

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques

MEMOIRE

En vue de l'obtention du diplôme de
MASTER EN SCIENCES ECONOMIQUES

Option : **Economie Monétaire et bancaire**

L'INTITULE DU MEMOIRE

**L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire cas la
banque BADR Sidi Aich**

Préparé par :

- **ALIMRINA THIZIRI**
- **AGHOULES FARIEL**
- **Dépôt : 16 / 09 / 2021**

Dirigé par : **Mme. FARREH**

Jury :

Examineur 1 : Mr BIATOUR

Examineur 2 : Mme BELKADI

Rapporteur : **FARREH SABRINA**

Année universitaire : 2020/2021

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce modeste travail.

En second lieu, nous tenons à remercier notre encadrant Mme. Ferrah Sabrina pour avoir bien voulu nous accompagner tout au long de ce projet, pour son aide inestimable ses conseils et recommandations qui nous ont permis de réaliser ce travail. Qu'elle trouve ici l'expression de notre profonde gratitude.

Et en formule de ce travail, nous tiendrons à remercier également le personnel de Banque Badr de sidi aich, qui ont eu l'amabilité de répondre à nos questions et de nous fournir leurs précieux conseils.

Nos remerciements vont aussi à tous les membres de jury qui nous ont fait l'honneur d'accepter d'examiner ce travail et de l'enrichir.

Enfin nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin au succès de ce présent projet, trouvant aussi l'expression de nos profonds gratitudes et respects.

Dédicaces

Je dédie ce travail à :

A mes parents qui ont toujours été là pour moi,

Mes sœurs, mon frère

Tous mes amis.

THIZIRI

Dédicaces

Le présent travail n'est pas seulement le fruit de nos propres efforts, mais aussi les efforts de bien de personnes à qui nous exprimons nos vifs remerciements.

Je dédie ce travail à :

C'est avec une très grande joie que je dédie ce travail à ma mère qui ne cesse jamais de m'encourager et son soutien qu'elle m'a accordé tout au long de mon chemin.

A ma sœur, mon frère, ma chère grande mère, et ma tante pour leur amour et leur soutien inconditionnel, A toute ma famille, A mes meilleures amies, pour l'amitié qui nous a toujours unis. A tous ceux qui me sont chers et qui ont supporté tout au long de mon parcours d'études.

FERIEL

SOMMAIRE

SOMMAIRE

Remerciements.....	I
Dédicaces.....	II
Sommaire.....	III
Liste des abréviations.....	IV
Introduction générale.....	2
Chapitre 1 : Approche théorique des concepts relatifs aux nouvelles technologiques.....	5
Introduction.....	6
Section 1 : Généralités sur l'activité bancaire.....	6
Section 2 : Généralités sur l'évolution des technologies.....	14
Section 3 : L'utilisation des nouvelles technologies.....	18
Conclusion	24
Chapitre 2 : La banque et les nouvelles technologies.....	25
Introduction.....	26
Section 1 : Système d'information bancaire.....	26
Section 2 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire.....	36
Section 3 : Evolution de système de paiement.....	40
Conclusion.....	47
Chapitre 3 : l'impact des NTIC sur BABD agence 362 sidi aich.....	48
Introduction.....	49
Section 1 : Généralité sur la BADR	49
Section 2 : L'impact des nouvelles technologies cas la banque BADR L'agence 362 Sidi Aich	54
Section 3: Diagnose des données de l'Agence BADR.....	68
Conclusion.....	80
Conclusion générale.....	82
Annexes	
Bibliographie	
Table des matières	

Sigles et Abréviations

Sigles et Abréviations

BADR : La Banque de l'Agriculture et de Développement Rural.

BNP : Banque National Paris.

CB : Carte Bancaire

CBR : Cartes interbancaires d'une durée de validité de deux ans.

CD-ROM: Compact Disk Read Only Memory.

CIB : Carte InterBancaire.

CPSS: Committee of Payment and Settlement System.

CRM: Customer Relationship management.

DAB : Les Distributeurs Automatiques de Billets.

DSI : Direction des Systèmes d'Information.

ERP: Enterprise Resource planning.

ERP : Entreprise Ressource Planning.

GAB : Les Guichets Automatiques de Banques.

GRC : La Gestion de la Relation Client.

GSM: Global System for Mobile.

LEB : Compte Epargne.
LEJ : Compete Epargne junior.
LEF : Livre d'Epargne FELLAH
Moneo : Porte-monnaie électronique.
NTIC : Nouvelle Technologies de l'Information et de Communication.
ONU : Organisation des Nations Unies.
PGI : Les Progiciels de Gestion Intégrés.
PIB : Produit Interieur Brut.
PNB : Le produit net bancaire.
PME : Petite et Moyenne Entreprise.
PMV : Porte-monnaie virtuel.
RIB : Relevé d'Identité Bancaire.
RTGS : Règlement Individuel des Ordres.
RDF : Resource Description Framework.
S.W.I.F.T : Society for World Wide Interbank Telecommunication.
SCM : Supply Chain Management.
SI : Système d'Information.

SIM : Système d'Information Marketing.

SMS : Short Message Service.

SCM: Supply Chain Management.

SIB: Systeme information Bonaire.

TIC : Technologies de l'Information et de Communication.

TIP : Titre Interbancaire de Paiement.

TPE : Terminaux de Paiement Electronique

TPV : Terminal Point de Vente.

USA: United States of America.

USB : Universal Serial Bus

Introduction générale

Introduction générale

La fin du XXème siècle est caractérisée par l'avènement d'un phénomène qui a bouleversé et transformé de façon étonnante le monde: les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) encore appelées Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Elles sont apparues à l'issue de la fusion des télécommunications, de l'électronique, de l'informatique et des technologies de numérisation de l'information en particulier de l'information audiovisuelle. Aujourd'hui, elles font partie intégrante de la vie courante dans tous les domaines.

Les NTIC ont ouvert les voies à un large éventail de méthodes de communication, permettant à la fois de rapprocher les distances, réduire les délais et minimiser les coûts. De nouvelles industries liées aux TIC ont vu le jour, apportant sur le marché de nouveaux appareils et introduisant de nouveaux comportements dans les sociétés.

Comme conséquence, une nouvelle forme d'économie est apparue qui s'est rapidement propagée à l'échelle mondiale : l'économie numérique, qui s'appuie sur l'Internet, la téléphonie mobile, et le mail. Leur fulgurante propagation s'est accompagnée dans son ensemble par la transformation des processus de production et de l'économie d'une telle ampleur qu'elles sont parfois jugées annonciatrices d'une troisième révolution industrielle. Ce phénomène se propage dans tous les secteurs de l'économie, notamment dans le secteur bancaire, qui d'ailleurs fait partie d'un des domaines pionniers en matière d'utilisation des NTIC.

Les NTIC ont définitivement intégré le monde des banques et prennent de plus en plus de place dans le plus simple quotidien. En plus d'aider à simplifier les tâches quotidiennes des employés, NTIC ont permis aux banques de gagner en efficacité, en productivité et surtout en performances.

Le développement technologique a aussi permis aux banques d'être à l'écoute de leurs clients. Il a rendu possibles le recueil des commentaires ou des avis de la clientèle et l'apport des modifications nécessaires pour améliorer la qualité des services ou des produits proposés. Cela va donc permettre d'adapter les services aux besoins réels du public cible. Elles deviennent une nécessité dans le processus de choix d'une banque, et permettent de réaliser de plus en plus d'opérations. Signer de manière électronique, télécharger ses documents, et relevés de comptes, tout cela est possible grâce à ses technologies.

A l'ère de la mondialisation et de la libéralisation financière où les banques doivent faire face à la concurrence et aux respects des règles internationales, celles-ci font de plus en plus appel aux NTIC comme facteur de compétitivité sur le marché. De ce fait, en découle la problématique suivante : « Quel est l'impact des nouvelles technologies sur l'activité des banques » ?

Cette question principale soulève des interrogations secondaires :

- ❖ Comment peut-on définir ces « TIC » ?
- ❖ L'adoption des NTIC par les banques est-elle une nécessité impérieuse et donc une décision stratégique à prendre ?
- ❖ Quel est l'impact des nouvelles technologies sur l'activité des Banques en Algérie et particulièrement la banque BADR de Sidi Aich ?

Avec des exigences plus élevées et un emploi du temps assez chargé, les gens n'ont plus le temps de se renseigner auprès des banques, ils veulent tout avoir à leur disposition. C'est d'ailleurs pour ça, très peu, voire aucune banque ne peut se passer des NTIC pour se simplifier le travail.

L'objet du thème est de montrer l'importance et l'impact des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) dans le secteur bancaire. On a opté pour ce choix pour l'importance des TIC comme facteur principal et nécessaire pour l'évolution du secteur bancaire et pour la rareté des travaux qui ont abordé ce thème à Bejaia .

Pour répondre à toutes ces interrogations de notre problématique qui constituent le guide d'orientation tout ou long de la préparation de notre travaux de recherche, les hypothèses que nous pouvons émettre a ce mémoire sont les suivantes :

- ❖ H1 : Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication sont un facteur d'efficacité du secteur bancaire ;
- ❖ H2 : L'adoption des NTIC dans les banques améliore et renforce la relation avec ses clients ;
- ❖ H3 : Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication ont permis aux banques de gagner en efficacité, en productivité et surtout en performances.

Afin de répondre aux différentes questions posées précédemment et de vérifier la validité des hypothèses que nous avons émises dans ce mémoire,

Introduction générale

On a tout d'abord effectué une analyse théorique et empirique fondée sur les dictionnaires, les livres, les revues et internet afin de collecter le maximum d'informations qui nous permettront de cerner les concepts théoriques liés d'un côté à l'entreprise bancaire et ses activités et de l'autre côté aux NTIC.

Ensuite, nous avons effectué une analyse pour définir l'impact des nouvelles technologies sur l'activité de la banque BADR de Sidi Aich.

L'objectif de notre étude, qui est à la fois quantitative et qualitative, est de faire ressortir les dimensions qui nous permettent d'analyser l'impact des NTIC sur l'activité de la banque.

Afin de réaliser notre travail, nous avons adopté un plan composé 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, nous avons utilisé la méthode descriptive et analytique qui nous a permis de collecter et interpréter les informations pour pouvoir tester nos hypothèses.

Dans le premier chapitre intitulé «*Approche théorique des concepts relatifs aux nouvelles technologiques* », nous apportons une généralité sur l'activité bancaire, ainsi une généralité sur l'évolution technique, et nous parlerons de l'utilisation des TIC.

Dans le deuxième chapitre intitulé «*La banque et les nouvelles technologies* », nous étudions, tout d'abord, c'est quoi un système d'information, pour s'intéresser, ensuite, à l'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire et l'évolution de system de paiement.

Enfin, le troisième chapitre intitulé «*L'impact des nouvelles technologies sur l'activité de la banque BADR l'agence SIDI AICH 362* », est réservé une étude pratique sur la banque Badr de Sidi Aich, afin de démontrer l'impact des nouvelles technologies sur cette Banque.

Enfin nous terminerons par une conclusion générale qui fera la synthèse de notre travail théorique et pratique.

*Chapitre 01 : approche
théorique de conceptuelle
relative aux nouvelles
technologiques*

Introduction :

De nos jours le fonctionnement des entreprises s'appuie plus que jamais sur le System Informatique (SI).Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les Nouvelles Technologies de l'Informations et de Communication (TIC).Ces dernières sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire.

Dans ce chapitre, qui est partagé en trois sections, nous tenterons de comprendre, dans la première section, une généralité sur l'activité bancaire, ainsi une généralité sur l'évolution technique, dans la deuxième section. Et enfin dans la troisième section nous parlerons de l'utilisation des nouvelles technologies.

Section1 : Généralités sur l'activité bancaire

Dans cette section, nous allons parcourir la littérature ayant un rapprochement à notre sujet d'étude portant sur l'activité bancaire.

1. Définition de l'activité bancaire

L'activité bancaire est l'une des activités les plus réglementées dans toutes les économies. Cette réglementation est domestique et internationale.

L'activité de la banque consiste pour l'essentiel, à collecter l'argent chez ceux qui en a mettre à la disposition, c'est –à-dire à le prêter, à ceux qui en ont besoins. L'argent collecté chez les uns par la banque constitue une ressource pour elle, et l'argent prête aux autres par la banque constitue un emploi pour elle. ¹

2. L'environnement bancaire général :

La banque développe une activité auprès de sa clientèle et sur les marchés financiers, qui est traduite dans des documents comptables. C'est par une compréhension de ces derniers que peuvent être déclinés les mécanismes financiers qui régissent l'activité bancaire. ²

¹ Catherine, 2015-2016, «l'essentiel de la banque», L'extenso, P37.

² François Desmichet, 2004, « pratique de l'activité bancaire », Dunod, paris, P7.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

2.1. Définition de la banque :

Selon *le Code monétaire et financier (article L. 511-1)*, « Une banque est une entité qui a comme activité de recevoir des fonds remboursables à une échéance et à octroyer des crédits. »³

Selon *JOSSETTE, PYRARD max* « la banque est une Institution financière habilitée à recevoir des dépôts à vue du public et à effectuer toutes opérations de banque. Elle agit en tant qu'intermédiaire entre les offreurs et les demandeurs de capitaux. Elle reçoit des dépôts, et accorde des crédits, règle les ordres de paiement des titres, soit par chèque, soit par transfert électronique. Elle propose de nombreux autres services comme conseils, services d'assurance, services de gestion et de portefeuille. »⁴

2.2. Les clients de banques :

La banque organise sa clientèle, soit des propres besoins, soit pour des raisons réglementaires, en marché. Les principes catégories sont les suivantes : ⁵

- ❖ *Aux particuliers*, on entend par particulier, toute personne agissant en dehors de son activité professionnelle ;
- ❖ *Aux entreprises*, individu ou groupement d'individus étudiés sur le plan de leur activité professionnelle ;
- ❖ *Aux collectivités locales*, régions, départements, communes qui gèrent de plus en plus fréquemment leurs finances comme des entreprises ;
- ❖ Etablissements et entreprises du secteur public ;
- ❖ Associations de gestion ;
- ❖ Banques, assurances, filiales.

2.3. Le rôle de la banque : ⁶

Le rôle de la banque consiste à :

- ❖ Collecte les dépôts des détenteurs de capitaux et les utiliser pour son propre compte en opérations de prêts aux emprunteurs ultimes ;
- ❖ Prestataire de services ;

³ <https://banque.ooreka.fr/comprendre/banque-definition>, consulté le 14/06/2021.

⁴ Gosette Py Rard max, novembre 2001, « dictionnaire finance », 2^{ème} édition, p25.

⁵ François Desmichet, op cit., P8.

⁶ Dov Ogien, 2008, « Comptabilités audit bancaires », 2^o édition, Dunod, Paris, p65.

- ❖ D'intermédiation entre ceux qui ont de disponibilités (les déposants) et ceux qui n'en ont assez (les emprunteurs) ;
- ❖ Elle peut en effet rendre des services soit aux sociétés émettrices, soit aux porteurs de valeurs mobilières ;
- ❖ Manière générale, l'activité des banques consiste à s'endetter pour prêter. Ils transforment les caractéristiques intrinsèques des actifs qu'ils acquièrent tant au niveau des échéances qu'au niveau des risques.

2.4. Les fonctions de la banque : ⁷

Pour satisfaire leurs clients, particuliers, entreprises, et collectivités locales, les établissements de crédit doivent exercer plusieurs activités, voici quelques une :

2.4.1. Les empruntant des fonds :

A chaque fois qu'elle le peut, une banque emprunte à ses clients qui deviennent ainsi ses fournisseurs, celle activité est appelée la collecte de dépôts.

On entend par dépôts, l'ensemble des disponibilités par la clientèle au banquier. Ces dépôts peuvent être effectués à vue, c'est-à-dire avec possibilité de retrait à tout moment ou à terme, le retrait n'était alors, en principe, possible qu'à une échéance déterminée d'avance.

Il est imposé au banquier de restituer en déposant la chose déposée après en avoir assuré la garde, entre temps, le banquier peut utiliser ces dépôts pour son propre compte.

Seules les banques à réseau ou certaines banques de siège à clientèle haut de gamme sont à même de collecter des fonds auprès de leurs clientèles. Si la collecte des fonds est insuffisante, les banques peuvent emprunter sur le marché monétaire. Les prêteurs sont des banques, les compagnies d'assurances, des organismes de placement collectif en valeurs mobilières.

2.4.2. Accordant des crédits :

On peut définir le crédit comme une assistance financière du banquier à l'égard de son client. Ce crédit peut donner lieu à mise à disposition de fonds et l'on parlera alors de crédits par décaissement. Ils peuvent être à court, moyen ou long terme.

⁷ Sandrin Mahier-le rançois, 2008 « le techniques bancaires », en 52 fiches pratiques-application corrigées, Dunod, Paris, p71

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

Il peut être aussi, plus simplement, l'engagement par le banquier d'honorer la signature de son client en cas de défaillance de ce dernier, il s'agira alors de crédits par signature qui sont le plus souvent à court terme, appelés, dans le langage courant, des cautions.

2.4.3. Les services proposés :

La banque prend des commissions sur ces services. Les commissions peuvent se définir comme des cotisations et prélèvements divers facturés aux clients en contrepartie de services rendus. Certaines commissions sont récurrentes et d'autres non. Les commissions sont principalement prélevées sur :

- ❖ L'épargne financière (frais de gestion, frais d'entrée...);
- ❖ Le crédit (frais de dossier, pénalités pour remboursement anticipé du client...);
- ❖ Les services (opérations de change, frais de débit non autorisé...);
- ❖ L'assurance;
- ❖ La monétique (utilisation des distributeurs automatiques de billets et guichets automatiques bancaires, location des terminaux de paiement pour le marché des professionnels...).

2.5. Les métiers de la banque :

Un métier peut se définir comme des tâches permettant de proposer à une clientèle un produit ou un service. Ceci implique de posséder non seulement les compétences et les ressources nécessaires à la conduite des tâches retenues, mais également la capacité d'articuler des contributions d'origine variée. En revanche, quand les dirigeants tentent de définir leurs métiers, ils se réfèrent soit au marché, soit à l'industrie, soit à leur positionnement. Le métier se définit alors comme la rencontre d'une offre et d'une demande avec la volonté d'intégrer l'analyse interne et externe de l'entreprise.⁸

2.6. Les types de banque :⁹

On distingue ainsi quatre sortes de banques selon leur rôle :

⁸ Jaen Michel sachat, septembre 2000, « the impact of ITC and internet in banking», Publié en partie dans Les cahiers du numérique, n°3, Hermès Sciences, p1-2

⁹ Dumas Benjamis, copyright 2005 « la monnaie et les banques dans l'économie», Educa Vision, Coconut Creek, P 56.

2.6.1. Banque centrale ou banque d'émission :

Elle a pour rôle principal l'émission des billets de banque, pour rôle de règlementer et superviser les opérations des différentes banques, en veillant notamment à leur solvabilité à l'égard des dépôts. Raison pour laquelle elle est dite « Banque des banques ». Elle a aussi pour rôle de superviser la production de monnaie par ces banques, et d'en réguler l'usage par le biais des taux d'intérêt directeurs.

2.6.2. Banques de dépôts :

Elles travaillent essentiellement avec leurs clients, particuliers, professionnels et entreprises, reçoivent du public des dépôts de fonds à vue et à terme et les utilisent en opération de crédit, essentiellement à court et moyen terme, et sont séparées entre :

- ❖ Les banques de détail (Retail Banks) : destinées aux particuliers, aux professionnels et aux PME ;
- ❖ Les banques d'affaire (Wholesale Banks) : destinées aux moyennes et grandes entreprises.

2.6.3. Banques d'investissement :

Elles travaillent essentiellement sur les marchés financiers et lancent notamment des opérations financières (émissions d'emprunts obligataires, souscriptions d'actions, ...).

2.6.4. Banque d'affaire :

Dont l'activité principale est la prise et la gestion de participations dans les affaires existantes ou en formation et l'octroi de crédits sans limitation de durée. Elles ne peuvent investir dans les entreprises que des fonds provenant de leurs ressources propres ou des dépôts reçus pour une durée minimum de deux ans.

2.7. Les risques bancaires :¹⁰

Dans le domaine bancaire les principaux risques qu'on peut distinguer sont :

¹⁰ Catherine Karyotis 2015-2016, « L'essentiel de la banque », 2° L'extenso éditions, 70, rue du Gouverneur Général, pp58-63.

2.7.1. Le risque de crédit :

Le risque de crédit est un risque de contre, inhérent à l'activité des banques. C'est le risque de ne pas être remboursé à l'échéance du prêt.

2.7.2. Le risque de marché :

Le risque de marché est un risque sur le prix des actifs. C'est un risque de dépréciation et de perte avérée sil vente.

2.7.3. Le risque de taux :

Le risque de taux existe lorsque les banques détiennent des créances et des dettes à taux fixe et à taux variable.

2.7.4. Le risque de change :¹¹

Correspond pour la banque au risque de pertes liées aux fluctuations des taux de change. Le risque de change peut également impacter les activités de crédit de la banque. C'est le cas lorsqu'une banque prête de l'argent à son client en devises étrangères. Elle prend le risque de voir le capital qui lui sera remboursé diminué. Ce risque de change peut être :

- ❖ **Commercial** : Lorsque les créances et dettes en monnaie étrangères résultent d'opérations ou d'exportation ;
- ❖ **Financier** : dans le cas d'emprunts ou de prêts libellés dans une monnaie étrangère.

2.7.5. Le risque de liquidité :

Le risque de liquidité naît de l'activité de transformation des échéances d'une banque. C'est donc un risque de transformation qui apparaît lorsque les échéances des emplois sont supérieures aux échéances des ressources.

¹¹ Jean barrean, jaquelin Delahaye, 2006 «gestion de financière », France, P107.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

2.7.6. Le risque opérationnel :¹²

Le risque opérationnel correspond aux pertes potentielles résultant de lacunes ou de défauts attribuables aux ressources humaines et matérielles : procédures des systèmes internes défectueux, événements déclencheurs externes, fraudes, etc.

3. La comptabilité bancaire :¹³

La comptabilité bancaire revêt pour les établissements de crédit un intérêt capital. Elle constitue une source d'information incontournable pour plusieurs utilisateurs. L'information comptable est à la base du contrôle qu'effectue la banque centrale sur le système bancaire.

3.1. Le bilan d'une banque :¹⁴

C'est un document qui fait apparaître ce que l'entreprise possède, à l'actif et ses fonds propres et ses dettes, au passif. La présentation du bilan d'un établissement financier répond à une logique spécifique : l'actif est présenté par ordre de liquidité décroissante. Le passif est présenté par ordre d'exigibilité décroissante.

Tableau N°01 : Bilan simplifié de banque.

<i>ACTIF</i>	<i>PASSIF</i>
Prêts interbancaire	Emprunts interbancaire
Crédits clientèle	Dépôts à vue et engagement de la clientèle
Portefeuilles titres	Certificats de dépôt et obligations
Immobilisations	Fonds propres

Source : Catherine, 2015-2016, «l'essentiel de la banque», L'extenso, p83.

1.1. Le hors bilan:

Le hors-bilan est un document tout aussi important, voir plus important parfois car son montant total peut être largement supérieur au total du bilan. Il fait état des engagements et garanties donnés ou reçus.¹⁵

¹² <https://banque.ooreka.fr> > voir > risque-opérationnel, consulté, 14/06/2021.

¹³ Catherine Karyotis, op cit., pp 81-85.

¹⁴ Martine Gérard, 2016, « Banque conseiller de clientèle », paris, 3^e Edition +carnet professionnel inclus,p 212.

¹⁵ Catherine, 2015-2016, «l'essentiel de la banque», L'extenso, p83.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

Tableau N° 2 : Le hors bilan d'une banque.

HORS-BILAN	N	N-1
<p>A: ENGAGEMENTS DONNES :</p> <p>ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT</p> <p>1- Engagements en faveur d'établissements de crédit ;</p> <p>2- Engagements de financement en faveur de la clientèle ;</p> <p>ENGAGEMENTS DE GARANTIE</p> <p>3- Engagements d'ordre d'établissements de crédit ;</p> <p>4- Engagements d'ordre de la clientèle ;</p> <p>ENGAGEMENTS SUR TITRES</p> <p>5- Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise ;</p> <p>6- Autres engagements donnés ;</p>		
<p>B : ENGAGEMENTS RECUS :</p> <p>ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT</p> <p>7- Engagements reçus d'établissements de crédit ;</p> <p>ENGAGEMENT DE GARANTIE</p> <p>8- Engagements reçus d'établissements de crédit ;</p> <p>ENGAGEMENTS SUR TITRES</p> <p>9- Titres acquis avec faculté de rachat ou de reprise ;</p> <p>10- Autres engagements donnés ;</p>		

Source: Catherine Karyotis, op cit., p84.

3.2. Le compte de résultat :¹⁶

Il présente les produits et les charges de l'exercice comptable. Leur différence permet d'obtenir le résultat net comptable, qui peut être un bénéfice ou une perte. La rentabilité d'un groupe bancaire se mesure à travers des indicateurs tels que :

¹⁶ Martine Gérard, op cit., pp 212-213.

- ❖ **Le produit net bancaire (PNB) :** c'est le résultat de l'activité bancaire (commissions perçues+ marge d'intermédiation (intérêts reçus- intérêts versés) +autres produits liés à l'activité bancaire – autres charges liées à l'activité bancaire) ;
- ❖ **Le résultat d'exploitation :** après déduction des charges d'exploitation et des dotations aux amortissements et aux provisions ;
- ❖ **Le résultat net :** vient augmenter les fonds propres.

Section 2 : Généralités sur l'évolution technique

Les technologies de l'information et de la communication désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, Internet et les télécommunications.

1. Définition des techniques d'informations et communications :

Selon *Cindy.F et Loïc.L* : «L'appellation *TIC* rassemble une large gamme de produits informatiques qui ont en commun de produire, transformer ou échanger de l'information. S'y trouvent aussi bien des composants électroniques matériels (ordinateurs, téléphones portables, réseaux filaires, etc.) que les logiciels qui les accompagnent et les réseaux physiques et virtuels auxquels ils sont rattachés ». ¹⁷

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... ». ¹⁸

Après avoir défini les *NTIC* en terme générale et pour mieux comprendre, il est nécessaire de définir trois notions :

¹⁷ Cindy.F et loïc.L, 2015 « LES CADRE FACE AUX TIC», lharmattan, paris, p77.

¹⁸ SPERANDIO, J.-C, 2000, «Les *NTIC* Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie », Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières, Toulouse, P17.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

➤ **Technologie :**

Étude des outils, des machines, des procédés et des méthodes employés dans les diverses branches de l'industrie et dans l'industrie. C'est un ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques.¹⁹

➤ **Information :**

L'information a deux sens :

- ❖ D'un point de vue technique: l'information est un signe, un symbole, un élément qui peut être transmis et stocké ;
- ❖ L'information aux sens de renseignement : des données qui apportent une connaissance, un renseignement sur un objet ou sur un événement.²⁰

➤ **Communication :**

La communication est l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances à autrui, ce qui peut également amener à l'échange et entraîne le dialogue. Au sein d'une entreprise, la communication est définie comme l'ensemble des techniques et moyens lui servant à présenter ses produits, ses services ou bien-même son activité.²¹

2. Notion des nouvelles technologies de l'information et communication :

Le terme NTIC ou TIC est une invention des ingénieurs réseaux. C'est l'avènement de l'Internet comme médias de masse et le succès des blogs, des wikis ou technologies qui ont conférés 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.

¹⁹ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/> consulté le 23/04/2021.

²⁰ <https://www.o-communication.com/definition-communication/> consulté le 23/04/2021.'

²¹ Jean belotti, 2005, « la synergie dans l'entreprise », ISTE Editions Ltd, Lavoisier 11, rue Lavoisier 75008 Paris, p179.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologies

3. Le rôle des nouvelles technologies de l'information et communication : ²²

Ces nouvelles technologies de l'information ont une grande valeur dans son exploitation, voici quelques exemples ci-après :

- ❖ L'engouement suscité par les nouvelles technologies de l'information dérivé précisément du fait qu'elles permettent, de communiquer rapidement, et à des couts réduits de partager l'information de la manipuler, de faire circuler des volumes importants de données d'un point à l'autre monde ;
- ❖ Les Tics modifient fondamentalement le mode de production et de diffusion de l'information comme la télévision, l'internet se définit par le texte, le son et l'image. Mais elle introduit l'interactivité qui s'exprime par l'hypertexte, donner à chacun la possibilité de choisir l'information qu'il souhaite avoir et le moment auquel, il veut accéder à celle-ci;
- ❖ La maitrise des flux d'informations constitue donc une des clés décisives pour accéder, maitriser, voire contrôler les marchés, les technologies et les compétences.

4. Historique des TIC :

L'émergence et le développement des TIC ont entraîné l'arrivée de nombreux outils dans différents domaines donnant la possibilité d'améliorer les pratiques actuelles et de développer de nouvelles solutions pour faire face aux défis aujourd'hui. Quelques outils :

4.1 Les ordinateurs : ²³

Un ordinateur est un terminal électronique fonctionnant à l'aide d'un programme ou d'un jeu d'instructions qui lui font lire, manipuler et modifier des données numériques. C'est un ensemble de circuits électroniques permettant de manipuler des données sous

²² F. Ossama, 2011, « les NTIC enjeux pour l'Afrique », subsaharienne harmattan, paris, P119.

²³ <https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-ordinateur-586>, consulté le 25/05/2021

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

forme binaire, ou bits. Cette machine permet de traiter automatiquement les données, ou informations, selon des séquences d'instructions prédéfinies appelées aussi programmes.

4.2 Logiciels :²⁴

Un logiciel ou une application est un ensemble de programmes, qui permet à un ordinateur ou à un système informatique d'assurer une tâche ou une fonction en particulier (exemple : logiciel de production, logiciel de comptabilité, ...).

4.3 Réseau de communication :²⁵

Un réseau de communication peut être défini comme l'ensemble des ressources matériels et logiciels liées à la transmission et l'échange d'information entre différentes entités. Suivant leur organisation, ou architecture, les distances, les vitesses de transmission et la nature des informations transmises, les réseaux font l'objet d'un certain nombre de spécifications et de normes.

4.4 Techniques audiovisuelles :²⁶

La clé USB, le disque dur externe, le CD-ROM sont l'état actuel des avancées technologique dans le domaine de l'audiovisuel, elles ont été précédées par de nombreuses inventions allant du : système télégraphique à l'enregistrement magnétique.

4.5 Les cartes intelligentes :²⁷

Les cartes intelligentes sont des cartes plastiques de format portefeuille, équipées ou non d'une puce intégrée renfermant une mémoire volatile, et intégrant deux ou trois niveaux de dispositifs de sécurité.

²⁴ <https://www.techno-science.net/definition/701.html> , consulté, 15/06/2021.

²⁵ <https://www.wearecom.fr/dictionnaire/reseau-de-communication> , consulté, 25/05/2021.

²⁶ BOULENOUAR Nassima Ouarda, 2014 « Les nouveaux supports de communications TIC : facteurs de différenciation dans l'activité bancaire », Mémoire de Magister, Ecole Doctorale d'Economie et de Management, p7. Consulté le 25/05/2021 .

²⁷ http://www.pitkitcards.com/french/smartcards_what.html consulté, 25/05/2021.

5 La micro-électronique :

Permet la fiabilité et la miniaturisation du traitement du signal, de l'image, de la mesure, de la commande. Cette technologie recouvre notamment l'industrie des composants (les semi-conducteurs) produisant les mémoires et les processeurs.²⁸

Section 3 : L'utilisation des nouvelles technologies

Nous vivons une époque où il existe plus de moyens de communication que l'histoire n'ait jamais connue. Le vertigineux développement des technologies de l'information et de la communication touche tous recoins de la planète et ces dernières occupent une place particulière au sein de la vie de tous et de un chacun.

1- Développement des NTIC dans l'économie :

1.1. Développement des NTIC :

Les nouvelles technologies de l'information et la communication (NTIC), nées grâce à la conjonction de l'information et des télécommunications modifient en permanence notre façon de travailler, et il faut s'attendre à une évolution très rapide dans différents axes :

- ❖ Généralisation de l'accès aux réseaux par téléphones mobiles ;
- ❖ Sécurisation des échanges d'informations ;
- ❖ Utilisation accrue des périphériques du micro-ordinateur pour des types variés et de plus en plus sophistiqués d'information numérisée.²⁹

Le spécialiste de l'intelligence économique doit être vigilant dans ce domaine et utiliser de façon optimale l'Internet dans sa spécialité. Via un micro-ordinateur équipé d'un modem et une ligne téléphonique, il réalisera des applications qui ne sont qu'une partie des remarquables possibilités du système :

- ❖ Courrier électronique ;
- ❖ Abonnement à des listes de diffusion sur sujet en surveillance ;
- ❖ Accès à des sources d'information gratuites ;
- ❖ Participation à des groupes de discussion ;
- ❖ Accès aux sites Web de sociétés concurrentes ;

²⁸ Christchurch 8041 new zealand, 2002 « Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE, le tic l'économie de l'information, p 9.

²⁹ François Jakobiak, « les NTIC et les renseignements en intelligence économique », P120.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

- ❖ Téléchargement de logiciels, etc.

1.2. Les NTIC et intelligence économique :

Les NTIC intéressent à double titre les spécialistes de l'intelligence économique :

- ❖ c'est un secteur essentiel, moteur de la nouvelle économie, qui est indispensable de surveiller de très près ;
- ❖ il y a lieu d'intégrer les nouvelles technologies, ou fur et à mesure de leur apparition, parmi les outils de recherche, collecte, diffusion et traitement de l'information professionnelle.

Compte tenu de l'extrême mobilité des NTIC, de la rapidité de l'évolution, il faut nécessairement être informé rapidement et, donc, Internet sera notre source essentielle. Mais il serait faux d'en déduire que l'intelligence économique peut se contenter des NTIC, que tout est automatisable. Les flux considérables d'information doivent être traités rationnellement pour éviter la surinformation et pour ne pas se contenter d'une information abondante mais superficielle.

Un travail cérébral d'experts, généralement réalisé en groupes, est indispensable : l'information brute captée grâce aux NTIC doit être examinée, validée, condensée, par les experts du domaine d'activité de l'Entreprise. Ces derniers, en intégrant également l'information informelle de toute origine, réaliseront des fiches synthèse-action, outils d'aide à la décision, à l'anticipation, pour la Directions générale.³⁰

1.3. Diffusion des TIC :

Les produits des TIC sont de plus en plus répandus. En 1998, la BIRD dénombrait 7,1 ordinateurs personnels (PC) et 5,5 abonnements au service mobile cellulaire (GSM) pour 100 habitants dans le monde. La diffusion d'Internet croît également de façon exponentielle, comme en témoignent la progression du nombre d'hôtes Internet et de sites Web.³¹

³⁰ Gérard Balantzian, 2002, « les systèmes d'information art et pratique », éditions d'organisation, P 122.

³¹ Patrick Bisciari, janvier 2001 « BANQUE NATIONALE DE Belgique », WORKING PAPERS - DOCUMENT SERIES NOUVELLE ECONOMIE, P 14, consulté 12/06/2021.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

1-4 TIC et croissance économique :

Après de nombreuses controverses qui ont alimenté une littérature économique abondante, les technologies de l'information et de la communication sont aujourd'hui reconnues comme étant à la source de la croissance de la productivité américaine des années 90. En effet, les processus de production et les modèles d'affaires ont été transformés en profondeur dans les secteurs tant producteurs qu'utilisateurs des TIC. Ce n'est donc pas l'impact des TIC sur le cycle court mais sur la tendance de long terme de la croissance.

Les TIC peuvent influencer la croissance de la production de diverses manières. D'abord, l'investissement dans les TIC par les entreprises et la consommation des TIC dans le chef des ménages, ainsi que les services rendus à ceux-ci par les TIC, constituent des éléments contribuant à la croissance de la dépense globale dans l'économie et, donc, à celle du PIB.

Ensuite, les TIC forment une part constitutive de la valeur ajoutée d'une économie donnée. Un indicateur-clé est la part des industries productrices de TIC dans le PIB. On peut en déduire une contribution de ce secteur à la croissance du PIB si l'on connaît les pourcentages de variation de la valeur ajoutée de ce secteur et de l'économie considérée dans son ensemble. Aussi, même si la part de ces entreprises dans la valeur ajoutée reste relativement faible, une forte croissance relative de ce secteur peut entraîner une contribution significative de ce secteur à la croissance économique globale.³²

2. Utilisateurs de technologie et de communication et de l'information :

Les nouvelles technologies ont apporté de nouveaux moyens plus efficaces. On peut citer la banque par écran et la banque par fil :

³²Laurent Gille, 2009, « Les dilemmes de l'économie numérique », édition Fyp éditions, paris 5^e, P 30.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

2.1. La banque par fil :³³

Le conseiller de clientèle communique oralement en permanence que ce soit avec ses clients, ses collègues, sa hiérarchie. Les outils ne sont pas nombreux :

- ❖ **Le téléphone** : est un outil de communication essentiel (conférence téléphonique) ;
- ❖ **La visioconférence** : combine le téléphone et le visuel ;
- ❖ **Le fax** : c'est un appareil électronique qui a pour rôle de couvrir les images et les textes en impulsion électronique afin de les transmettre à un destinataire.

2.2. La banque par écran :

Ils permettent de communiquer très rapidement, de manière instantanée :

➤ **Internet :**

Internet est aujourd'hui un réseau composé d'environ 70000 réseaux publics et privés, universitaires, commerciaux et gouvernementaux. C'est un réseau mondial associant les ressources en télécommunication à des ordinateurs, afin de permettre l'échange de message électronique, d'informations multimédias et de fichiers. Internet est un système réparti géographiquement et structurellement, de publication et de consultation de documents faisant appel aux techniques de l'hypertexte.³⁴

➤ **Extranet :**

Un extranet est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau (clients, fournisseurs...).

L'accès à l'extranet doit être sécurisé dans la mesure où cela offre un accès au système d'information à des personnes situées en dehors de l'entreprise. Il peut s'agir soit d'une authentification simple (nom d'utilisateur et mot de passe) ou d'une authentification forte (à l'aide d'un certificat).³⁵

³³ Martine Gérard, 2016, « banque conseil de clientèle », 3^e édition + carnet professionnel inclus, paris, p197.

³⁴ Daniel. Batta, 2016 « économie des réseaux de communication état de lieux et futur », first published 2016 in Great Britain by ISTE editions LTD ; P 80.

³⁵ Jean-François PILLOU Pascal CAILLEREZ, 2011 « tout sur le système d'information, grandes, moyennes et petites entreprises », 2^e édition, paris, pp 83-86.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

➤ **Intranet :**

un intranet est un ensemble de services internet (par exemple un service web) internes à un réseau local, c'est à dire accessible uniquement à partir des postes répertoriés dans un réseau locaux ,ou bien d'un ensemble de réseaux bien définis, invisible et sécurisé vis à vis de l'extérieur. Il consiste à utiliser les standards client/serveur de l'Internet(en utilisant les protocoles TCP/IP), pour réaliser un system d'informations internet à une organisation ou une entreprise.³⁶

➤ **Web :**

Le web (world wide web ou toile mondiale) est l'application principale de l'Internet. C'est un système de consultation de documents multimédia (textes, sons, images) qui utilise des renvois permettant de passer d'une partie d'un document à une autre ou d'un document à d'autres considérés comme pertinents.

Le web offre un service annuaire, la possibilité d'effectuer des recherches ciblées sur l'ensemble des sites web et de créer un journal web, de participer à des forums, à des jeux en ligne, à des achats en ligne (e-commerce), à des échanges par courrier électronique (webmail), etc.³⁷

➤ **Le courrier électronique ou courriel (mail en anglais) :**

Le courrier électronique, courriel ou email/e-mail, est un service de transmission de messages envoyés électroniquement via un réseau informatique (principalement l'Internet) dans la boîte aux lettres électronique d'un ou plusieurs destinataires choisis par l'émetteur.

³⁶ Idem.

³⁷ Daniel. Batta, 2016 « économie des réseaux de communication état de lieux et futur », first published in Geat Britain by ISTE editions LTD, P 80.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

Pour émettre et recevoir des messages par courrier électronique, il faut disposer d'une adresse électronique et d'un client de messagerie ou d'un webmail permettant l'accès aux messages via un navigateur Web.³⁸

➤ **Outils de groupeWare :**

On désigne par le terme de groupeWare (En français : collectique) les méthodes et les outils logiciels permettant à des utilisateurs de mener un travail en commun à travers les réseaux locaux et distants. Le principe de travail collaboratif repose sur la mise à disposition en terme réel du WorkFlow (flux d'information au processus d'affaire) de system d'information. Il comprend le cycle de validation et les taches à réaliser entre différents acteurs d'un processus en leurs fournissant les informations nécessaires pour y parvenir.³⁹

➤ **Progiciels de gestion intégrée :**

C'est un logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique.⁴⁰

³⁸ Hugues Angot, 2006, « système d'information de l'entreprise », 5^e édition De Boeck Supérieur, p 209.

³⁹ Jean-François, PILLOU Pascal CAILLEREZ, 2011 «tout sur le système d'information, grandes, moyennes et petites entreprises », 2^e édition, paris, pp 83-86

⁴⁰ Idem.

Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles technologiques

Conclusion :

Au terme de ce chapitre, nous pouvons conclure que Les technologies d'information et de communication (TIC) se sont développées d'une manière très rapide et en premier on constate que l'internet qui est l'un des outils le plus connu de ces technologies s'est généralisé plus vite et avec ceci viens l'accès à l'information plus facilement, elle devient universelle, son cycle de vie est accéléré et sa nature devient variable ce qui dit que l'information peut être contradictoire, formelle, informelle, structurée. Généralement la réussite des dirigeants bancaires dans la diffusion des TIC au sein de leurs entreprises dépend aussi bien des conditions technico économiques que des structures organisationnelles.

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.

*Chapitre 01 : approche théorique de conceptuelle relative aux nouvelles
technologiques*

*Chapitre 02 : les banques et
les nouvelles technologies*

Introduction :

Actuellement, le système bancaire subit la pression d'une concurrence accrue et intense en matière de recherche et des ressources. La dérèglementation a fait explorer le monopole des banques et a laissé la porte ouverte à des nouveaux intervenants qui ont développé une activité bancaire en marge de leur activité principale afin de s'adapter au nouvel environnement, les banques doivent intégrer des nouvelles technologies de télécommunication, de nouveaux moyens de paiement dans leurs organisations, dans le but de développer de nouvelles activités et prospecter de nouveaux marchés.

Elles sont de nature à influencer le mode de fonctionnement des banques et leur restructuration. Ces Technologies sont de plus en plus utilisées et ne cessent pas de se développer dans un environnement caractérisé par de profondes mutations. L'investissement dans les TIC ne constitue plus un choix, il devient inéluctable. Les banques se livrent à une concurrence acharnée, et se trouvent dans l'obligation d'offrir des services distinctifs et de qualités.

Dans ce chapitre, qui est partagé en trois sections, nous tenterons de comprendre, dans la première section, c'est quoi un système d'information, ainsi que ses fonctionnalités et son importance. La deuxième section nous montrera l'impact de nouvelle technologie sur l'activité bancaire. Et enfin dans la troisième section nous parlerons de l'évolution de system de paiement.

Section 1 : Système d'information bancaire

Dans le contexte économique actuel, les entreprises manufacturières font face à une concurrence exacerbée impliquant la maintenir d'un niveau de compétitivité élevé. Les S.I. sont la pierre angulaire de ces entreprises puisqu'ils jouent un rôle majeur dans ce maintien et « se révèlent comme un vecteur de performance essentiel ».

1. Définition :

1.1.Définition de système :

Un système est un ensemble d'éléments interagissant entre eux selon certains principes ou règles.

Selon J.M. PLAN : le définit comme « une structure organisée, ouverte sur son environnement, réunissant plusieurs éléments différents mais fonctionnant en interaction pour atteindre un but commun, avec les procédures de régulation. On peut dire donc qu'un

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

système est un ensemble d'éléments matériels ou immatériels (homme, machine...) en interaction, organisés en fonction d'un objectif à atteindre et transformant un ensemble d'éléments reçu en entrée en un ensemble d'éléments en sortie ».¹

1.2.Définition de système de l'information :

Le système d'information représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisation et à l'extérieur de celle-ci dans le cadre de l'entreprise étendue. Très concrètement le périmètre du « *système d'information* » peut être très différent d'une organisation à une autre et peut recouvrir selon les cas tout ou partie des éléments suivants :²

- ❖ Bases de données de l'entreprise ;
- ❖ Progiciel de gestion intégré (*ERP, Entreprise Resource planning*) ;
- ❖ Outil de gestion de la relation client (*CRM, Customer Relationship management*) ;
- ❖ Outil de gestion de la chaîne logistique (*SCM, Supply Chain Management*) ;
- ❖ Outil d'informatique décisionnelle (*Business Intelligence*) ;
- ❖ Applications métiers ;
- ❖ Infrastructure réseau ;
- ❖ Serveurs de données et systèmes de stockage ;
- ❖ Dispositif de sécurité.

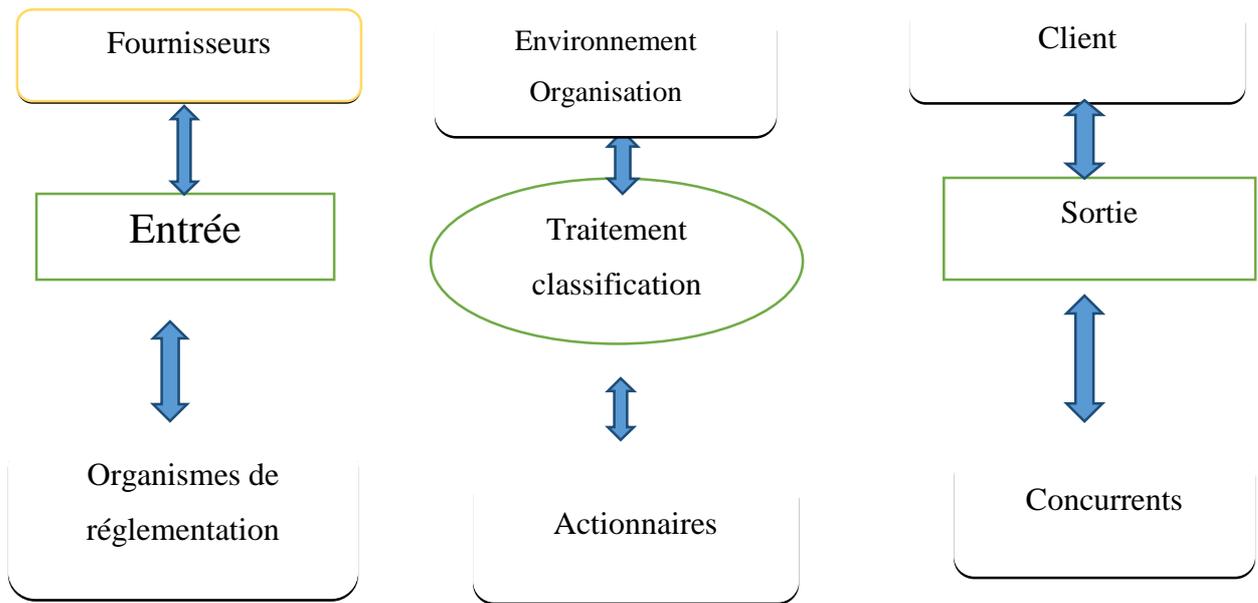
Dans un *SI*, trois activités participent à la production de l'information nécessaire à l'organisation : l'entrée, le traitement et la sortie.³ (Voir figure 01)

¹ D.TAOURI et M.C.BELAID, 2005, « introduction aux systèmes d'informations », édition PAGES BLEUES, p8.

² Jean-François PILLOU Pascal CAILLEREZ, 2011, « tout sur le système d'information, grandes, moyennes et petites entreprises », 2^e édition, paris, pp 81-82.

³ LAUDON, J (2006). Management des systèmes d'information. 9e Edition. France : éd. PEARSON éducation. P614.

Figure N°01 : Les activités d'un SI.



Source : LAUDON, K. LAUDON, J (2006). Management des systèmes d'information. 9e Edition.

1.3. Système d'information bancaire :⁴

Le système d'information bancaire de la banque peut se définir par l'ensemble structuré des données statique et dynamique, nécessaires à l'exercice des métiers et manipulées par des « services » organisés en traitements.

En Algérie, la modernisation du SIB doit faire l'objet d'une procédure novatrice à partir d'une analyse détaillée de la situation actuelle. Le SIB en Algérie englobe les moyens humains, les institutions intermédiaires financières, les instruments de paiement et de crédit et les méthodes de recouvrement.

2. La cartographie d'un système d'information bancaire :⁵

La cartographie consiste à photographier le système d'information, cette cartographie est centrée sur les systèmes d'opérations Métiers car ils constituent la finalité économique de la Banque. Elle est construite à partir de couches fonctionnelles et d'éléments échangés entre couches fonctionnelles dont le sous-jacent est une opération bancaire ou son reflet en comptabilité⁶. On distingue 5 types de couches :

⁴ François Desmicht, 2004, « pratique de l'activité bancaire », éditeur Dunod, Paris, p85.

⁵ François Desmicht, op cit., pp86 87.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

2.1. La couche référentielle :

Regroupe les fonctions bancaires qui traversent les couches métiers aussi bien en tant que référentiel de données qu'en tant que référentiel de traitement. La vocation de cette couche est de servir comme une ressource d'utilisation pour la couche métier sous la forme d'un service d'accès ou d'un service métier.

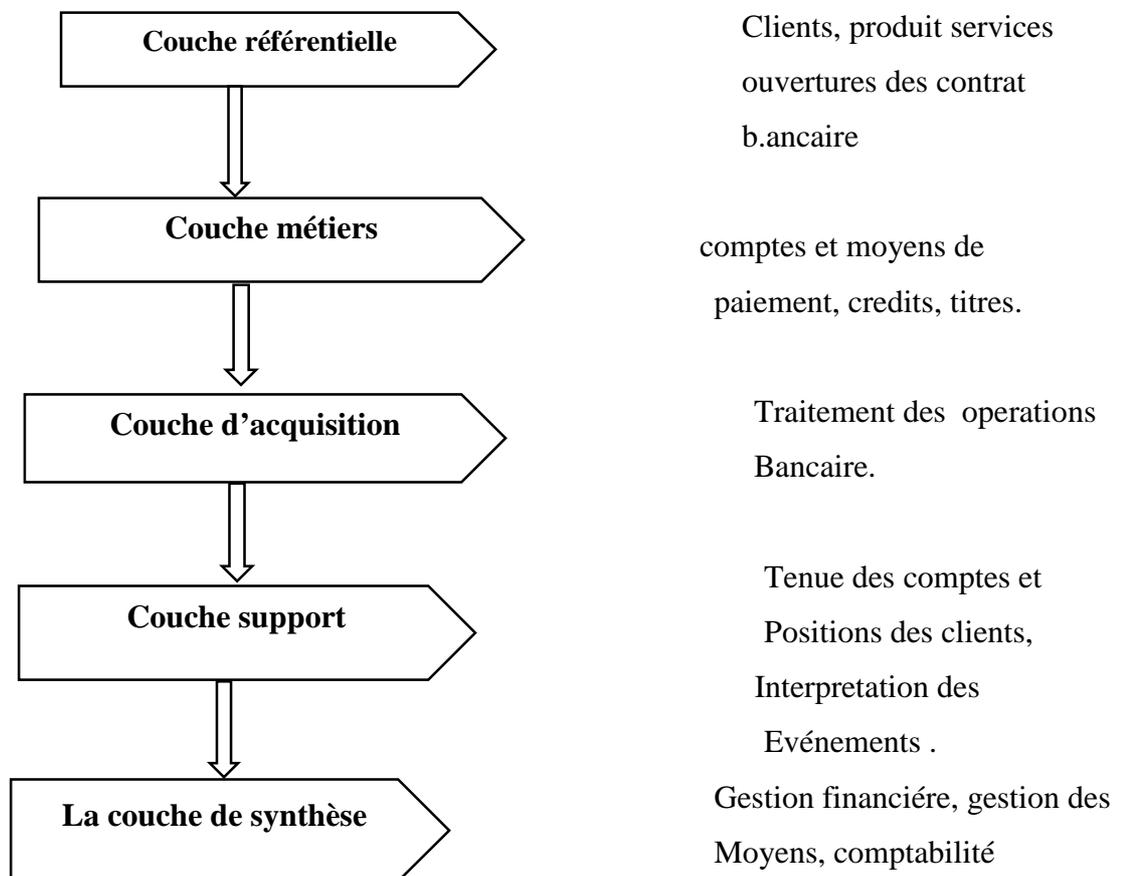
2.2. La couche d'acquisition : Regroupe les fonctions bancaires pouvant être utilisées à tous moments du cycle de traitement des opérations bancaires dans le SI de la Banque.

2.3. La couche métier : Regroupe les fonctions bancaires propres aux processus métiers. Cette couche est utilisatrice de la couche référentielle, de la couche d'acquisition et de la couche de support.

2.4. La couche de support : Regroupe les fonctions bancaires permettant de traiter les opérations bancaires dans leur cycle normal de traitement.

2.5. La couche de synthèse : regroupe les fonctions bancaires de pilotage de l'entreprise Banque.

Figure N°2 : Cartographie du système d'information bancaire

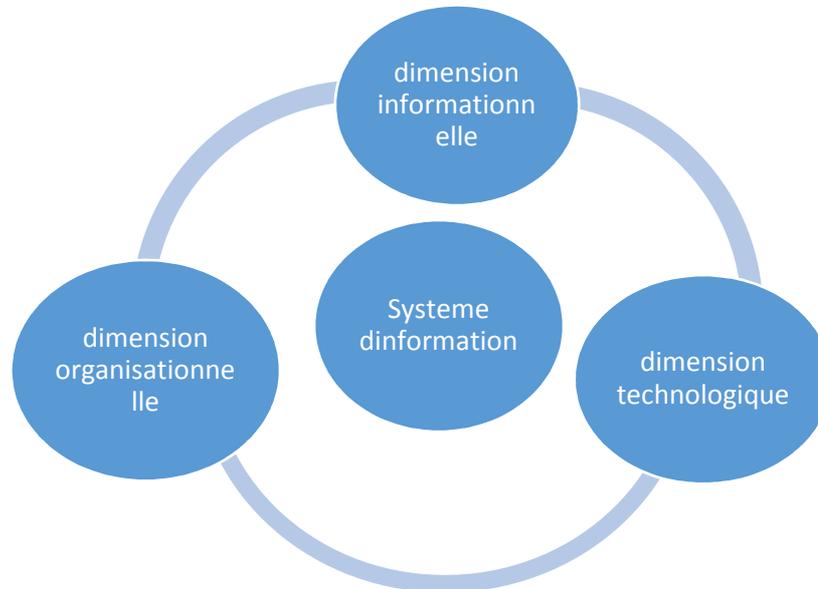


Source : François Desmicht, op cit., p87.

3. Les dimensions du système d'information : ⁷

Tout système d'information est un objet multidimensionnel pouvant être caractérisé par trois dimensions principales :

Figure N°3 : dimension du système d'information



Source : tableau réalisé par nous-même.

3.1. Une dimension informationnelle :

Qui correspond à une production par le S.I. de représentations utilisables et nécessaires aux différents acteurs - tel qu'un bilan comptable.

3.2. Une dimension technologique :

Qui est assimilée aux équipements, outils, dispositifs techniques mis en place en vue de permettre aux individus d'accomplir leurs tâches. Chaque acteur s'approprie de manière différente cette dimension à travers un processus d'assimilation de la technologie - appropriation qui dépend de facteurs tels que l'âge ou l'expérience professionnelle de la personne, les formations, la facilité d'utilisation perçue, etc.

3.3. Une dimension organisationnelle :

Liée à l'influence du S.I. qui agit :

- ❖ Sur le déroulement des processus de travail à l'intérieur et aux frontières de l'organisation - en structurant le processus de travail c'est-à-dire en imposant un mode opératoire, en coordonnant l'action des différents acteurs, etc. ;

⁷ Thèses : Alignement des systèmes d'information à base de progiciel, vers une ingénierie dirigée par les modèles centrée identification des risques « Sarra. Mamoghli » page 7 Submitted on 17 AVRIL 2013.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

- ❖ Sur la dynamique des changements de la structure de l'organisation : où l'usage de nouveaux S.I. entraîne l'apparition de nouvelles formes d'actions - ayant une dimension à la fois de signification, de légitimité et de pouvoir qu'elles représentent, qui à leur tour structurent les nouvelles interactions entre les acteurs. Celles-ci déterminent, quant à elles, la structure de l'organisation.

4. Les fonctions du système d'information : ⁸

Un système a quatre fonctions principales : il s'agit de collecter, stocker, traiter, et diffuser l'information.

4.1. Collecte l'information :

C'est le premier aspect étudié, car c'est le cœur de l'information : c'est ainsi que naît la donnée, à partir d'une saisie directe ou d'une création automatisée. Cette information est coûteuse car sa saisie implique une intervention humaine, elle provient de l'environnement interne ou externe de l'entreprise-banque.

4.2. Mémorisation :

Une fois collectée et saisie, l'information doit être stockée de manière durable, stable et sécurisée dans la base de donnée ou des fichier afin de pouvoir être ultérieurement utilisée ou tout simplement pour répondre à des obligations légales

4.3. Traiter/ transformer :

Cette phase permet de transformer l'information et choisir le support adapté pour traiter l'information. Ici ont construit de nouvelles informations en modifiant le fond ou la forme. Les types de traitement peuvent consister à consulter, organiser, mettre à jour ou produire une nouvelle information.

4.4. Diffuser l'information :

Les langages informatiques sont nombreux et diffèrent souvent selon chacune de ces catégories. Aujourd'hui, les langages de balisage de type HTML et XML s'imposent comme des standards, avec la généralisation des applications web. Ces langages sont souvent associés à des Framework. RDF (Resource Description Framework) s'appuie sur des normes d'interopérabilité et reste le plus communément employé. L'utilisation massive de métadonnées (données élémentaires communes) facilite les accès et les échanges.

5. L'importance de système d'information :

La notion de système d'information est relative à la notion d'utilisateur et il importe toujours de bien préciser quelle est l'entité de référence. Le tableau ci-dessous présente différentes catégories de systèmes d'information.⁹

⁸ Jean-François PILLOU Pascal CAILLEREZ, op cit., p85.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

Tableau N°03 : les différentes catégories de systèmes d'informations

<i>Niveau</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Exemples</i>
Individuel	Système composé d'au moins une personne avec un profil psychologique donné. Cette personne n'est confrontée à un problème dans un contexte organisationnel donné. Pour le résoudre elle a besoin d'éléments, qui lui sont mis à disposition à travers un certain mode de présentation.	- Suivi de tableau de bord par un contrôleur de gestion équipé d'un micro-ordinateur et d'un tableur. - Profession libérale (médecin)
Collectif	Plusieurs individus dans l'organisation utilisent le même système. Concerne une fonction, un service, un groupe.	La plupart des applications informatiques classiques : gestion de la paie, des commandes. Systèmes d'aide à la décision du groupe
Organisationnel	au sein d'un contexte organisationnel donné, où l'information qui est mise à disposition doit être adaptée aux acteurs	Système de messagerie électronique généralisée. Système de consultation de documentation générale

Source : REIX.R. FELLERY, B. KALIKA, M (2011), « système d'information et management des organisations », 6e éd Paris. Éd Vuibert. P405.

⁹ REIX.R. FELLERY, B. KALIKA, M (2011), « système d'information et management des organisations », 6e éd Paris. Éd Vuibert. P405.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

6. Les ressources du système d'information : ¹⁰

- ❖ Le système d'information se construit sur un ensemble organisé de ressources : matériels, logiciels, personnels, données et procédures qui permettent d'acquérir, de regrouper, de classifier, de traiter et de diffuser de l'information :
- ❖ **des langages** : un langage est un ensemble de constructions qui permettent de décrire les spécifications du SI, élaborées aux différents stades du processus de conception s'appuyant éventuellement sur un ou des modèles de la méthode ;
- ❖ **Une démarche** : la démarche est le processus opératoire grâce auquel s'effectue le travail de modélisation, de description, d'évaluation et de réalisation du SI.
- ❖ **Matériels** : le système d'information repose, dans la plupart des cas, sur des technologies de l'information et de la communication : réseaux, ordinateurs et unités périphériques, stations de travail...
- ❖ **Logiciels et procédures** : les outils logiciels supportent la démarche. Ils peuvent être des outils de documentation, d'évaluation, de simulation, d'aide à la conception ou à la réalisation. dans le cas le plus fréquent, le système d'information repose sur l'utilisation d'ordinateurs ; fonctionnant avec des logiciels, voir des programmes enregistrés qui commandent le fonctionnement automatisé des machines.
- ❖ **Données** : est constituée des modules suivants :
 - La gestion des données elle assure la sélection, l'accès aux données ;
 - L'intégrité des données elle concerne out ce qui est lié à la sécurité des données (partage et accès, valeurs,...).

7. Le système d'information marketing : ¹¹

L'évolution technique conduit la banque à concevoir un nouveau marketing tant auprès des particuliers que des entreprises. Cette approche du client vise à assurer le meilleur service tant au niveau matériel qu'au niveau conseil.

Le SIM constitue un rouage vital, il assure le bon fonctionnement de la démarche marketing. Il permet aussi :

- ❖ D'entretenir des relations permanents avec la clientèle ;
- ❖ De constituer un support indispensable pour l'adaptation des forces commerciales au marché bancaire ;

¹⁰ hervé camus, didier cerbeet, 2001, « conception des système d'information », édition techniq, 27 rue cinoux, Paris, p6.

¹¹ Guy Coutunier, 2014 « guide pratique des marketings », société des écrivains, 2014, p87-89.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

- ❖ De se procurer rapidement des informations pertinentes et susceptibles d'éclairer le mieux possible la prise de décision à tous les niveaux.

Le système d'information marketing se compose :

- ❖ d'une banque de données d'information quantitatives et qualitatives ;
- ❖ d'une banque d'outils de traitement statistiques ;
- ❖ d'une banque de modèles ;
- ❖ d'une relation entre l'utilisateur et le système.

7.1. Définition de marketing bancaire :

C'est le marketing appliqué aux produits et services bancaires. Les banquiers doivent s'intéresser de plus en plus au Customer Relationship management (CRM) ou à la gestion de la relation client (GRC).

La connaissance du client occupe une place importante dans la stratégie bancaire. La recherche d'information est devenue essentielle dans leur prise de décision. Le client reste le nouvel axe de communication a lancé son programme interne « Centralités client ».

Cette GRC nécessite un système d'information marketing très riche aussi bien en front office (boutique) qu'en back-office (arrière-boutique) reposant sur :

- ❖ Du courrier classique, des SMS ;
- ❖ De l'Internet ;
- ❖ Des serveurs vocaux interactifs.

7.2. Histoire du marketing bancaire : ¹²

Le marketing est passé par cinq étapes successives dont les mots-clés sont :

- ❖ Etape1 : publicité ;
- ❖ Etape2 : sourire ;
- ❖ Etape3 : innovation ;
- ❖ Etape4 : positionnement ;
- ❖ Etape5 : analyse, planification, contrôle

a) phases du marketing :

Innovation et positionnement sont les étapes actuelles. Elles contribuent à une nouvelle évolution de l'image de la banque et de sa perception par le public, elles conduisent à une image de haute technicité, de performance.

¹² Nadine Tournois, 1989, « le marketing bancaire facee aux nouvelles technologies », ed Masson, paris, pp73 75.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

b) Phase d'innovation :

L'association « innovation- technique- marketing » exploitée par les spécialistes, débouche sur une mise en valeur de la clientèle (porteuse de cartes magnétiques), sur la mise en place d'un machinisme sophistiqué (écrans, guichets automatiques de banque...)

c) Phase positionnement :

La banque a pour objet de caractériser la spécificité de chaque établissement. De cette façon, chaque individu, selon ses origines, sa catégorie socioprofessionnelle, sa fortune, son implantation géographique va choisir telle ou telle qui convient le mieux à sa satisfaction.

d) Phase de contrôle et de planification marketing :

C'est une phase de nouveau développement, Comment ne pas concevoir qu'au cours de la génération à venir, le marketing bancaire, appuyé sur les nouvelles techniques, ne va pas poursuivre cette mutation de l'image, voire une remise en cause de la conception même de la banque.

Le marketing et la technologie sont le principal moteur de la mutation de la banque. Il est en mesure d'exploiter toutes les opportunités offertes par l'évolution de la technique, par la législation.

7.3.L'intérêt de la planification Marketing pour la Banque

Multiples sont les intérêts qu'un plan marketing procure pour les entreprises et les banques en particulier, Nous avons retenu les sept éléments suivants :

- ❖ orienter l'institution vers l'action ;
- ❖ préparer l'entreprise à affronter l'avenir ;
- ❖ éviter de commettre des erreurs classique dans la prise de décision ;
- ❖ lier les décisions aux moyens ;
- ❖ savoir où on veut aller et le faire savoir ;
- ❖ permettre une meilleure coordination des efforts ;
- ❖ fournir des bases pour le contrôle et l'audit interne.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

Section02 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire

1. Impact des NTIC au niveau fonctionnel

1.1. Au niveau de la production :

Dans ce domaine, les banques utilisent les NTIC pour atteindre conjointement les trois objectifs suivants, la diminution des coûts de production, l'industrialisation des processus, et le passage à une gestion de flux.

Première les moyens mis en œuvre pour diminuer les coûts. La mutualisation des activités dans le domaine bancaire concernent principalement les paiements, les crédits et les titres de placement.

Le deuxième objectif suivi par les banques est de parvenir à une automatisation puis à une industrialisation de l'ensemble de leurs processus.

De même, la gestion des clientèles intermédiaires nécessite le plus souvent une relation de face à face et un traitement manuel, mais une industrialisation des processus est nécessaire pour le back-office, afin de traiter ces dossiers à des niveaux de prix acceptables.

Enfin, en interne, les NTIC modifient les traitements bancaires en permettant le passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux. Ainsi, la gestion du risque s'inscrit dans des intervalles de plus en plus courts, et fait apparaître la banque comme un gestionnaire d'informations.

1.2. Au niveau de la distribution :

Les effets les plus marquant lorsqu'on s'intéresse à l'impact des NTIC sur les banques est ceux sur la distribution, la réduction du coût des opérations, la gestion de la relation client, la vente de produits en ligne, et le risque de nouveaux entrants sont autant de défis à relever.

D'autre part, les NTIC bouleversent la gestion de la relation client. Du côté des banques, elles deviennent un vecteur de création d'offres personnalisées. Pour les clients, c'est un moyen de comparer l'offre (diminution des coûts de recherche), et d'y avoir accès facilement... .

En conclusion, elles stimulent la concurrence qui déconstruit la chaîne de valeur des acteurs traditionnels. Cela force les banques à se repositionner, soit par une intégration plus forte et moins coûteuse des services, soit au contraire en se spécialisant dans la fabrication ou la distribution de produits bancaires. Dans ce dernier cas, les banques

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

abandonneraient leurs produits les moins compétitifs et se contenteraient de distribuer ceux de leurs concurrents.

1.3. Au niveau organisationnel : ¹³

L'impact au niveau organisationnel des NTIC se concrétise par un raccourcissement des échelons hiérarchiques, et une responsabilisation des individus.

Un autre défi est la gestion des pics d'activité, souvent fonction de la saisonnalité, et ses conséquences en termes de flexibilité. D'autre part, les NTIC avec l'automatisation des tâches à faible valeur ajoutée génèrent des gains de productivité.

2. Utilité de NTIC au niveau des banques :

2.1. La mise en œuvre des TIC dans les banques :

Depuis quelques années, on a assisté à l'arrivée massive des TIC dans les activités bancaires. Leur médiatisation est sensée renforcer la gestion de l'information ainsi que celle de la relation client. Dans ce cadre, elles sont entendues au sens le plus large.

2.2. Les effets technologiques sur la fonction de production :

Le développement des TIC a conduit les banques à les introduire dans leur mode de fonctionnement. En fait, il sera analysé par le degré d'introduction et d'importance des TIC dans les banques d'une part, et d'autre part l'effet de l'introduction des TIC sur le mode interne du travail.

2.2.1. Introduction des nouvelles technologies au sein des banques :

Les mutations technologiques au sein des banques ont été facilement adoptées par 58% des services bancaires utilisant l'outil informatique. Cette adaptation facile s'est faite parce que leurs services ont des sous-directeurs qui s'occupent de l'innovation. Elle s'est aussi faite grâce aux différentes formations permanentes et à la participation aux ateliers de formation des Technologies de l'Information et de la Communication.

2.2.2. Effets des nouvelles technologies sur le mode de travail :

Les TIC ne concernent pas seulement les relations commerciales et de distribution bancaire, mais elles entraînent aussi d'énormes conséquences sur le mode interne du travail. En qualité d'entreprise ou de société, la banque fixe à la base une importance sur la capitalisation et l'enrichissement des compétences de ses employés.

¹³Jean-Michel Sahut, February 2011, «the impact of TIC and the internet in banking », article, p4. Consulté le 05/06/2021.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

3. L'intégration des NTIC dans l'activité bancaire

3.1. L'adaptation des nouvelles technologies par la banque :

Nous avons abordé l'intégration et l'utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication que la banque a mise à la disposition.¹⁴

3.1.1. Le paiement électronique :

L'avancement des technologies a ensuite permis l'apparition des paiements électroniques vers les années 70, ainsi sont arrivées les cartes de débit et les cartes de crédit se sont également plus largement répandues, qui permettent aux gens d'accéder à une ligne de crédit et introduisent une tierce partie dans le système de paiements. Puis, des portefeuilles électroniques tels ont fait leur apparition.¹⁵

3.1.2. Banque à distance :

La banque à distance consiste à la réalisation d'opérations bancaires hors des agences. Les clients utilisant les services de banque à distance proposés par leur banque peuvent consulter leurs comptes, s'informer, effectuer des virements ou passer des ordres de Bourse par Internet ou par téléphone.

Toutes les banques offrent des services de banque à distance mais ils ne sont pas tous équivalents en termes de qualité de service et de tarifs. Les banques en ligne proposent leurs services exclusivement à distance.¹⁶

3.1.3. L'adaptation des technologies à distance dans le cas prestation :

Les technologies de l'information et de la communication prises en compte font référence à Internet, mais également à toutes les TIC électroniques qui permettent d'effectuer des prestations de banque à distance. C'est la composante «média électronique» qui confère à ces technologies des propriétés spécifiques en termes de rapidité, de possibilité de stockage, de numérisation et de traitement.

Les banques concernées avaient, a priori, en commun d'avoir un réseau d'agences et de mettre à la disposition de leur clientèle des outils de banque à distance. Depuis peu, sont apparues également des banques sans guichet (e-bank), qui vis-à-vis de la

¹⁴ Jean-Michel Sahut, February 2011, «the impact of TIC and the internet in banking », article, p7. La date de consultation 05/06/2021.

¹⁵ <http://www.consommateur.qc.ca/union>, consulté le 11/06/2020.

¹⁶ <https://billetdebanque.panorabanques.com> consulté le 26/06/2021.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

problématique, peuvent être incluses dans le champ de l'étude. En effet, nous avons considéré ici, en tant que client final proprement dit, uniquement les particuliers qui accèdent aux services bancaires, via les médias d'accès électroniques.

Pour mener une réflexion sur les implications de cette utilisation par le client final des services de banque à distance, il convient au préalable de caractériser les principaux usages.

3.1.4. L'adoption d'Internet par les banques :

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, qui ont, par contrecoup, incité 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.

Or, Internet est accessible à une vaste clientèle, avec un coût d'équipement très abordable, une facilité d'utilisation, une multiplication des possibilités d'accès (téléphone, câble, Web phone...), ainsi qu'une forte standardisation des technologies.

Certains de ces services de banque à domicile ont été mis en place dès la fin des années 80 et leur usage a déjà atteint une certaine maturité : Minitel, services téléphoniques et de télécopies (compte bancaire en ligne, opposition...), guichet automatique bancaire (retrait, remises de chèques, virement...).

D'autres sont plus récents et moins développés : achats de titres, octroi de prêt... Ainsi, c'est via ces multiples canaux d'accès que les clients ont recours aux différents services bancaires à distance. Ces outils ont permis au client d'effectuer de plus en plus d'opérations qui devaient auparavant s'effectuer à l'agence, qu'il s'agisse d'opérations transactionnelles qui interviennent directement.¹⁷

¹⁷ . Bernard Michel, 2003 « banque et nouvelles technologies » Editio crédit agricole ,5710 Paris Cedex 15, p21, CONSULTE 05/05/2021.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

Section03 : Evolution de système de paiement.

Les instruments de paiement ce sont les outils d'encaissement simple dont disposent les entreprises pour ce faire payer .Ce sont des modes de règlement.

1. Les notions préliminaires :

Il est important de devoir assimiler un certain nombre de notion couramment utilisées :

1.1. Définition des moyens de paiement :

Tel que le définit l'article L 311-3 du code monétaire et financier, sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.¹⁸

1.2.Définition de paiement :

Un paiement est un transfert d'actif monétaire du payeur sur un tiers (la banque) acceptable par le bénéficiaire. Donc l'opération de paiement consiste à retirer des fonds déposés sur un compte bancaire ou de demander le transfert au profit de soi-même ou d'une autre personne.¹⁹

1.3.Définition du système de paiement :

Un système de paiement regroupe les infrastructures et les prestataires de paiement. Chaque pays ou zone monétaire dispose de ses propres systèmes de paiement. Il existe alors deux systèmes : un système de petit montant et un système de gros montant.²⁰

- ❖ *Le système de petit montant* : trait les ordres de paiement des particuliers comme virement, cheque, paiement par carte ...
- ❖ *Le système de gros montant* : les systèmes de gros montants sont utilisés par les banques pour l'échange de fonds entre elles ou pour le compte de leurs gros clients. Il existe de système de gros montants : brut ou net.
- ❖ *Les enjeux technologies* :

Les systèmes de paiement sont soumis à de fortes contraintes technologiques qui s'exercent aussi bien en interne qu'en externe. Les applications technologiques sont de puissants agents de mutation. Elles produisent de nouveaux instruments de paiement, transforment les moyens de gestion, remodèlent les structures bancaire. Il suffit de mentionner les cartes (avec micro-processeur incorporé) ; les télépaiements, les paiements internet, les paiements par téléphone mobile, pour mesurer l'impact des nouvelles

¹⁸ Martine Gérard, 2016, « Banque conseiller de clientèle», paris, 3^e Edition +carnet professionnel inclus,p 66.

¹⁹ DOMINIQUE Ramburre « Les systèmes de paiement », Ed, Economica, 2005, page 12.

²⁰ Catherine Karyotis, 2015, « l'essentiel de la banque », 2^e édition Gualino, paris, p31.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

technologies sur les habitudes de consommation et de paiement. Grace aux technologies de l'information, on passe d'une gestion centralisée de l'information à une gestion décentralisée, d'une structure arborescente ou stellaire à une structure cellulaire ou réticulaire.²¹

2. Les mutations des systèmes de paiement :²²

2.1. La croissance du volume des transactions :

Les systèmes de paiement ont été à la fois la cause et la conséquence de deux phénomènes cumulatifs : la financiarisation de l'économie et la mondialisation des échanges.

Le développement des échanges (+90% pendant les années 90s), la libération des mouvements de capitaux, la dérégulation financière, les privatisations, la réduction de la dette publique ont favorisé l'internationalisation de l'économie financière et la globalisation des marchés. Le nombre de porteurs d'actifs financiers a augmenté. Le volume de transactions a explosé en valeur comme en nombre d'opération.

Les mécanismes de marché exercent un effet de levier sur le nombre de transaction, notamment sur le marché interbancaire et les marchés dérivés. Pour satisfaire les besoins de la clientèle ou ses besoins propres.

2.2. La révolution des technologies de l'information :

La renaissance puis la révolution industrielle avaient connu le passage de la monnaie métallique à la monnaie papier, de la monnaie fiduciaire à la monnaie scripturale. Avec les technologies de l'information nous assistons à une nouvelle transaction vers la monnaie électronique (carte de crédit, télépaiement) et la monnaie virtuelle (monnaie Internet). Les innovations technologiques sont aussi à l'origine de nouveaux systèmes de paiement (système brutes) ou de nouveaux moyens de paiement (les cartes à puce). Deux domaines sont plus particulièrement concernés par les innovations TI :

Les télécommunications et le traitement des données. Les télécommunications pour assurer la transmission des ordres. Le traitement de données pour effectuer les opérations de compensation et de règlement dans la meilleure condition de coût, de rapidité et de sécurité.

²¹ Dominique Rambure, 2005, « le système de paiement », ed ECONOMICA, paris, p14.

²² Dominique Rambure, op cit., p15.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

2.3. L'intervention des autorités de tutelle :

Les banques centrales ont traditionnellement trois fonctions :

- ❖ la définition et la mise en œuvre de la politique monétaire par la régulation de la masse des moyens de paiement en circulation ;
- ❖ la surveillance du secteur bancaire afin d'assurer la régularité des opérations et la stabilité du système financier ;
- ❖ la supervision des systèmes de paiement.

La banque centrale Européenne est la première où la supervision des systèmes de paiement est inscrite dans ses statuts parmi les objectifs de l'institution. Chargées à la fois de la gestion du système de paiement et de sa supervision, les banques centrales sont souvent juges et parties. La plupart des systèmes de paiement RTGS (règlement individuel des ordres) sont gérés par la banque centrale.

3. Les différents moyens de paiement :

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

3.1. Chèque :²³

Le chèque est un écrit qui permet au tireur (celui qui émet le chèque) de donner l'ordre au tiré (établissement qui tient le compte) de payer une certaine somme à un tiers ou bénéficiaire dans la limite des avoirs déposés chez le tiré.

Le chèque fait donc intervenir 3 personnes :

- *Le tireur* : c'est lui qui établit et signe le chèque ; il doit être capable ;
- *Le tiré* : c'est lui qui détient les fonds et paye ; ce peut être une banque, société de bourse, un trésorier payeur général, le caissier général de la caisse des dépôts et consignations, une caisse de crédit municipal, une caisse de crédit agricole, etc.
- *Le bénéficiaire* : c'est lui qui reçoit le paiement. Le chèque peut être stipulé payable à une personne dénommée, ou au porteur (si le chèque est non barré). Il peut également être émis en blanc ; en ce cas il vaut comme chèque au porteur.

²³Sandrine Mahier-Lefrançois, 2017-2018, « Techniques bancaires », 8^e édition, DUNOD, p85.

3.1.1. Les types de chèques :²⁴

Quand on parle de chèque, on pense en général au chèque barré, un chèque qui comporte deux barres oblique au milieu. Il existe pourtant d'autres types de chèques dont l'usage et les garanties sont différents. On distingue différents type de cheque :

a) **Le chèque barré :**

Chèque barré est un chèque qui ne peut être encaissé que par une banque. Un particulier ne peut pas l'encaisser par voie d'endossement et il n'est pas payable à vue.

Ces chèques sont émis par les banques à la demande du particulier.

b) **Le chèque non barré :**

Ce type de chèque permet le paiement en espèces. Il est donc utilisé par les entreprises qui souhaitent que les bénéficiaires de leurs chèques puissent être réglés en espèces, sans être obligés de transiter par un compte bancaire.

Pour disposer de ce genre de chéquier, il faut effectuer une demande spécifique de chéquier. L'avantage de ce type de chèque est qu'il peut être transmis à n'importe quel tiers.

c) **Le chèque de banque :**

C'est un chèque établi à la demande du client ou dans certains cas particuliers. La banque se substitue au client en émettant en ses lieux et place un chèque au nom du bénéficiaire choisi par ce dernier. Elle va commencer par interroger le compte du client tireur, pour savoir s'il y a provision, puis le débiter de la somme souhaitée au profit de son compte «chèque de banque». Reste alors au banquier à établir un chèque grâce au chéquier de ce compte.

d) **Chèque visé :**

Le chèque visé est un chèque ordinaire dont le tiré garantit à la création l'existence de provision. Cette garantie est effectuée par l'apposition d'un visa. Cette possibilité n'est pratiquement jamais utilisée.

e) **Le chèque certifié :**

Le chèque certifié est un chèque ordinaire émis par le titulaire du compte dont la banque atteste l'existence de la provision pendant le délai d'encaissement (8 jours) en apposant la mention « certifié pour la somme de ... ». Le bénéficiaire est assuré dans ce dernier cas que, s'il fait diligence pour remettre le chèque à l'encaissement, ce dernier sera

²⁴ BERNET-ROLLANDE Luc, « *Principe de technique bancaire* », 23^e Edition, Dunod, Paris, 2008, pp44 45.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

payé par la banque. La certification du chèque peut être demandée par le tireur ou bénéficiaire ; elle ne peut être refusée par le tiré que pour insuffisance de provision.

f) Chèque de voyage :

Le chèque de voyage, aussi connu sous l'appellation de « traveller's cheque », est un moyen de paiement émis par un établissement de crédit. Le chèque de voyage est payable auprès de l'ensemble des guichets de l'établissement qui le crée ou de ses différents correspondants à l'étranger. Le chèque de voyage est, le plus souvent, accepté par l'ensemble des commerçants.

3.2. La carte bancaire :²⁵

Les carte bancaire est un moyens de paiement qui permet de régler ses achats auprès de commerçants ou sur internet et de plus en plus utilisée, la carte bancaire offre une souplesse importante, mais aussi garanties pour son titulaire. On distingue différents types de cartes bancaires, qui offrent des conditions d'utilisation différentes.

3.2.1. La carte de retrait :

Les cartes de retraits elles permettent d'effectuer des retraits aux distributeurs de la banque du titulaire, ou de toutes les banques (carte de retrait interbancaire).

3.2.2. La carte de paiement :

Les cartes de paiements elles permettent d'effectuer des paiements auprès des commerçants affiliés au réseau carte bancaire et règlement de faire des retraits aux distributeurs automatiques de billets, et d'effectuer des achats à distance (internet et téléphone).

3.2.3. La carte de débit / crédit :

Elles permettent de régler des achats au comptant (en bénéficiant éventuellement d'un débit différé) ou à crédit en puisant dans une réserve de crédit renouvelable.

3.2.4. La carte commerciale :

Les *cartes commerciales*, ou *professionnelles* : leur utilisation est limitée aux frais professionnels, pour des dépenses dont les débits sont effectués sur le compte de l'entreprise.²⁶

²⁵CHRISTOPHE DUCHESNE, 2006, « banque conseiller de clientèle », 3^e EDITION, carnet professionnel inclus, Foucher, paris, p63.

²⁶ <https://www.lelyn.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/> consulté le 24/06/2021.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

3.3.Le prélèvement :²⁷

Il permet de régler des dettes débitées directement sur le compte. Le débiteur autorise sa banque à régler son créancier par prélèvement sur son compte grâce à une autorisation accordée au moyen d'un formulaire remis par le créancier à son débiteur. Ce dernier doit lui renvoyer complète, accompagnée d'un relevé d'identité bancaire, elle sera transmise à la banque du débiteur.

3.4.Le virement :

Permet de transférer des fonds d'un compte à un autre. Il émane de l'émetteur qui donne l'ordre à sa banque de virer une somme sur le compte du bénéficiaire. On distingue le virement interne qui est effectué sur un compte tenu dans la même banque, et le virement externe qui est effectué sur un compte tenu dans une autre banque. Le virement peut également être ponctuel lorsqu'il est exécuté à une échéance unique ou permanente lorsqu'il fait l'objet d'échéances successives à intervalles réguliers.²⁸

3.5.Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) :²⁹

Le TIP est à la fois un mode de paiement par prélèvement mais également une formule de règlement qui s'apparente à un virement.

Le créancier adresse à son débiteur un ordre de virement signé donnant accord de prélèvement et permettant de cette façon d'agir comme pour la procédure de prélèvement. L'acceptation du créancier n'a de validité que pour ce prélèvement et pour la somme indiquée sur le TIP.

Le débiteur peut également payer directement le créancier en se présentant dans un bureau de poste et régler de cette façon le montant de sa facture en espèces.

3.6.Les effets de commerce :³⁰

L'*effet de commerce* est un titre négociable qui constate l'existence d'une créance à court terme au profit d'un porteur et qui sert à son paiement. Il en existe deux sortes : la lettre de change et le billet à ordre.

A) La lettre de change : appelée également traite, est un écrit par lequel le créancier (le tireur) ordonne au débiteur (le tiré) de lui payer une certaine somme à une échéance déterminée. Le créancier peut, par le procédé de

²⁷ CHRISTOPHE DUCHESNE, 2006, « banque conseiller de clientèle », 3^e EDITION, carnet professionnel inclus, Foucher, Paris, p66.

²⁸ CHRISTOPHE DUCHESNE, op cit., p67.

²⁹ Luc BERNET-ROLLANDE, 2004, « Principes de technique bancaire », 25^e édition, Paris, p79.

³⁰ François Combre Thierry Tacheix, 2001, « l'essentiel de la monnaie », Gualino Editeur, Paris, p40.

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

l'endossement, la transmettre à une tierce personne qui acquiert le droit de se faire payer et qui jouit de la faculté de la transmettre à son tour ;

B) Le billet à ordre : est un écrit par lequel un débiteur (le souscripteur), s'engage à payer au bénéficiaire une certaine somme à une échéance déterminée. La mention « à ordre » rend le billet endossable et lui permet de circuler entre plusieurs intervenants. La différence avec la lettre de change tient au fait que c'est le débiteur et non pas le créancier qui rédige l'effet.

Cependant, la lettre de change et le billet à ordre sont de moins en moins utilisés au profit des instruments.

3.7.La monnaie électronique : ³¹

La monnaie électronique est un nouveau moyen de paiement permis par le développement du numérique. Elle a en effet fait son apparition suite à l'essor d'Internet et des paiements en ligne. Elle permet ainsi l'émergence de nouvelles façons de réaliser un achat par Internet ou via son smartphone.

La monnaie électronique est véhiculée à travers deux nouveaux instruments de paiement : le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie virtuel :

A) Le porte-monnaie électronique :

Le porte-monnaie électronique a pour objet l'automatisation des paiements de petits montants dans le commerce de proximité par le biais d'une carte à microprocesseur chargée de valeurs électronique réelles qui peuvent être transférées directement entre les agents économiques. Ce nouvel instrument de paiement est conçu comme un substitut des pièces et des billets de banque et vise à réduire les coûts de collecte et de stockage des monnaies divisionnaires.

B) Le porte-monnaie virtuel :

Un porte-monnaie électronique est un moyen sécurisé de faire des achats en ligne ou dans des points de vente. Le portefeuille électronique permet d'envoyer de l'argent, mais aussi d'en recevoir. Il est relié à un compte bancaire ou à votre carte bancaire, Le principe du PMV est sensiblement le même que le PME à la différence près que des unités électroniques sont chargées sur un logiciel -PMV- stocké sur le disque dur de l'ordinateur. Le PMV a alors pour objet le paiement de petits montants à distance sur internet. Ces

³¹ David Bounie, Sébastien Soriano, « La monnaie électronique », Principes fonctionnement et organisation. Les cahiers du numérique, vol 4, n°1, 2003, pp 71-72. Disponible sur le site <https://www.cairn.info/>

Chapitre 02 : les banques et les nouvelles technologies

valeurs électroniques sont alors transmises sur le réseau pour le règlement des obligations financières entre les internautes et les e-marchands.

3.8. Les technologies de système de paiement :

Cela concerne les appareils qui permettent le retrait automatique d'espèces qui sont installés au niveau des agences, il s'agit de DAB, GAB et terminal de paiement électronique (TPE).

- A) **Les guichets automatique de la banque (GAB) :** *Le GAB* est une extension du distributeur automatique de billets, permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaire en libre-service
- B) **Distributeur automatique de billets (DAB):** c'est une machine qui permet de lire une carte de paiement et de retirer des espèces. Le montant sera retiré du compte du porteur.
- C) **Le Terminal de Paiement électronique (TPE) :**

Le Terminal de Paiement électronique est un outil qui permet de faire un transfert d'argent d'une carte bancaire à un compte bancaire sans se déplacer à la banque ou à un organisme bancaire. Ce lecteur de carte bancaire est un mode de paiement sécurisé et qui suit un système normatif.

Conclusion :

Les nouvelles technologies occupent une place importante dans le quotidien notamment dans le domaine bancaire utilisé à bon escient, elles favorisent le potentiel de développement de notre société. Elles permettent de gérer plus efficacement les journées de travail et de disposer d'outils de communication pratique et permettre d'optimiser le travail de chaque membre d'équipe de travail.

Nous pouvons dire que ces technologies ont permis d'augmenter la productivité des agences bancaires : elles réalisent plus d'opérations avec le même nombre d'employés voire moins. Après finir ce chapitre, on peut simplement dire que les nouvelles technologies ont données un autre sens de vie au niveau de système bancaire et que les nouvelles technologies élaborées par ces dernières a enchaîné des méthodes plus efficaces par le marketing donné aux différents points sois nouvelles ou juste modifier.

Chapitre 03 :L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR «agence de sidi aiche »

Introduction :

La fidélisation des clients consiste à créer une relation de confiance entre l'entreprise et son client, qui serait certainement avantageuse aux deux parties. Les banques, à leur tour, ont pris conscience de l'importance de la fidélisation de clientèle. Et pour cela la plupart des banques étaient dans l'obligation d'investir progressivement dans les NTICS, tel que La BADR de sidi aich, qui a intégré ces derniers dans ses services pour mieux faire face à la concurrence et pour pouvoir fidéliser sa clientèle en offrant de meilleurs services.

Dans ce chapitre, pour mieux comprendre l'impact des NTIC et son importance pour la BADR, on a devisé ce chapitre en trois sections, la première porte sur la présentation de l'organisme de la BADR l'agence Sidi Aich 362, La deuxième section sera sur l'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire au sein de la banque et dans la troisième section la diagnose des données de l'agence BADR.

Section 1 : Généralités sur la BADR

1. Présentation de l'organisme de la BADR :

La B A D R est l'une des principales institutions financières en Algérie, qui joue un rôle important dans l'exécution des plans et programmes prévus à la réalisation des objectifs assignés au secteur agricole.

1.1. Historique de la B A D R :

La Banque de l'Agriculture et de Développement Rural (BADR) est une institution financière nationale ayant le statut d'une banque commerciale, issue de la restriction de la BNA, elle a été créée par le décret n°82-106 le 13 mars 1982, pour encourager l'agriculture et le monde rural, et elle a été opérationnelle en novembre 1982, elle a pour but le financement du secteur agricole et le secteur agro-industriel.

En fait, les fermes d'Etat autogérées et l'exploitation agricoles éprouvent d'énormes difficultés dans leurs fonctionnements, la production agricole était en diminution continue, et les crédits bancaires ainsi qu'en provenance du trésor n'étaient jamais remboursés, et pour faire face à cette situation et fournir un meilleur encadrement à l'octroi des crédits aux exploitations agricoles, et par le même fournir un soutien technique adapté au secteur agricole, il y a lieu la création de la BADR.

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

Au début, la BADR était constituée de 140 agences héritées de la BNA, aujourd'hui elle est constituée de 300 agences.

La BADR est le principal partenaire financier du monde agricole et de la pêche, elle a élargie son champ d'activité a tous les secteurs, elle est devenue au fil du temps, relative à la monnaie et au crédit , elle a introduit en septembre 2001 le concept de « la banque assise » avec services personnalisés , comme elle a adopté le système « SYRAT » qui permet le recouvrement des chèques en 48h , ces facteurs ont fait que la BADR soit la banque algérienne qui dispose du plus grand nombre de lignes de crédits .

Dans l'édition 2001 de « Bankers almanach » la BADR est située la 1ere banque en Algérie, par rapport à la densité de son réseau et l'importance de ses effectifs, et au niveau mondial elle occupe le 668eme rang sur quelques 4100 banques classées, et en 2003 la publication spécialisée du groupe jeune Afrique ECOFINANCE positionne la BADR au 13eme rang, soit une progression de deux places par rapport au dernier classement, sur presque 500 établissements.

1.2. Présentation de l'Agence B.A.D.R « 362 » de Sidi-Aich :

L'Agence B.A.D.R 362 de Sidi-Aich est une ancienne agence qui a ouvert ses portes à la clientèle le 02 juin 1984.

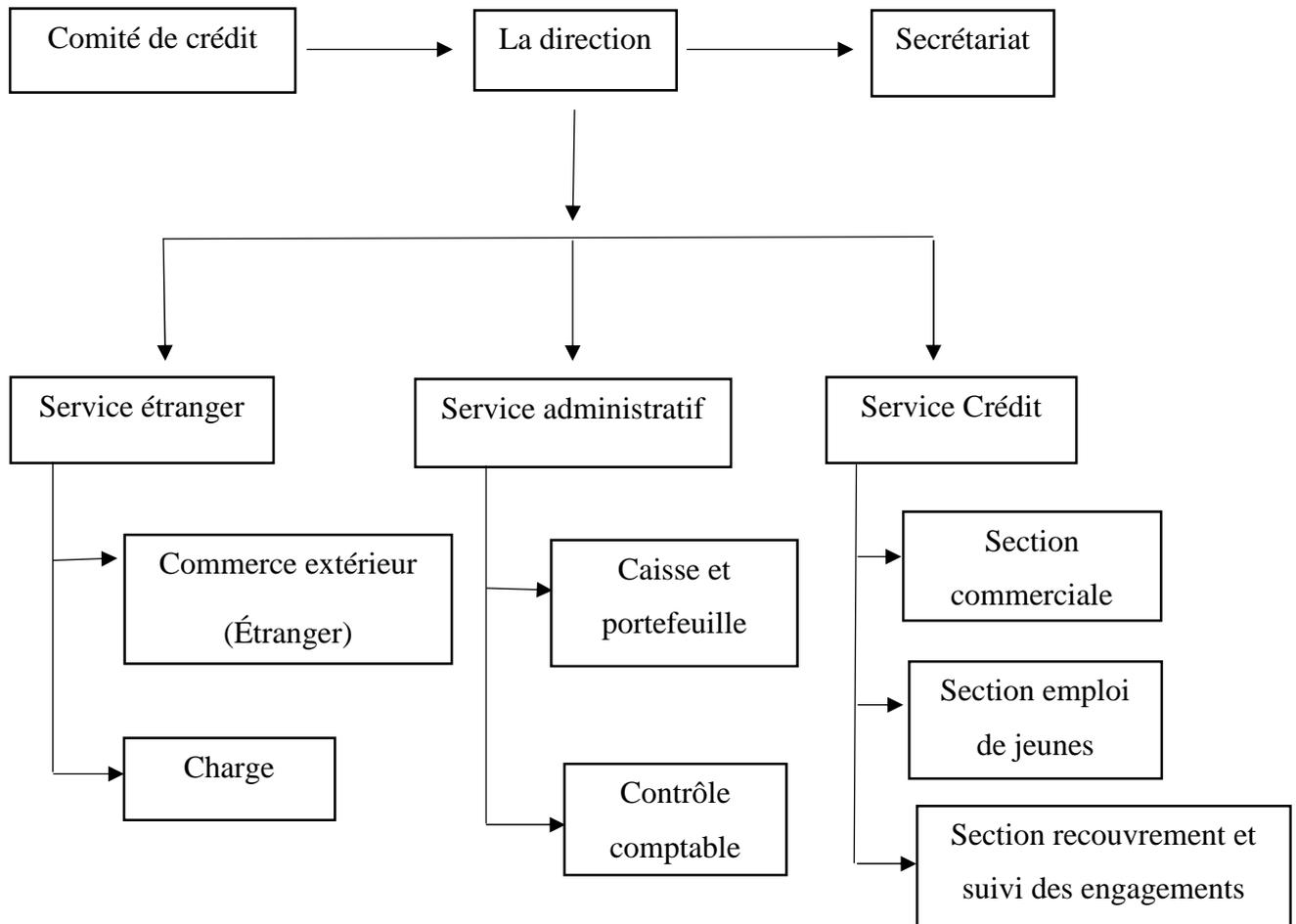
Le 26 septembre 1998, ils ont délocalisés son siège dans un autre endroit, plus spacieux, situé sur la route nationale reliant Bejaia à Alger, ce que lui a permis d'être plus connue et d'attirer plus de clientèle.

Cette agence compte 19 employés, elle offre à sa clientèle tous les services et produits, sauf le service personnalisé en faveur des grands clients.

2. L'organigramme de l'Agence BADR « 362 » :

L'agence BADR 362 de Sidi-Aich demeure toujours sous l'ancienne organisation, c'est-à-dire sous forme d'une agence locale d'exploitation.

Figure N°04 : L'organigramme de l'Agence BADR.



Source : L'agence BADR Sidi-Aich 362

2.1. L'organisationnel l'agence 362 :

L'organisation de l'agence repose principalement sur :

- ❖ La direction de l'agence ;
- ❖ Secrétariat ;
- ❖ Comité de crédit ;
- ❖ Service administratif ;
- ❖ Service étranger ;
- ❖ Service crédit.

2.2. Le directeur de l'agence :

Le directeur de l'agence est un manager opérationnel chargé de l'application de la stratégie de développement de la banque. Ses missions et ses attributions essentielles sont les suivantes :

- ❖ Veiller à la préservation et à l'amélioration de l'image de marque de la banque ;

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR **« Agence de sidi aiche »**

- ❖ Elaboration des budgets prévisionnels de fonctionnement et d'investissement ;
- ❖ Valider ou refuser les différentes opérations comme le service... ;
- ❖ Représentation de la banque devant les partenaires et/ou administrations.

2.3. Comité de crédit :

Est une structure indépendante qui est chargée de statuer sur tout octroi de crédit dans la limite de ses pouvoirs.

2.4. Service administratif :

Il contient de services suivants :

a) Le service caisse :

Ce service est chargé de la manipulation des espèces et des fonds, il reçoit les virements des clients, exécute les paiements, des mises à disposition des chèques à destination et assure les retraits, le placement de fonds, et propose les nouveaux produits.

b) Le service portefeuille :

Ce service ne manipule pas les espèces car les opérations se font par chèque, on distingue le virement de compte à compte, les entrées de chaque et les effets à escompte.

c) Le service clientèle :

Le service clientèle traite les opérations courantes suivantes :

- ❖ Ouverture de compte ;
- ❖ Versement et retrait en espèce ;
- ❖ Paiement de cheque ;
- ❖ Certification de cheque,
- ❖ Compensation et prélèvement ;
- ❖ Achat et vente d'espèce.

En générale, il est chargé d'enregistrer les différentes opérations bancaires et d'examiner les réclamations et les demandes de renseignement émanant de la clientèle.

d) Le service étranger :

Ce service a pour fonction de réaliser toutes les opérations en relation avec l'étranger et ce en conformité avec la réglementation des changes et du commerce extérieur ainsi il change de la domiciliation des importations, ouverture et suivie des remises documentaires et crédit documentaire, la gestion des comptes devise et opérations de change.

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

e) Le service d'exploitation (crédit) :

Le service crédit dispose uniquement de trois employés constituant chacun d'eux une section :

- ❖ La section « emploi de jeunes » est chargée de traiter toutes les demandes de crédit entrant dans le cadre de l'emploi de jeunes, ayant bénéficiés des avantages de l'agence nationale de soutien de l'emploi de jeunes.
- ❖ La section commerciale est chargée de traiter toutes demandes de crédit.
- ❖ La section du recouvrement et du suivi des engagements. C'est le chef du service crédit qui assure son fonctionnement. Elle est chargée de suivre constamment tous les crédits octroyés par l'agence de leurs réalisations jusqu'à leurs recouvrements, en passant par le recueil des garanties. Elle a également comme tâche, la confection des statistiques relatives à l'activité du service et l'établissement des états périodiques. Elle assure, en outre, la gestion des oppositions sur compte et la liquidation des comptes de succession.

3. Les ressources et les emplois de l'agence BADR 362 :

Elle dispose d'un certain nombre important de ressources sur lesquelles elle peut accorder des crédits et effectuer des opérations de financement.

3.1. Les ressources de l'agence :

a) Dépôts à vue : qui se compose des éléments suivants :

- ❖ Compte cheque ;
- ❖ Compte courant ;
- ❖ Livret épargne junior ;
- ❖ Epargne spécial logement ;
- ❖ Livret épargne avec ou sans intérêts ;
- ❖ Compte CDNRA.

b) Dépôt à terme : qui se compose :

- ❖ Bon de caisse nominative et anonyme ;
- ❖ Dépôt à terme.

3.2. Les emplois de l'agence : à ce niveau on trouve :

- ❖ Crédit à court terme ;
- ❖ Débit en compte ;
- ❖ Crédit à moyen terme ;
- ❖ Crédit à long terme.

4. Object et mission de l'agence BADR 362 :

4.1. Object de la BADR 362 :

Par l'exécution conforme aux lois et règlements en vigueur de toutes opérations bancaire et par l'octroi de prêt et de crédit sous toutes formes, la BADR a pour objet de contribuer :

- ❖ Au développement du monde agriculture ;
- ❖ A la promotion des activités agricoles, artisanales et agro-industrielle ;
- ❖ A la promotion économique du monde rural.

Elle est notamment chargée de mettre en œuvre ses propres moyens ainsi que ceux fournis par l'état en vue d'assurer le financement, conformément aux lois et règlements en vigueur :

- ❖ Des structures et des activités de production agricole ;
- ❖ Des structures et des activités de toute nature attachée au secteur agricole ;
- ❖ Des structures et des a activités agro-industrielles de toute nature lié directement au secteur de l'agriculture ;
- ❖ Des structures et des activités artisanat traditionnel en milieu rural.

4.2. Les missions de la BADR :

Ses principales missions :

- ❖ Le traitement de toutes les opérations de crédit, de charge et de trésorerie ;
- ❖ L'ouverture de compte à toute personne faisant la demande ;
- ❖ La réception des dépôts à vue et à terme ;
- ❖ La participation à collecte de l'épargne ;
- ❖ La contribution au développement du secteur agricole ;
- ❖ L'assurance de la promotion des activités agricoles, agro-alimentaires, agro- industrielle et artisanales.

Section 2 : l'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire cas banque BADR l'agence 362 Sidi-Aich

Dans cette section, on parlera de nouvelle technologie d'information et de communication mises par la banque BADR de sidi, et son impact sur cette dernière.

1. Les technologies d'informations et de communication misent par la banque :

L'introduction des TIC dans le secteur bancaire est désormais considéré comme une nécessité, surtout pour celles qui veulent disposer d'un potentiel concurrentiel, Les NTIC sont le moteur de l'entreprise d'aujourd'hui. Pour cela les banques utilisent de plus en plus les nouvelles technologies d'information et de communication soit des équipements matériels et logiciel

On a essayé, pendant notre stage, de déterminer les différentes technologies d'information et de communication utilisé par la banque BADR de sidi aich :

- ❖ L'équipement informatique, serveurs, matériel informatique. :
- ❖ microélectronique et les composants.
- ❖ Les télécommunications et les réseaux informatiques :
- ❖ Le multimédia.
- ❖ Les services informatiques et les logiciels :
- ❖ Le commerce électronique
- ❖ les medias électroniques.
- ❖ Techniques audiovisuelles

2. Les risques des TIC :

Le risque est inhérent à chaque produit et à chaque service, son niveau est lié à la structure de l'environnement de la banque, au type de services offert, à la complexité des procédures et bien évidemment au support technologique alloué aux transactions bancaires. Du coté interne, le risque d'insécurité est surtout généré, suite à l'utilisation frauduleuses du système informatique par un employé de la banque qui, profitant de sa position au sein de la banque, peut manipuler les informations et effectuer des opérations douteuses sur différentes comptes, et pour remédier a ca la banque BADR, utilise l'authentification e chaque étape, avec un nom d'utilisateur d'employé unique, donc chaque opération faite par un employé, son identifiant sera présent ;

Du coté externe, la banque être aussi victime d'une action de piraterie « Hack », ça consiste à voler les informations confidentielles des clients et de leur compte et à l'utiliser par la suite, à des fins frauduleuses. D'un autre côté, la banque peut être, elle-même, sujet aux menaces des virus informatiques qui peuvent attaquer son système et son réseau. Selon le responsable de la banque, ça n'a jamais arrivé à la banque mais que la banque prend toujours des précautions.

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

La sécurité du Système d'Information est l'affaire de tous et dans tous les domaines. Elle exige une démarche organisationnelle allant de l'analyses 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.

3. La raison d'introduction des TICs :

Les nouvelles technologies ont désormais adopté et développé de manière à contrecarrer et faire face à la concurrence. En effet, c'est un moyen qui procure à la banque un avantage concurrentiel, lui permettant non seulement d'augmenter sa part de marché, mais aussi d'en conquérir d'autres , tout en essayant de préserver et de fidéliser ses clients potentiels

Le rôle que joue la technologie au sein des banques est très important. C'est pour cela que les banques ne peuvent s'en passer, la technologie permet d'améliorer les performances et d'offrir à la clientèle une rapidité de traitement des opérations et réduction des risques d'erreurs.

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

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.

4. L'impact des NTIC sur la banque BADR :

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 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 .

- ❖ L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises ;
- ❖ une amélioration de la qualité des prestations
- ❖ une fiabilité et rapidité de traitement des opérations
- ❖ les TIC seraient un facteur important de croissance économique ;

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

- ❖ 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 ;
- ❖ 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 ;
- ❖ 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 ;
- ❖ Fidélisation de la clientèle ;
- ❖ Réduit le temps de passage de clients aux guichets ;
- ❖ Les clients sont servi chez eux ;
- ❖ Se rapprocher de leurs clientèles ;
- ❖ Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale.

5. L'effet des TICs sur le travail et les employés :

Les NTIC sont apparus pour les employés, on compte quelques effets selon les employés de BADR sidi aich :

- ❖ une fiabilité et rapidité de traitement des opérations
- ❖ Réduit la charge de travail ;
- ❖ Réduction du risque d'erreurs ;
- ❖ Suppression des tâches en double
- ❖ Facilite le travail sur les employés ;
- ❖ Travailler dans environnement plus productif ;
- ❖ De nouveaux emplois disponibles ;
- ❖ Efficacité sur le travail (Plus de travaux accomplis en moins de temps).

6. Logiciels utilisés :

Oracle : c'est une application en ligne, utilisée par la banque BADR de sidi aich, à chaque employé un matricule et un mot de passe unique, pour pouvoir accéder à

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

l'application. Elle a été adaptée par les informaticiens de la banque BADR, en fonction des besoins de la banque.

Oracle permet de réaliser les différentes opérations que la banque a besoin tel que :

- ❖ Ouvrir un compte à un nouveau client ;
- ❖ Ajouter un compte à un client qui possède un compte ;
- ❖ Effectuer un virement ;
- ❖ Supprimer ou modifier des données de clients ;
- ❖ Faire un crédit ;
- ❖ Retrait d'argent ;
- ❖ Virement ;
- ❖ Prélèvement ;
- ❖ Chéquier ;
- ❖ La caisse ;
- ❖ Les cartes ;
- ❖ Ect.

Et chaque opération faite par un employé doit être autorisée et vérifiée par le responsable de la banque, et chaque opération plus les informations de client, elle contient le matricule de la personne qu'il a fait (pour assurer la sécurité).

7. Les moyens de communication :

7.1. Pour la communication entre employés :

- **Téléphone fixe** : on trouve un dans chaque service, pour la communication entre les employés de la banque, ou pour recevoir des appels des clients.
- **E-mail** : un courriel électronique.

7.2. Extranet :

- **Outlook** : Microsoft Outlook (officiellement Microsoft Office Outlook) est un gestionnaire d'informations personnelles. Ce logiciel informatique fait partie de la suite bureautique Microsoft Office.

Bien qu'il soit principalement utilisé en tant qu'application de courrier électronique, il propose aussi un calendrier et un gestionnaire de tâche et de contact.

Il peut être utilisé de manière autonome, mais il a aussi la possibilité de fonctionner conjointement à Microsoft Exchange Server pour fournir des fonctions étendues pour une

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

utilisation multi-utilisateurs dans une organisation, telles que le partage des boîtes de courriels, des calendriers et des emplois du temps des réunions.

Les services Outlook.com qui sont supportés dans la catégorie Outlook.com du forum sont :

- ❖ Courrier
- ❖ Calendrier
- ❖ Contacts
- ❖ Les applications Office (Online) : Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Sway
- ❖ Skype
- ❖ OneDrive
- ❖ Autres produits/services Microsoft ; ¹

La banque Badr de sidi aich utilise Outlook, pour la communication avec la direction central, envoyer des emails, des documents... .

- ***Présentation de la plateforme BADR net :***

La plateforme BADR net est destinée exclusivement aux clients de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, Particuliers et Entreprises. Il vous permet de :

- ❖ Gérer l'ensemble de vos comptes depuis votre ordinateur, 7 jours/7, 24h/24, et aussi souvent que vous le souhaitez ;
- ❖ Consulter toutes vos opérations avec un historique de 45 jours ;
- ❖ Effectuer une recherche et trouver l'opération qui vous intéresse ;
- ❖ Télécharger vos relevés de compte aux formats Excel, PDF ou CSV ;
- ❖ Consulter le cours des devises ;
- ❖ Recevoir des messages personnels en provenance de votre Banque ;
- ❖ Envoyer vos remises de fichiers VSM (Virements de Salaires Multiples) à la banque (pour les clients entreprises) ;
- ❖ Consulter et télécharger les comptes rendus d'exécution de vos ordres de virement (pour les clients Entreprises).

Et ceci en toute sécurité grâce à un certificat SSL qui crypte toutes les données que vous échangerez avec votre banque.

- ***Accès au service BADR net***

L'accès au service BADR net nécessite un abonnement préalable à souscrire auprès de votre Agence où sont domiciliés vos comptes. L'Agence vous communiquera alors un «

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Outlook

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

Numéro d'abonné » et un « mot de passe » qui vous permettront d'accéder aux services BADR net.

En entrant l'adresse <http://ebanking.badr.dz> dans votre navigateur web, vous devriez voir apparaître la page d'accueil ci-dessous :

Figure N°5 : service BADR net.

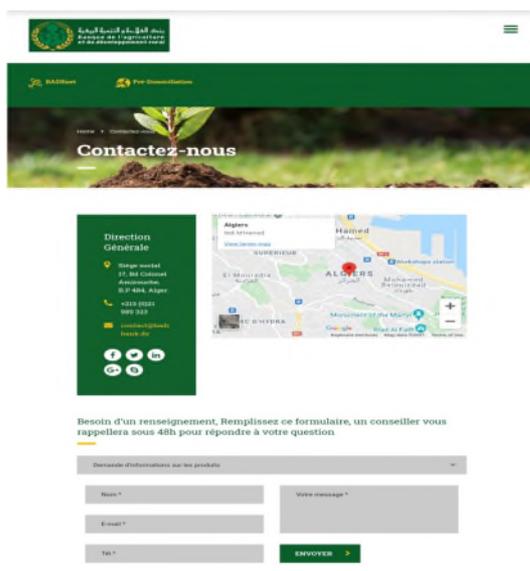


Source : Services de banque en ligne de la BADR BADR net/ GUIDE UTILISATEURS

- Réseau de communication badr banque : ²

Les réseau de communication de badr banque est pour objectif l'encheminement des communications vocales entre le clients et banquier, la parole peuvent être envoyée brute sous la forme d'ondes électromagnétiques, on parle alors de communication vocale. par exemple le numéro mobile qui le trouve dans la page de service clients.

Figure N°6 : site BADRnet :



² <http://www.badr-banque.dz>

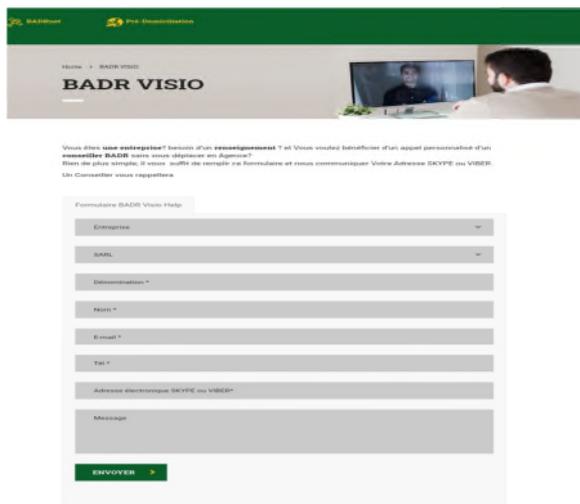
Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

Source : établis par nos a partir de site BADRnet .

- **Technique audiovisuelles :**

BADR Visio désigné à la fois des méthodes d'information et de communication, ou d'enseignement cas de besoin et si le client veut bénéficier un appelle personnalisé d'un conseiller Badr sans déplacer en agence, il suffit de remplir ce formulaire et la banque va le communiquer sur l'adresse de Skype ou Vibre.

Figure N°7 : Formulaire Badr Visio :



The image shows a screenshot of the BADR Visio website. At the top, there is a green header with the BADR logo and the text 'BADR Visio'. Below the header, there is a video call interface showing a person on a screen. Underneath the video call, there is a text box with the following text: 'Vous êtes une entreprise? Besoin d'un accompagnement ? et Vous voulez bénéficier d'un appel personnalisé d'un conseiller BADR sans vous déplacer en Agence? Rien de plus simple, il vous suffit de remplir ce formulaire et nous communiquer Votre Adresse SKYPE ou VIBRE. Un Conseiller vous appellera.' Below this text, there is a form titled 'Formulaire BADR Visio Help' with the following fields: 'Entreprise' (dropdown), 'SARL' (dropdown), 'Entrepreneur *', 'Nom *', 'Email *', 'Tel *', 'Adresse électronique SKYPE ou VIBRE*', and 'Message'. At the bottom of the form, there is a green button labeled 'ENVOYER'.

Source : établis par nos a partir de site BADRnet .

8. Le marketing bancaire :

8.1.Via le site web :

Le site web de la banque est accessible à l'adresse : <http://www.badr-banque.dz>. Il a été créé en 2004 et possède une interface uniquement en langue française. La page d'accueil affiche une collection d'icônes réparties via nombre de bandes pour faciliter la navigation. Le site Web fournir les fonctionnalités suivantes liées au marketing en linge : interface orientée clients, mises à jours régulières du contenu, bannières commerciales, espace pour le service client par SMS et par e-mail, et liens vers d'autre sites Web externes.

8.2.Via les moteurs de recherche :

Badr banque n'utilise pas la technologie Search engine Marketing(SEM), et seul le résultat de la recherche sur Google est classé en première dans la page de résultats de recherche (n'utilise que le référencement).

8.3.Via les media :

La banque BADR utilise les media pour se faire de la publicité, tel que la télévision, le radio, des publicités sur les journaux.

8.4.Via Les réseaux sociaux :

La Banque BADR utilise une page Facebook qui s'appelle : «BADR banque » ou la banque publie tout ce qui concerne leurs offres, différentes cartes, et les différentes offres de la banque.

9. La mise en place des nouveaux moyens de paiement :

Grace ou nouvelles technologies la BADR/banque offre à sa clientèle une large gamme de produits et des services, dans le but de satisfaire les besoins de leurs client et aussi pour rivalisé ces concurrents sur le marché bancaire ou niveau Sidi Aiche ou bien au niveau de la willaya Bejaïa.

9.1.Les cartes électroniques :

La banque BADR a procédé au remplacement ces mode de paiement par des différents cartes magnétiques qui est remis aux clients lors de l'ouverture de compte, cette modernisation a vu le jour en mai 2013.

✓ avoir une carte en votre possession c'est :

- ❖ effectuer ses opérations bancaires sans déplacement ;
- ❖ rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits d'espèces ;
- ❖ accéder à votre compte au niveau de l'ensemble du réseau BADR ;
- ❖ régler ses achat sans avoir de cash sur soit ;
- ❖ alimenter son compte épargne à distance.

Et c'est désormais possible à travers une panoplie de cartes bancaires proposées par la BADR. Des outils qui vous permettent l'exécution rapide et efficace de vos traitements financiers par de simples clics, les toutes enveloppes d'une sécurité optimale.

9.2.La carte C.I.B Classique et CBR:

Adossées à votre compte, les cartes CIB classique et CBR sont des cartes interbancaires d'une durée de validité de deux ans et valables uniquement en Algérie, elle vous permet d'effectuer des paiements et des retraits en toute sécurité 24h/24h et 7j/7 et aussi :

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

- ❖ Des paiements sur **TPE** auprès des commerçants ;
- ❖ Des paiements en ligne ;
- ❖ Des retraits sur **DAB/GAB** ;
- ❖ La consultation de votre solde sur DAB/GAB du réseau BADR.

9.3. Carte C.I.B GOLD:

Adossée à votre compte, la carte C.I.B GOLD est une carte interbancaire avec un plafond de retrait conséquent, valable deux ans uniquement en Algérie, elle vous permet d'effectuer des paiements et des retraits en toute sécurité 24h/24 et 7j/7 et aussi :

- ❖ Des paiements sur **TPE** auprès des commerçants ;
- ❖ Des paiements en ligne ;
- ❖ Des retraits sur **DAB/GAB**;
- ❖ La consultation de votre solde sur DAB/GAB du réseau BADR.

➤ Conditions de délivrance :

- ❖ Cette carte est destinée aux clients BADR dont le salaire dépasse 100.000,00 DA
- ❖ Les personnes physiques titulaires de comptes en dinars ;
- ❖ Les personnes physiques exerçant une profession- dûment reconnue avec un revenu stable ;
- ❖ Des représentants ou des mandataires d'entreprises ou de sociétés titulaires d'un compte courant, dans ce cas, la carte est émise sur le compte de l'entreprise.

9.4. La carte BADR "TAWFIR "

- ❖ Est une carte adossée au compte épargne LEB ou LEF avec ou sans intérêts. Elle est d'une durée de validité de 2 ans, valable uniquement en Algérie. Elle vous permet d'effectuer en toute sécurité 24h/24 et 7j/7:
- ❖ Des paiements sur **TPE** auprès des commerçants ;
- ❖ Des paiements en ligne ;
- ❖ Des retraits sur **DAB/GAB**;
- ❖ Des virements de votre compte courant vers votre compte épargne via les GAB du réseau BADR.

9.5. Terminal de paiement électronique :

Un terminal de paiement électronique, appelé communément **TPE**, est un appareil électronique installé sur votre point de vente. C'est un atout commercial qui vous permet d'accepter et de traiter de manière sécurisée les paiements.

➤ **Les avantages :**

- ❖ Avoir de nouveaux clients et accroître votre chiffre d'affaire ;
- ❖ Vous assurez plus de sécurité (les paiements sont crédités directement sur votre compte bancaire) ;
- ❖ Outil fiable et pratique, le TPE vous fait gagner du temps (plus question de prendre de l'argent et de rendre la monnaie) ;
- ❖ C'est un gain d'image et de notoriété pour votre enseigne ;
- ❖ Le TPE vous évite les impayés et la fausse monnaie ;
- ❖ Les transactions via le TPE sont garanties par la banque ;
- ❖ Le TPE est garanti par la banque.

9.6. Placement :

Il existe deux types :

9.6.1. Dépôt à terme " DAT " :

- **Des placements en dinars ou en devises :** Pour vos placements en dinars ou en devise, nous vous proposons un versement initial s'intitulant le dépôt à terme « DAT » qui s'effectue par virement d'un compte courant ou un compte devises vers un compte spécialisé où les intérêts sont comptabilisés au prorata temporisé.

Ces comptes à termes sont ouverts selon votre choix conformément aux conditions de banque en vigueur.

Pour les montants importants, vous bénéficieriez d'un taux d'intérêt préférentiel.

Le déblocage anticipé de vos fonds s'effectue sans contraintes après une demande formulée par vos soins.

9.6.2. Bons de caisse :

➤ **Placez vos fonds chez la BADR :**

La BADR vous propose des solutions pour vous permettre de gérer simplement et efficacement vos biens financiers.

Pour vos placements de fonds, nous mettons à votre disposition des placements à terme dont la durée varie d'un mois à cinq ans. Des Cash voucher ou usuellement nommés bons de caisse sont des papiers financiers où la banque reconnaît sa dette et s'engage à rembourser le capital et les intérêts à une échéance préalablement déterminée.

Ses bons de caisse vous permettent d'épargner vos fonds en les bloquant pour une durée définie selon votre choix et peuvent également être nominatifs ou anonymes.

Pour plus de détails, rapprochez-vous de notre réseau d'agences

9.7. Carte internationale :

La BADR vous propose ses nouvelles cartes à l'international MasterCard Conçues pour vous offrir le plus haut niveau de Confort, confiance et sécurité.

Figure N°8 : Carte Classique :



Figure N°9 : Carte Titanium



Source : banque BADR sidi aiche agence 362

➤ **Fonctionnement :**

- ❖ Retraits sur DAB/GAB à l'étranger portant le logo Mastercard.
- ❖ Règlements d'achats de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard.
- ❖ Paiements en ligne (sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo Mastercard.
- ❖ Vous devez utiliser votre carte seulement sur les sites internet (https) sécurisés avec le sigle au début de L'URL du site.

➤ **Avantage:**

- Des dépenses maîtrisées de votre compte permettant la gestion précise et sans risque de votre budget.
- **Accès:**
 - a) Une acceptation mondiale à travers plusieurs millions de points de ventes ;
 - b) Une très large couverture de guichet Automatique dans le monde entier ;
 - c) Ouverture sur le e-commerce : en ligne ou à travers une application ;
 - d) Un accès constant et sécurisé à votre argent à l'international **24h/24 et 7j/7**.
- **Sécurité :**
 - a) 3 D sécurisée pour vos paiements en ligne ;
 - b) Une sécurité assurée grâce à la technologie de la carte à puce EMV.

9.8.Compte épargne :

Pour préparer votre avenir et celui de vos enfants la BADR vous propose les livrets épargne de la BADR :

- ❖ *Livret épargne BADR « LEB » avec et sans intérêts ;*
- ❖ *Livret épargne FELLAH « LEF » avec et sans intérêts ;*
- ❖ *Livret épargne JUNIOR « LEJ » avec et sans intérêts.*

9.8.1. COMPTE EPARGNE " LEB " :

Une épargne rémunérée ou non, votre argent reste en sécurité et disponible :

- ❖ Choisissez entre deux formule d'épargne : avec ou sans intérêts ;
- ❖ Déposez vos économies et faites- les fructifier (avec intérêts);
- ❖ Garantisiez la sécurité de vos avoirs sans les bloquer (sans intérêts).

9.8.2. COMPTE EPARGNE JUNIOR " LEJ " :

Une épargne non rémunérée, votre argent reste en sécurité et disponible.

- ❖ La tenue de compte sur livret LEJ sans intérêts est exonérée de tous frais.
- ❖ Les opérations de virements reçus et de versements sont autorisées sur ce compte ;
- ❖ Chaque opération de virement ou de versement donne lieu à une inscription manuelle sur le livret faisant ressortir le nouveau solde ;
- ❖ Garantisiez la sécurité de vos avoirs sans les bloquer (sans intérêts) ;
- ❖ Le solde du compte est sécurisé par l'État et par la banque

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

- ❖ Encourage les jeunes à ne pas dépenser leur argent pour pouvoir l'utiliser quand ils grandiront pour des projets plus concrets.
- **Avantage :**
- ❖ Ouverture du compte gratuite ;
- ❖ Vous pouvez effectuer des retraits et des versements à tout moment et en toute sécurité sur vos comptes épargne ;
- ❖ Votre épargne est rémunérée à un taux attractif ;
- ❖ Avec la carte TAWFIR gratuite adossée à votre compte épargne « LEB & LEF », vous pouvez :
 - Effectuer des retraits sur l'ensemble des GAB/DAB du réseau monétique ;
 - Consulter votre solde sur l'ensemble des GAB/DAB du réseau de la BADR.

9.9.Compte bancaire :

9.9.1. Compte dinars :

Un compte qui vous facilite la vie et la gestion de votre argent :

- ❖ Disposez de votre argent à tout moment ;
- ❖ Alimentez votre compte comme vous le souhaitez ;
- ❖ Réglez vos dépenses par carte ou par chèque.

Avec le compte dinars de la BADR, vous pouvez :

Le compte chèques dinar de la BADR peut s'ouvrir d'une manière très facile et souple, loin de toutes formalités compliquée ou excès de paperasse.

En plus, avec votre compte chèques dinars BADR, vous pouvez :

- ❖ Déposer/ retirer de l'argent à tout moment (compte à vue) ;
- ❖ Domicilier vos revenus et envoyer/ recevoir de l'argent de vos proches (opérations fluides) ;
- ❖ Vous équiper de plusieurs moyens de paiement : chéquier, carte bancaire... ;
- ❖ Effectuer vos achats au quotidien via le moyen de paiement de votre convenance : chèque, carte bancaire, e-paiement... ;
- ❖ Régler vos factures par virements permanents ou prélèvements automatiques ;

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

- ❖ Suivre les mouvements et le solde de votre compte à distance : e-banking, mobile banking.

9.9.2. Compte devises :

Un compte qui ouvre vos perspectives à l'international :

- ❖ Recevez de l'argent de vos proches à l'étranger ;
- ❖ Disposez de moyens de paiement lors de vos voyages à l'étranger ;
- ❖ Profitez des facilités internationales offertes par les cartes VISA et MASTER CARD de la BAD.

Avec le compte devises de la BADR, vous pouvez :

- ❖ Avoir une base pour toutes vos relations bancaires en international ;
- ❖ Domicilier vos revenus provenant de l'étranger ;
- ❖ Vous équiper d'une carte internationale VISA ou MASTER CARD ;
- ❖ Effectuer vos achats/ retraits à l'étranger via les cartes internationales.
- ❖ Avoir la possibilité de payer des achats internationaux sur internet ;
- ❖ Suivre les mouvements et le solde de votre compte à distance où que vous soyez (sur micro- ordinateur, tablette ou smart phone) : e-banking, mobile banking.

Section 3: Diagnose des données de l'Agence BADR

Dans cette section, nous analysons les statistiques sur l'impact des nouvelles technologies sur l'activité de la banque BADR.

1. Statistique chèque :

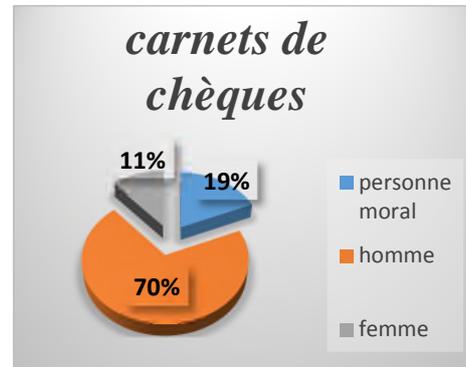
Cette statistique consiste le nombre des chèquiers distribués dans la banque Badr Sidi Aich de 01/01/2020 à 31/12/2020 et le nombre de chèques utilisés.

1.1. Nombre de chèquiers distribués (carnet de chèques) :

Tableau N° 5: Carnets de chèques.

<i>Genre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Personne moral	44	18.48%
Homme	167	70.16%
Femme	27	11.34%
Total	239	100%

Figure N°10 : Carnets de chèques :



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

D'après les statistiques données par la banque, on peut conclure que plus de 80% de chèques distribuées sont pour les personnes physiques.

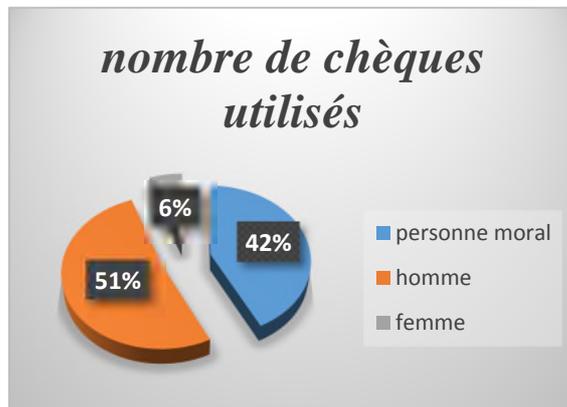
Cela peut dire que les personnes morales engagent soit pour des autres établissements financiers ou pour des nouvelles technologies par exemple : les cartes de paiement.

1.2. Nombre de chèques utilisés :

Tableau N°6 : Nombre de chèques utilisés

<i>Genre</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentages</i>
Personne moral	2311	42.60%
Homme	2806	51.72%
Femme	308	5.68%
Total	5440	100%

Figure N°11 : Nombre de chèques utilisés



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362).

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362).

La banque à distribuer des carnets de chèques de 5440 personnes au total de 01/01/2020 à 31/12/2020, dont, les hommes représentent un taux de 51% d'utilisation de

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

chèques, et les femmes constituent presque 6% d'utilisation de chèques, les personnes morales un taux de 42% d'utilisation de chèques.

Nous remarquons que les hommes utilisent plus les carnets de chèques plus que les autres moyennes existantes.

2. Situation mensuelle des comptes au (04/2021) :

Le but à ce niveau était de pouvoir connaître la situation mensuelles des comptes dans Badr banque Agence de Sidi Aich.

2.1. Nombre total des comptes actifs N-1

Tableau N°7 : Nombre total des comptes actifs N-1

<i>Type de compte</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Compte chèque	573	4.09%
Compte devise particuliers	8851	64.90%
Compte courant devise personne Morale	13	0.09%
Compte l'épargne LEB avec intérêt	2703	19.83%
Compte divers	10	0.05%
Compte divers administration	1	0.07%
Compte de passage	2	0.01%
Compte LEB sans/intérêt	193	1.40%
Compte LEJ	144	1.14%
Compte courant	1104	8.06%
Cpt LEJ Sans/ intérêt	4	0.02%
Compte LEF avec INT	6	0.05%
Compte LEF sans INT	1	0.007%
Compte chèque personne BADR	18	0.13%

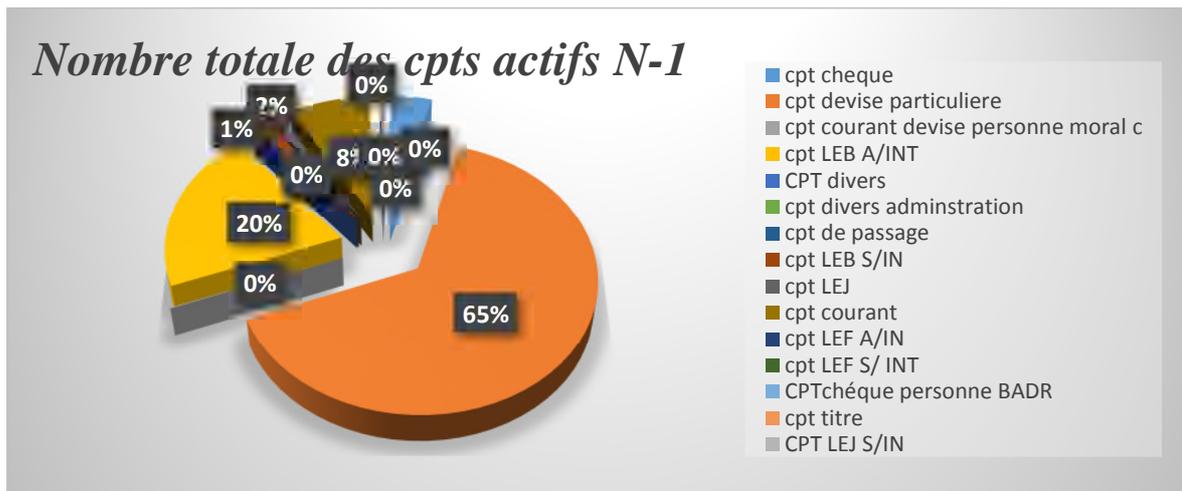
**Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR
« Agence de sidi aiche »**

Compte titre	20	0.14%
Total	13643	100%

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Le graphe suivant reprend les données du tableau ci-dessus

Figure N°12 : Nombre total des comptes actifs N-1



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362).

Sur le graphique qui représente le pourcentage des comptes actifs arrêté au mois d'avril 2021, on peut voir que sur plus de 13600 comptes, (+64% des comptes sont des comptes à devises : personnes retraités et les entreprises ont des relations externes).

Cette agence base sur les comptes de devises et d'épargne plus que les autres comptes le livret d'épargne, cela est basé sur la vision de l'entourage d'habitation.

2.2. Nombre ouverture du mois d'avril 2021 :

Tableau N°8 : Nombre ouverture du mois

<i>Type de compte</i>	<i>Nombre</i>	<i>Pourcentage</i>
Compte chèque	8	17.40%
Compte devise particuliers	22	47.83%
Compte l'épargne LEB avant intérêt	10	21.73%

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR
« Agence de sidi aiche »

Compte LEB sans intérêt	1	2.17%
Compte courant	5	10.87%
Total	46	100%

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Le graphe suivant reprend les données du tableau ci-dessus

Figure N°13 : Nombre ouverture du moins

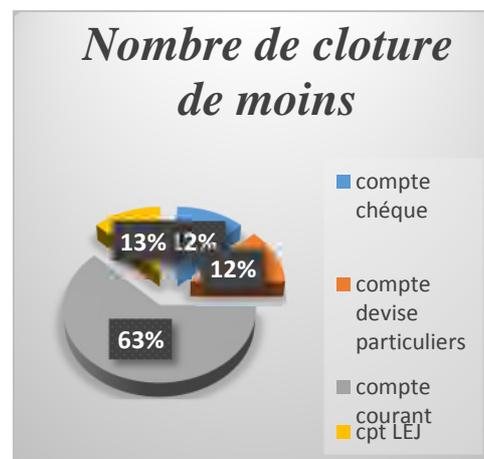


Selon cette figure, les compte devise particuliers sont les plus ouvert avec un pourcentage de 63%, et en deuxième degré vient les comptes cheque avec un pourcentage de 23%, et les compte courant avec un pourcentage de 14%.

2.3. Nombre de clôture du mois :

Tableau N°9 : Nombre de clôture de mois **Figure N°14 :** Nombre de clôturé de mois

Type de compte	Nombre	%
Compte chèque	1	12.5%
Compte devise particuliers	1	12.5%
Compte LEJ	1	12.5%
Compte courant	5	62.5%
Total	8	100%



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

**Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR
« Agence de sidi aiche »**

on remarque dans cette banque que compte courant sont les compte les plus clôturer, comme on remarque dans cette figure que les compte courant clôturer représente 62% des compte clôturer, puis les compte LEJ , les compte devise particulier et les compte cheque avec un pourcentage de 12,5%.

2.4.Nombre total des comptes actifs

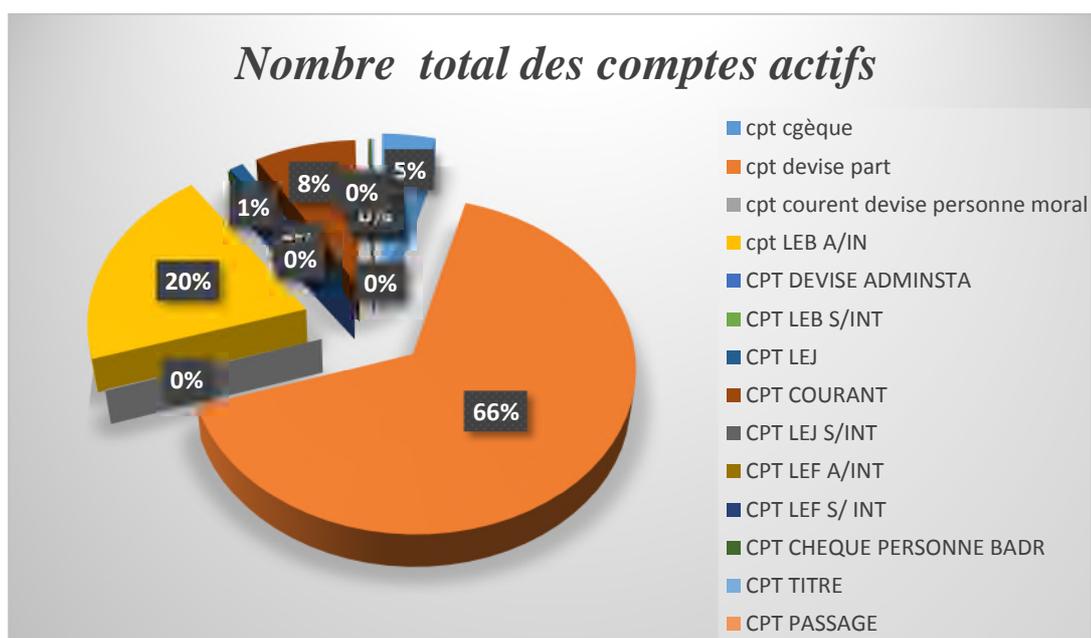
Tableau N°10 : Nombre total des comptes actifs

Type de compte	Nombre	%
Compte chèque	565	4.09%
Compte devise particuliers	8946	64.90%
Compte courant devise personne morale	13	0.09%
Compte l'épargne LEB avec intérêt	2734	19.83%
Compte divers	8	0.05%
Compte divers administration	1	0.07%
Compte de passage	2	0.01%
Compte LEB S/INT	194	1.40%
Compte LEJ	158	1.14%
Compte courant	1111	8.06%
Compte LEJ S/INT	4	0.02%
Compte LEF avec INT	7	0.05%
Compte LEF sans INT	1	0.007%
Compte chèque personne BADR	19	0.13%
Compte titre	20	0.14%
Total	13783	100%

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Le graphe suivant reprend les données du tableau ci-dessus

Figure N°15 : Nombre total des comptes actifs



On remarque que les comptes bancaires utilisés sont des comptes bancaires courant, cela nous exprime une possibilité de manque des informations afin d'avoir un livret d'épargne avec ou sans intérêt.

La banque à ce titre constitue son actif à la base des comptes de devises particuliers avec plus de 64% au premier lieu et au livret d'épargne avec intérêt avec un taux de 20% au deuxième lieu.

2.5. Nombre total des comptes inactifs

Tableau N°11 : Nombre total des comptes inactifs

Type de compte	Nombre	%
Compte chèque	62	1.86%
Compte devise particuliers	2783	89.49%
Compte courant devise personne moral	1	0.03%
Compte LEB A/INT	20	0.63%
Compte divers	58	1.84%
Compte LEB S/INT	119	3.78%

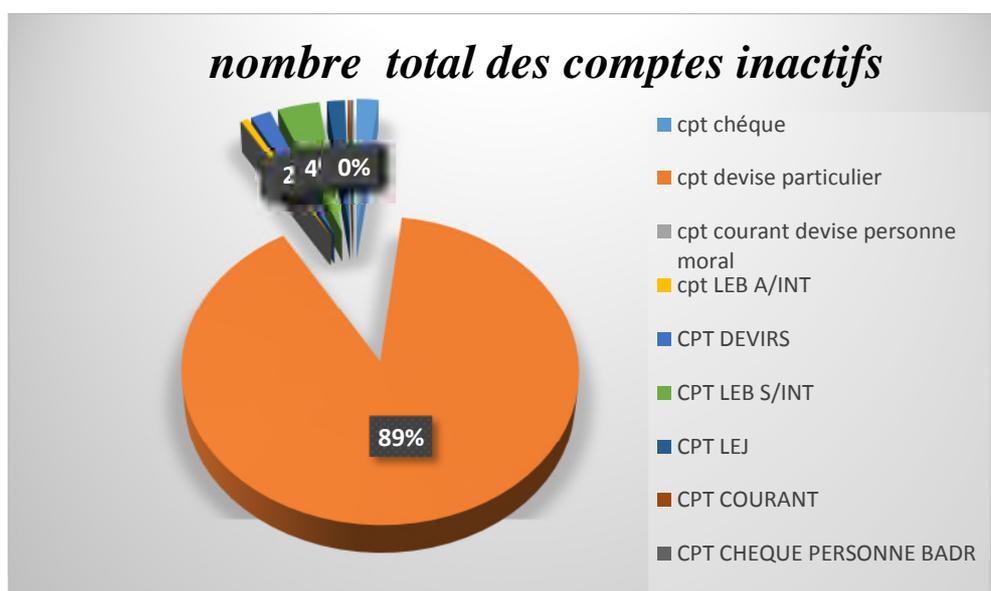
Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

Compte LEJ	51	1.62%
Compte courant	6	0.19%
Compte chèque personnel BADR	8	0.25%
Total	3108	100%

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Le graphe suivant reprend les données du tableau ci-dessus

Figure N° 16 : Nombre total des comptes inactifs



Dans cette banque on remarque qu'il y a presque 3108 compte inactifs, dont 83,49% de comte devise particuliers inactifs et les compte LEB S/INT avec un pourcentage de 3.78%, et les moins inactifs sont les compte courant devise personne moral.

2.6.Soldes créditeur des comptes (monnaie locale) :

Tableau N°12 : Soldes créditeur des comptes (Monnaie locale)

Type de comptes	Nombre	Pourcentage
Compte chèque	104 843 967.19	2.86%
Compte devise particuliers	1 430 385 027.74	39.15%
Compte courant devise personne morale	288 544.89	0.0078%

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR
« Agence de sidi aiche »

Compte LEB A/INT	1 602 921 691 .11	43.87%
Compte DIVERS	678 499.79	0.018%
Compte Divers administration	8 712 730.00	0.23%
Compte de passage	2 940 000.00	0.0008%
Compte LEB S/INT	111 498 942.69	3.05%
Compte LEJ	29 044 168.78	0.79%
Compte courant	355 834 505.24	9.73%
Compte LEJ S/INT	16 000.00	0.000043%
Compte LEF A/INT	2 434 159.13	0.066%
Compte LEF S/INT	730 000 .00	0.00019%
Compte chèque personne BADR	2 808 834.14	0.76%
Compte titre	216 090.00	0.000059%
Total	3 653 353 160.70	100%

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Le graphe suivant reprend les données du tableau ci-dessus

Figure N° 17: Solde créditeur des comptes (monnaie locale) :



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

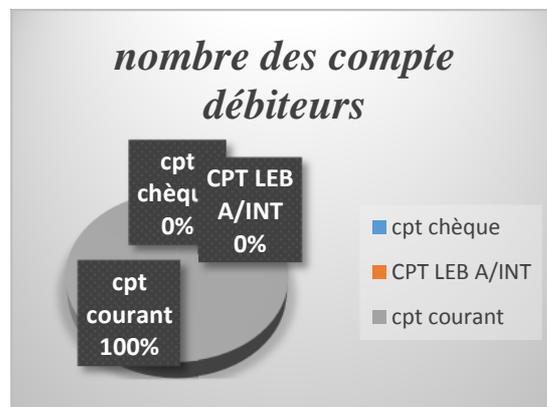
D'après les informations obtenues et les différents pourcentages, un solde créditeur est un solde compte bancaire positif, cela signifie que le compte n'est pas à découvert, et que les opérations créditeurs, autrement dit les rentrées d'argent, sont supérieures aux opérations débiteures (les sorties d'argent).

Dans notre étude sur l'Agence de sidi aih on voit directement que 43%de solde sont réalisés par l'entrée de la monnaie étrangère par les compte devise particuliers et avec un taux de plus 28% sur les compte LEB A/INT car les intérêts données par la banque entre directement dans le capital de compte.

2.7.Nombre des comptes débiteurs

Tableau N°13 : Nombre des comptes débiteurs **Figure N°18** :Nombre comptes débiteurs

Type de compte	Nombre	%
Compte chèque	8	1.44%
Compte LEB A/INT	2	0.36%
Compte courant	543	98.20%
Total	553	100%



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Selon cette figure, on voit que les comptes courant sont les comptes les plus débiteurs avec un pourcentage de 98,20% entre 553 compte, et les compte chèques avec 1.44%, et enfin les compte LEB A/INT avec 0.36%.

Cela conclure que les comptes courants sont soldes est tombé dans le négatif à cause des différentes opérations de débit (retraits, paiements, virements).

2.8.Solde des comptes débiteurs

Tableau N°14 : Solde des comptes débiteurs

Type de compte	Nombre	Pourcentage
Compte chèque	1 442.36	0.02%
Compte LEB A/INT	13.92	0.0002%
Compte courant	4 831 668.45	99.97%
Total	4 833 124.73	100%

Figure N°19 : Solde des comptes débiteurs



Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Dans cette banque, le solde des comptes courant est à 99.97% de solde total de compte débiteur, et les compte cheque avec un pourcentage de 0.02% alors que le solde des comptes LEB A/INT représente que 0.0002%.

2.9.Nombre total des comptes ouverts au 04/2021 :

Tableau N° 15: Nombre des comptes ouverts

Type de compte	Nombre	Pourcentage
Compte chèque	627	3.71%
Compte devise particuliers	11729	69.43%
Compte courant devise personne morale	14	0.08%
Compte LEB A/INT	2754	16.30%
Compte divers	66	0.39%
Compte divers administration	1	0.005%
Compte de passage	2	0.01%
Compte LEB S/INT	313	1.85%

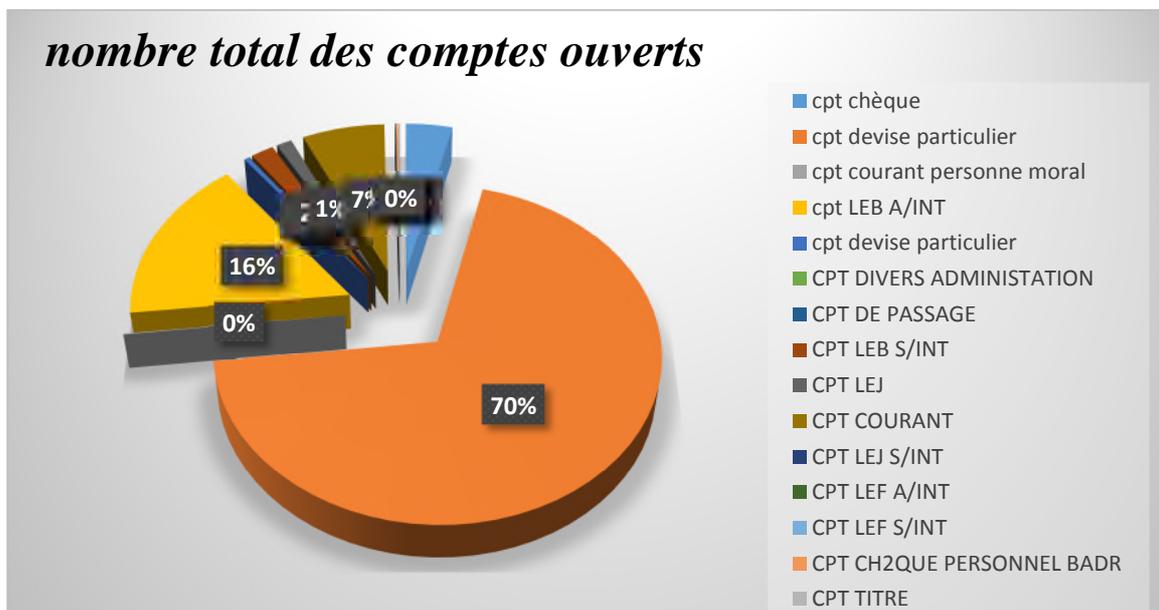
**Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR
« Agence de sidi aiche »**

Compte LEJ	209	1.23%
Compte courant	1117	6.6%
Compte LEJ S/INT	4	0.02%
Compte LEF A/INT	7	0.04%
Compte LEF S/INT	1	0.005%
Compte chèque personnel BADR	27	0.15%
Compte titre	20	0.12%
Total	16 891	100%

Source : Réalisée par nous même à partir de données collectées au niveau de BADR banque (362)

Le graphe suivant reprend les données du tableau ci-dessus

Figure N°20 : Nombre total des comptes ouverts



Au sein de cette banque, 69.43% des compte ouverts depuis janvier 2020 : sont des comptes devise particuliers, et 16.30% des compte LEB A/INT, Cpt chèque avec un pourcentage de 3.71%, pour les autres compte tel que compte LEJ S/INT.

Ce pourcentage est une preuve des facilitations données aux comptes de devises parmi :

- Avoir une base pour toutes les relations bancaires en international.
- Domicilier les revenus provenant de l'étranger.

Chapitre 03 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire de la BADR « Agence de sidi aiche »

- Effectuer les achats/ventes via les cartes internationales.
- Optimisation fiscale (les entreprises)

En conclus d'après l'analyse faite au niveau de l'agence de la Badr (sidi aich) et suite à l'étude de différents tableaux et chiffres donnés par le charge de l'agence ont clôturé notre étude par :

- La diminution De l'utilisation des chèques donnés par les banques grâce à l'utilisation d'autres moyens (carte bancaire par exemple).

On peut remarquer aussi que la plupart des comptes sont des comptes devises de particulier est cela à cause de :

- une facilitation des relations internationales ;
- domicilier les revenus provenant de l'étranger ;
- des réductions fiscales.

On parlant des soldes on remarque que les soldes des comptes devises de particulier sont le plus augmenté est cela à cause de taux de change depuis quelques années de la monnaie étrangère comme l'euro ou le dollar vers la monnaie algérien (Dinars).

Conclusion :

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 de la Banque BADR de sidi aich, 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.

L'objet de notre chapitre consiste à analyser l'impact des NTICS au niveau de la banque BADR l'agence sidi aich 362, et on a constaté que les Tics ont été un grand apport pour cette dernière, et que les nouvelles technologies mises en place par cette banque était ce qui lui a permis de rester exister dans un environnement concurrentiel hostile et sans compassion.

Conclusion générale

Par définition, les nouvelles technologies d'information et de communication regroupent toutes les ressources nécessaires pour exploiter de l'information et englobent toutes les transactions effectuées totalement ou en partie à l'aide d'un réseau d'ordinateurs (réseau privé, Guichet automatique bancaire, carte à puce, Internet, etc.). Ces technologies, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images, etc.), et permettent l'interactivité entre les personnes et entre des personnes et des machines.

Notre travail a débouché sur un certain nombre de conclusions qui résument les moyens et les avantages apportés par les nouvelles technologies au secteur bancaire.

Dans notre travail, nous avons réalisé une étude pratique au niveau de la banque BADR l'agence de sidi aich 362, afin de démontrer l'impact des NTIC sur l'activité de cette banque.

Au terme de cette étude, nous avons constaté que Les TIC 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. 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.

Ensuite, Les NTIC jouent un rôle croissant dans l'évolution des métiers bancaires. Elles ne se limitent plus à accompagner le changement, maintenant, elles en deviennent le moteur. Les NTIC changent les bases mêmes de la compétition entre les banques, mais offrent également la possibilité à des acteurs non bancaires de les concurrencer. Il est évident que l'avantage appartiendra à ceux qui comprendront le potentiel de changement lié aux nouvelles technologies et qui, à partir d'une bonne intelligence des métiers de la finance, sauront mettre en œuvre ces technologies pour générer de réels avantages compétitifs.

Grâce aux TIC les banques doublent leurs chiffres d'affaire et peuvent désormais redéfinir leur cible, prendre des décisions en fonction de l'attente de ses Clients, communiquer leurs informations par Internet, s'assurer du suivi des opérations à distance. Un autre avantage qu'ont apporté les nouvelles technologies est le rôle de media que joue

l'Internet en complément de la presse et de la télévision. La révolution numérique a carrément bouleversé le mode de travail (travail à distance).

La concurrence dans le secteur bancaire est probablement l'une des plus importantes qui soit. Elle résulte du fait que les produits bancaires sont relativement uniformes et que toute tentative d'innovation bancaire est irrémédiablement destinée à tous les différents établissements, l'activité bancaire ne pouvant se prévaloir de brevets.

Pour cela, Les banques ont donc tout intérêt à fidéliser une proportion maximale de leurs clients afin de rester rentables, elles ont pour cela l'avantage d'avoir déjà ces clients, et donc de mieux les connaître en vue de satisfaire leurs attentes.

De plus, Les banques s'efforcent à être à l'écoute des attentes de leurs clients, elles leur facilitent l'accès aux produits en multipliant les canaux de distribution.

A l'image de tout être vivant, une entreprise évolue et avance vers ses objectifs afin d'assurer sa survie et son développement. À l'heure actuelle, on conclue que, la capacité de se fixer des objectifs et celle de les réaliser sont désormais influencées considérablement par les NTIC. De différentes manières, ces NTIC améliorent le fonctionnement des banques tant au niveau interne, que par rapport aux relations qu'elle mène avec l'extérieur.

1.

بنك الجزائر للتنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

le plus grand réseau
bancaire en Algérie



**ENTREPRISES,
COMMERCANTS
& GRANDS FACTURIERS**

Optez pour
un Terminal
de paiement
électronique
TPE

Un **ATOUT COMMERCIAL**
qui vous permet
d'accepter et de
traiter, de manière
sécurisée, les paiements
de vos clients par
cartes **CB & MCB**

021 989 323

www.badr.dz

BADR ... plus qu'une banque

2.

LES AVANTAGES
du paiement par carte **CB & MCB** via **TPE**

- Avoir de nouveaux clients et accroître votre chiffre d'affaires
- Vous assurez plus de sécurité (les paiements sont crédités directement sur votre compte bancaire);
- Outil fiable et pratique, le TPE vous fait gagner du temps (plus question de prendre de l'argent et de rendre la monnaie);
- C'est un gain d'image et de notoriété pour votre enseigne;
- Le TPE vous évite les impayés et la fausse monnaie;
- Les transactions via le TPE sont garanties par la banque;
- Le TPE est garanti par la banque.

Les préalables :

- Un compte commercial BADR



Suivez en permanence votre compte à partir de BADRSMS et d'internet BADRnet.

Pour tout renseignement
Visitez notre site web ou rendez vous dans nos agences



3.

بنك الزراعة والتنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

le plus grand réseau
bancaire en Algérie

BADR TAWFIR

GRATUIT

021 989 323

www.badr.dz

BADR ... plus qu'une banque

4.

BADR TAWFIR
COMPTES EPARGNE

Faites fructifier vos fonds avec
les livrets d'épargne de la BADR

Pour préparer votre avenir et celui de vos enfants,
la BADR vous propose les livrets d'épargne

- Livret épargne BADR "LEB" avec et sans intérêts
- Livret épargne FELLAH "LEF" avec et sans intérêts
- Livret épargne JUNIOR "LEJ" avec et sans intérêts

Avantages :

- Ouverture du compte gratuite;
- Vous pouvez effectuer des retraits et des versements à tout moment et en toute sécurité sur vos comptes épargne;
- Votre épargne est rémunérée à un taux attractif;
- Avec la carte TAWFIR gratuite adossée à votre compte épargne "LEB & LEF", vous pouvez
 - Effectuer des retraits sur l'ensemble des GAB/DAB du réseau monétique
 - Consulter votre solde sur l'ensemble des GAB/DAB du réseau de la BADR

Eligibilité :

- Pour toute personne physique;

• Dépôt minimum à l'ouverture du compte épargne de 1000 DA;

• Une carte TAWFIR gratuite est adossée au livret épargne "LEB & LEF";

• Suivi permanent de votre compte à partir de BADRSMS et d'Internet*.
*Souscription au service E-Banking

Pour tout renseignement
Visitez notre site web ou rendez vous
dans nos agences

BADR ... plus qu'une banque

5.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

بنك الفلاحة والتنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

titanium

VOYAGEZ EN TOUTE
SÉCURITÉ
AVEC BADR MASTERCARD

mastercard.

BADR le plus grand
établissement bancaire en Algérie

6.

La BADR vous propose ses nouvelles
cartes à l'international **Mastercard**
Conçues pour vous offrir le plus haut niveau
de Confort, Confiance et Sécurité

Type de carte disponible :

Mastercard Classique Mastercard Titanium

Fonctionnement :

- Retraits sur DAB/GAB à l'étranger portant le logo Mastercard.
- Règlement d'achats de biens ou de services par carte sur TPE portant le logo Mastercard.
- Paiements en ligne (sur internet) sur des sites sécurisés portant le logo Mastercard.

Important : Vous devez utiliser votre carte uniquement sur les sites internet (HTTPS) sécurisés avec ce sigle au début de l'URL du site.

Avantages :

- Des dépenses maîtrisées de votre compte permettant la gestion précise et sans risque de votre budget.
- **Accès :**
 - Une acceptation mondiale à travers plusieurs millions de points de ventes.
 - Une très large couverture de guichet automatique dans le monde entier.
 - Ouverture sur le e-commerce en ligne ou à travers une application.
 - Un accès constant et sécurisé à votre argent à l'international 24h/24 et 7j/7.
- **Sécurité :**
 - 3 D sécurisés pour paiements en ligne.
 - Une sécurité assurée grâce à la technologie de la carte à puce EMV.

Carte Classique :

- Bénéficiez d'importantes remises en utilisant votre carte **Mastercard classique** sur le site web: www.pricelless.com

Carte Titanium :

- Bénéficiez d'importantes remises en utilisant votre carte **Mastercard titanium** sur le site web: www.pricelless.com
- Profitez de plus d'une centaine d'offres en hôtels, restaurants gastronomiques, Spa de luxe... d'activités de divertissement et bien plus sur la région Moyen orient et Afrique avec l'offre **Mastercard buy 1 get 1**. Pour plus de détails téléchargez l'application de **Mastercard Buy 1 Get 1**.
- Téléchargez l'application **Careem** et bénéficiez d'importantes remises pour vos déplacements sur la région du Moyen Orient et Afrique du nord.

L'application **Mastercard For You** vous donne un aperçu de la façon dont vous pouvez utiliser votre carte à son plein potentiel.

Pour plus d'informations :

- Consultez notre site web: www.badrbanque.dz
- Rendez vous dans l'une de nos agences.
- Contactez notre centre de relation client au : BADR ITISSAL : 0213893223 du Samedi au Jeudi de 09h30 à 17h.

7.

بنك الجزائر للتجارة والتمويل
Banque d'Algérie
بنك الجزائر للتجارة والتمويل
Banque d'Algérie

Choisissez la carte
qui vous convient

GRATUIT



TOUT SIMPLEMENT
BELLEZ, LE
RETRAIT ET
PAIEMENT
ELECTRONIQUE
AVEC LA BADR



021 989 323

BADR ... plus qu'une banque

8.

La Carte interbancaire  BADR est adossée à votre Compte ouvert auprès de l'une de nos agences, elle vous offre l'avantage de RETIRER votre argent et de PAYER vos factures en toute sécurité et rapidité.

Functionalités de la carte :

Le Carte  BADR Classique / Gold vous permet 7/7 et 24h/24 de :

- Effectuer des retraits sur tous les guichets automatiques DAB et GAB y compris les jours fériés;
- Régler vos factures sur Internet;
- Effectuer des paiements auprès des commerçants dotés d'un terminal de paiement électronique (TPE).

Des services supplémentaires à travers notre réseau de CAB/DAB :

- La consultation de votre solde;
- Virement de compte à compte;
- Commande de chèque;
- Edition du RIB.

Validité de la carte  :

La validité de la carte  BADR est de 02 ans, renouvelable automatiquement.

Sécurité :

- Grâce à votre code confidentiel, personnel et au 3D secure, vous êtes sécurisés de tout danger;
- En cas de vol ou de perte vous devez signaler à votre banque l'incident immédiatement pour opposition de la carte.
- Votre carte sera remplacée en cas de vol, de perte ou de délégitimation.
- En cas de perte ou d'oubli du code confidentiel PIN ce dernier vous sera réédité.

INVESTIMENT SANS INTERESSE
FINANCEMENT A TITRE
RETRAITAT VA GAB

14/17

Pour tout renseignement
Vistitez notre site web ou rendez vous
dans nos agences



SITUATION MENSUELLE DES COMPTES AU : [04/2021]

AGENCE: AGENCE DE SIDJACH

INDICE : 362

Type de comptes	Nbre total Comptes Actifs N-1	Nbre ouverture s du mois	Nbre de clôtures du mois	Nbre Total des comptes Actifs	Nbre Total des comptes Inactifs	Solde Creditier des comptes (Monnaie locale)	Nbre comptes débiteur s	Solde des comptes débiteurs	Nbre Total des comptes Ouverts
COMPTE CHEQUEUR(200)	573	8	1	565	82	104.843.967,19	8	1.442,36	627
COMPTE DEVISE PARTICULIERS(201)	8881	22	1	8946	2783	1.430.385.027,74	0	.00	11729
COMPTE COURANT DEVISE PERSONNE MORALE(202)	13	0	0	13	1	288.544,89	0	.00	14
COMPTE DEVISE IMPORTATEUR(203)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE DEVISE SPECIAL LOGEMENT (250)	2703	10	0	2734	20	1.002.921.691,11	2	13,92	2794
COMPTE LEA AIN(251)	10	0	0	8	80	678.489,79	0	.00	66
COMPTE DIVERS(252)	1	0	0	1	0	8.712.700,00	0	.00	1
COMPTE DIVERS ADMINISTRATION (256)	2	0	0	2	0	2.940.000,00	0	.00	2
COMPTE DEPASSAGE(258)	193	1	0	194	119	111.498.942,69	0	.00	313
COMPTE LEA SINI(260)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE DEVISE EXPORTATEUR(280)	144	0	1	158	51	29.044.168,79	0	.00	209
COMPTE LEA(281)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE CEDAC PERSONNE PHYSIQUE(286)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE CEDAC PERSONNE MORALE(297)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE NR(299)	1104	5	5	1111	0	395.834.505,24	543	4.831.688,46	1117
COMPTE COURANT(300)	4	0	0	4	0	16.000,00	0	.00	4
COMPTE LEA SIMTHERES(381)	6	0	0	7	0	2.434.159,13	0	.00	7
COMPTE LEA AVEC INTERETS(397)	1	0	0	1	0	730.000,00	0	.00	1
COMPTE LEA SANS INTERETS(398)	18	0	0	19	8	2.808.834,14	0	.00	27
COMPTE CHEQUE PERSONNEL BAUR(800)	20	0	0	20	0	216.000,00	0	.00	20
COMPTE TITRE(900)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE CONFERENCE(910)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
COMPTE COURANT ETS FINANCIERS(911)	0	0	0	0	0	.00	0	.00	0
TOTAL	13843	46	8	13783	3108	3.653.353.160,70	553	4.833.124,73	16891



Statistique chèque

Agence : 362

De 01/01/2020 à 31/12/2020

Nombre de chéquiers distribués (carnets de chèques)	
Genre	Nombre
Personne Moral	44
	1
HOMMES	167
FEMMES	27
TOTAL	239
Nombre de chèques utilisés	
Genre	Nombre
Personne Moral	2311
	15
HOMMES	2806
FEMMES	308
TOTAL	5440

Figures et tableaux

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°01 : Bilan simplifié de banque.....	10
Tableau N°02 : Le hors bilan d'un banque.....	11
Tableau N°03 : Les différentes catégories de systèmes d'informations..... ;.....	29
Tableau N°04 : Tableau les nouvelles technologies bancaire.....	42
Tableau N° 5 : Carnets de chèques..... ;.....	64
Tableau N°6 : Nombre de chèques utilisés..... ;.....	65
Tableau N°7 : Nombre total des comptes actifs N-1	66
Tableau N°8 : Nombre ouverture du mois	67
Tableau N°9 : Nombre de clôture de mois	68
Tableau N°10 : Nombre total des comptes actifs.....	69
Tableau N°11 : Nombre total des comptes inactifs	70
Tableau N°12 : Soldes créditeur des comptes (Monnaie locale).....	71
Tableau N°13 : Nombre des comptes débiteurs	73
Tableau N°14 : Solde des comptes débiteurs	74
Tableau N° 15 : Nombre des comptes ouverts	74

LISTE DES FIGURES

Figure N°01 : Les activités d'un SI.	25
Figure N°2 : Cartographie du système d'information bancaire	26
Figure N°3 : Dimension du système d'information.....	27
Figure N°04 : L'organigramme de l'Agence BADR.	47
Figure N°5 : Service BADR net.....	56
Figure N°6 : Site BADRnet	56
Figure N°7 : Formuler Badr Visio.....	57
Figure N°8 : Carte Classique	61
Figure N°9 : Carte Titanium.....	61
Figure N°10 : Carnets de chèques	64
Figure N°11 : Nombre de chèques utilisés.....	65
Figure N°12 : Nombre total des comptes actifs N-1.....	67
Figure N°14 : Nombre de clôturé de mois	68
Figure N°15 : Nombre total des comptes actifs	70
Figure N° 16 : Nombre total des comptes inactifs	71
Figure N° 17 : Solde créditeur des comptes (monnaie locale)	72
Figure N°18 : Nombre comptes débiteurs	73
Figure N°19 : Solde des comptes débiteurs.....	74
Figure N°20 : Nombre total des comptes ouverts.....	75

Bibliographie

BIBLIGRAPHIE

OUVRAGE :

1. Catherine, 2015-2016, «l'essentiel de la banque», L'extenso, P37.
2. François Desmichet, 2004, « pratique de l'activité bancaire », Dunod, paris, P7.
3. Gosette Py Rard max, novembre 2001, « dictionnaire finance », 2ème édition, p25.
4. Dov Ogien, 2008, « Comptabilités audit bancaires », 2° édition, Dunod, Paris, p65.
5. Sandrin Mahier-le rançois, 2008 « le techniques bancaires », en 52 fiches pratiques-application corrigées, Dunod, Paris, p71
6. Dumas Benjamis, copyright 2005 « la monnaie et les banques dans l'économie», Educa Vision, Coconut Creek, P 56.
7. Catherine Karyotis 2015-2016, « L'essentiel de la banque » ,2° L'extenso éditions, 70, rue du Gouverneur Général, pp58-63.
8. Jean barrean, jaquelin Delahaye, 2006 «gestion de financière », France, P107.
9. Martine Gérard, 2016, « Banque conseillé de clientèle», paris, 3 e Edition +carnet professionnel inclus, p 212.
10. Catherine, 2015-2016, «l'essentiel de la banque», L'extenso, p83.
11. Cindy.F et loic.L, 2015 « LES CADRE FACE AUX TIC», lharmattan, paris, p77.
12. SPERANDIO, J,-C, 2000, «Les NTIC Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie », Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières, Toulouse, P17.
13. Jean belotti, 2005, « la synergie dans l'entreprise », ISTE Editions Ltd, Lavoisier 11, rue Lavoisier 75008 Paris, p179.
14. F. Ossama, 2011, « les NTIC enjeux pour l'Afrique », subsaharienne harmattan, paris, P119.
15. Christchurch, 2002 « Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE, le tic l'économie de l'information », 8041 new zealand, p 9.
16. François Jakobiak, « les NTIC et les renseignements en intelligence économique », P120.
17. Gérard Balantzian, 2002, « les systèmes d'information art et pratique », éditions d'organisation, P 122.
18. Laurent Gille, 2009, « Les dilemmes de l'économie numérique », édition Fyp éditions, paris 5e, P 30.
19. Martine Gérard, 2016, « banque conseillé de clientèle », 3 e édition + carnet professionnel inclus, paris, p197.

Bibliographie

20. Daniel. Batta, 2016 « économie des réseaux de communication état de lieux et futur », first published 2016 in Great Britain by ISTE editions LTD ; P 80.
21. Jean-François PILLOU Pascal CAILLEREZ, 2011 « tout sur le système d'information, grandes, moyennes et petites entreprises », 2 e édition, paris, pp 83-86.
22. Daniel. Batta, 2016 « économie des réseaux de communication état de lieux et futur », first published in Great Britain by ISTE editions LTD, P 80.
23. Hugues Angot, 2006, « système d'information de l'entreprise », 5 e édition De Boeck Supérieur, p 209.
24. Jean-François, PILLOU Pascal CAILLEREZ, 2011 « tout sur le système d'information, grandes, moyennes et petites entreprises », 2 e édition, paris, pp 83-86
25. D.TAOURI et M.C.BELAID, 2005, « introduction aux systèmes d'informations », édition PAGES BLEUES, p8.
26. Jean-François PILLOU Pascal CAILLEREZ, 2011, « tout sur le système d'information, grandes, moyennes et petites entreprises », 2 e édition, paris, pp 81-82.
27. LAUDON, J (2006). Management des systèmes d'information. 9e Edition. France éd. PEARSON éducation. P614.
28. François Desmicht, 2004, « pratique de l'activité bancaire », éditeur Dunod, paris, p85.
29. REIX.R. FELLERY, B. KALIKA, M (2011), « système d'information et management des organisations », 6e éd Paris. Éd Vuibert. P405.
30. Hervé Camus, Didier Cerbeet, 2001, « conception des systèmes d'information », édition techniq, 27 rue cinoux, Paris, p6.
31. Guy Coutunier, 2014 « guide pratique des marketings », société des écrivains, 2014, p87-89.
32. Nadine Tournois, 1989, « le marketing bancaire face aux nouvelles technologies », ed Masson, paris, pp73-75.
33. Martine Gérard, 2016, « Banque conseillé de clientèle », paris, 3 e Edition +carnet professionnel inclus, p 66.
34. DOMINIQUE Ramburre « Les systèmes de paiement », Ed, Economica, 2005, page 12.
35. Catherine Karyotis, 2015, « l'essentiel de la banque », 2 e édition Gualino, paris, p31.
36. Dominique Rambure, 2005, « le système de paiement », ed ECONOMICA, paris, p14.
37. Sandrine Mahier-Lefrançois, 2017-2018, « Techniques bancaires », 8 e édition, DUNOD, p85.
38. BERNET-ROLLANDE Luc, « Principe de technique bancaire », 23 e Edition, Dunod, Paris, 2008, p44- 45.
39. CHRISTOPHE DUCHESNE, 2006, « banque conseiller de clientèle », 3 e EDITION, carnet professionnel inclus, Foucher, paris, p63.
40. Luc BERNET-ROLLANDE, 2004, « Principes de technique bancaire », 25e édition, paris, p79.
41. François Combre Thierry Tacheix, 2001, « l'essentiel de la monnaie », Gualino Editeur, paris, p40.

Bibliographie

Articles :

1. Jaen Michel sachat, septembre 2000 « the impact of ITC and internet in banking», Publié en partie dans Les cahiers du numérique, n°3, Hermès Sciences, septembre 2000, p1-2, consulté le 1/05/2021.
2. François Jakobiak, « les NTIC et les renseignements en intelligence économique », P120, 11/05/20121.
3. Patrick Bisciari, janvier 2001 « BANQUE NATIONALE DE Belgique », WORKING PAPERS - DOCUMENT SERIES NOUVELLE ECONOMIE Page14, consulté 12/06/2021.
4. Jean-Michel Sahut, February 2011, «the impact of TIC and the internet in banking », article, p4. La date de consultation 05/06/2021.
5. Alain Capiez, « Nouvelles technologies et performance le cas de la banque à distance », p5-7 cons Alain Capiez, « Nouvelles technologies et performance le cas de la banque à distance », p5-7 consulté 13 / 05/ 2021ulté 13 / 05/ 2021.
6. Bernard Michel, 2003 « banque et nouvelles technologies » Editio crédit agricole ,5710 Paris Cedex 15, p21, CONSULTE 05/05/2021.
7. David Bounie, Sébastien Soriano, « La monnaie électronique », Principes fonctionnement et organisation. Les cahiers du numérique, vol 4, n°1, 2003, pp 71-72. Disponible sur le site <https://www.cairn.info/>

Site Web:

1. <https://banque.ooreka.fr/comprendre/banque-definition>, consulté le 14/06/2021.
2. <https://banque.ooreka.fr > voir > risque-opérationnel>, consulté, 14/06/2021.
3. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/> consulté le 23/04/2021.
4. <https://www.o-communication.com/definition-communication/> consulté le 23/04/2021.
5. <https://www.futura-sciences.com/tech/definitions/informatique-ordinateur-586>, consulté le 25/05/2021.
6. <https://www.techno-science.net/definition/701.html>, consulté, 15/06/2021.
7. <https://www.wearecom.fr/dictionnaire/reseau-de-communication>, consulté, 25/05/2021.
8. http://www.pitkitcards.com/french/smartcards_what.html consulté, 25/05/2021.
9. <http://www.consommateur.qc.ca/union>, consulté le 11/06/2020.
10. <https://billetdebanque.panorabanques.com> consulté le 26/06/2021.
11. <https://www.lelynx.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/> consulté le 24/06/2021.
12. <http://www.badr-banque.dz>.
13. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Microsoft Outlook](https://fr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Outlook)

Mémoires et thèses :

1. BOULENOUAR Nassima Ouarda, 2014 « Les nouveaux supports de communications TIC : facteurs de différenciation dans l'activité bancaire »,

Bibliographie

Mémoire de Magister, Ecole Doctorale d'Economie et de Management, p7.
Consulté le 25/05/2021.

2. Thèses : Alignement des systèmes d'information à base de progiciel, vers une ingénierie dirigée par les modèles centrée identification des risques « Sarra. Mamoghli » page 7 Submitted on 17 AVRIL 2013.

Bibliographie

Tableau des matières

Tableau des matières

Introduction générale2

Chapitre 01 : approches théoriques de conceptuelle relative aux nouvelles technologies5

Introduction6

Section 01 : généralité sur l’activité bancaire.....6

1. définition de l’activité bancaire6

2. l’environnement bancaire général6

2.1 Définition de la banque7

2.2 les clients de banques7

2.3 le rôle de la banque7

2.4 Les fonctions de la banque8

2.4.1 les empruntant des fonds.....8

2.4.2 accordant des crédits8

2.4.3 proposant des services9

2.4 Les métiers de la banque.....9

2.5 les types de banque9

2.5.1 Banque centrale ou banque d’émission10

2.5.2 Banques de dépôts10

2.5.3 Banques d’investissement..... 10

2.5.4 Banque d’affaire..... 10

2.6 Les risques bancaires10

2.6.1 Le risque de crédit.....11

2.6.2 Le risque de marché11

2.6.3 Le risque de taux11

2.6.4 Le risque de change11

2.6.5 Le risque de liquidité11

2.6.6 Le risque opérationnel12

3. la comptabilité bancaire..... 12

3.1 Le bilan12

3.2 Le hors bilan.....12

3.3 Le compte de résultat	13
Section 02 : généralité sur l'évolution technique.....	14
1. Définition des techniques d'informations et communications.....	14
• Technologie.....	15
• Information.....	15
• Communication.....	15
2. Notion des nouvelles technologies de l'information et communication.....	15
3. Le rôle des nouvelles technologies de l'information et communication	16
4. Historique des TIC.....	16
4.1 les ordinateurs.....	16
4.2 logiciels	17
4.3 réseau de communication	17
4.4 Techniques audiovisuelles.....	17
4.5 Les cartes intelligentes	17
4.6 La micro-électronique.....	18
Section 3 : l'utilisation des nouvelles technologies.....	18
1. développement des NTIC dans l'économie	18
1.1 développement des NTIC.....	18
1.2 les NTIC et intelligence économique	19
1.3 Diffusion des TIC	19
1.4 Tic et croissance économique.....	19
2. Utilisateurs de technologie et de communication et de l'information.....	20
2.1 La banque sans fils	20
❖ Le téléphone	21
❖ La visioconférence	21
❖ Le fax.....	21
2.2 La banque par écran	21
2.1 Internet	21
2.2 Extranet	21

2.3 Intranet.....	22
2.4 Web.....	22
2.5 Le courrier électronique ou courriel (mail en anglais).....	22
2.6 Outils de groupe Ware.....	23
2.7 Progiciels de gestion intégrée.....	23
Conclusion.....	24
Chapitre 02: la banque et les nouvelles technologies.....	25
Introduction	26
Section 01 : système d'information bancaire	26
1. Définition	26
1.1 Définition du système	27
1.2 Définition du système d'information	28
1.3 Système d'information bancaire.....	28
2. La cartographie d'un système d'information bancaire.....	29
2.1 La couche référentielle	29
2.2 La couche d'acquisition	29
2.3 La couche métier	29
2.4 La couche de synthèse.....	29
2.5 La couche de support.....	29
3. Les dimensions du système d'information	30
3.1 Une dimension informationnelle.....	30
3.2 Une dimension technologique.....	30
3.3 Une dimension organisationnelle.....	30
4. Les fonctions du système d'information	31
4.1 Collecte l'information.....	31
4.2 Mémorisation	31
4.3 Traiter/ transformer	31
4.4 Diffuser l'information	31
5. L'importance de système d'information.....	31
6. Les ressources du système d'information	33

• des langages.....	33
• Une démarche.....	33
• Matériels.....	33
• Logiciels et procédures.....	33
• Données.....	33
7. Le système d'information marketing.....	33
7.1 Définition de marketing bancaire	34
7.2 Histoire du marketing bancaire	34
A) phases du marketing	34
B) Phase d'innovation.....	35
C) Phase positionnement	35
D) Phase de contrôle et de planification marketing	35
7.3 L'intérêt de la planification Marketing pour la Banque	35
Section02 : L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire.....	36
1. Impact des NTIC au niveau fonctionnel	36
1.1 Au niveau de la production	36
1.2 Au niveau de la distribution	36
1.3 Au niveau organisationnel	37
2. utilité de NTIC ou niveau des banques.....	37
2.1 La mise en œuvre des TIC dans les banques	37
2.2 Les effets technologiques sur la fonction de production	37
2.2.1 Introduction des nouvelles technologies au sein des banques	37
2.2.2 Effets des nouvelles technologies sur le mode de travail	37
3. l'intégration des NTIC dans l'activité bancaire	38
3.1 l'adaptation des nouvelles technologies par la banque	38
3.1.1 Le paiement électronique	38
3.1.2 Banque à distance	38
3.1.3 L'adaptation des technologies à distance dans le cas prestation	38
3.1.4 L'adoption d'Internet par les banques.....	39
Section03 : Evolution de système de paiement.....	40
1. Les notions préliminaires	40
1.1 Définition des moyens de paiement	40

1.2 Définition de paiement	40
1.3 Définition du système de paiement	40
❖ Le système de petit montant	40
❖ Le système de gros montant	40
❖ Les enjeux technologies	40
2. Les mutations des systèmes de paiement	41
2.1 la croissance du volume des transactions	41
2.2 la révolution des technologies de l'information.....	41
2.3 l'intervention des autorités de tutelle	42
3. Les différents moyens de paiement	42
3.1 Chèque.....	42
• Le tireur	42
• Le tiré	42
• Le bénéficiaire	42
3.1.1 Les types de chèques	43
A) Le chèque barré	43
B) Le chèque non barré	43
C) Le chèque de banque	43
D) Le chèque visé	43
E) Le chèque certifié	43
F) Chèque de voyage	44
3.2 La carte bancaire	44
3.2.1 La carte de retrait	44
3.2.2 La carte de paiement.....	44
3.2.3 La carte de débit / crédit.....	44
3.2.4 La carte commerciale	44
3.3 Le prélèvement	45
3.4 Le virement	45
3.5 Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP).....	45
3.6 Les effets de commerce	45
a) La lettre de change	45
b) Le billet à ordre.....	46
3.7 La monnaie électronique	46

A) Le porte-monnaie électronique.....	46
B) le porte-monnaie virtuel	46
3.8 Les technologies de système de paiement.....	47
A) les guichets automatiques de la banque (GAB).....	47
B) distributeur automatique de billets (DAB).....	47
C) Le Terminal de Paiement électronique (TPE)	47
Conclusion	47
Chapitre03: l'impact des nouvelles technologies sur l'activité Bancaire de la BADR	
« l'agence SIDI AICH 362 «	48
Introduction	49
Section 1 : Généralité sur la BADR.....	49
1. Présentation de l'organisme de la BADR	49
1.1 Historique de la BADR	49
1.2 Présentation de l'Agence B.A.D.R « 362 » de sidi aich	50
2. L'organigramme de l'Agence BADR « 362 »	50
2.1 L'organisationnel l'agence 362	51
2.2 Le directeur de l'agence	51
2.3 Comité de crédit	52
2.4 Service administratif	52
• Le service caisse	52
• Le service portefeuille.....	52
• Le service clientèle	52
• Le service étranger	52
• Le service d'exploitation (crédit)	53
3. Les ressources et les emplois de l'agence BADR 362	53
3.1 Les ressources de l'agence	53
A) Dépôts à vue	53
B) Dépôt à terme	53
3.2 Les emplois de l'agence	53
4. Object et mission de l'agence BADR 362	54
4.1 Object de la BADR 362	54
4.2 Les missions de la BADR	54

Section 2 : l'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire cas banque BADR

l'agence 362 sidi aich.....	54
1. Les technologies d'informations et de communication misent par la banque.....	55
2. Les risques des tics	55
3. La raison d'introduction des tics	56
4. L'impact des NTIC sur la banque BADR	56
5. L'effet des tics sur le travail et les employés	57
6. Logiciels utilisées	57
7. Les moyens de communication	58
7.1 Pour la communication entre employés	58
• Téléphone fixe	58
• E-mail	58
7.2 Extranet	58
• Outlook	59
• Courrier.....	59
• Calendrier.....	59
• Contacts.....	59
• Les applications Office (Online): Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Sway...	59
• Skype.....	59
• OneDrive.....	59
• Autres produits/services Microsoft.....	59
• Présentation de la plateforme BADR net	59
• Accès au service BADR net.....	59
• Réseau de communication Badr banque	60
• Technique audiovisuelles	61
8. Le marketing bancaire	61
8.1 via le site web	61
8.2 via les moteurs de recherche	62
8.3 Via les media.....	62
8.4 Via Les réseaux sociaux.....	62
9. La mise en place des nouveaux moyens de paiement.....	62
9.1 Les cartes électroniques	62
9.2 La carte C.I.B Classique et CBR.....	62

9.3 Carte C.I.B GOLD.....	63
➤ Conditions de délivrance.....	63
9.4 La carte BADR ^TAWFIR^.....	63
9.5 Terminal de paiement électronique.....	64
➤ Les avantages.....	64
9.6 Placement	64
9.6.1 Dépôt à terme ^ DAT^.....	64
➤ Des placements en dinars ou en devises.....	64
9.6.2 Bons de caisse.....	65
➤ Placez vos fonds chez la BADR.....	65
9.7 Carte internationale.....	65
➤ Fonctionnement.....	65
➤ Avantage.....	66
➤ Accès	66
➤ Sécurité.....	66
9.8 Compte épargne.....	66
9.8.1 COMPTE EPARGNE « LEB »	66
9.8.2 COMPTE EPARGNE JUNIOR » LEJ «	66
➤ Avantage.....	67
9.9 Compte bancaire	67
9.9.1 Compte dinars.....	67
9.9.2 Compte devises	68
Section 3: Diagnose des données de l'Agence BADR.....	68
1. Statistique chèque	68
1.1 Nombre de chéquiers distribués (carnet de chèques).....	69
1.2 Nombre de chèques utilisés.....	69
2. Situation mensuelle des comptes au (04/2021).....	70
2.1 nombre total des comptes actifs N-1.....	70
2.2 Nombre ouverture du mois d'avril 2021	71
2.3 Nombre de clôture du mois.....	72
2.4 Nombre total des comptes actifs.....	73
2.5 Nombre total des comptes inactifs.....	74

Tableau de matières

2.6 Soldes créditeur des comptes (monnaie locale).....	75
2.7 Nombre des comptes débiteurs.....	77
2.8 Solde des comptes débiteurs.....	78
2.9 Nombre total des comptes ouverts au 04/2021.....	78
Conclusion.....	80
Conclusion générale	82
Annexes	
Tableaux et Figure	
Liste des illustrations	
Bibliographie	
Tables des matières	

Résumé :

Face à l'évolution étonnante des progrès technologiques, les méthodes bancaires sont contraintes de suivre des évolutions parallèles et commencent à investir de plus en plus dans les NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) en réponse à une nouvelle compétitivité et à la volonté d'apporter de nouveaux services aux clients. Dans le domaine du changement technologique, l'un des phénomènes les plus marquants de la fin des années 90 a été la mise en place d'Internet, comme la banque à distance et les paiements électroniques. L'énorme flux d'informations apporte des choix multiples aux clients.

Mot clés : NTIC, banque à distance, paiement électronique.

Summary:

Faced with the astonishing evolution of technological progress, banking methods are forced to follow parallel evolutions and begin to invest more and more in new information and communication technologies in response to new competitiveness and the will to bring new services to customers. In the area of technological change, one of the most striking phenomena of the late 1990s was the emergence of the Internet, such as branchless banking and electronic payments. The huge flow of information brings multiple choices to customers.

Keywords: NTIC, remote banking, electronic payments

ملخص :

في مواجهة التطور المذهل للتقدم التكنولوجي، تضطر الأساليب المصرفية إلى اتباع التطورات الموازية والبدء في الاستثمار أكثر فأكثر في تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة استجابة للقدرة التنافسية الجديدة والإرادة لتقديم خدمات جديدة للعملاء. في مجال التغيير التكنولوجي، كانت إحدى الظواهر الأكثر لفتاً للانتباه في أواخر التسعينيات هي ظهور الإنترنت، مثل الخدمات المصرفية بدون فروع بنكية والمدفوعات الإلكترونية. يجلب التدفق الهائل للمعلومات خيارات متعددة للعملاء.

الكلمات البحث

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الخدمات المصرفية عن بعد، والمدفوعات الإلكترونية