse à cette question.

L'informaticien contribue à faire évoluer en permanence les systèmes informatiques de la banque en fonction des objectifs stratégiques ainsi que des évolutions technologiques et réglementaires. Il doit faire preuve de vigilance quant à la gestion des risques liée à l'utilisation de l'informatique. Le chargé de qualité aide à l'amélioration des procédés internes de l'entreprise.

Selon notre enquête, on constate que 72.7% des banques interrogées (8 banques sur 11) n'ont pas de réponse à cette question. Le reste est représenté sur le tableau suivant :

Tableau n°17 : Nombre d'informaticiens sollicités des banques

Banques	ABC Bank	BNP Paribas	CPA Bank
Nombre d'informaticiens sollicités	Moins de 20	De 20 à 40	120 et plus

Source : D'après notre enquête de terrain

D'après ce tableau n°17, le nombre d'informaticiens sollicités au niveau de la banque ABC est moins de 20 alors qu'il représente une tranche allant de 20 à 40 au niveau de la banque BNP. Pour sa part, la banque CPA enregistre un nombre d'informaticien représentant une grande part dans l'effectif de la banque et on peut traduire ça par le niveau de l'investigation de la banque dans le contrôle du Système et de la sécurité. Le tableau suivant nous donne plus de détails sur les catégories du personnel informatique :

Tableau n°18 : Portion du personnel informatique

	ABC Bank	BNP Paribas	CPA Bank
Cadres	37 %	10%	21%
Agents d'exécution	45%	60%	7%
Agents de maîtrise	18%	30%	72%

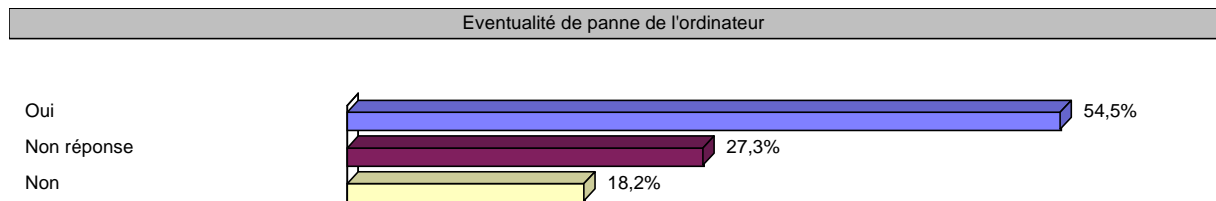
Source : D'après notre enquête de terrain

On remarque que la majorité du personnel informatique des banques ABC et BNP Paribas est représentée par des agents d'exécution, 45% et 60% respectivement ; en ce qui concerne la CPA, la majorité de ses informaticiens sont représentés par des agents de maîtrise (72%).

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

Toutefois, il s'est avéré que les gains de la production auraient pu être beaucoup plus importants si l'on réduisait le nombre de pannes (figure n°17) des outils informatiques que les services bancaires rencontrent lors du traitement des opérations.

Figure n°17 : L'ordinateur des banques en panne

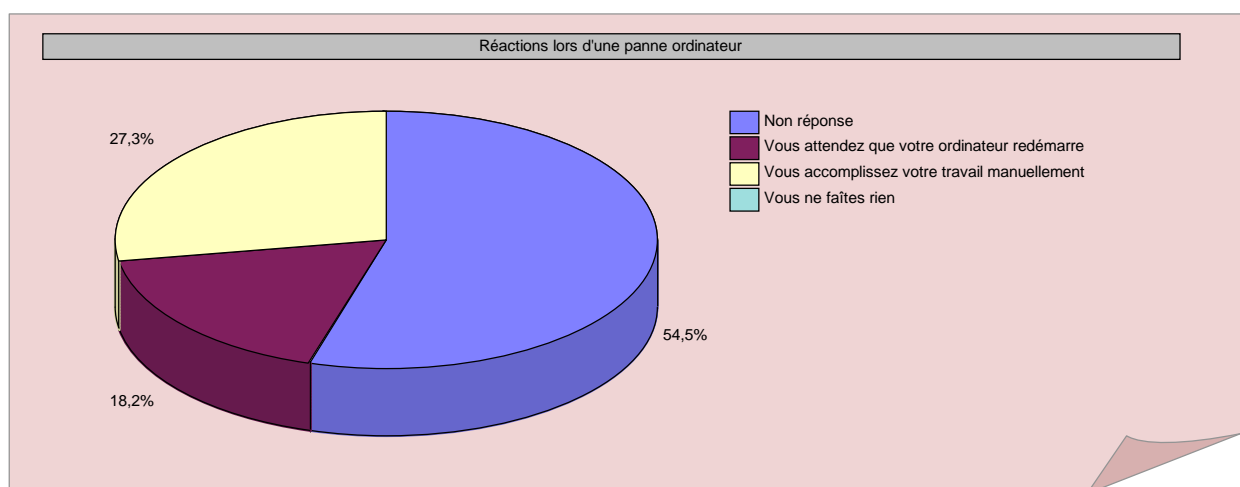


Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

En effet, 54.5% des banques interrogées disent qu'il arrive que leurs ordinateurs tombent en panne. Parmi ces banques, certaines sont confrontées à des problèmes de panne d'une fréquence d'une fois tous les six mois alors que d'autres estiment qu'elles sont rarement confrontées à ce problème ; 27.3% des banques n'ont rien signalé alors que 18.2% des banques estiment ne pas se trouver en face d'un tel problème de panne.

En ce qui concerne la réaction de ces banques face à de tels problèmes de panne (figure n°18), 18.2% des services attendent que leurs ordinateurs redémarrent, 27.3% accomplissent leur travail manuellement et 54.5% n'ont rien signalé à propos de cette question.

Figure n°18 : Réaction lors d'une panne



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

Les banques ne restent pas inactives face à ces problèmes et cherchent des solutions de dépannage. Il est, en réalité, facile de diagnostiquer et de résoudre les problèmes informatiques dus aux matériels. Par ailleurs, l'identification du problème n'est pas toujours aussi simple que le repérage d'un câble déconnecté et lorsque la cause n'est pas évidente, ce n'est pas toujours la première des choses que les banques pensent à vérifier. Mais, la mise en évidence de la source de la plupart des problèmes est une tâche facile, à condition de savoir comment s'y prendre. Elle n'exige pas que les agents soient des génies, ni des experts en informatique. Elle implique par contre un travail de détective et une approche méthodique.

Conclusion

L'objet de notre enquête consiste à analyser le comportement des clients bancaires au niveau de la wilaya Bejaïa (ville) face à l'offre multi canal des banques dans un contexte intensifié par l'apport technologique et marketing des banques privées où le monopole des banques publiques se trouve confronté à une nouvelle dynamique de marché, induite par les banques privées.

Le système bancaire a connu un développement important et les TIC jouent un rôle croissant dans l'évolution des métiers bancaires. Ainsi, nous avons essayé, dans ce chapitre, d'évaluer l'impact des TIC sur l'activité bancaire; elles ne se limitent plus à accompagner le changement mais elles en deviennent le moteur du fait qu'elles font évoluer les bases de la concurrence entre les banques de réseau, les banques virtuelles ainsi que les différents acteurs, bancaires ou pas.

A travers notre enquête menée auprès des banques, des directions informatiques et de divers services bancaires utilisant l'outil informatique, nous avons montré que :

- ✓ La carte de paiement est le moyen de paiement le plus automatisé dans les banques de Bejaia, suivi de chèque et de l'avis de prélèvement en dernier rang ;
- ✓ Les banques commerciales de Bejaia, ont recouru au principe de mutualisation afin d'introduire les nouvelles technologies et de réaliser des économies d'échelle ;
- ✓ Les banques de la ville de Bejaia consacrent une part très importante de leurs budgets globaux pour l'investissement dans les TIC ;
- ✓ L'objectif des banques de Bejaia est de parvenir à une automatisation et à l'industrialisation de leur processus afin d'améliorer la production, la distribution et de réaliser des gains de productivités ;

Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête

- ✓ L'utilisation des TIC doit être accompagnée par le perfectionnement des moyens de sécurité puisque l'informatisation des banques fait augmenter désormais leur vulnérabilité.

Conclusion

Générale

Conclusion générale

Les Technologies de l'Information et de la Communication ont changé le monde économique et le domaine bancaire encore plus ; les bouleversements sont sans cesse, les structures bancaires sont obligées de se renouveler et d'évoluer sans arrêt pour exister dans un environnement concurrentiel hostile et sans compassion. Le numérique ne se résume pas aux performances des outils ; il impacte les comportements et les attentes des clients ainsi que l'organisation du travail. L'exercice de notre travail ainsi que notre étude vont dans ce sens et confirment l'importance des TIC dans notre ère.

En effet, les établissements financiers et bancaires courent derrière la performance maximale, la qualité du service à la clientèle, l'efficacité organisationnelle ainsi que la rentabilité financière qui sont fortement conditionnées par l'apparition de nouveaux canaux de distribution issus de l'innovation technologique. Ainsi, la banque réactive en temps réel, intègre des services bancaires en ligne et réalise des frais de transaction divisés par dix ; ce sont autant de caractéristiques qui jouent sur la performance. Ces critères de performance sont intimement liés et il n'est plus possible d'envisager un de ces vecteurs de performance sans les autres.

Dans le cadre de notre travail de recherche, nous avons entamé une étude sur les TIC et leurs impacts sur la performance bancaire au niveau d'un certain nombre de banques de la Wilaya de Bejaïa (ville). De ce fait, pour répondre aux objectifs que nous sommes tracés, il a fallu suivre une démarche méthodologique. A ce titre, nous avons opté pour une enquête par questionnaire réalisée auprès d'un échantillon de banques. Ce chapitre nous a permis de dégager les résultats suivants :

- ✚ L'introduction des TIC au niveau des banques interrogées, qu'elles soient publiques ou privés, est très moyenne. En établissant un état des lieux et comparativement avec ce qui a été affirmé dans le premier chapitre, nous avons constaté que les TIC ne sont diffusées que d'une manière relativement moyenne dans les structures des banques, mais les dirigeants sont conscients du retard;
- ✚ Internet n'est pas vraiment utilisé au maximum. Les banques n'exploitent pas encore ce canal et ne proposent que des services très limités. Ce canal tant important n'est pas pris dans le cadre des stratégies des banques. Celles ayant répondu semblent être de simples utilisatrices de ce canal alors qu'elles peuvent en être de véritables actrices ;
- ✚ Les moyens de paiement sont en phase de développement encore, donc en retard. Sur ce niveau, les banques interrogées semblent avoir recours d'une manière massive aux

Conclusion générale

supports de papier bien que les technologies informatiques et télé communicationnelles permettent cette automatisation ;

- ✚ Une utilisation du potentiel informatique limitée dans les banques questionnées. En étudiant le volet « informatique » des TIC au niveau de l'échantillon, nous avons pu discerner la sous- utilisation des moyens informatiques et leur manque au niveau des agences, la faible exploitation du logiciel bancaire utilisé et surtout le manque flagrant d'informaticiens.

Nous avons essayé de relever un ensemble de contraintes auxquelles sont confrontées les banques, afin de répondre aux différents retards liés à l'adoption et l'intégration des TIC au niveau des banques. Cet ensemble de contraintes, combiné avec l'évolution historique des banques en question, montre que ces technologies n'exerceraient que des effets sur l'activité d'exploitation des banques. Elles n'ont qu'un faible impact sur le développement et l'amélioration des services qu'elles offrent. Cela peut être repéré à partir des services que ces banques proposent et qui n'ont pas vraiment changé depuis plusieurs années.

Actuellement, il est indéniable que le système d'information bancaire constitue le préalable indispensable à la mise en place d'un système de gestion performant dans le domaine bancaire. A l'ère des nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC), les institutions financières doivent s'adapter au plus vite si elles ne veulent pas être dépassées par les évolutions du marché. Elles doivent donc aller chercher l'information et/ou la produire et la diffuser en utilisant des canaux modernes. A ce titre, elles doivent rapidement et complètement adopter les TIC à tous les services et les maîtriser en embaucher un personnel qualifié et compétant dans le domaine.

Annexes

Annexe n°2 :

LES INFORMATIONS SUR LES BANQUES QUESTIONNEES

Nom de la banque

Nom de la banque est:

- 1 : HOUSING BANK for Trade and Finance ALGERIA
- 2 : BANK ABC
- 3 : BADR Bank
- 4 : Société générale Algérie
- 5 : NATEXIS Algérie
- 6 : Banque de Développement Local
- 7 : CNEP Banque
- 8 : BNP PARIBAS
- 9 : CPA Banque
- 10 : GULF Bank Alegria
- 11 : BNA

Capital social

Capital social est:

- 1 : 10 000000000 DA
- 2 : 10000000000
- 3 : 33000000000
- 5 : 10 000000000
- 6 : 36800000000
- 7 : 14000000000
- 8 : 10000000000
- 9 : 48000000000
- 10 : 10000000000
- 11 : 41600000000

Date de création

Date de création est:

- 1 : 10/12/2002
- 2 : 1998
- 3 : Mars 1982
- 4 : 1987 ouverture d'un bureau de représentation. 1998 obtentions agrément. 2000 ouverture première agence à EL-BIAR
- 5 : 1999
- 7 : 1996

- 8 : 2006
- 9 : 29 Décembre 1966
- 10 : 26 Mai 2003
- 11 : 13 Juin 1966

Effectif

Effectif est:

- 1 : 318
- 2 : 424
- 4 : 1360 collaborateurs au 31/12/2014
- 5 : 700 collaborateurs
- 7 : 13
- 8 : 1400

Nombre d'agences et succursales

Nombre d'agences et succursales est:

- 1 : 07
- 2 : 24
- 3 : 336
- 4 : 86 agences, 10 centres d'affaires
- 5 : 26
- 6 : 150 agences et 16 directions régionales
- 7 : 215 agences et 14 réseaux
- 8 : 74 agences
- 9 : 140 Agences et 15 Succursales
- 10 : 55 Agences

Nom de la personne qui a rempli le questionnaire

Nom de la personne qui a rempli le questionnaire est:

- 2 : IOUASLI Mouhoub
- 3 : KADIR Khaled
- 4 : MALEK Boubakeur
- 5 : RAMTANI Kamel
- 6 : Madame BOUSSOIAr Lela
- 7 : KERKOUR Abdelmalek
- 8 : HATTOUM Nihad
- 9 : Monsieur BAUCHE
- 10 : Monsieur AITSAID

Fonction de la personne qui a rempli le questionnaire

Fonction de la personne qui a rempli le questionnaire est:

- 2 : Directeur de l'agence
- 3 : Directeur d'agence
- 4 : Conseiller clientèle professionnelle
- 5 : Directeur d'agence
- 6 : Directrice d'agence
- 7 : Chef de service crédit et recouvrement
- 8 : Chargée de fonction administrative entité
- 9 : Directeur adjoint, agence 302
- 10 : Directeur d'agence de Bejaia

Service à contacter

Personne ou service à contacter pour des renseignements complémentaires est:

- 2 : 034 12 01 55/56
- 8 : Agence Bejaia ALM
- 9 : Centre d'appel CPA, Tel 021641515

Annexe n°3 :

Contrôle de la performance système	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	18,2%
Oui	6	54,5%
Non	3	27,3%
TOTAL OBS.	11	100%

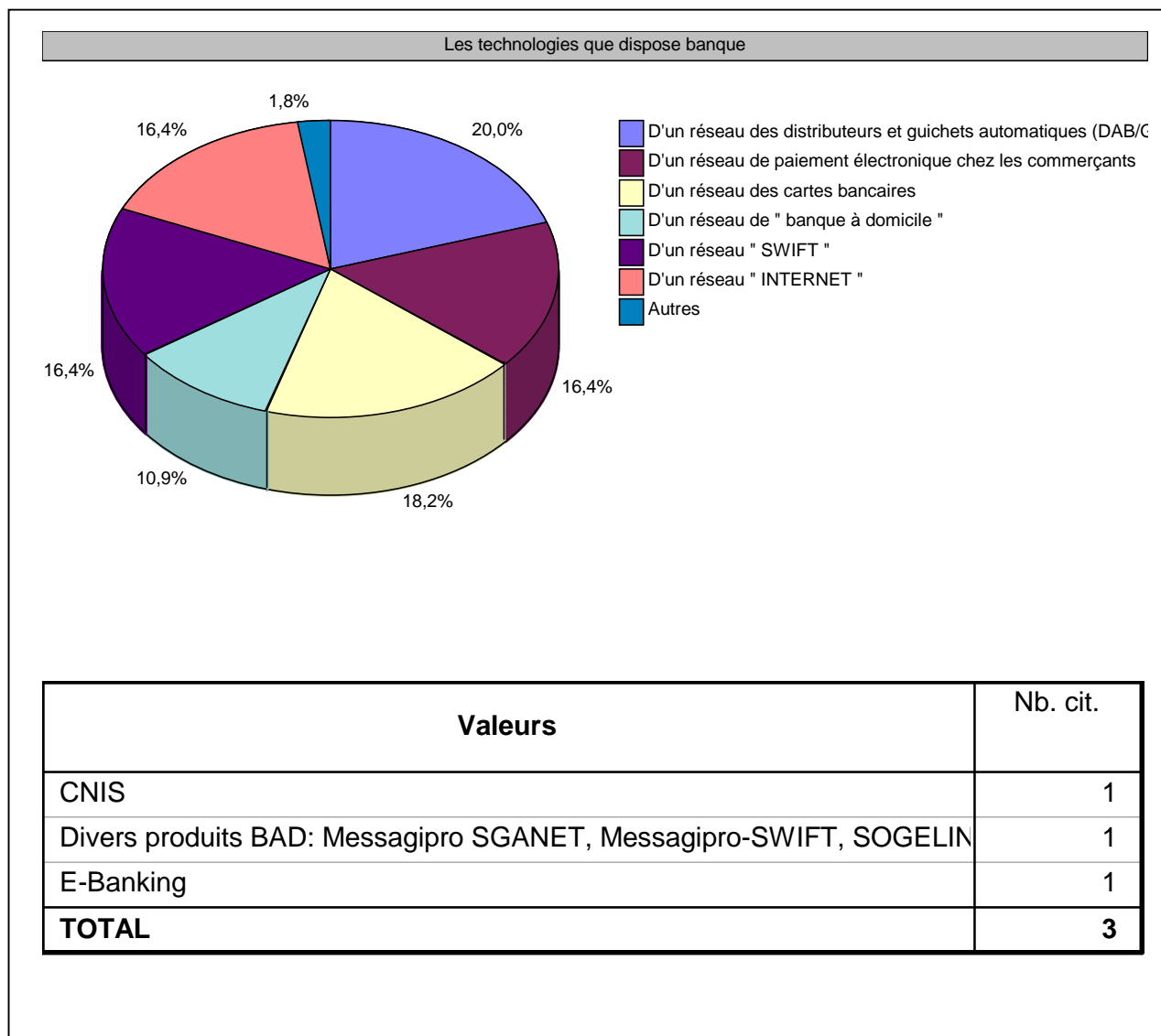
Source : établi par logiciel sphinx

Annexe n°4 :

1/

Statut de la banque	Nb. cit.	Fréq.
Privée	6	54,5%
Publique	5	45,5%
Autre	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

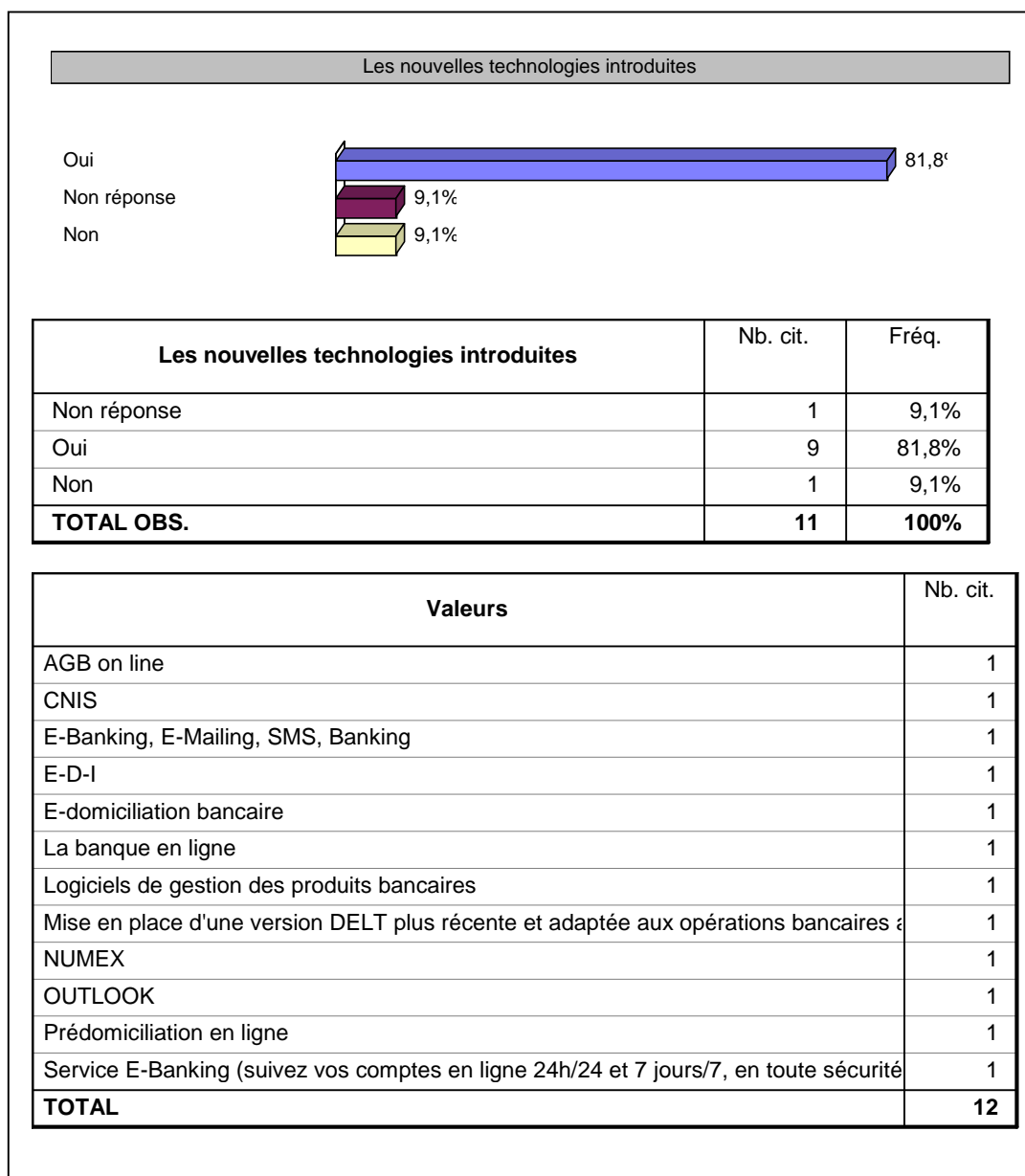
2/



3/

Les technologies que dispose banque	Statut de la banque			TOTAL
	Privée	Publique	Autre	
D'un réseau des distributeurs et guichets automatiques (DAB/GAB)	54,5%	45,5%	0,0%	100%
D'un réseau de paiement électronique chez les commerçants	55,6%	44,4%	0,0%	100%
D'un réseau des cartes bancaires	60,0%	40,0%	0,0%	100%
D'un réseau de " banque à domicile "	50,0%	50,0%	0,0%	100%
D'un réseau " SWIFT "	55,6%	44,4%	0,0%	100%
D'un réseau " INTERNET "	66,7%	33,3%	0,0%	100%
Autres	0,0%	100%	0,0%	100%
TOTAL	54,5%	45,5%	0,0%	100%

4/

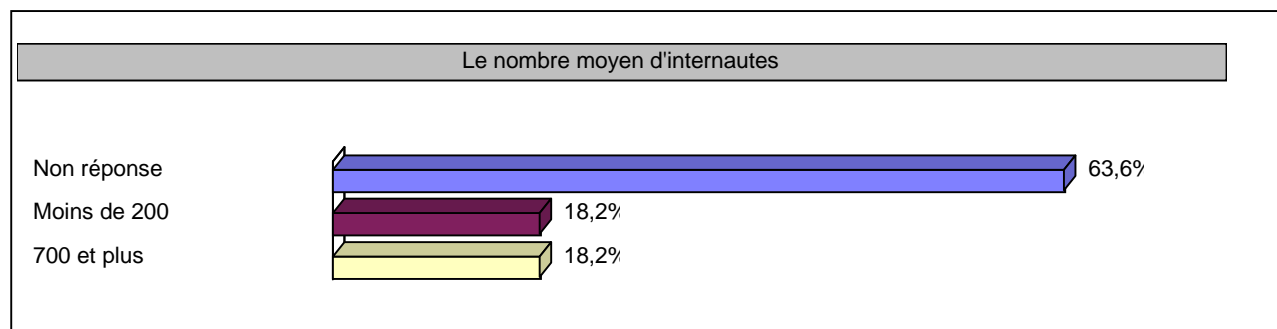


5/

La propriété des nouvelles technologies	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	18,2%
Sont la propriété de votre banque toute seule	7	63,6%
Résultent de votre association avec d'autres banques	2	18,2%
TOTAL OBS.	11	100%

- Raisons d'association à d'autres banques
 - 3 : Meilleure prise en charge des opérateurs économiques

6/



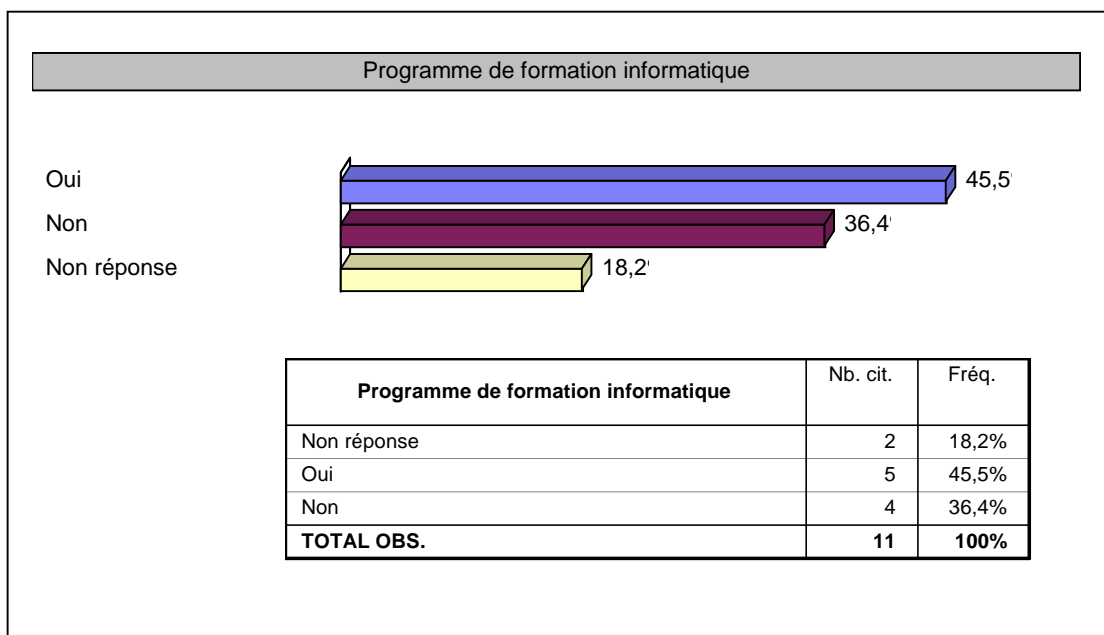
7/

la banque héberge un site Web	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	1	9,1%
Oui	10	90,9%
Non	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

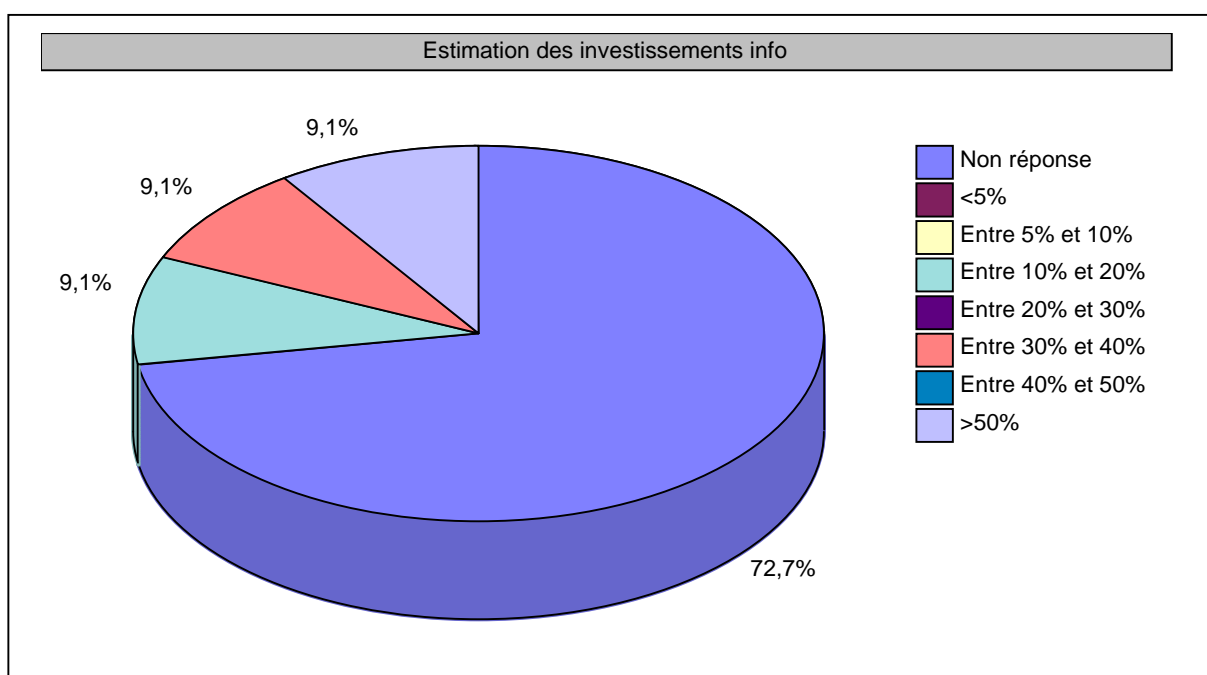
8/ Motivations d'intégration de technologie

	Non répon.	Aucune	Peu	Moyenne	Assez	Elevée	TOTAL
Pouvoir étendre les char	9,1%	0,0%	9,1%	9,1%	9,1%	63,6%	100%
Améliorer les échanges	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	72,7%	100%
Attirer la clientèle étrang	36,4%	9,1%	9,1%	9,1%	0,0%	36,4%	100%
Améliorer les échanges	18,2%	0,0%	0,0%	9,1%	18,2%	54,5%	100%
Améliorer les opérations	18,2%	9,1%	9,1%	18,2%	18,2%	27,3%	100%
Ensemble	18,2%	3,6%	5,5%	9,1%	12,7%	50,9%	100%

11/



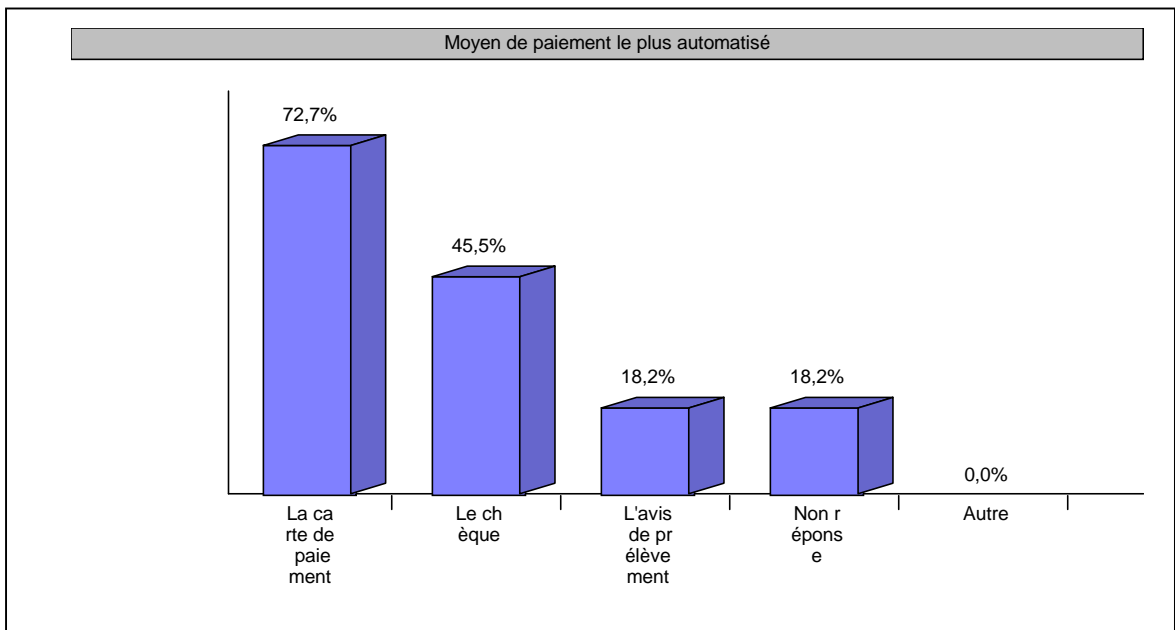
12/



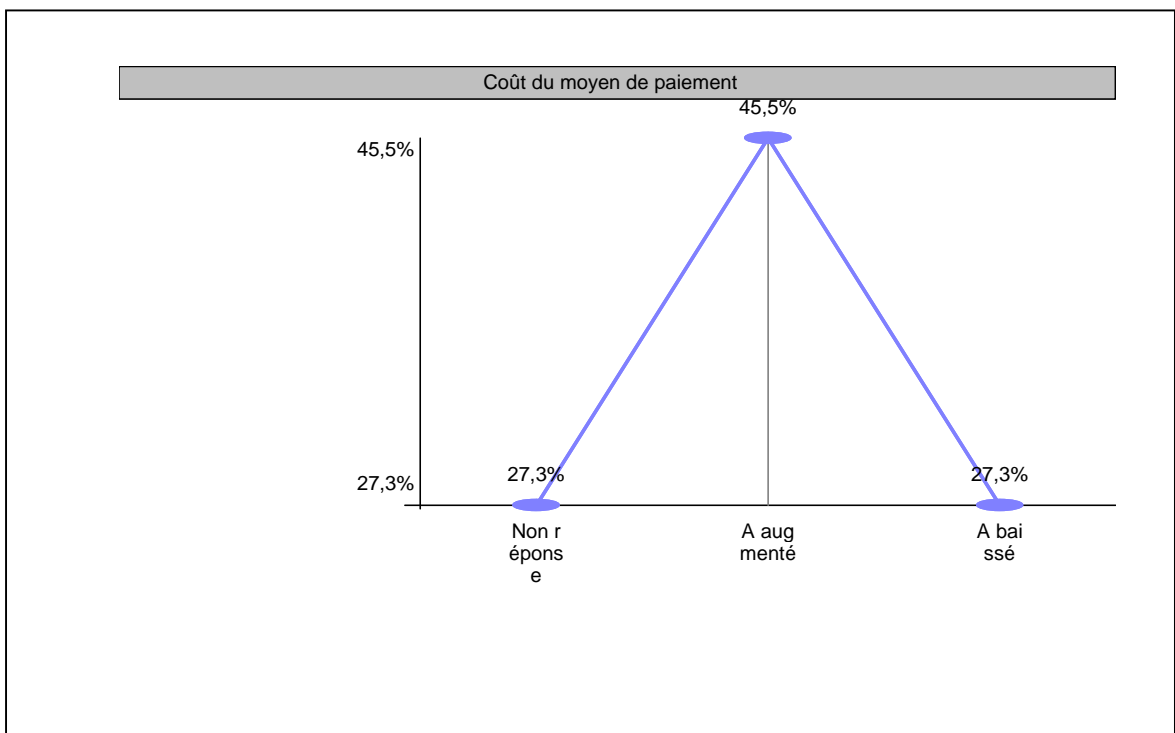
13/

le taux de croissance dépenses info	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	6	54,5%
A augmenté	5	45,5%
A baissé	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

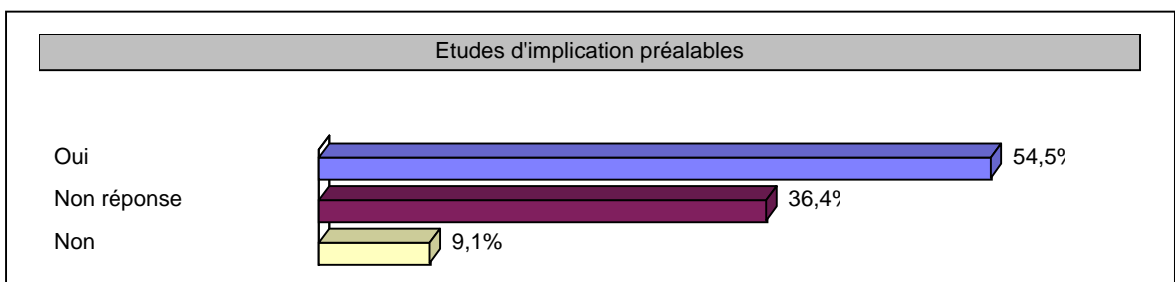
14/



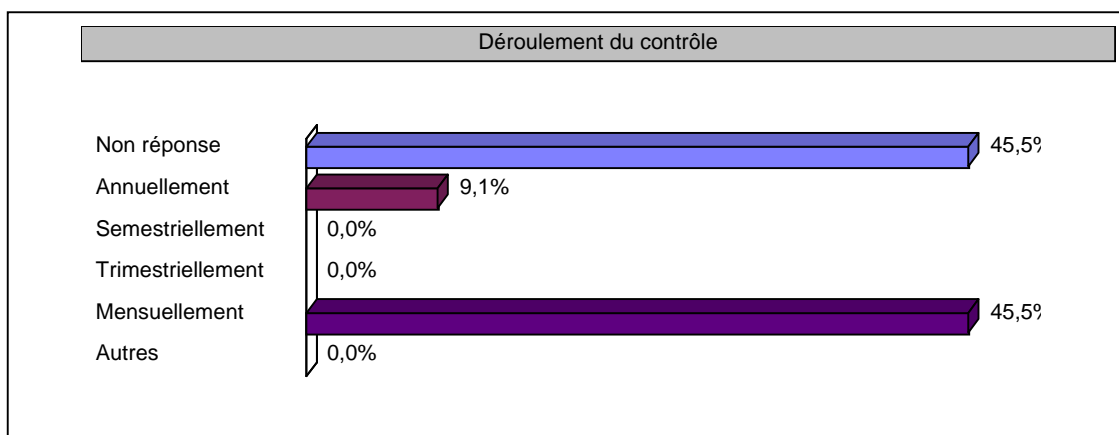
15/



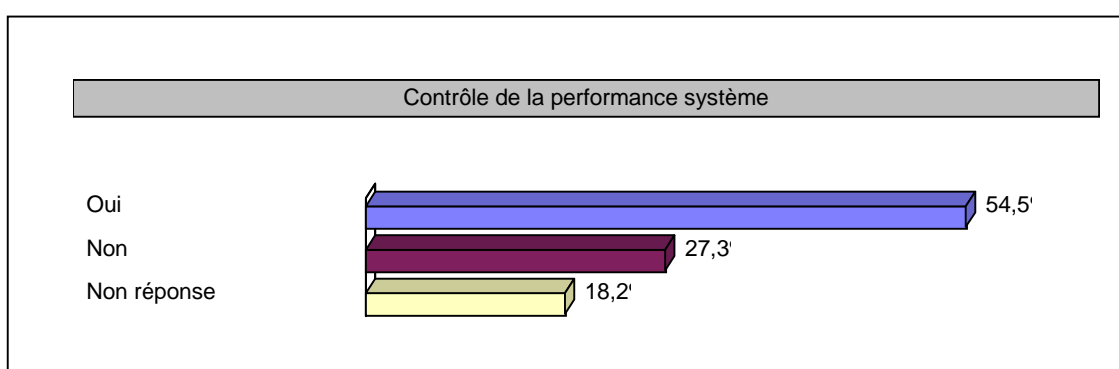
16/



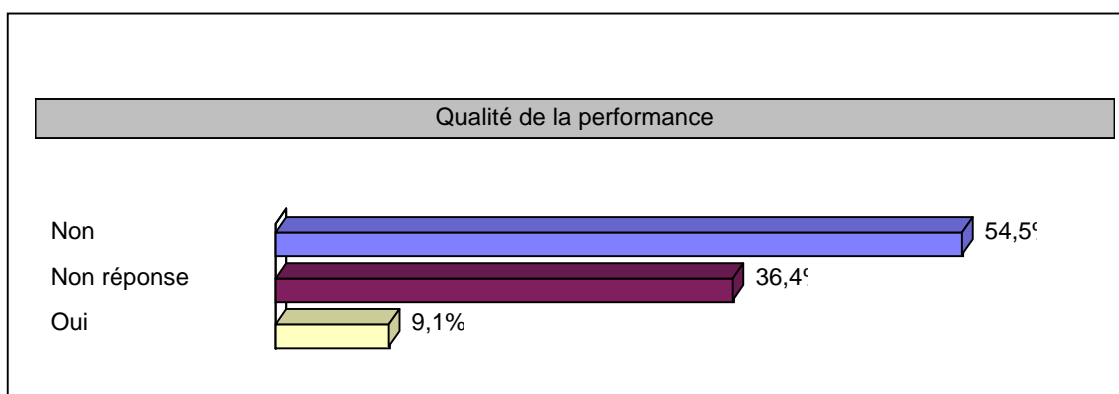
17/



18/



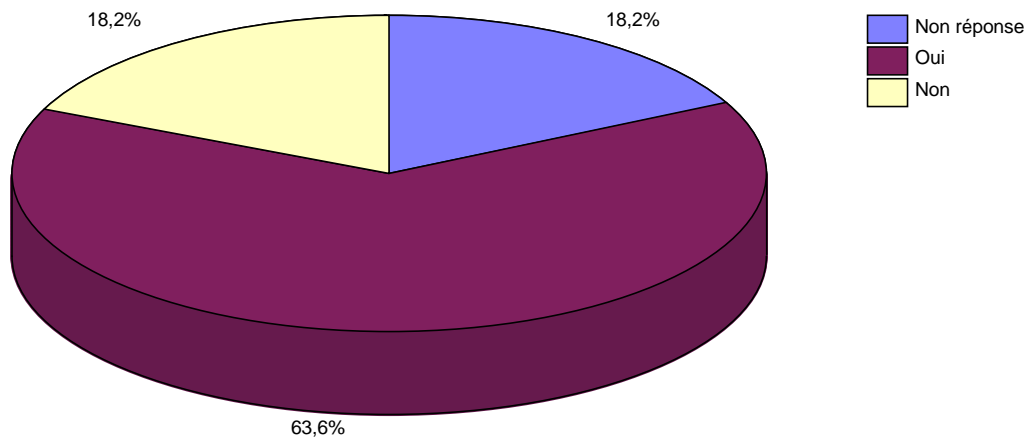
19/



20/

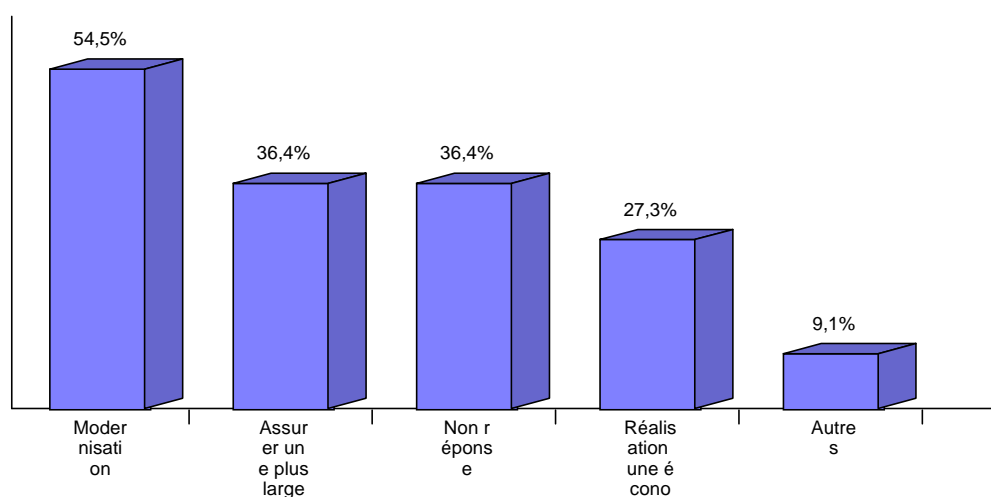
Eventualité de panne de l'ordinateur	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	3	27,3%
Oui	6	54,5%
Non	2	18,2%
TOTAL OBS.	11	100%

Stratégie de développement système



Stratégie de développement système	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	2	18,2%
Oui	7	63,6%
Non	2	18,2%
TOTAL OBS.	11	100%

Critères de stratégie de développement



Propositions de stratégie développement
Si autres à préciser:

2 : Minimiser le risque opérationnel

22/

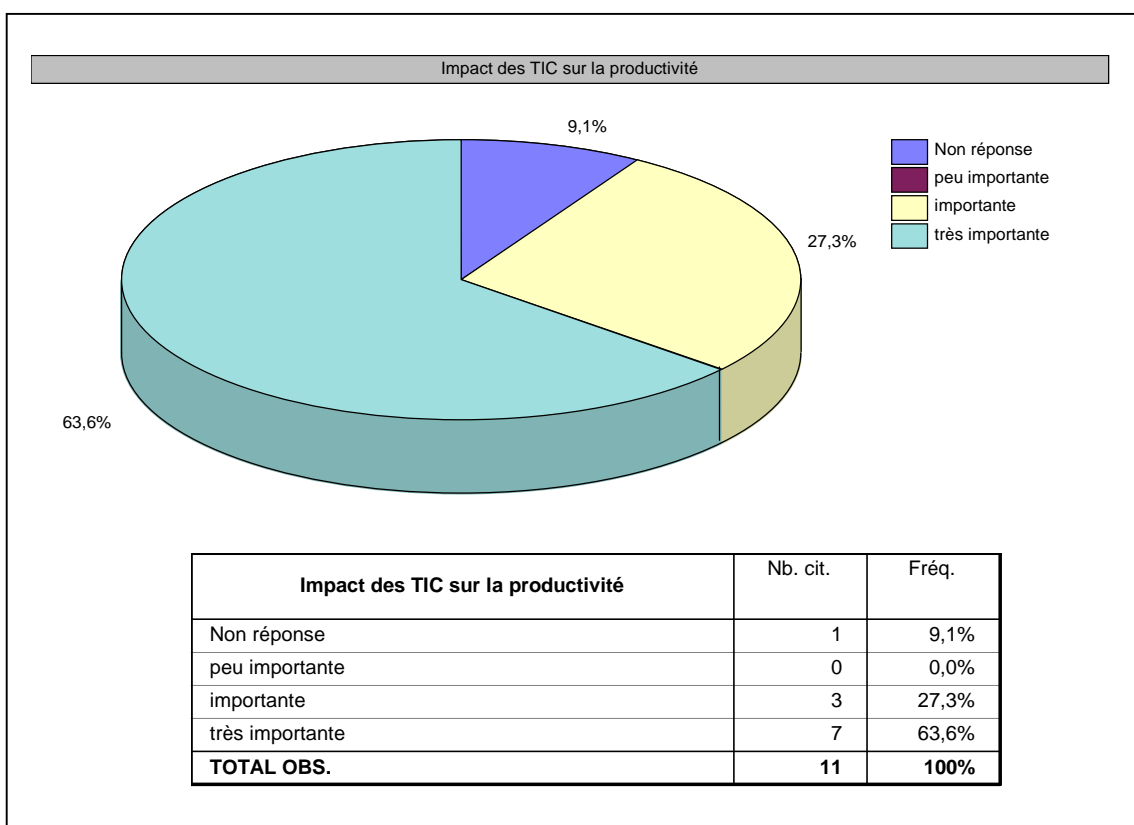
Budget informatique et équipement	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	100%
val = 32767	0	0,0%
TOTAL OBS.	11	100%

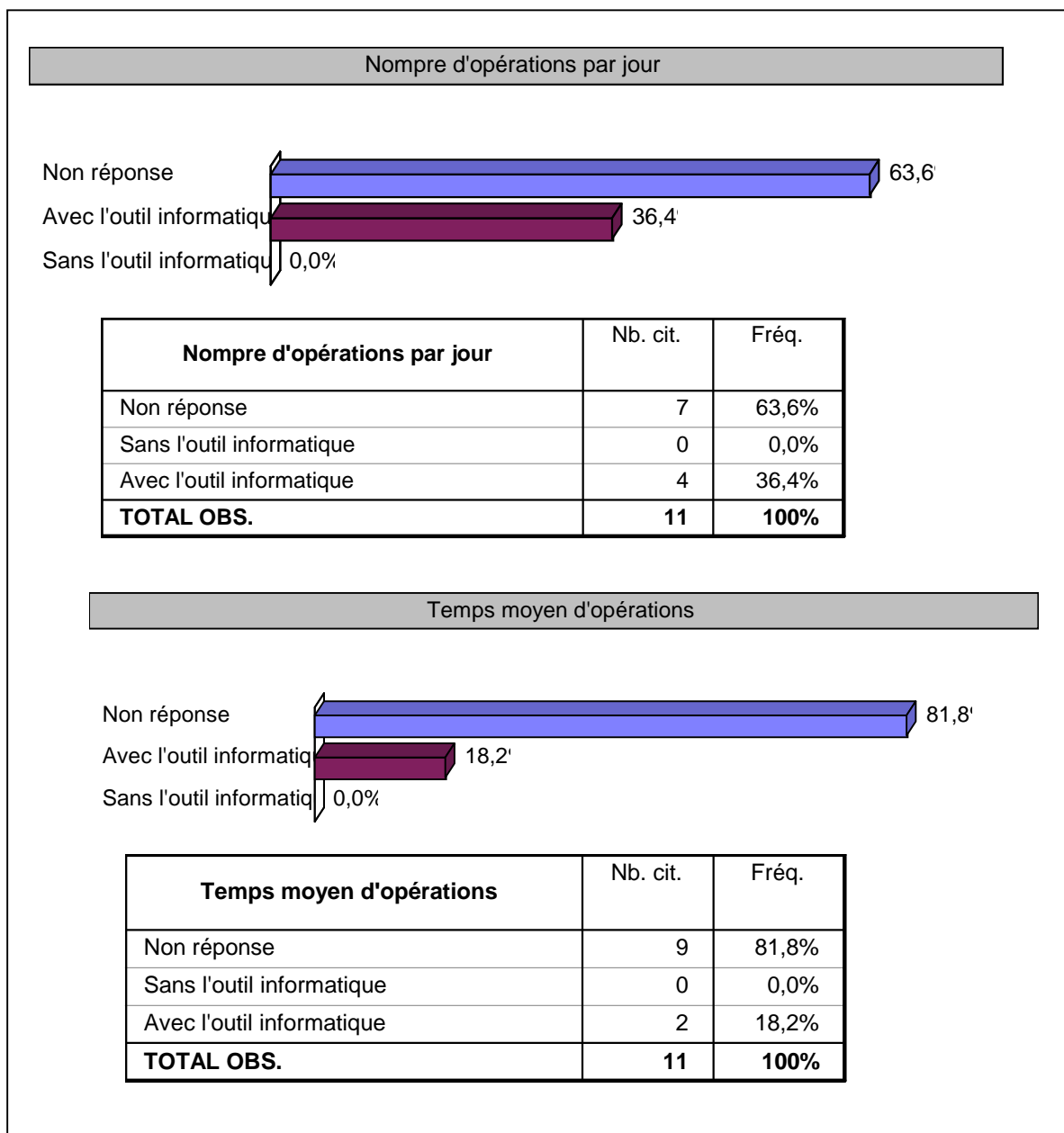
Minimum = #, Maximum = #
Somme = 0
Moyenne = - Ecart-type = -

budget informatique / total Banque	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	9	81,8%
Moins de 50	1	9,1%
De 50 à 60	0	0,0%
De 60 à 70	0	0,0%
De 70 à 80	0	0,0%
De 80 à 90	0	0,0%
De 90 à 100	0	0,0%
100 et plus	1	9,1%
TOTAL OBS.	11	100%

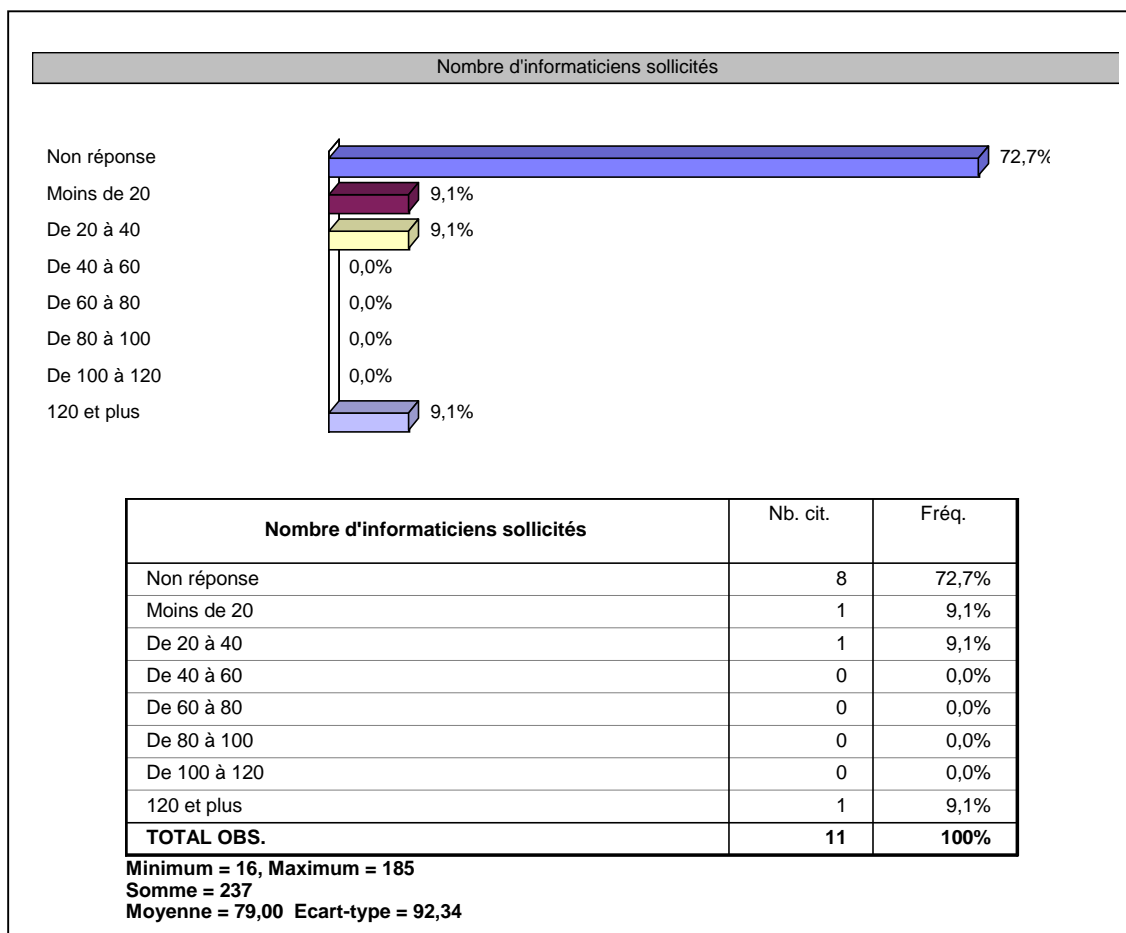
Minimum = 40, Maximum = 100
Somme = 140
Moyenne = 70,00 Ecart-type = 42,43

23/

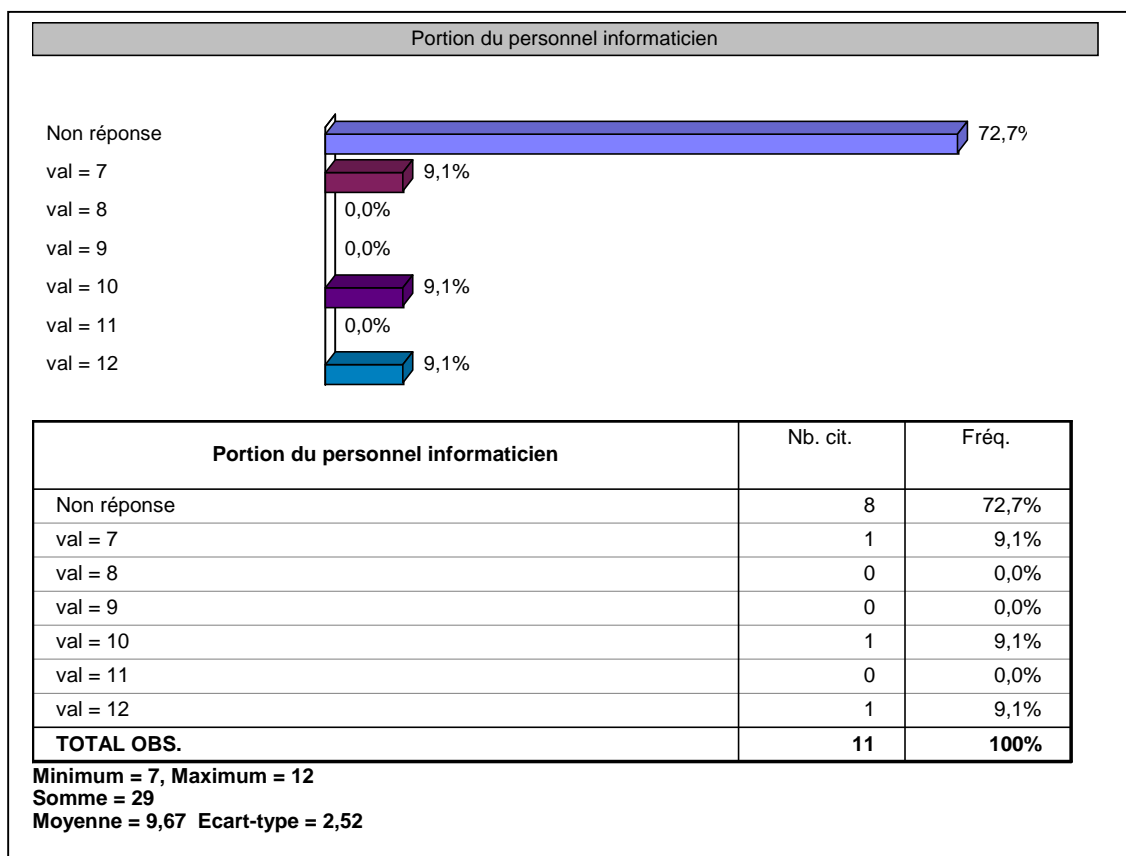




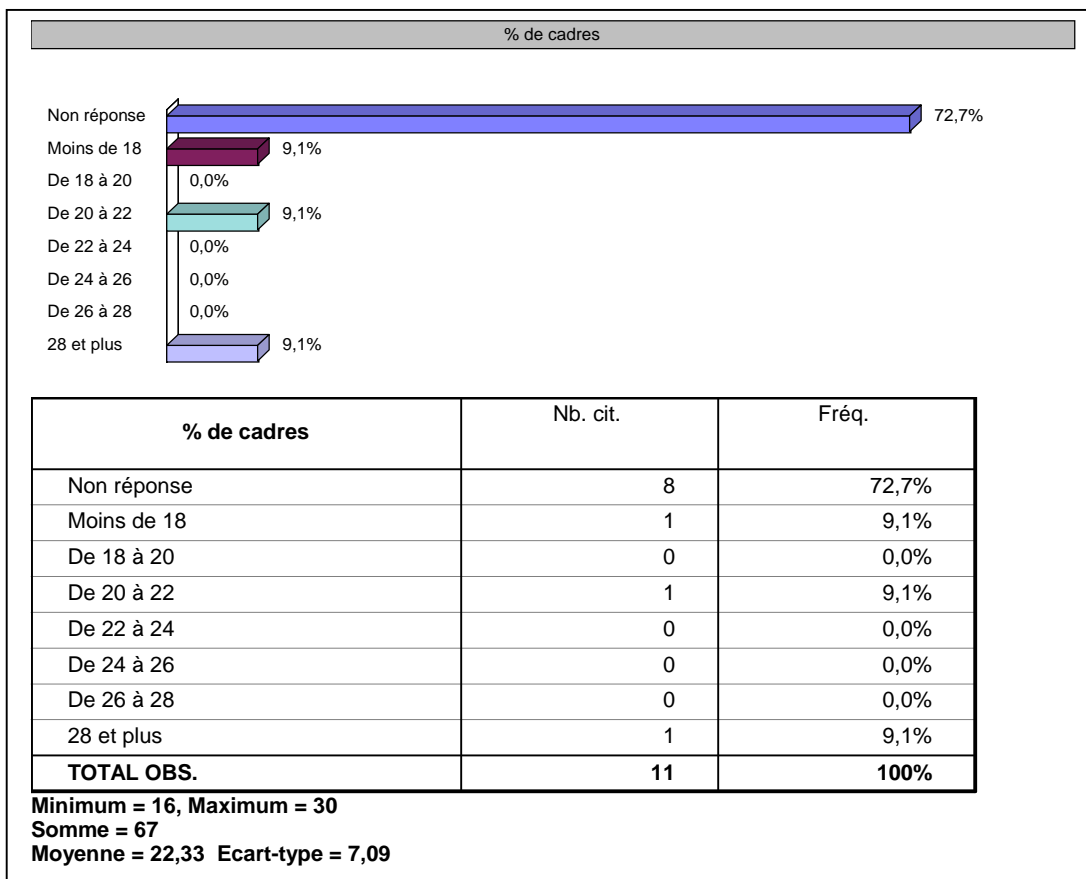
25/



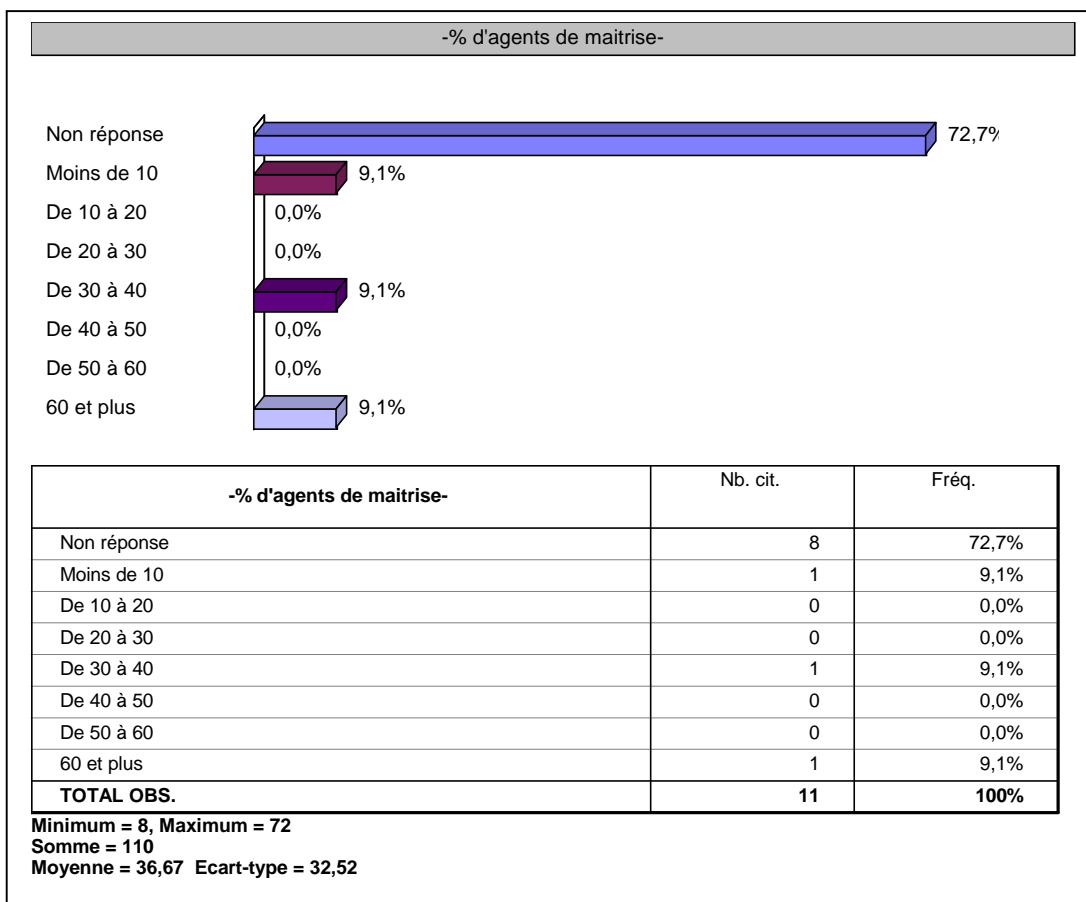
26/

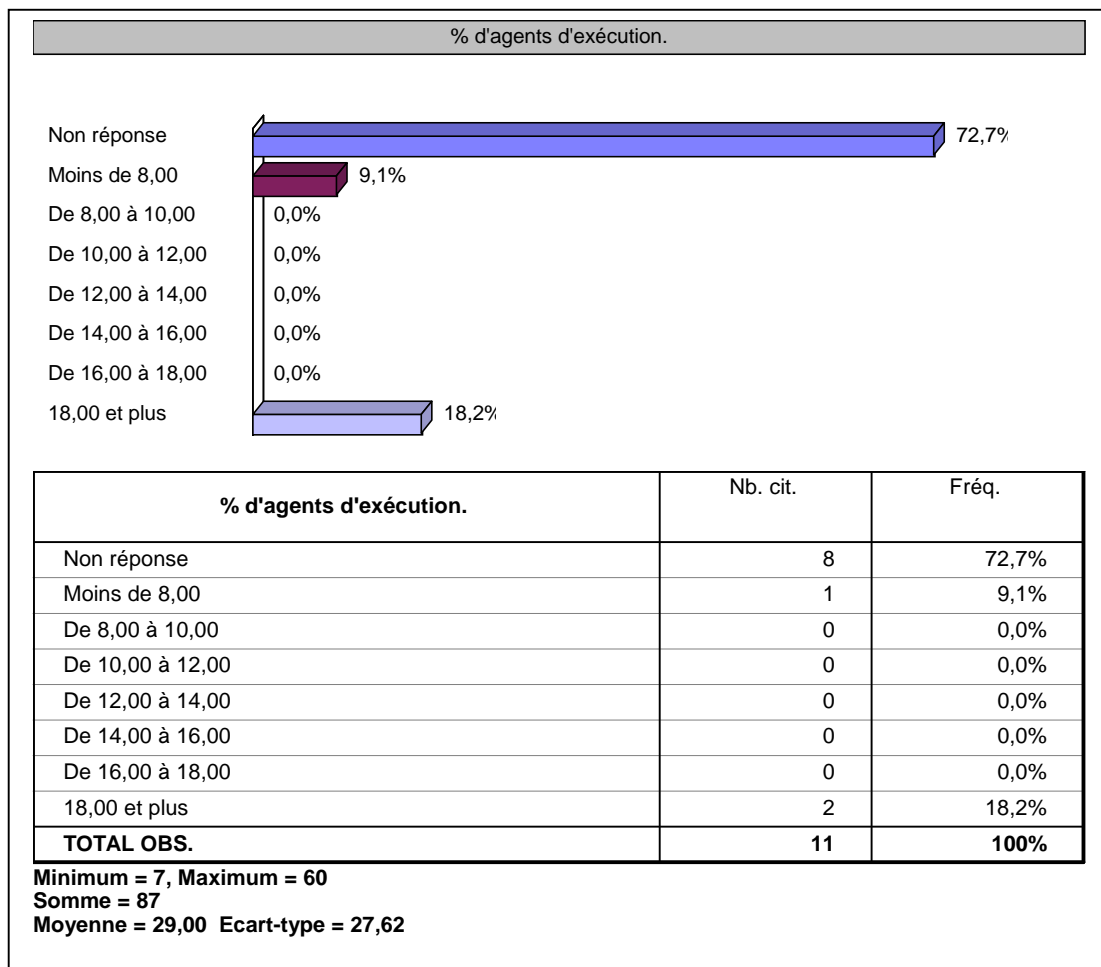


27/



28/



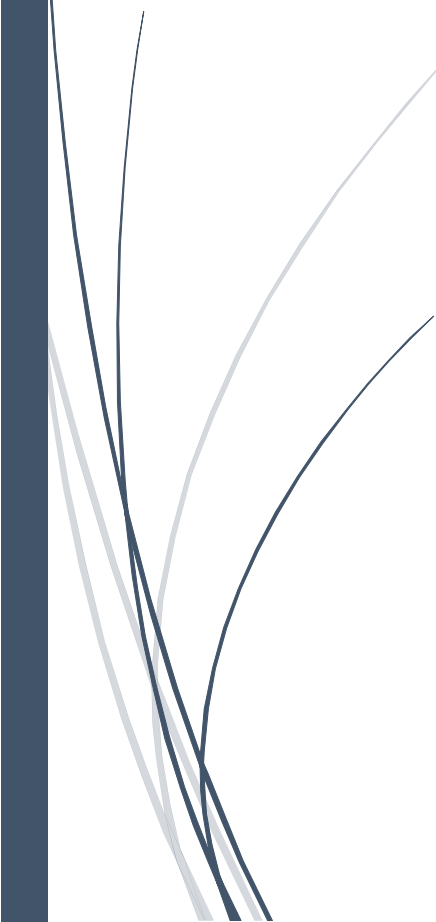




Questionnaire



Master 2 en Science Economique, Option
Monnaie Banque et Environnement
International
Année Universitaire 2015/2016



Madame, Monsieur ;

Dans le cadre de l'élaboration de ce travail de recherche, nous vous prions de nous apporter votre aide en répondant à ce questionnaire.

Nous vous remercions d'avance de l'intérêt que vous envisagez accorder à ce travail.

Nous nous engageons formellement à n'utiliser les résultats de ce questionnaire que dans le cadre de la recherche envisagée et nous ne manquerons pas de vous faire part des résultats auxquels nous aboutirons.

Questionnaire

Nom de la banque est:

Capital social est:

Date de création est:

Effectif est:

Nombre d'agences et succursales est:

La banque est:

- 1.Privée 2.Publique
 3.Autre

Nom de la personne qui a rempli le questionnaire est:

Fonction de la personne qui a rempli le questionnaire est:

Personne ou service à contacter pour des renseignements complémentaires est:

Première partie : La technologie bancaire

1.Disposez-vous dans votre banque?

- 1.D'un réseau des distributeurs et guichets automatiques (DAB/GAB) 2.D'un réseau de paiement électronique chez les commerçants
 3.D'un réseau des cartes bancaires 4.D'un réseau de " banque à domicile "
 5.D'un réseau " SWIFT " 6.D'un réseau " INTERNET "
 7.Autres

Si autres lesquels?

2.Est-ce que votre banque a introduit de nouvelles technologies ?

- 1.Oui 2.Non

Si OUI, lesquelles ?

Questionnaire

3. Ces nouvelles technologies sont ?

1. Sont la propriété de votre banque toute seule 2. Résultent de votre association avec d'autres banques

Si elles résultent de votre association avec d'autres banques, pour quelles raisons ?

4. Est-ce que votre banque a hébergé un site WEB ?

1. Oui 2. Non

Si OUI, à combien estimez-vous le nombre moyen d'internautes qui accèdent à votre site par jour ?

Si NON, est-ce que votre banque va pouvoir bientôt faire de l'hébergement ?

1. Oui 2. Non

5. Quelle (s) est (sont) les motivations (et leur degré d'importance) qui vous ont conduit à introduire des nouvelles technologies au sein de votre banque ?

	Aucune	Peu	Moyenne	Assez	Elevée
Pouvoir étendre les champs d'action de votre banque.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Améliorer les échanges avec la clientèle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attirer la clientèle étrangère	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Améliorer les échanges interbancaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Améliorer les opérations de marché	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si autres à préciser

6. Quelles satisfactions avez-vous retirées de l'introduction de nouvelles technologies au sein de votre banque ?

	Aucune	Peu	Moyenne	Assez	élevée
Amélioration de la production	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité et rapidité de traitement des opérations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renforcement de la rentabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amélioration de la qualité des prestations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fidélisation des clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autres à préciser

7. Avant de décider de l'introduction d'une nouvelle technologie, procédez-vous à des études d'implication préalables ?

1. Oui 2. Non

Si OUI, par qui sont-elles menées ?

8. Est-ce que vous vous êtes facilement adaptés aux mutations technologiques de votre banque ?

1. Oui 2. Non

Si OUI, pourquoi ?

Questionnaire

Si NON, qu'avez-vous fait?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Séminaire ou stage de perfectionnement | <input type="checkbox"/> 2.Cours de formation initié par votre banque |
| <input type="checkbox"/> 3.Apprentissage par la pratique | <input type="checkbox"/> 4.Autres |

Si autres à préciser:

9.Quels sont les objectifs de la création de votre (vos) site(s) internet ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Présentation de la banque | <input type="checkbox"/> 2.Exposition des services à fournir |
| <input type="checkbox"/> 3.Publicité et promotion de nouveaux produits | <input type="checkbox"/> 4.Autres |

Si autres à préciser

10.Souhaitez-vous introduire d'autres nouvelles technologies au sein de votre banque ?

- 1.Oui 2.Non

11.Pourquoi utilisez-vous internet?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Pour télécharger des fichiers (documents, rapport, études,...) | <input type="checkbox"/> 2.Pour télécharger des logiciels (gratuit ou pas) |
| <input type="checkbox"/> 3.Pour rechercher des informations | <input type="checkbox"/> 4.Consultation courrier électronique |
| <input type="checkbox"/> 5.Echange de données avec les coopérants (ou liens avec vos agences) | <input type="checkbox"/> 6.Echange de fichiers avec les clients |
| <input type="checkbox"/> 7.Diminuer les couts | <input type="checkbox"/> 8.La présentation de la banque |
| <input type="checkbox"/> 9.Autres | |

Si autres précisez:

12.Quel est l'impact de l'introduction de nouvelles technologies, en tant qu'outil de travail, sur votre productivité ?

- 1.peu importante 2.importante
 3.très importante

13.Disposez-vous d'indicateurs permettant de mesurer cet impact ?

- 1.Oui 2.Non

Si OUI, lesquels ?

14.Selon vous, la technologie est vue comme :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.Une charge pour la banque | <input type="checkbox"/> 2.Une ressource stratégique de la banque |
| <input type="checkbox"/> 3.Un gain | <input type="checkbox"/> 4.Une perte |

15.Peut-on estimer le nombre moyens d'opérations que vous effectuez par jour ?

- 1.Sans l'outil informatique 2.Avec l'outil informatique

16.Peut-on estimer les temps moyen consacré à chaque type d'opération ?

- 1.Sans l'outil informatique 2.Avec l'outil informatique

17.Pourriez-vous nous indiquer votre opinion personnelle concernant le rôle que joue la technologie au sein de votre banque ?

Questionnaire

18. Quel est l'effet de l'introduction de nouvelles technologies sur votre mode interne de travail (Veuillez les classer par ordre d'importance de 1 à 6) ?

	1	2	3	4	5	6
Rapidité et fiabilité de traitement des opérations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réduction de la contrainte de la présence physique derrière un bureau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amélioration de l'efficacité et de la précision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réduction du risque d'erreurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suppression des tâches en double	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si autre précisez:

Deuxième partie : Coût de gestion, moyens de paiement et risques numériques et sécurité informatique

19. Peut-on avoir une estimation du nombre moyen d'unités de traitement qui sont en réseau dans votre banque ?

20. Peut-on estimer en pourcentage des investissements, qui sont orientés vers l'informatique et les réseaux, part rapport à votre budget total ?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1.<5% | <input type="radio"/> 2.Entre 5% et 10% |
| <input type="radio"/> 3.Entre 10% et 20% | <input type="radio"/> 4.Entre 20% et 30% |
| <input type="radio"/> 5.Entre 30% et 40% | <input type="radio"/> 6.Entre 40% et 50% |
| <input type="radio"/> 7.>50% | |

21. Par rapport aux dernières années, le taux de croissance annuelle des dépenses informatiques :

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.A augmenté | <input type="radio"/> 2.A baissé |
|------------------------------------|----------------------------------|

22. Quel est le moyen de paiement le plus automatisé dans votre banque ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.Le chèque | <input type="checkbox"/> 2.L'avis de prélèvement |
| <input type="checkbox"/> 3.La carte de paiement | <input type="checkbox"/> 4.Autre |

Si autre précisez:

23. Au-cours de ces dernières années, est-ce que le coût unitaire de ce moyen de paiement :

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.A augmenté | <input type="radio"/> 2.A baissé |
|------------------------------------|----------------------------------|

24. A combien estimez-vous, en pourcentage, cette hausse ou cette baisse de ce coût unitaire par an ?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1.<1% | <input type="radio"/> 2.Entre 1% et 3% |
| <input type="radio"/> 3.Entre 3% et 5% | <input type="radio"/> 4.Entre 5% et 7% |
| <input type="radio"/> 5.>7% | |

OUI, quelles sont les raisons ?

25. Est-ce que vous disposez, au sein de votre banque d'un programme de formation en interne de l'outil informatique ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="radio"/> 1.Oui | <input type="radio"/> 2.Non |
|-----------------------------|-----------------------------|

Questionnaire

26. Avez-vous pensé à sécuriser votre réseau ?

1. Oui 2. Non

Si OUI, comment ?

27. Votre réseau informatique est-il ?

1. Centralisé 2. Décentralisé

28. Avez-vous adopté une stratégie de développement de votre système informatique ?

1. Oui 2. Non

Si OUI, sous quels critères ?

1. Réalisation une économie d'échelle 2. Assurer une plus large diffusion des produits et services
 3. Modernisation 4. Autres

Si autres à préciser:

29. Est-ce que vous contrôlez la performance de votre système informatique ?

1. Oui 2. Non

Si OUI, comment ?

30. Ce contrôle se déroule :

1. Annuellement 2. Semestriellement
 3. Trimestriellement 4. Mensuellement
 5. Autres

Si autre précisez:

31. Est-ce qu'il vous arrive de trouver cette performance n'est pas bonne ?

1. Oui 2. Non

32. Comment pourriez-vous qualifier le processus d'informatisation de votre banque (y compris vos agences) ?

1. Graduel et rapide 2. Graduel à vitesse plutôt moyenne
 3. Graduel mais lent

33. Le budget annuel destiné à l'informatisation (équipement et logiciel) est de :

34. Le budget annuel destiné à l'informatisation % du total du budget de la banque:

35. Quel est le nombre d'informaticiens auxquels votre banque fait appel ?

36. Quel est le pourcentage que représente le personnel informaticien de votre banque ?

Questionnaire

37. Votre personnel informaticien se répartit :

% de cadres

.% d'agents de maîtrise.

% d'agents d'exécution.

38. Avez-vous pensé à sécuriser votre réseau ?

1. Oui

2. Non

Si OUI, comment ou quel(s) est (sont) votre dispositif de sécurité ?

39. Disposez-vous d'un système d'alerte en cas d'effraction ou de menace à caractère numérique ?

1. Oui

2. Non

Si Oui, le(s) quel(s) ?

40. Quel est le budget consacré à la sécurité de votre système informatique ?

DA/ an.

% du total du budget de la banque.

41. Est-ce qu'il vous arrive que l'ordinateur, sur le quel vous travaillez, tombe en panne ?

1. Oui

2. Non

Si Oui, combien de fois par mois ?

Comment réagissez-vous ?

1. Vous attendez que votre ordinateur redémarre

2. Vous accomplissez votre travail manuellement

3. Vous ne faites rien

42. Pouvez vous estimer en nombre et en pourcentage les infractions liées aux TIC et auxquels la banque à fait face ?

*Liste des
illustrations*

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Nouvelles définitions des TIC.	08
Tableau n°2 : Echantillon de banque répondant au questionnaire.....	46
Tableau n°3 : Les technologies que disposent les banques.....	46
Tableau n°4 : Autres nouvelles technologies introduites.....	48
Tableau n°5 : Nombre moyen d'internautes après que la banque aie hébergé un site web	49
Tableau n°6 : Les objectifs de création d'un site internet.....	50
Tableau n°7 : Utilisation d'Internet via statut de banque	51
Tableau n°8 : Etudes d'implication préalables	54
Tableau n°9 : Impact sur le mode interne du travail	54
Tableau n°10 : La part (en %), des investissements –orientés vers l'informatique et les réseaux- par rapport au budget global des banques questionnées	56
Tableau n°11 : Moyen de paiement le plus automatisé	58
Tableau n°12 : La hausse et la baisse du coût unitaire par an.....	59
Tableau n°13 : Programme de formation en interne de l'outil informatique.....	60
Tableau n°14 : Critère stratégique de développement	61
Tableau n°15 : Déroulement du contrôle du système	63
Tableau n°16 : Qualité de la performance du système	64
Tableau n°17 : Nombre d'informaticiens sollicités des banques répondantes à cette question	65
Tableau n°18 : Portion du personnel informaticien	65

LISTE DES FIGURES

Figure n°1 : Evolution du nombre d'internautes dans les pays en développement	17
Figure n°2 : Répartition par Statut	46

Figure n°3 : Les TIC dans les banques selon leur statut (ville de Bejaïa.....	47
Figure n°4 : La propriété des TIC	49
Figure n°5 : Hébergement d'un site web	50
Figure n°6 : Motivations d'intégration de technologie.....	52
Figure n°7 : Adaptation aux mutations des TIC	52
Figure n°8 : Les satisfactions de l'introduction des TIC.....	53
Figure n°9 : Importance des TIC	55
Figure n°10 : Evolution de taux de croissance au niveau des banques de la ville de Bejaïa..	57
Figure n°11 : Les moyens de paiements selon leurs statuts	58
Figure n°12 : Coût du moyen de paiement	59
Figure n°13 : Nature du réseau informatique.....	60
Figure n°14 : Sécurisation du réseau.....	61
Figure n°15 : Processus d'informatisation.....	62
Figure n°16 : Système d'alerte.....	64
Figure n°17 : L'ordinateur des banques en panne	66
Figure n°18 : Réaction lors d'une panne.....	66

LISTE DES SCHEMA

Schéma n°1 : Système d'évaluation de la performance de la banque à distance.....	38
Schéma n°2 : Reporting et tableau de bord de la performance.....	39

Bibliographie

BIBLIGRAPHIE

OUVRAGE :

1. **COLOMBAIN JEROME**, *internet*. Paris : l'essentiel, 1996.
2. **GREMAIN MICHEL**, *INTRANET.PARIS.ECONOMICA*, 1998, gestion de poche.
3. **H. SIMON** : *l'information dans l'organisation*.
4. **JEAN-LUC BERNAND ET CLAUDE LEMOINE**, OPCIT.
5. **V.RAYMOND GUILLIEN et JEAN VINCENT**, *Lexique des termes juridiques*. 13^{ème} ed. 2001.

REVUES ARTICLES, ET DOCUMENTS DIVERS

6. **Alain capiez** ; mai 2001 : « *Nouvelles technologie et performance le cas de la banque à distance* ». 22^{ème} congrès de l'AFC, France.
7. **Benat Bilbao-Osorio**, *Senior économiste, Global Competitiveness and Benchmarking Network, World Economic Forum, et co-auteur du rapport*.
8. **Benoit Chapron (2006)**. *Evaluation des systèmes d'information pour une optimisation du management des forces de vente* : Glossaire
9. **BERNARD MICHEL**, *directeur. Général adjoint de crédit agricole S.A.P21*.
10. **Bossard Consultants (1997)** : *la banque future, l'impact des nouvelles technologies sur l'organisation de l'agence bancaire de demain*
11. **BOUQUIN H. (2000)**, « *Du contrôle de gestion au pilotage* », l'expression Management Review, septembre, 58-66
12. **Casino, G (Septembre 1999)**. *NTIC : de quoi parle-t-on ? Etude TICO : Technologie de l'information et de la communication dans les organisations* ; publié le 10 Février 2006. Edition ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

13. **Mara C. Harvey** , « *Croissance, emplois et productivité dans le secteur tertiaire* » : controverses théoriques et réalités suisses., dissertation.com
14. **D'Internet aux autoroutes de l'information**. Paris : La documentation Française, 1996. Regards sur l'actualité, n° 217, janvier 1996.
15. **Faouzi Abdenour et Siham Houhou** « *un modèle d'alerte précoce de difficultés bancaire pour les pays émergents* »,2008.
16. **FIDEL NWAMEN**, *impact des TIC (technologie de l'information et de communication) sur la performance commerciale des entreprises*, Revue des sciences de gestion, n18.2006.
17. **Jacques Richer**, « *vers la banque multicanal* », extrait de la revue banque n°588, janvier 1998
18. **Jean-Michel SAHUT**, « *L'impact des NTIC sur le secteur bancaire* », publié dans le cahier du numérique, n°3, Hermès Sciences, septembre 2000.
19. **MINTZBERG H. (1994)**, « *l'obsession du contrôle n'est qu'une illusion* », l'expression Management Review, été.
20. **PONS.T, KRUGER.H. (1999)**, « *contraintes juridiques et fiscales* », banque magazine, n°603.
21. **ROUACH M., NAULLEAU G., (2000)**, « *Contrôle de gestion et stratégie dans la banque* », Banque éditeur, Paris.
22. **SPERANDIO, J.-C. (2000)**. Les NTIC, « *Impacts ergonomiques chez l'utilisateur* », Implications pour l'ergonomie, Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières 2000. Toulouse.
23. **SYLVAIN LE BARILLEC**, « *principes économiques des réseaux* » : le secteur bancaire, université de rennes1, 2006-2007.
24. **VIRGINIE GOVAERE**, « *l'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information de communication* », département homme de travail, institut national de recherche et de sécurité, mai 2002.

SITES WEB

25. **http : www.beac.int**, banque des Etats de l’Afrique centrale (CM), institut d’émission des Etats membres de la communauté économique et monétaire de l’Afrique centrale, consulté le 09/04/2016.
26. **<http://experts-univers.com/inconvenients-avantages-des-ntic.html>** ; Site de Malek Boualem. Avantages et inconvénients des TIC. Consulté le 17/02/2016
27. **http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2012/09/ICTC_ICT_in_FinancialService_FR_9_12.pdf** ; Les TIC dans le secteur des services financiers// évaluer les besoins en matière de ressources humaines, consulté le 16/01/2016
28. **<http://www.itu.int>** , consulté le 21/02/2016
29. **[http://www.linternaute.com/argent/pratique/banque/137/les différents moyens de paiement.html](http://www.linternaute.com/argent/pratique/banque/137/les_diff%C3%A9rents_moyens_de_paiement.html)**, consulté le 07/04/2016.
30. **<http://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/carte-de-retrait>**, consulté le mercredi le 06 avril 2016
31. **<http://www.qualisteam.fr>**, J.P.Morgan 1999, Site Internet du Cercle de la banque. Consulté le 08/04/2016
32. **<http://www.systemesdinformation.fr/glossaire.html>** , Recueillis le 10 Mars 2009, consulté le 24/03/2016
33. **<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00199011>** , publié le 18 Décembre 2007, consulté le 20/03/2016
34. **<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00584612/document>** , document publié le 9 avril 2011, consulté le 19/03/2016
35. **<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00584612/document>** , publié le 9 avril 2011. OPCIT, consulté le 19/03/2016
36. **<https://labcalidad.files.wordpress.com/2013/02/oil.pdf>** , consulté le 12/04/2016
37. **https://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_news/payments_strategy_vision_2020_fr.pdf** , Association canadienne des paiements (2010). Stratégie de l’APC pour les

paiements : vision 2020. Association canadienne des paiements. Consulté le 05/03/2016

38. www.anact.fr consulté le 15/03/216

39. www.futura-sciences.com, consulté le 13/03/2016.

40. www.revue-banque.fr/article/vers-banque-multicanal/restricted_content , consulté le 08/04/2016.

*Table des
matières*

Tables des matières

Introduction générale	02
Chapitre I : Approches théoriques et conceptuelles relatives aux Technologies de l'information et de la communication (TIC)	06
Introduction	06
Section 1 : Généralité sur l'évolution technique des TIC	06
I.1 Etat des lieux des TIC	06
I.1.1 Définition des TIC ou NTIC	07
I.1.2 Evolution de la terminologie	09
I.1.3 Typologie des applications	10
➤ Communication	10
a. courrier électronique	10
b. L'internet	10
c. L'intranet	11
d. L'extranet	12
e. Réalité virtuelle	12
➤ Gestion des données	12
a. EDI (échange de données informatiques)	12
b. La GED ou GUIDE (Gestion électronique de documents)	12
c. Le Data Warehouse ou « entrepôt de données »	13
➤ Intégration matérielle :	13

a. Groupware	13
b. ERP (entreprise ressource planning).....	13
➤ modélisation de tâche ou de savoir-faire	14
a. Workflow.....	14
b. Knowledge management	14
I.1.4. Les avantages et limites des TIC	14
I.2 Les technologies de l’information et de la communication dans le monde	16
Section 2 : Performance et concepts liées aux TIC	18
II.1 La notion de performance	18
II.2 L’analogie du concept TIC avec d’autres concepts économiques	19
II.2.1 Une analogie avec le concept d’investissement	19
II.2.2 Une analogie avec la recherche et développement	20
II.2.3 Une analogie avec l’électrification	20
II.3. Facteurs favorisant le développement des TIC	20
II.3.1 Facteurs sociétaux	20
II.3.2 Facteurs techniques	20
II.3.3 Facteurs commerciaux	21
II.3.4 Facteurs économiques	21
Conclusion.....	22
Chapitre II: Evolution des moyens de paiement et leur dématérialisation	24
Introduction	24
Section 1 : Les systèmes et moyens de paiement et leur modernisation	24
I.1 Evolution des moyens de paiement et les infrastructures nécessaires	25

I.2 Les moyens de paiement scripturaux	26
I.2.1 Les cartes bancaires	27
a. Carte de retrait	27
b. Carte de paiement.....	27
c. Les cartes internationales	27
I.2.2 Le prélèvement	27
I.2.3 Le virement	27
I.2.4 Le titre interbancaire de paiement ou TIP	27
I.2.5 Le chèque.....	28
I.2.6 Le portefeuille électronique.....	28
I.2.7 Le e-commerce (le commerce électronique)	28
I.3 Le système de paiement interbancaire.....	28
I.3.1 Le système de paiement de masse	29
I.3.2 Le système de paiement de gros montant automatisé (SYGMA).....	29
I.3.3 Le système de règlement-livraison de titres	30
➤ Le réseau SWIFT	30
➤ Le réseau SIT	31
➤ Les réseaux de la poste	31
➤ Le réseau national de télécommunication	31
➤ Le réseau de transmission de donnée DZ-PACK	31
➤ Le RTC et le réseau TELEX.....	31
 Section 2 : Système d'évaluation de la performance des services de banque à distance.....	 32
II.1 La banque à distance, réponse à l'évolution de l'environnement technologique et économique	32
II.1.1 La mutation de l'activité bancaire face à l'environnement.....	32

A.	La banque à distance réponse à l'innovation technologique	32
B.	La banque à distance et nouvelle donne	33
II.1.2	La banque à distance et la stratégie bancaire	34
A.	Une stratégie multi- canal.....	34
B.	Un pilotage bancaire global.....	34
II.2	Un système général d'évaluation de la performance bancaire	35
II.2.1	Les aspects de la performance bancaire.....	35
II.2.2	Evaluation de la performance des services de banque à distance.....	36
A.	La qualité du service offert à la clientèle	36
B.	L'efficacité organisationnelle et humaine	36
C.	La rentabilité financière	36
D.	Le système d'évaluation de la performance.....	37
II.2.3	Système globale d'évaluation de la performance et pilotage bancaire.....	39
A.	Système global d'évaluation de la performance bancaire	39
B.	Système d'évaluation et pilotage par la valeur.....	40
II.3	Enjeux des TIC et importance économique.....	40
	Conclusion	41
	Chapitre 3 : Etude et analyse des résultats de l'enquête	44
	Introduction	44
➤	Méthodologie de recherche	44
➤	Les modalités d'approche	44
➤	Les outils utilisés	45
➤	L'environnement	45

Section 1 : Etat des lieux de la technologie bancaire actuelle	45
I.1. L’impact de l’usage des TIC	45
I.2. Importance de l’utilisation des TIC	49
Section 2 : Coût de gestion et moyen de paiement	56
II.1. Importance de l’investissement informatique	56
II.2. Le coût des différents moyens de paiement	57
II.3. Importance de la sécurité informatique.....	59
II.4. Développement du système informatique.....	61
II.5. Le contrôle de la performance du système informatique.....	62
Conclusion.....	67
Conclusion générale	70

Annexes

Liste des illustrations

Bibliographie

Tables des matières

Résumé

Les Technologies de l'Information et de la Communication ont investi tous les secteurs de l'économie, y compris le monde bancaire. Ce dernier ne déroge pas à la règle, il est déjà parmi les premiers secteurs du commerce électronique.

Cette révolution technologique a permis de nouveaux canaux de distribution bancaire, telle la banque à distance en proposant de nouveaux services. Cela, offre une meilleure performance et stratégie au sein des banques. Ainsi, le secteur bancaire intègre peu à peu les procédés de paiement électronique et notamment grâce à l'informatique et à l'informatisation des moyens de paiement.

Mots clés : TIC, performance, stratégie, banque à distance.

Summary

The Information Technology and Communication invested all sectors of the economy, including banking. This is no exception to the rule; it is already among the top e-commerce sectors.

This technological revolution has allowed new banking distribution channels, such as online banking by offering new services. This offers better performance and strategy within banks. Thus, the banking sector gradually integrates electronic payment processes and thanks to computers and the computerization of payment.

Keywords: ICT, performance, strategy, remote banking.

ملخص

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استثمرت جميع قطاعات الاقتصاد ، بما في ذلك الخدمات المصرفية . فهذه ليست استثناء لهذه القاعدة بل بالفعل هي تعتبر من بين قطاعات التجارة الإلكترونية العليا . وقد سمحت هذه الثورة التكنولوجية بخلق قنوات توزيع مصرفية جديدة، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال تقديم خدمات جديدة. وهذا يوفر أفضل أداء واستراتيجية داخل البنوك . القطاع المصرفي يدرج شيئاً فشيئاً عمليات الدفع الإلكتروني و ذلك بفضل أجهزة الكمبيوتر و حوسبة الدفع .

كلمات البحث : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، الفعالية ، الاستراتيجية والخدمات المصرفية عن بعد .