

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**

Thème :

**L'impact de l'innovation financière sur la compétitivité bancaire :
Cas des banques publiques et privées de la wilaya de Béjaïa**

Préparé par :

- AZZI Larbi
- HAMOUCHE Sabrina

Dirigé par :

Dr. MOUFFOK Nacer-Eddine

Date de soutenance : 21/09/2021

Jury :

Président : RACHID Mohamed
Examineur : ATHMANI Anissa
Rapporteur : MOUFFOK Nacer-Eddine

Année universitaire : 2020/2021

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre gratitude et nos remerciements

les plus sincères à notre enseignant encadreur

le Docteur. Nacer-Eddine MOUFFOK,

pour sa disponibilité et ses précieux conseils.

Nos profonds remerciements également pour les membres de jury qui

ont accepté d'évaluer ce travail.

Que Dieu vous Protège et vous Bénisse.

Dédicaces

JE DÉDIE CE TRAVAIL

✠ ma très chère maman DJAOUIDA, Et ✠ mon cher père ABDERRAHMANE

Que DIEU les gardes

✠ ma sœur adorée AMEL

✠ mes chers frères AMINE et ANISE

✠ ma fiancée ZAHRA

✠ toute la famille

✠ mon cher amis Massi

✠ toute la promotion EMB 2020 / 2021

A. LARBI

Dédicaces

JE DÉDIE CE TRAVAIL

À mes parents, Aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour Dont ils ne cessent de me combler, Que dieu leur procure bonne santé et longue vie.

À ma chère sœur CHANEZ pour son encouragement permanent, et son soutien moral,

À toute ma famille et mes amis pour leur soutien tout au long de mon parcours universitaire, Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet soit possible.

Que ce travail soit l'accomplissement de vos vœux tant allégués, et le fruit de votre soutien infaillible,

Merci d'être toujours là pour moi.

H. SABRINA

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Les banques ayant répondu au questionnaire.....	51
Tableau n°2 : Les technologies dont disposent les banques.....	52
Tableau n°3 : Autres nouvelles technologies introduites.....	53
Tableau n°4 : La propriété des TIC.....	53
Tableau n°5 : Hébergement d'un site web.....	54
Tableau n°6 : Nombre moyen d'internautes connectés au site web de la banque.....	54
Tableau n°7 : Les objectifs de création d'un site internet.....	55
Tableau n°8 : Utilisation d'Internet via le statut de la banque.....	56
Tableau n°9 : Adaptation aux mutations des TIC.....	57
Tableau n°10 : Etudes d'implication préalables.....	58
Tableau n°11 : Nombre d'opérations avec l'outil informatique.....	59
Tableau n°12 : Temps moyen avec l'outil informatique.....	60
Tableau n°13 : Nombre d'opérations sans l'outil informatique.....	60
Tableau n°14 : Temps moyen sans l'outil informatique.....	61
Tableau n°15 : La perception des TIC.....	62
Tableau n°16 : Estimation en pourcentage des investissements, qui sont orientés vers l'informatique et les réseaux, par rapport au budget global des banque par an.	63
Tableau n°17 : La hausse et la baisse du coût unitaire par an.....	65
Tableau n°18 : Programme de formation en interne de l'outil informatique.....	66
Tableau n°19 : Critères stratégique de développement.....	67
Tableau n°20 : le budget annuel destiné à l'informatisation du total du budget en.pourcentage.....	68
Tableau n°21 : Déroulement du contrôle du système.....	69
Tableau n°22 : Qualité de la performance du système.....	70
Tableau n°23 : Nombre d'informaticiens sollicités.....	71
Tableau n°24 : Réaction lors d'une panne.....	72

LISTE DES FIGURES

Figure n°1: Répartition par nature.....	51
Figure n°2: Motivations d'intégration de technologie.....	56
Figure n°3 : Les satisfactions de l'introduction des TIC.....	58
Figure n°4 : Effet sur le mode interne du travail.....	59
Figure n°5 : indicateur de mesure.....	61
Figure n°6: Evolution du taux de croissance des dépenses informatique.....	64
Figure n°7 : moyen de paiement selon leurs statuts.....	64
Figure n° 8: Coût du moyen de paiement.....	65
Figure n° 9: Nature du réseau informatique.....	66
Figure n°10 : Sécurisation du réseau.....	67
Figure n°11 : Processus d'informatisation.....	68
Figure n°12: Le contrôle de la performance.....	69
Figure n°13 : Système d'alerte.....	70
Figure n°14 : La panne de l'outil informatique « ordinateur ».....	71

Abréviations

ABC : Arab Banking Corporation

AGB : Algeria Golf Bank

ANB : Agent Non Bancaire

APROGE : Association des Professionnels de la GUEIDE

BADR : Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieure d'Algérie

BNA : Banque Nationale d'Algérie

BNP : Banque Nationale de Paris

CNEP : Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance

CNIS : Conseil National d'information et de statistique

CPA : Crédit Populaire Algérie

DAB : Distributeur Automatique de Billets

DGA : Direction Générale de l'administration

EDI : Echange de Données Informatiques

ERP : Entreprise Ressources Planning

ERP : Entreprise Ressources Planning

GAB : Guichet Automatique Bancaire

GUIDE : Gestion Electronique de Documents

IP : Internet Protocol

NTIC : Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication

OCDE : L'Organisation de Coopération et de Développement Economique

ONU : Organisation des Nations Unies

PC : Personal Computer

PNB : Produit Net Bancaire

R&D : Recherche et Développement

RBE : Résultat Brut d'Exploitation

RE : Résultat d'Exploitation

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

RN : Résultat Net

ROA : Return On Assets

Sommaire

Introduction générale ;	1
Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière	4
Introduction.....	4
Section01 : L'innovation financière : Définition.....	4
Section02 : Fondements théoriques de l'innovation financière.....	9
Section03 :L'innovation financière dans les banques.....	13
Section04 :L'innovation financière en Algérie : contexte du secteur bancaire.....	19
Conclusion.....	26
Chapitre II : La compétitivité bancaire	27
Introduction.....	27
Section 01: Fondements théoriques et aspects structurels de la compétitivité « concurrence ».	27
Section 02: Les mutations affectant l'environnement bancaire.....	29
Section 03: Les stratégies concurrentielles des banques	37
Section 04: La concurrence entre les banques publiques algériennes face à la présence des banques étrangères.....	41
Conclusion.....	48
Chapitre III : Etude et analyse des résultats de l'enquête	49
Introduction.....	49
Section 01 : Etat des lieux de la technologie bancaire actuelle.....	50
Section 02 : Coût de gestion et moyens de paiement	63
Conclusion.....	72
Conclusion générale	74

Introduction *Générale*

Introduction générale

La mondialisation financière, l'accélération de l'intégration régionale dans les domaines monétaires et financiers, le développement technologique, la recherche de diversification des risques et d'amélioration de l'efficacité, sont autant de facteurs potentiellement favorables à l'intégration de l'industrie bancaire internationale. Néanmoins, des différences nationales subsistent, entraînant des barrières réglementaires et informationnelles liées à des facteurs culturels et institutionnels. Selon que l'entrée sur un nouveau marché se fait par la création, ces forces et obstacles se manifesteront de différentes manières.

Le contexte des banques algériennes a beaucoup changé ces dernières années, et ces changements ont imposé des mécanismes innovants à différents niveaux. Les réglementations liées à l'environnement et à la sécurité des consommateurs sont de plus en plus contraignantes pour les banques, notamment avec l'ouverture des frontières et les accords de libre-échange avec les pays développés. Tous ces facteurs nécessitent des efforts pour authentifier les produits et les services bancaires.

Cependant, l'évolution inhérente à la transition d'une économie industrielle à une économie basée sur la connaissance, pose des obstacles aux banques pour développer une flexibilité importante dans le but de rester en phase avec les demandes du marché. Ces nouvelles données de l'environnement, stimulent les banques algériennes à s'investir dans les innovations financières qui remettent en cause un nombre de procédures, d'habitudes et même de structures qui avaient fait leur preuve dans le contexte d'une économie protégée. Selon Ebrahim et Hussain (2010), les innovations désignent à la fois l'introduction des nouveaux produits et services financiers, ainsi que la mise en oeuvre de nouvelles technologies financières.

Suite à la multiplication des crises financières pendant ces dernières années, l'adoption de l'innovation financière par les banques est devenue une nécessité plus qu'un choix. Autrement dit, les innovations financières sont utilisées par les banques comme des variables clés afin d'être capables d'affronter la concurrence.

Pour les banques, l'innovation financière est un enjeu stratégique visant à saisir les opportunités technologiques. C'est même une exigence pour les banques qui souhaitent maintenir leur efficacité dans un environnement hautement concurrentiel. De plus, elle est devenue l'objet de toutes les attentions. Par conséquent, les praticiens et les chercheurs travaillent ensemble pour résoudre des problèmes et s'efforcent de comprendre le processus d'innovation. Ainsi, plusieurs études empiriques ont tenté de clarifier cette notion et de

Introduction générale

démontrer son apport qui réside dans l'augmentation significative de la valeur de la banque, et même de sa performance, Philipp (2008) et João Tovar (2010).

La majorité des travaux théoriques qui se focalisent sur l'étude de l'impact des innovations financières sur la performance des banques se basent sur trois théories : la théorie de la contrainte issue des travaux de Silber (1975) et Kane (1983), la théorie de la demande des caractéristiques issue des travaux de Lancaster (1971) et Desai et Low (1987), et enfin la théorie des marchés contestables issue des travaux de Baumol (1982). Ces travaux fournissent une explication de l'innovation financière comme facteur contribuant à la compétitivité de la banque.

En effet, dans un environnement qualifié de « nouvelle ère », des multiples mutations technologiques (Technologies de l'Information et de la Communication : TIC), les exigences accrues des clients, la réduction de la durée de vie des produits, et une offre de biens et services de plus en plus étendue, l'innovation est vue comme une opportunité permettant d'améliorer la rentabilité des banques et par conséquent leur compétitivité, Chapman *et al.* (2001). Ceci justifie l'intérêt qu'on peut accorder à l'innovation, considérée comme un moteur de croissance économique et de création de richesse.

A partir de ce constat, il nous a paru intéressant d'étudier cette notion d'« innovation financière », et de mesurer ainsi son impact sur la compétitivité bancaire. Il s'agit de déterminer les spécificités que doivent posséder les banques pour s'adapter aux évolutions de l'environnement en matière d'innovation financière. Ceci nous amène à poser la problématique centrale suivante :

Quel est l'impact de l'innovation financière sur la compétitivité bancaire en Algérie ?

Afin de mieux cerner tous les éléments de réponse à cette problématique, des interrogations subsidiaires ont le mérite d'être posées :

- Quels sont les nouveaux moyens de paiement, ou les TIC, dont disposent les banques algériennes, notamment celles de la wilaya de Bejaia?
- Quels sont les critères stratégiques adoptés par ces banques?
- L'innovation financière permet-elle vraiment de garantir la croissance et la compétitivité des banques ?

A la lumière de ce qui précède, nous proposons les hypothèses suivantes :

H1 : Les clients des banques privées sont les plus disposés à souscrire autant de services bancaires via les canaux technologiques.

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

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

Introduction générale

Afin de répondre à toutes ces interrogations, nous avons opté pour une démarche méthodologique basée sur deux volets. Le premier consiste essentiellement en la quête d'informations et données, en se référant aux ouvrages, articles, textes réglementaires, rapports, bulletins monétaires et financiers, thèses et sites internet, afin de construire le cadre théorique du mémoire. Le deuxième volet, représentant le cadre pratique, est basé sur une enquête de terrain, où nous avons conçu et distribué un questionnaire composé de 44 questions, ouvertes et fermées, distribué à vingt (20) agences bancaires (privées et publiques) de la wilaya de Bejaia ; la collecte et le traitement des réponses ont été effectuées par le logiciel SPHINX IQ.

Nous avons organisé ce mémoire autour de trois chapitres , comme suit :

Dans un premier temps, nous allons tenter de présenter les fondements théoriques expliquant le concept « Innovation financière ». Ensuite, nous allons essayer de montrer les facteurs influençant cette innovation financière, en distinguant les facteurs internes et externes. Enfin, nous allons examiner l'importance des innovations financières, en retraçant l'expérience algérienne dans ce domaine.

Le deuxième chapitre consiste à présenter le concept de la « Compétitivité », en abordant dans un premier temps, les fondements théoriques et aspects structurels de la concurrence. Ensuite, on mettra l'accent sur les principales mutations affectant l'environnement bancaire, avant de traiter les stratégies concurrentielles dans un troisième temps. Enfin, le dernier point s'intéressera à la concurrence entre les banques publiques algériennes face à la présence des banques étrangères, tout en essayant de clarifier théoriquement le lien entre l'innovation financière et la compétitivité bancaire.

Concernant le troisième chapitre, nous optons pour une exploration de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia, à travers une étude basée sur une enquête par questionnaire. Le choix de cette méthode servira à confirmer ou à infirmer nos hypothèses de départ et à mieux comprendre l'impact que peut avoir l'introduction des TIC sur les innovations bancaires.

Chapitre I :

L'innovation financière

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Introduction

L'innovation financière, qui est à l'origine de la révolution technologique, est considérée comme un facteur important pour assurer le développement des différents acteurs du marché. En effet, face à un environnement en constante évolution, l'innovation financière se définit comme une solution magique aux divers changements de l'environnement. Elle est utilisée par les banques comme variable stratégique afin de pouvoir rivaliser dans des conditions favorables. En outre, l'innovation financière est devenue un moyen important pour améliorer la performance des banques sur le marché et de maintenir leur efficacité (Batiz-Lazo et Woldesenbet, 2006).

Ce chapitre est structuré de la façon suivante : la première section nous présentera l'innovation financière, la deuxième traitera les fondements théoriques liés au concept d'innovation financière, alors que la troisième section sera consacrée à l'innovation financière des banques. Enfin, la quatrième section mettra l'accent sur l'innovation financière de l'industrie bancaire Algérienne.

Section01 : L'innovation financière.

1.1. Définitions et approches

1.1.1. Définitions

Plusieurs travaux théoriques d'économie et de finance penchent sur la pertinence de ce concept de l'innovation financière Silber (1977). Ainsi, cette dernière est devenue le cœur des discussions et des débats de son impact sur la compétitivité et la performance financière des entreprises, en général.

Pour Schumpeter (1950), l'innovation se définit comme étant « un changement historique et irréversible dans la manière de faire les choses »¹

Yves.P (1975), un auteur pionnier dans la recherche en management, définit l'innovation dans un sens plus moderne « L'innovation est un processus dans l'aboutissement incertain et une réalisation originale, qui comporte des attributs créateurs de valeur nouvelle ».²

Cependant, la possibilité de créer de nouveaux produits/services/outils financiers peut mieux répondre aux besoins des participants au système financier, qui existe toujours et nécessite des coûts. A ce stade, certains auteurs (Christine, 2006) a suggéré que

¹TUFANO Peter. (2002), «Financial innovation», *Journal of Economics and Finance*, Vol 13, America, P.10.

²YVES Pierre. (1975), *Stratégies d'innovation dans les PME*, édition DUNOD, France, P.26.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

« L'innovation financière correspond à la création de nouveaux instruments financiers existants. Dans ces mécanismes, cette opération innovante s'apparente à une mutation biologique ; on obtient alors un élément mixte à partir des éléments préexistants".³ Egalement, Mayrhofer et Urban (2011) expliquent que le terme « Innovation » s'applique à la fois au résultat d'un processus créatif, ce qui est nouveau, et à ce processus même ». ⁴ En d'autres termes, l'innovation financière peut être définie comme l'acte de créer de nouveaux outils financiers, de nouvelles technologies financières, voire de nouvelles idées, et d'utiliser les ressources de manière plus satisfaisante.

Par ailleurs, d'après Miller (1992), « De nombreuses innovations financières [...] existaient déjà, sous une forme ou sous une autre, bien des années avant qu'elles n'apparaissent au grand jour. Elles étaient enfouies telles des graines sous la neige, dans l'attente qu'un changement de l'environnement ne les fasse éclore ». ⁵

1.1.2. Approches

Généralement, l'innovation financière est considérée comme une solution aux difficultés rencontrées par toute entreprise. En effet, le développement, ou la croissance économique, peut refléter l'importance de l'innovation financière qui représente le moteur de la dynamique du système financier. Mais, ce concept est entouré d'ambiguïté à cause de sa nature incertaine, d'où l'apparition de multiples approches de l'innovation (King et Levine, 1993).

a. Une approche fonctionnelle

La particularité de l'approche fonctionnelle réside dans l'intégration de l'innovation dans toutes les fonctions de l'entreprise :

- Fonction technique : liée au développement de nouveaux systèmes de *télécommunication et de la technologie informatique* ;
- Fonction commerciale : liée à la recherche de nouveaux canaux de distribution et aux transferts électroniques de fonds ;

³ ZUMELLO Christine. (2006), « L'innovation et les marchés financiers aux Etats-Unis depuis les années 1970 », *Euro-journal*, Vol 4, n°1, Etats-Unis, p.8.

⁴ MOUFAKKIR Marouane et QMICHCHOU Mohammed. (2020), « L'innovation dans l'industrie bancaire et financière: Une revue de littérature », *Centre de Recherche en Management et Commerce*, Université Ibn Tofail –Kénitra, Vol 2, n°1, Maroc, p.4.

¹ Martine Azuelos et Marie-Claude Esposito. (2006), « Les économies anglo-saxonnes et l'innovation : ressorts, enjeux, influences », *revue Lisa/ Lisa e-journal*, Vol 4, n°1, France, p. 308.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

- La fonction financière : liée à la recherche de nouveaux instruments financiers permettant la création d'une autonomie financière ;
- La dernière est la fonction recherche et développement, qui est la fonction de base des entreprises qui veulent rester dans la compétition de l'innovation.

b. D'autres approches

Ces méthodes reposent davantage sur des actions innovantes. Par conséquent, nous pouvons envisager de distinguer l'innovation radicale de l'innovation incrémentale. L'innovation radicale change complètement les conditions précédentes d'utilisation des produits, tandis que l'innovation incrémentale se traduit par des actions pour améliorer les produits existants. Ainsi, la diversité des méthodes d'innovation reflète la complexité du processus d'innovation.⁶

1.2. L'importance de l'innovation financière

Dans un contexte de concurrence de plus en plus cruel, l'innovation devient l'un des déterminants les plus importants du développement durable des entreprises. Pour cette raison, toute entreprise est aujourd'hui amenée à démontrer sa capacité à se développer et à s'adapter à l'environnement en mettant à jour ses produits/services et même en attirant de nouveaux clients. Donc, l'importance de l'innovation financière découle de sa facilitation des activités économiques et même de l'allocation des ressources (Rajan et Zingales, 1998). De plus, selon Frame and White (2004), l'innovation financière est considérée comme un phénomène important dans un secteur d'une économie moderne.

En effet, elle a amélioré la compétitivité de la quasi-totalité des activités de production et de services, ainsi que le développement du secteur financier, ce qui aura un impact positif direct sur l'économie.

De plus, l'innovation financière connaît un développement important parallèlement au mouvement de libéralisation, et l'évolution rapide de la technologie a rendu de plus en plus commode les transferts financiers internationaux.

Du côté du client du client, l'innovation financière est un moyen d'encourager la concurrence en fournissant aux nouveaux clients des outils pour répondre à leurs besoins et attirer de nouveaux clients. En d'autres termes, les clients sont la principale source d'innovation. Par conséquent, les entreprises qui souhaitent innover doivent interroger leurs

⁶Ben Mahmoud H. (2012), *L'impact des innovations financières sur la performance des banques tunisiennes : cas des banques cotées en bourse*, mémoire de master, UNIVERSITE DE GABES, Tunisie, p.16.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

clients et examiner les catégories de produits qu'ils souhaitent acheter. Ainsi, l'innovation financière permet de :

- Fournir des produits et services qui répondent aux besoins des clients ;
- Augmenter les profits, ce qui favorise la survie de l'entreprise ;
- Améliorer l'efficacité du système financier en adoptant une technologie financière efficace ;
- Gérer l'instabilité des taux d'intérêt, que l'innovation financière réduit, en renforçant la concurrence ;
- Faciliter le passage d'un compartiment à un autre marché (taux d'intérêt variable, taux d'intérêt fixe, spot, maturité).

1.3. Facteurs influençant l'innovation financière

Selon Nicolas et Hy (2000), le processus d'innovation est représenté comme « un processus d'apprentissage dans lequel les capacités internes et externes de l'entreprise interagissent avec l'environnement ».⁷

En d'autres termes, la capacité d'innovation d'une entreprise repose sur la capacité d'obtenir des informations dans le cadre d'interactions avec l'environnement d'une part, et d'autre part, deux facteurs d'influence.

1.3.1. Facteurs externes

Parmi les facteurs influençant l'innovation financière, on cite :

a. Le pouvoir de marché

Le pouvoir de marché est défini comme le pouvoir des entreprises d'augmenter les prix au-dessus des coûts marginaux. Ce n'est que dans le modèle abstrait de la concurrence parfaite que les entreprises n'ont aucun pouvoir de marché. Dans le monde réel, il existe des coûts fixes et une différenciation des produits, de sorte que les entreprises ont un certain pouvoir de marché.

Ce concept de pouvoir de marché trouve son origine dans l'hypothèse du « monopole » avancée par Schumpeter (1950), considéré comme le premier économiste à avoir placé le « pouvoir de marché » au centre de sa théorie économique. Il garantit que le pouvoir de marché est nécessaire pour les entreprises innovantes. Cette hypothèse repose sur deux

⁷For Fatiha. (2002), *Les sources de production d'innovation dans les petites et moyennes entreprises agroalimentaires*, édition CIRAD-TERA, France, p.5.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

raisons : La première raison est liée aux problèmes parasites liés aux nouvelles idées (les innovateurs peuvent rapidement avoir des adeptes directs). La deuxième raison est liée à la difficulté d'obtenir des fonds pour des investissements importants et incertains en R&D, c'est-à-dire que la raison de l'innovation est la raison des forces du marché. En d'autres termes, les entreprises ayant un pouvoir de marché (vendre à un prix plus élevé et générer par la suite des bénéfices plus élevés) peuvent facilement intervenir dans le processus d'innovation. En effet, les forces du marché semblent être les forces motrices de l'innovation, du progrès technologique et de la croissance économique (rôle de Schumpeter en tant qu'entrepreneur).

b. La technologie

Suite au développement croissant et continu dans le secteur technologique, les établissements de crédits ont introduit des nouveaux moyens de paiement à savoir, les distributeurs automatiques des billets (DAB/GAB/ATM), les cartes de paiement, les cartes monétiques (VISA/ Mastercard).

c. Conditions macroéconomiques

Ces conditions sont toujours caractérisées par l'instabilité. Par exemple, les fluctuations des prix, des taux d'intérêt et des taux de change créent de l'incertitude et des risques, et peuvent donc stimuler davantage l'innovation (pour atténuer ces risques). Ainsi, par exemple, la relation causale entre l'innovation et les taux d'intérêt se manifeste dans deux directions. Le niveau et la volatilité des taux d'intérêt ont largement stimulé la demande et l'offre de nouveaux outils. Les taux d'intérêt ont un impact sur l'innovation financière, et la direction de l'impact est difficile à déterminer. Une plus grande instabilité peut être liée au rythme accéléré de l'innovation.

1.3.2. Facteurs internes

Parmi ces facteurs on peut trouver, on cite :

a. La taille de l'entreprise

Les établissements de crédit qui bénéficient d'économies d'échelle et des forces du marché peuvent être plus faciles à innover que les établissements plus petits. Cette déclaration a été inspirée par les travaux de Schumpeter (1950) au milieu du siècle dernier, faisant valoir que les ressources fournissent une innovation stimulante à l'environnement

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

en termes de propriété, d'accès et de contrôle, Vossen (1998). En d'autres termes, plus la banque est grande, plus elle est susceptible de vendre des produits liés à l'innovation, augmentant ainsi les profits.

De plus, la grande échelle permet aux banques de prendre en compte les économies d'échelle inhérentes aux moyens de R&D, ce qui favorise la capacité de la banque à innover et élève même le niveau de difficultés rencontrées pour absorber des affaires. Processus d'innovation, Lhuillery et Pfister (2009).

b. Exclusivité

Jusqu'à récemment, la capacité des sociétés financières à protéger leurs nouvelles idées par des brevets était très limitée. Même si l'entreprise n'a pas de brevet, elle peut généralement en faire la demande facilement. En conséquence, de nouvelles idées de produits se sont propagées rapidement par le biais de concurrents, Tufano (1989).

Sur la base de leurs travaux théoriques, Herrera et Schroth (2002) ont souligné que même lorsque les inventions ne peuvent pas être brevetées, les banques d'investissement ont une motivation considérable pour développer de nouveaux produits. On peut s'attendre à ce que l'absence de protection par brevet encourage les banques à innover.

b. Les ressources financières

Beaucoup d'études suggèrent une relation entre les flux de trésorerie et les dépenses de recherche et développement. Plusieurs travaux ont examiné cette relation de manière plus systématique. Selon Campbell (1988), ce facteur joue un rôle crucial dans les études de recherche et développement. Plus la banque possède des moyens financiers importants plus elle se penche sur l'innovation puisqu'elle est capable d'absorber toutes les dépenses relatives à l'introduction d'un tel processus. De plus, Hall (1990) a montré que les banques qui augmentent leur influence tendent à réduire les dépenses en recherche et développement.

Section02: Fondements théoriques de l'innovation financière

Depuis les années 30, l'étude du concept de l'innovation financière constitue l'un des domaines de recherche les plus importants en finance. Ce domaine de recherche a été stimulé par une série d'articles et d'ouvrages sur l'innovation financière commencée par les analyses de Shumpeter (1934), Silber (1975) et Kane (1983).

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

En effet, les analyses de Silber et Kane (1983) accordent des fondements théoriques aux innovations visant à relâcher certaines contraintes, telle la réglementation, pour que l'activité bancaire s'améliore. D'autres analyses, comme celle de Desai et Low (1987), mettent l'accent sur le rôle de la demande qui représente une source d'innovation.

Cependant, le processus d'innovation financière n'est pas apparu pas par hasard. Il s'est révélé grâce aux trois théories à savoir, la théorie de la contrainte, la théorie de la demande des caractéristiques et enfin la théorie des marchés contestables

2.1. Théorie de la contrainte

L'innovation financière n'est jamais spontanée, elle n'est pas le fruit du hasard, mais elle est à l'origine d'un ensemble de théories incitant son émergence. Silber (1975), est le premier qui a élaboré la théorie de la contrainte causant l'apparition des innovations. Cette théorie met l'accent sur trois types de contraintes qui sont :

- La réglementation.
- L'intensification de la concurrence.
- Les risques liés à la volatilité accrue des taux d'intérêts et des taux de change.

Ce modèle de contraintes convient à l'étude des stratégies des intermédiaires bancaires à gagner des degrés de liberté. L'innovation financière est donc le produit de toute contrainte réglementaire, Romey (2006).

2.1.1. La réglementation

Cet ordre réglementaire restreint joue un rôle permanent dans la prospérité et le développement de l'innovation financière. Il motive les banques à développer des stratégies qui leur permettent de créer de nouveaux produits. En prenant les États-Unis comme exemple, la différence entre le taux d'intérêt appliqué et le taux d'intérêt du marché a été à l'origine de la croissance explosive de l'innovation financière au début des années 1970.

Gurley et Shaw (1960) ont proposé des contraintes réglementaires en précisant : « Dans toute économie, les efforts des entités économiques pour se débarrasser des contraintes existantes remodelent constamment la structure financière »⁸

D'après de Miller (1986), l'innovation financière est considérée comme le produit de la taxation. Cependant, l'origine de la séquence d'action-réaction revient à Kane (1983). En effet, Kane considère que les innovations financières servent à contourner la

⁸ELANGUA Desire. (2004), *Mutations financières et financement de l'économie*, mémoire de master, Université de Douala Cameroun, p. 20.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

règlementation, elles provoquent à leur tour une adaptation du champ et du contenu de la réglementation. Cette séquence qui est qualifiée par Kane comme « dialectique de la réglementation » peut être schématisée comme suit :

- *Réglementation Contournement par l'innovation Adaptation de la réglementation ;*
- *Innovation Adaptation de la réglementation Contournement par l'innovation.*

Ce schéma met l'accent sur l'interaction entre : les agents soumis à la réglementation et les pouvoirs publics qui la mettent en œuvre. Chacun modifie son comportement en fonction des actions anticipées de l'autre. En fait, la déréglementation de l'industrie des services financiers est allée en s'accroissant. Les frontières qui séparent au paravent les fonctions des institutions financières ont été rompues et le terrain de la concurrence s'est modifié de façon spectaculaire.

2.1.2. La concurrence

Considérée comme un stimulus de l'innovation. Les travaux de Porter (2004), indiquent qu'une forte rivalité sur le marché intérieur est un facteur clé dans l'incitation des banques à « innover de façon à accroître leur avantage concurrentiel ».

La concurrence joue donc un rôle fondamental dans le développement d'innovation financière auxquelles les institutions financières font recours afin d'augmenter, ou au moins maintenir, leur part de marché dans la collecte des ressources. Cela engendre à la banque innovante le rôle d'un monopole pour une courte durée et stimule aussi l'investissement en recherche et développement.

De plus, en parlant d'une concurrence élargie et multiforme, Silbert (1975) souligne que « Tous les intervenants ont modifié leur comportement et les banquiers sont soumis à une concurrence accrue, venue de l'intérieur du secteur et de plus en plus de l'extérieur ». De leur côté, Mathias et Sahut (1999) expliquent que « il s'agit de nouveaux concurrents dont l'avantage concurrentiel peut être fondé sur la possession d'un réseau, sur l'accès à un marché où à la connaissance de la clientèle ».

Néanmoins, avec l'apparition de la banque à distance et l'adoption de l'internet comme canal de distribution des produits et services bancaires, d'autres types de concurrents ont émergé. Ces nouveaux concurrents, qui détiennent un réseau de clients et même des compétences spécifiques dans la maîtrise des informations, constituent une menace pour les banques classiques. C'est le début d'une véritable « spirale de déclin » comme la précise

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Dietch (1996) et qui souligne que c'est le contexte technologique et l'innovation qui ont déclenché cette « spirale de déclin » dans le secteur bancaire.

2.1.3. Le risque

Le risque constitue l'un des types de contraintes stimulant l'innovation financière. De nombreuses dévaluations et crises spéculatives, qui sont accompagnés par une aggravation de la variabilité des taux d'intérêts et des taux de change, ont déstabilisé le système de parité fixe connu par «Bretton Woods». Cela permet l'accélération des innovations financières qui sont considérées comme un moyen permettant de réduire le risque.

Généralement, dans un tel environnement, les nouveaux produits visent à réduire ces types de risques. Autrement dit, un environnement où le taux d'intérêt varie induit une demande de instruments financiers. Parmi les réactions à cette stimulation nous citons par exemple les comptes de dépôts et des investissements, les prêts à taux flottant et les produits dérivés. Cela permet le transfert des risques, c'est la diversification de risque.

2.2. Théorie de la demande des caractéristiques

La théorie de la demande des caractéristiques, élaborée par Lancaster (1971), porte sur la volonté de répondre à une demande des consommateurs. Selon cette théorie, le client paraît la principale source de l'innovation. Selon Desai et Low (1987), plus le nombre des consommateurs sera grand (existence des différentes caractéristiques), plus l'innovation sera profitable (en terme de rendement et de liquidité).

En effet, les institutions financières ne peuvent pas exister si elles ne savent pas répondre aux besoins des clients. De ce fait, à titre d'exemple, si la banque veut innover elle doit tout d'abord interroger ses clients et voir quelle catégorie de produits préfère acheter. Notamment, elle est amenée à savoir quel changement faut-il adopter à partir de leur comportement vis-à-vis des produits existants. A ce stade, Lancaster (1971) souligne que « les biens sont dotés de caractéristiques à travers lesquelles le consommateur exerce ses préférences...le consommateur à une variété idéale et choisit sur le marché le produit qui s'en rapproche le plus.....plus la distance entre la variété de marché qui est proposée et la variété idéale du consommateur est grande, plus le potentiel d'innovation est grand, car il existe une demande non assouvie ».

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Aussi, les clients deviennent de plus en plus exigeants. Sur les marchés des services, la demande est essentiellement une demande de renouvellement qui met le client en situation de force. En fait, le client reste toujours le seul juge.

L'évolution rapide de la technologie a pour conséquence de raccourcir le cycle de vie de produit. De point de vue de Silber (1975), « La théorie de la demande des caractéristiques s'applique facilement aux innovations de produits, mais reste difficilement transposable aux innovations de processus ».

2.3. Théorie des marchés contestables

Tout d'abord, un marché contestable est un marché sur lequel la concurrence supportable préserve les prix concurrentiels, même si le marché est dominé par une seule banque. Cette théorie, énoncée par les économistes Baumol, Panzar et Willig en 1982, souligne qu'une banque concentrée peut être compétitive si et seulement si les barrières à l'entrée sont inexistantes. Un marché contestable est caractérisé par:

- La libre entrée sur le marché ;
- L'absence d'obstacles juridiques, technologiques et même financiers - L'absence des coûts irrécupérables à la sortie ;
- L'interdiction des prix et profits excessifs.

Toutes ces conditions encouragent le comportement de l'innovation financière et même de la concurrence de l'entreprise en entrant sur le marché avec ; soit des nouveaux produits/ services soit améliorer les produits / services déjà existants.

Section03: L'innovation financière dans les banques

Aujourd'hui, les innovations financières jouent un rôle crucial dans la survie des institutions financières, notamment les banques.

3.1. Importance de l'innovation financière dans le secteur bancaire

L'environnement bancaire est caractérisé par une concurrence de plus en plus acharnée. De ce fait, les banques sont appelées à choisir les meilleures opportunités pour protéger leur survie. Ainsi, les innovations financières sont utilisées par les banques comme une variable stratégique d'un côté pour répondre à une demande de diversification et d'autre coté pour assurer leur pérennité sur le marché.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

De même, les innovations financières permettent aux banques la disparition de certaines difficultés fonctionnelles. Cela peut assurer une relation durable et stable entre les banques et leurs clients. A ce stade et selon Batiz-Lazo et Woldesenbet (2006), l'évolution des marchés des banques internes et externes ont été choisis parce que dans le dernier quart du 20 siècle ce secteur est caractérisé par:

- Les changements de réglementation tels que le Financial Services Act (1986) et le Building Society Act (1986) ont tous modifié l'intensité de la concurrence sur les marchés financiers, en permettant aux institutions financières et non financières de diversifier leurs produits et services.

- L'évolution des technologies de l'information et des communications (TIC) a réduit les obstacles vis-à-vis des marchés bancaires et a contribué à atteindre une plus grande échelle. Elle a également facilité l'adoption rapide des innovations financières en rendant plus facile l'imitation.

- Les changements dans les besoins des clients ont modifié l'intensité concurrentielle.
- L'émergence de preuves documentées qui suggère que les banques étaient plus susceptibles d'adopter les innovations comme une réponse aux défis concurrentiels et institutionnels.

Donc le but essentiel de toute innovation financière est d'atteindre l'équilibre financier voir même dégager des profits afin d'assurer la pérennité et le développement du secteur bancaire.

3.2. Nature et typologie de l'innovation financière

L'innovation financière revêt une importance cruciale dans la conjoncture économique et financière des pays en voie de développement. Cependant, des produits financiers, des institutions financières et même des processus apparaissent d'une façon croissante et continue. On distingue deux natures d'innovation financière selon leur importance :

- Innovation mineure (incrémentale) consiste en une simple amélioration technique des produits et services déjà existants ;
- Innovation majeure (radicale) consiste à la création de nouveaux produits et /ou services.

Différents études empiriques essayent de trouver une taxonomie adéquate de l'innovation financière. Le premier apport sur ces aspects empiriques, provient de

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Schumpeter (1934), qui a proposé une typologie des innovations selon les quatre variantes qu'on traitera dans les points suivants.

3.2.1. L'innovation de produit

Elle correspond à l'utilisation de nouveaux actifs ou services financiers offerts par les institutions ou encore les marchés financiers. Toutefois, l'innovation de produits peut constituer une rupture nette avec les produits existants ou un simple changement au niveau de certaines caractéristiques des produits financiers.

Dans ce sens, Boissieu (1986) souligne qu'« il y a innovation lorsque certaines caractéristiques individuelles sont changées, ou que leur combinaison sont modifiées »⁹. Ainsi, l'innovation de produit est une extension de la gamme des produits financiers. Ceci entraîne une évolution des produits et/ ou services bancaires: Les cartes bancaires : Carte CIBT, carte VISA, carte MASTERCARD EXCELLENCE, carte VISA GOLD.../ La banque à domicile / Internet Banking / Global SMS / Message SWIFT/ Rapide EFFET.

Enfin, Simon *et al.* (2002) ajoutent que l'introduction de nouveaux produits/services sur le marché permet d'une part, l'amélioration de la compétitivité et d'autre part le renforcement de la rentabilité et même de la productivité des banques.

Donc, l'innovation de produit consiste à mettre sur le marché des nouveaux produits en assurant la vulnérabilité des créateurs.

3.2.2. L'innovation de processus

Elle repose sur l'incorporation des nouvelles technologies de paiement (les cartes de paiement), les distributeurs automatiques de billets (par exemple, la création d'un réseau DAB/GAB/ATM) et le développement des terminaux électroniques de paiement (TPE).

Autrement dit, l'objectif suivi par les banques est de parvenir à une automatisation puis à une industrialisation de l'ensemble de leur processus. Cela s'applique selon deux étapes : La première consiste à introduire une technologie courante à un nouveau domaine, alors que la deuxième nécessite une technologie d'information. D'où le passage d'une économie matérielle à une économie immatérielle (de connaissance), comme exemple : la production assistée par ordinateur (P.A.O.), la vente sur internet ou la vente par correspondance. En fait, plusieurs institutions financières ont recours à ce dernier type d'innovation (technologie d'informations) afin de pouvoir communiquer, en toute sécurité,

⁹LASSOUED Anis. (2008), *Innovation financière et développement de l'économie tunisienne*, mémoire de master, université de Gabes, Tunisie, p.2.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

entre elles d'un côté, et avec le client d'autre côté. En résulte que ce type d'innovation facilite la gestion des flux d'information et de financement.

De plus, les innovations de processus peuvent être destinées à diminuer les coûts unitaires de production ou de livraison, à augmenter la qualité et à fournir des produits nouveaux ou sensiblement améliorés, Manuel d'Oslo de l'OCDE (2005).

Fagerberg et al. (2004), soulignent que si l'introduction de nouveaux processus est communément supposé avoir une vision claire, elle va affecter positivement sur la croissance des revenus et d'emploi et ce en raison de sa réduction des coûts.

3.2.3. L'innovation de marché

Elle est en étroite relation de concomitance avec les deux premières. Toutefois, l'innovation de marché se définit comme l'exploitation d'un nouveau compartiment d'un marché traditionnel ou l'ouverture d'un marché nouveau. Celle-ci intervient généralement quand il y a volonté de développer la finance directe dans les pays à économie d'endettement où il y a une dominance de l'intermédiation financière. Prenant l'exemple de l'apparition d'un nouveau marché monétaire en Février 1969 (BVMT) et d'un marché monétaire de devises en Mai 1989. C'est grâce à l'innovation de marché que le passage d'une économie d'endettement à une économie de marché a été rendu possible

Cependant, l'innovation de produits et l'innovation de marché ne sont pas sans interrelation. La question qui se pose est : est-ce que l'innovation de produits qui précède l'innovation de marché ou l'inverse ? En fait, la création de produit nouveau pourrait nécessiter le développement simultané d'un compartiment du marché.

3.2.4. L'innovation organisationnelle

Elle est relative aux modifications dans la structure des organisations, dans l'agencement des processus de production et dans la répartition des rôles entre les acteurs économiques. Prenant l'exemple de l'organisation scientifique du travail (l'OST), l'organisation du travail à flux tendus et l'invention des grands magasins (19ème siècle). Une innovation organisationnelle indique donc les stratégies de croissance des institutions financières, notamment les banques. En prenant le cas de création des conglomérats financiers en grande Bretagne et aux Etats-Unis dans les années 80, on constate que ces conglomérats financiers prennent la forme d'opérations de fusion d'acquisition, de concentration et même de centralisation.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Autrement dit, l'innovation organisationnelle est la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle ou la modification des processus d'affaires au sein d'une organisation. La technologie contribue fortement à ce type d'innovation, en ce qui concerne la gestion des flux, la gestion des relations avec les clients, les fournisseurs, les investisseurs, etc.

En fait, la nature des innovations financières est déterminée par la confusion entre le degré de développement du marché financier et les traditions financières nationales.

3.3. Les déterminants de l'innovation financière

Il existe peu d'auteurs qui ont mis l'accent sur les déterminants de l'innovation financière dans leurs travaux de recherche, néanmoins nous pouvons citer Tovar (2009) et Mabrouk et Mamoghli (2010).

3.3.1. La taille

Des études antérieures ont montré que la taille des institutions financières est un facteur important dans l'adoption de l'innovation financière, et les grandes institutions financières sont plus capables de payer les coûts fixes associés au développement de nouvelles technologies. Le deuxième argument en faveur d'un impact positif à grande échelle réside dans les défauts des états financiers du marché.

En effet, la disponibilité de fonds internes est importante pour les grandes entreprises car elle peut financer des investissements liés à l'innovation de procédé, Galande et Fuente (2003). De plus, Dow (2007) a étudié l'impact de l'échelle sur les décisions des banques d'adopter Internet et les ordinateurs personnels. Il a constaté que les grandes entreprises avaient un accès plus facile au financement externe.

Par ailleurs, l'étude de Buzzacchi et al (1995) a confirmé l'impact positif de l'échelle sur la diffusion des nouvelles technologies telles que les ATM (Automated Teller Machine).

- **Mesure de la taille** : exprimée en TAILLE, mesurée par le logarithme de la valeur moyenne du total des actifs de la banque.

3.3.2. Les ressources financières

Elles jouent un rôle essentiel du fait qu'elles permettent non seulement aux entreprises de fournir les intrants nécessaires à l'innovation, mais aussi d'absorber les coûts d'innovation et les pertes dues à d'éventuels échecs et de réaliser des projets innovants,

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Telsaz et al. (2003). Selon diverses études, les banques qui utilisent des ressources financières très importantes sont plus susceptibles d'adopter des innovations financières dans les produits et même les processus.

- **Mesure des ressources financières** : elle est noté RF (Ressources Financières) et mesurée par la moyenne des profits nets.

3.3.3. La diversification

La plupart des auteurs ont montré l'existence d'une relation négative entre l'innovation financière et le niveau de diversification. Boot et Thakor (1997), constatent que, dans une banque universelle, l'innovation financière est inférieure à celles d'un système financier où les banques commerciales et les investissements sont fonctionnellement séparés. Ils en déduisent que la tendance naturelle d'une banque universelle est moins innovante.

Le modèle de Kanatas (2003) est basé sur le fait que ce sont les importances de l'économie (faible coût d'information, des économies d'échelle et même la gamme des produits offerts sur le marché) qui motivent l'intégration bancaire dans ses activités que ce soit le crédit ou l'émission, ce qui entraîne la réduction de l'innovation dans l'industrie où il y a intégration des services financiers.

En outre, la littérature a suggéré que les entreprises diversifiées souffrent de coûts d'agence graves liées à l'investissement aux innovations financières, ce qui décourage les gestionnaires à s'impliquer dans le processus d'innovation, Denis et Al (1997).

3.3.4. La concurrence

Pour déterminer le niveau de la concurrence sur le marché on utilise les indices de concentration à savoir l'indice Herfindahl-Hirshman. Ce dernier permet d'évaluer le degré de concurrence sur un marché à partir de la part de marché de chaque banque.

L'indice de Herfindahl-Hirshman se calcule à partir la part de marché. Il est défini comme étant la somme des carrées de la part de chaque entreprise dans un marché particulier.

Plusieurs travaux de recherche montrent une relation positive entre la concurrence et l'innovation, voir Porter (1990), Klundert et Smulders, (1997) et enfin Boone et Van Dijk (1998). Selon Schumpeter (1950), une forte rivalité sur le marché encourage les banques à innover afin d'accroître leur avantage concurrentiel. Dans une étude sur le secteur bancaire de 11 pays d'Amérique latine, Yildirim et Philippatos (2007) indiquent

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

qu'une rivalité sur le marché pousse les banques de se livrer à une différenciation de leurs produits offerts et permet à la stimulation de l'innovation financière.

3.3.5. La participation étrangère

Plusieurs auteurs considèrent que la participation étrangère a un effet positif sur l'innovation en raison des sources supplémentaires à ceux de l'entreprise nationale qui peuvent utiliser les parties étrangères, Lofts et Loundes (2000) et Love et al. (1996).

Yildirim et Philippatos (2007), constatent qu'un haut niveau de participation étrangère dans le capital des banques est associée à un niveau élevé de compétitivité, ce qui permet à l'amélioration de la qualité et la différenciation des produits offerts et stimule l'innovation financière par l'introduction des compétences, des techniques de gestion et même des technologies modernes.

- **Mesure de la participation étrangère:** elle est noté PE (Participation Etrangère) et mesurée par la moyenne de la participation étrangère.

3.3.6. La participation publique

L'un des objectifs de la privatisation d'opérations bancaires est de favoriser la concurrence et l'innovation financière. L'évaluation prouve que l'augmentation de la participation publique décourage l'adoption de l'innovation que ce soit en termes de produit ou même en termes de processus appartenant à l'activité non traditionnelle.

- **Mesure de la participation publique :** elle est notée PP (Participation Publique) et mesurée par la moyenne de la participation publique.

Section04: L'innovation financière en Algérie : contexte du secteur bancaire

Un nouveau système financier reflète de multiples transformations technologiques et économiques. L'importance de ces changements dépend de leurs effets directs et indirects sur l'ensemble de l'économie, notamment sur le secteur bancaire algérien qui est au centre de ces changements. Ces changements se résument au phénomène de la mondialisation. Ce dernier est le résultat de la révolution technologique, de l'ouverture des frontières et de la déréglementation.

Actuellement, le système bancaire vit une concurrence accrue et interne en matière de recherche des ressources. La globalisation a fait exploser le monopole des banques et a

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

laissé la porte ouverte à des nouveaux intervenants qui ont développé une activité en marge de leur activité principale.

Donc, pour s'adapter au nouvel environnement, ces banques doivent intégrer les nouvelles technologies de moyens de paiements dans leur processus de travail. Ainsi, le minitel, l'internet, la monétique, le porte-monnaie électronique....sont venus enrichir le secteur bancaire et permettre d'automatiser les transactions avec leurs clients.

C'est pourquoi, il convient à ce niveau d'étudier l'évolution du système bancaire algérien.

4.1. L'évolution du système bancaire Algérien

Depuis le début des années 90, le gouvernement algérien est passé d'un système économique centralisé à une économie de marché, c'est une politique de réformes structurelles qui permet de rétablir l'équilibre macroéconomique. Parmi ces réformes, la Loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit (LMC) a donné un nouveau visage au système bancaire algérien. On peut diviser le système bancaire algérien en deux phases, dans les points suivants :

4.1.1. Avant 1990

Le secteur bancaire algérien a connu de profondes mutations depuis 1962. L'objectif de cette dernière est de mettre en place des systèmes de financement pour différents secteurs économiques afin qu'ils puissent se développer dans des conditions optimales. La caractéristique de cette période est l'espoir de restaurer la souveraineté nationale et de mettre en place un mécanisme de financement du développement économique. Il a été témoin d'événements importants :

- La création de la Banque Centrale d'Algérie le 13 Décembre 1962.
- La création du Dinar Algérien le 10 Avril 1964 et nouveaux organismes pour le financement de l'économie et du logement : La Caisse Algérienne de Développement, La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance.
- La création de nouvelles banques commerciales nationales de 1966 à 1982: La BEA devait financer les opérateurs avec l'étranger, Le CPA devrait financer les PME, La BNA devrait financer le secteur agricole et les grandes entreprises, la BADR pour le financement

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

des activités agricoles et agro-industrielles, La BDL était en charge des petites et moyennes entreprises et les entreprises locales, La CNEP se chargeait du financement du logement.¹⁰

▪ La loi bancaire de 1986 définit deux types d'institutions:

- Les institutions bancaires : La loi de 1986 décompose dans son article 144 les institutions bancaires en deux catégories : (la Banque Centrale, les établissements de crédit).¹¹

- Les institutions administratives : Dans le but de respecter le Plan National du Crédit, le système bancaire s'est doté en plus du Conseil National du Crédit déjà existant, d'une commission bancaire.¹²

4.1.2. Après 1990

Elle consacrait l'indépendance de l'institution de l'émission par rapport au pouvoir exécutif. Elle visait une transformation radicale des anciennes pratiques dirigistes et la mise en place progressive des règles de gestion universellement admises. Enfin, elle visait la réorganisation de l'économie nationale par l'instauration de mécanismes fondés sur les règles de marché. Elle a connu des faits importants:

- La loi 90-10 le 1990, relative à La Monnaie et au Crédit (LMC) : elle confère le pouvoir en termes de politique monétaire exclusivement à la banque centrale qui exerce pleinement son rôle d'unique autorité monétaire en Algérie¹³.
- L'ordonnance 03-11 du 26 Aout 2003, relative à la monnaie et au crédit : renforce les conditions d'installation et de contrôle des banques et établissements financiers
- Une séparation entre le conseil d'administration de la Banque d'Algérie et du conseil de la monnaie et du crédit.¹⁴
- Le système bancaire et l'ajustement structurel.
- La réglementation prudentielle après la promulgation de Bâle I:La mise en place des textes législatifs et réglementaires prévus par la loi sur la monnaie et le crédit, a été amorcée en 1990 par le biais de règlements et instructions d'application. Ces derniers ont été largement inspirés des dispositifs de Bâle I : La définition des Fonds propres

¹⁰ HENNI Ahmed. (2009), « Monnaie, crédit et financement en Algérie (1962-1987) », revue *CREAD*, Alger, Vol 4 n°71, P.30.

¹¹ Loi n°86-12 du 19 Août 1986, relative au régime des banques et au crédit, Journal officiel n° 34 du 20 Août 1986. p 984-988.

¹² Article 29 de la loi n°86-12 du 19 Août 1986, relatif au régime des banques et au crédit.

¹³ Journal officiel n°16 du 18 Avril 1990, pp.450-473.

¹⁴ Article 58 de l'ordonnance 03-11 du 26 Août 2003, relatif à la monnaie et au crédit.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Après 1990, les banques sont devenues des entreprises commerciales. La banque centrale a repris son rôle initial de banque centrale conformément à la loi 90-10, et les banques ont commencé à supporter les risques induits par la nouvelle nature de leurs activités.

4.1.3. La période de 2009 à 2019 (le partenariat)

Le principe de l'activité bancaire sous la forme d'un partenariat est issu de la loi de finances complémentaire de 2009, qui a institué le partenariat comme mode d'établissement d'investissements étrangers. La loi de la monnaie et du crédit de 2003, révisée et complétée en 2010, comporte des dispositions pour son application au secteur bancaire.¹⁵

La Banque d'Algérie s'est vue accorder en 2010 un privilège plus large pour mener toute enquête au niveau des banques et des institutions financières, améliorant ainsi sa capacité à détecter précocement les vulnérabilités. Cela a incité la Banque d'Algérie à renforcer le contrôle micro prudentiel et à améliorer son efficacité. Afin d'accompagner pleinement la stabilité du secteur bancaire, la Banque d'Algérie évalue régulièrement la robustesse du secteur à travers des stress tests, qui ont commencé à se développer en 2007 et se sont renforcés en 2013-2014. Les résultats de ces tests permettent de prédire les risques possibles d'affaiblissement du secteur.¹⁶

Par ailleurs, « Le plan de relance de l'économie et de privatisation offre en outre d'autres opportunités, notamment dans l'ingénierie financière, le montage financier des grands projets et le développement de financement de type leasing ou capital-risque. La modernisation peut s'accélérer par la mise en œuvre de partenariat avec les institutions bancaires et financières internationales ».¹⁷

Le secteur public dispose désormais d'un vaste réseau, d'une expertise bancaire traditionnelle et d'employés bien formés. Les banques étrangères intéressées à investir en Algérie et à apporter la technologie moderne peuvent sans aucun doute trouver des opportunités de coopération avec les banques publiques algériennes. « *Le système bancaire algérien a connu de profondes de profondes réformes qui ont permis à l'Algérie d'avoir un système bancaire stable mais exposé à la volatilité des recettes pétrolières. En 2014 et*

¹⁵Article 13 de l'ordonnance 03-11 du 26 Août 2010, relatif à la monnaie et au crédit.

¹⁶Banque d'Algérie. (2015), Rapport sur la stabilité macroéconomique et financement bancaire de la croissance.

¹⁷Belghersa,A. (2007). « Questionnements sur la privatisation des banques publiques en Algérie ». *Revue des Sciences Humaines*, 7(11) , p.8.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

avec la chute des cours mondiaux des hydrocarbures, l'Algérie a adopté, suite à la multiplication des signes de la crise, un nouveau modèle de croissance économique qui vise à préserver les équilibres financiers et diversifier l'économie du pays pour atténuer la dépendance vis-à-vis du pétrole. Pour financer cette diversification, les investisseurs en Algérie, particuliers ou entreprises, sont dans l'obligation de recourir au système bancaire pour solliciter le financement de leurs projets et cela suite à l'existence d'un marché financier très peu développé.»¹⁸.

4.2. L'innovation financière (TIC) sur le marché bancaire Algérien

Même si l'Algérie a annoncé son intention de devenir un pôle régional de services TIC, selon le contenu proposé par l'APS, l'Algérie a décroché la 76ème place mondiale en 2019. Ces progrès doivent bien sûr être encouragés, mais compte tenu des atouts humains, stratégiques et financiers de l'Algérie, ces progrès sont encore modestes. Bien que les capacités stratégiques de cette dernière en aient fait une puissance régionale, l'Algérie est encore aux premiers stades de son développement en termes d'économie de marché et de maîtrise des technologies de l'information et de la communication. Selon le ministère de la Poste, des Télécommunications, des Technologies et du numérique : « *Ce résultat dénote du saut qualitatif enregistré au niveau des principaux indicateurs pris en compte pour l'établissement du classement* » (Communiqué, mars 2020).

Face aux défis de la mondialisation, l'Algérie est désormais contrainte de s'ouvrir à l'économie mondiale. Cela doit passer par son positionnement régional, son rôle clé dans la région du Maghreb peut être consolidé par sa capacité à acquérir les futures innovations technologiques. Le vainqueur de cette guerre économique esquissera la structure des forces géopolitiques qui s'orientent vers un nouvel ordre mondial mené par ceux qui savent maîtriser l'intelligence artificielle et le big-data. La maîtrise des nouvelles technologies est l'un des principaux aspects qui déterminent les futurs conflits économiques.

Depuis que le nouveau président a pris ses fonctions fin 2019, de nombreuses personnes ont sans aucun doute remarqué la direction du gouvernement. Cette orientation met l'accent sur le développement des nouvelles technologies et des start-up, sans aucun doute indispensables à la réalisation de la vision stratégique et liées à l'Algérie de demain.

¹⁸DERDER,N.(2018), « L'impact de la crise pétrolière sur la performance du système bancaire algérien ». *International Journal of Economics & Strategic Management of Business Process (ESMB)*, Alger, vol (13), p.157.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Si les TIC ont envahi de nombreux domaines, alors en Algérie, elles ont aussi modifié les comportements des consommateurs. Après 20 ans d'élaboration, cette loi a débuté par la loi n° 2000-03 du 5 août 2000, qui fixait les règles relatives aux postes et télécommunications a été remplacée par la loi n° 18-04 de 2018. Avec des intentions autres que la plan de numérisation lancé de 2008 à 2013 (appelé « e-Algérie 2013 »), visant à numériser toutes les structures civiles et services publics du pays afin de pouvoir simplifier les démarches administratives et Simplifier les démarches bureaucratiques pour contribuer à la croissance économique nationale.

❖ **Monétique en Algérie :** Elle est restée en retrait pendant plusieurs années jusqu'à récemment où on observe des changements significatifs dans le comportement du consommateur, qui est devenu un consommateur hyper-connecté. Ce nouveau comportement a obligé les organismes concernés à revoir le fonctionnement de la monétique pour apporter de nouveaux services adéquats au présent profil de leur clientèle.

Les nouveaux moyens de paiement, en Algérie, s'articulent surtout autour de la carte CIB à travers un réseau de paiement interbancaire, qui se compose de banques publiques et privées gérées par la GIE Monétique, laquelle intervient pour la régulation du système de monétique.

Le développement du système de paiement électronique en Algérie a commencé par l'installation du premier distributeur automatique de billets (DAB) en 1997. Puis, en 2005, la première transaction de paiement en ligne a été mise en place sur TPE. Depuis octobre 2016, le paiement par Internet est officiellement lancé. Par ailleurs, on assiste au développement du commerce en ligne, étroitement lié à l'évolution des systèmes de paiement électronique.

En septembre 2020, depuis le lancement du paiement électronique en 2016, le GIE monétique a enregistré environ 3 369 892 transactions. La transaction est principalement liée aux services de télécommunications. Le nombre de transactions en ligne en 2020 dépasse largement le record des 4 premières années de 2016-2019¹⁹. Cependant, la méthode adoptée par la banque est similaire à celle de 2020.

¹⁹Voir : <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/>, consulté le 12/05/2021.

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

En cette période de crise sanitaire, les tendances liées aux paiements en ligne se sont accélérées. De plus, cette situation prouve l'impact du COVID-19 sur le comportement des consommateurs.

Par conséquent, cette crise pandémique met en évidence l'importance de la technologie dans le système bancaire, comme les difficultés rencontrées par les consommateurs algériens en 2020, affectant le paiement des salaires, et la lenteur des activités commerciales. Évidemment, si les objectifs attendus étaient atteints dans le système de paiement électronique, certains des problèmes inhérents à cette crise sanitaire auraient pu être mieux gérés.

C'est le moment pour le GIE monétique et la SATIM de développer d'autres services comme e-wallets et les paiements sans contact. L'évolution des moyens de paiement est en marche, et son objectif est d'aller vers une direction plus digitale. Le développement de la pratique et des réseaux nationaux et internationaux sont essentiels au développement du commerce en ligne. Le m-paiement (paiement mobile), notamment via l'échange d'appareils de communication mobile, est une pratique qui peut être largement développée en Algérie, comme au Kenya, pays où 50 % de la population n'utilise plus d'argent liquide²⁰.

²⁰ <https://algeriancenter.com/limportance-de-la-monetique-et-des-tic-dans-les-developpements-economique-et-bancaire-en-algerie-article-de-imed-cheikh-membre-du-club-dalger-enseignant-banquier-ec/> , consulté le 18/05/2021

Conclusion

Créer de nouveaux produits, ou mettre en place de nouveaux processus, permet de garantir la croissance et la compétitivité de la banque. Ainsi, toute banque qui refuserait cette « fuite vers l'innovation » verrait rapidement ses produits devenir obsolètes et inutilisables, ses procédures devenir lentes et moins performantes. Cette définition montre bien l'importance de l'innovation financière. Pour mieux comprendre ce concept, on lui a consacré quatre sections en essayant de proposer une réponse espérant qu'elle soit utile à la question : Qu'est-ce que l'innovation financière ?

Dans un premier temps, nous avons étudié l'innovation financière, en général. Nous avons défini dans un premier lieu l'innovation financière, ensuite nous avons présenté son rôle crucial dans l'économie en indiquant les différents facteurs influençant cette innovation financière.

Dans la deuxième section, nous avons présenté les fondements théoriques de l'innovation financière.

Quant à la troisième section, nous avons présenté l'importance de l'innovation financière dans le secteur bancaire ainsi que ses différents types tout en se concentrant sur ses déterminants. En effet, il n'y a pas une taxonomie bien précise des innovations financières à cause du caractère complexe de ce processus.

En outre, en passant à la dernière section on a essayé de présenter l'expérience algérienne en matière d'innovation financière. En effet, l'Algérie a procédé à une révision radicale au sein des marchés de capitaux par l'introduction de plusieurs réformes et ceci dans le but de renforcer les entreprises vers le financement direct, la concurrence ainsi que la diversification des instruments financiers.

Dans le cadre de ce concept qui est l'innovation financière, et suivant l'évolution et les mutations financières, et pour être au niveau de la concurrence aussi bien interne qu'externe, les banques algériennes ont essayé de diversifier leurs produits/ et services afin d'améliorer leur position sur le marché.

Chapitre II :

La compétitivité bancaire

Introduction

À l'ère de la mondialisation, des changements de plus en plus rapides et complexes ont affecté les opérations et les produits bancaires. Par conséquent, le marché des services bancaires est devenu de plus en plus concurrentiel, ce qui fait que les changements profonds dans les pays développés ont pu avoir un impact sur les pays en développement.

En effet, les banques sont prises dans un mouvement mondial de libéralisation des activités financières, ce qui a accru la pression concurrentielle sur elles. L'économie peut être vue comme un grand marché, subdivisé en plusieurs parties, dans lequel la concurrence s'exerce, exprimant l'état de la relation entre ces différentes parties.

Dans ce deuxième chapitre, on exposera les fondements de la concurrence bancaire, en subdivisant ce travail en trois sections. On procédera, dans une première section, à la présentation du concept de la concurrence bancaire. La deuxième section s'intéressera aux différentes mutations financières affectant l'environnement bancaire. Les nouvelles stratégies concurrentielles des banques feront l'objet d'une troisième section. Quant à la dernière section, elle traitera la question de la concurrence entre les banques privées (étrangères) et publiques algérienne, en mettant l'accent successivement sur la part de chaque banque dans la distribution géographique et dans les activités de collecte des dépôts et de distribution des crédits.

Section 01: Fondements théoriques et aspects structurels de la compétitivité « concurrence ».

En raison de l'évolution rapide de la technologie, de la concurrence accrue des acteurs financiers mondiaux et des demandes en constante évolution des consommateurs, les banques d'aujourd'hui sont confrontées à de nouveaux défis.

Par conséquent, le secteur bancaire s'est engagé dans un développement important impliquant tous ces aspects : structure d'entreprise bancaire avec un service client moderne, une nouvelle technologie pour le traitement des transactions bancaires, des formes de concurrence sans précédent, etc.

Dans le cadre de cette section, nous présenterons successivement :

- La concurrence bancaire.
- Le stade de l'évolution concurrentielle.
- Les nouvelles règles de la concurrence

Chapitre II :La compétitivité bancaire

1.1. Définitions de la concurrence

La concurrence peut être définie comme une bataille sur le marché, une lutte pour ceux qui maîtrisent la technologie et l'information, ceux qui anticipent et innovent, ceux qui réagissent rapidement, et ceux qui mobilisent toutes les ressources entre les différentes activités¹. Ainsi, elle peut atteindre le rendement le plus élevé qui répond aux besoins des consommateurs avec une quantité donnée de ressources.

Ce mot est apparu en 1392 et a été défini comme étant une rencontre entre plusieurs personnes. En 1559, la concurrence désigna « **la rivalité entre plusieurs personnes poursuivant le même but.** »². Au milieu du 18^{ème} siècle, le terme trouve sa définition moderne, à savoir le rapport entre producteurs et commerçants disputant une clientèle.

En définitive, la concurrence désigne: « une confrontation des entreprises dont chacune cherche à augmenter sa part de marché, le plus souvent au détriment des autres ».³

Il est vrai que la concurrence bancaire n'est pas une nouveauté, et le modèle d'interaction entre les banquiers a existé plus ou moins tout au long de l'histoire de l'industrie. Cependant, dans un système financier dynamique caractérisé par la mondialisation, le secteur bancaire est confronté à une nouvelle forme de concurrence extrêmement féroce. En effet, ce concept découle de la diversité des produits bancaires d'une part, et des changements structurels de l'environnement financier d'autre part, notamment dans le secteur bancaire. Par conséquent, le secteur bancaire ne peut plus être considéré comme un secteur entièrement protégé.

Aujourd'hui, il semble y avoir deux bonnes raisons de parler de politique de concurrence. D'une part, une saine concurrence entre les banques est le meilleur moyen d'éviter une crise bancaire à moyen terme. D'autre part, les règles de concurrence permettent d'autoriser une coopération en fonction de la particularité du service, notamment la coopération requise pour le fonctionnement normal du système de paiement.

Historiquement, le secteur bancaire a longtemps été moins ouvert à la concurrence. Tout d'abord, pour des raisons de sécurité (dépôts sécurisés, nécessité d'éviter les crises de confiance, etc.), cela a conduit à la mise en place d'un système de surveillance et de solidarité entre les banques.

En fait, le secteur bancaire est le porteur de la politique monétaire, ce qui a amené les banques centrales à convoquer des réunions conjointes et à réagir collectivement à la hausse

¹BIENAYME Alain. (1998), *Principe de concurrence*, édition Economica, Paris, p.5

²Idem, p.6

³Idem, p.7

Chapitre II :La compétitivité bancaire

et à la baisse des taux d'intérêt directs. Ainsi, les banques se sont diversifiées, elles ne gagnent plus d'argent uniquement en prêtant, mais aussi en vendant d'autres produits, à savoir les produits d'assurance et leurs recommandations. Cependant, cette concurrence intensifiée conduira à l'affaiblissement des profits bancaires, entraînant l'émergence d'une concurrence destructrice.

1.2. Les règles de la concurrence

L'objectif principal des pouvoirs publics est d'éviter les abus de position dominante ou de monopole et une segmentation excessive du marché qui freine la croissance. C'est pourquoi certains pays soutiennent plusieurs établissements de crédit qui exercent les mêmes activités pour augmenter le degré de concurrence sur le marché bancaire, tandis que d'autres pays définissent ce nombre pour « éviter toute forme de réorganisation de monopole. Par conséquent, selon les conditions du marché, chaque pays adopte des règles différentes tout en utilisant divers moyens pour promouvoir la concurrence ».⁴

De plus, face à l'augmentation constante des activités et de la demande des clients, les banquiers sont incités à participer à une concurrence de plus en plus féroce, incitant le secteur bancaire à innover à un niveau stratégique.

Dans ce cas, Spietetzki et Crouy ont souligné que: « *Dans un contexte très concurrentiel d'arrivée de nouveaux acteurs, de développement de nouveaux médias, les règles du jeu stratégique ne demeureront pas immuables. La différenciation, nouveau mode d'action, fait émerger une valeur ajoutée perceptible par le client et joue sur son attrait pour la banque* ».⁵

Section 02: Les mutations affectant l'environnement bancaire

Le secteur bancaire mondial traverse une période de restructuration. La mondialisation financière, l'élimination de l'intermédiation et la re-réglementation affectent non seulement la concurrence entre les établissements de crédit, mais affectent également la nature de l'activité d'intermédiation.

Autrement dit, l'environnement bancaire a été complètement et profondément modifié par une vague d'innovations extrêmement rapides.

L'objectif de cette section est de rendre compte de tous les aspects du phénomène de mondialisation, ainsi que de l'innovation et des changements affectant l'environnement bancaire.

⁴MIKDASHI Zuhayr.(1998), *Les banques à l'ère de la mondialisation*, édition Economica, Paris, p.211.

⁵SPIETEZKI .H et Crouy. P, (2003). « Les nouvelles règles de la compétition », *revue Banque et stratégie*, Paris, n°206, p.23..

Chapitre II :La compétitivité bancaire

2.1.La globalisation financière

La mondialisation vise à établir un marché des devises unifié. Il s'agit d'étendre les activités financières à de nouvelles institutions qui n'ont normalement pas les caractéristiques d'une institution bancaire. Cela signifie une augmentation des outils et des services qu'ils doivent fournir.

Afin de mieux comprendre le concept de mondialisation, nous présenterons successivement les trois caractéristiques de la mondialisation : la dérégulation, la dé-sectorisation et la désintermédiation.

2.1.1.La déréglementation

La crise bancaire et financière des années 30 a déclenché une vague de supervision visant à stabiliser le système financier. Cependant, bien que cette régulation ait réussi à stabiliser le système financier, elle est apparue à la fin des années 1960 et est devenue une source de rigidité et d'inefficacité.

La déréglementation comprend la suppression ou, au moins, l'assouplissement des réglementations qui empêchent la libre circulation des capitaux à l'échelle internationale.

Dans ce cadre, DESARIO (1995)⁶, a confirmé qu'une surveillance restrictive peut limiter l'expansion des activités bancaires et la diversification de son portefeuille d'investissement, tant au niveau géographique qu'au niveau des produits et des clients.

Le résultat inévitable de la déréglementation est d'intensifier la concurrence en ouvrant le secteur à de nouveaux entrants et en créant des alternatives aux produits de financement et d'épargne générale dans les bilans bancaires. Une telle déréglementation comprend généralement la suppression de toutes les restrictions réglementaires et de toutes les rigidités qui empêchent le système financier de s'adapter aux besoins de la nouvelle économie.

2.1.2.Le décloisonnement

La déréglementation est propice à la dé-sectorisation du marché, c'est-à-dire à la suppression des frontières entre les différents types d'institutions financières. Cela comprend la suppression de tous les types de barrières entre les différentes parties des marchés de services et de produits financiers, ouvrant ainsi ces marchés au monde extérieur, et la suppression des réglementations qui entravent les activités financières, tant au niveau international que national.⁷

⁶ DESARIO V. (1995), *The concentration of the banking system*, Bulletin Banca, Rome, p.112.

⁷ FAUGERE J. P et VOISIN. (1995), *Le système financier et monétaire international : crises et mutations*, 5ème édition France, Paris, p.176.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

Au niveau national, elle a conduit à l'extension géographique, à l'élargissement du champ d'intervention (désécialisation des banques) et à l'abandon de la fixation administrative des taux d'intérêt et de la rémunération des transactions financières (commissions et liberté de courtage). Au niveau international, elle a conduit à une augmentation de la liberté de mouvement des capitaux, qui a été remise en cause par le contrôle des changes.

Dans tous les pays, les autorités ont adopté des mesures pour élargir le champ des activités ouvertes aux différents types d'institutions financières. Cette désécialisation permet d'allouer de meilleurs rendements d'un titre à un autre, ou d'une devise à une autre, voire des techniques de couverture du risque de change. Au total, ce processus peut combiner tous les marchés (devises, finance, change, contrats à terme, etc.) en un seul marché mondial. Par conséquent, la dés-sectorisation facilite les flux de capitaux entre les différentes places financières.

En somme, la déssectorisation intensifie le jeu concurrentiel en éliminant tout type de distinction entre les activités financières, d'où le phénomène de mondialisation des marchés.

2.1.3. La désintermédiation financière

Selon BIACABE (1986)⁸, « la désintermédiation traduit le passage d'un type de relations indirectes entre agents non financiers, les uns à déficit de ressources, les autres à excédent, qui recouvrent à des institutions financières s'interposant entre eux, à un type de relations directes entre ces agents qui se rencontrent sur des marchés sans l'interposition des institutions financières ». Son origine est antérieure aux années 1980, mais il s'est considérablement agrandi au cours de la dernière décennie. Il s'agit d'un financement direct via le marché financier, et non via des institutions financières et bancaires pour les transactions.

Les banques ont longtemps joué le rôle d'intermédiaire financier, mais avec la concurrence de plus en plus féroce du marché des capitaux, certaines banques ont connu une profonde diversification de leurs activités et fonctions.

Cependant, la désintermédiation perturbe gravement les activités bancaires. Par conséquent, il est possible de comparer le montant du financement par les banques par l'émission de titres avec le montant du financement sur le marché des capitaux. En d'autres termes, la désintermédiation est le résultat logique de la dérégulation financière et de la

⁸BIACABE.P. (1986), « D'une intermédiation financière à une autre : le cas de la désintermédiation », *revue d'économie Financière*, N°4, p 34.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

désectorisation des marchés. Il s'agit du recours direct d'opérateurs internationaux pour répondre à leurs besoins de financement ou investir dans leurs excédents sans passer par des intermédiaires financiers et bancaires.

La déréglementation, la dé-sectorisation et la désintermédiation encouragent les banques à accroître leur rentabilité grâce à des activités diversifiées, il est donc facile de trouver des variables pour réagir dans un environnement concurrentiel.

En étudiant le système financier Américain, **Allen et Santomero (1997)**⁹ et **Allen et Gale (1994)**¹⁰ ont mis en exergue plusieurs changements structurels. Ces auteurs affirment que vers le début du 20^{ème} siècle, les banques et les sociétés d'assurances (c'est-à-dire les intermédiaires financiers monétaires et non monétaires), jouaient le rôle principal dans le financement des agents économiques et que le rôle des marchés de capitaux était secondaire.

Cependant, dès le milieu des années 70 et le début des années 80, il y a eu des changements accrus dans le système financier. Parmi ces changements, on trouve l'intensification des innovations financières avec la création de nouveaux instruments financiers et de nouveaux marchés.

L'innovation financière peut être définie comme le moteur qui fait avancer le système financier vers une plus grande efficacité¹¹. En effet, la capacité de l'entreprise à innover sera dépendante de sa capacité financière qui facilite le processus d'innovation dans les entreprises. **Silber (1983)** avance que : « **L'innovation financière est rattachée soit à la création d'un nouveau produit, soit à l'emploi d'une nouvelle technologie** ».

Ce pendant, le processus d'innovation financière a connu un rythme accéléré et un contenu diversifié durant les 20 dernières années. Son émergence est liée aux modifications de l'environnement économiques et aux chocs monétaires et financiers telle que l'instabilité des taux d'intérêt et des taux de change. L'innovation financière a été souvent introduite pour permettre à certaines institutions financières d'augmenter leurs parts de marché dans la collecte des ressources.

Dans ce cadre, l'innovation financière voit sa propagation stimulée par l'intégration des marchés de capitaux nationaux et internationaux et par l'installation des banques étrangères.

- **Allen et Gale (1994)**¹², montrent que les innovations financières les plus importantes et qui ont eu un rôle crucial dans le développement des marchés des capitaux consistaient dans le

⁹ ALLEN, F. et SANTOMERO, A.M. (1997), «The theory of financial intermediation », *Journal of banking and finance*, America, vol 21, p.1468.

¹⁰ ALLEN, F et GALE, D. (1994), «Financial Innovation and Risk Sharing », *Journal* The MIT Press, Cambridge, p155(<https://www.Financial-Innovation-Risk-Sharing-Press/dp/0262514656>, consulté le 12/06.21).

¹¹ SILBER.W. (1983), «The process of financial Innovation », *American Economic Review*, vol 73, America, p;89.

développement des produits dérivés, ou «derivative securities », tels que les swaps, les futurs et les options.

2.2.L'innovation technologique

Du point de vue de la stratégie de développement, l'innovation technologique est définie comme un processus au sens large, qui comprend : les activités de recherche et développement techniques, de conception, de production, de gestion et de commercialisation impliquées dans le lancement d'un produit nouveau ou amélioré, ainsi que l'utilisation de procédé ou équipement de production nouveaux ou améliorés".

L'OCDE (1971, p.11) définit ce concept comme suit : « L'innovation technologique devrait être définie comme la première application de la science et de la technologie dans une nouvelle direction, suivie du succès commercial.

Sur la base de ces deux définitions, nous constatons que la technologie est au cœur du processus d'innovation, car elle implique des produits, des processus et des organisations. En effet, la technologie est considérée comme une variable d'action de l'entreprise, ce qui oblige cette dernière à mobiliser tous les moyens techniques susceptibles d'améliorer la condition de l'entreprise. Il s'agit non seulement d'une force stratégique pouvant atteindre d'excellentes performances économiques sous certaines conditions, mais également d'un facteur important de transformation de l'environnement concurrentiel de l'entreprise.

En fait, la révolution technologique des télécommunications et de l'informatique a entraîné des changements fondamentaux dans tous les paramètres des jeux compétitifs. Elle réduit considérablement les coûts de transaction et élimine les frontières géographiques. Elle implique donc l'entrée de plusieurs nouveaux acteurs et révèle de nouvelles solutions, ce qui est propice à une augmentation significative de la concurrence interne dans le secteur bancaire.

Cependant, le fait que la technologie ait une influence puissante sur la structure du marché de la banque ne peut être ignoré. Certains auteurs, Dietsch (1992)¹³, ont souligné le fait que la technologie produit des économies d'échelle et de gamme dans le secteur bancaire. Elle a stimulé la diversification des produits bancaires.

¹²Idem, p. 90.

¹³DIETSH M. (1992), *Coûts et concurrence dans l'industrie bancaire*», rapport pour le conseil national du Crédit et l'Association Française des Banques, Paris, p. 98.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

Les Technologies de l'Information et de la Communication sont aussi un moyen de réduire les coûts de transaction des activités bancaires (Muldur, 1993)¹⁴. Ces avantages dérivés de la technologie peuvent devenir des obstacles à l'entrée de concurrents potentiels. En fait, les investissements technologiques et le coût élevé de l'informatisation et de l'automatisation dans le secteur bancaire, constituent des barrières à l'entrée pour les petites et les nouvelles banques.

À l'heure actuelle, les progrès technologiques ont complètement changé le secteur bancaire car les institutions financières ne peuvent concevoir des stratégies sans tenir compte des facteurs techniques, qui se sont avérés être la clé d'un service client efficace et efficient. Les banques ayant largement bénéficié de l'avancée technologique investissent dans les domaines des technologies de l'information et des communications (ordinateurs, téléphones portables, Internet, etc.). L'utilisation de ces nouvelles technologies augmentera l'accessibilité à leurs services et réduira les coûts de transaction autant que possible pour être compétitif. L'objectif de cette ouverture est de favoriser l'observation technologique, ce qui inclut de suivre l'évolution des progrès technologiques et d'être attentif au comportement des entreprises concurrentes.

2.3.La mondialisation de l'économie

La tendance à la mondialisation économique n'est pas nouvelle, mais le flux international de capitaux est l'une des manifestations les plus frappantes du processus de mondialisation.

La mondialisation est généralement définie par une combinaison de trois facteurs. L'une consiste à élargir l'espace d'échange par l'intégration de nouveaux pays. Ensuite, la mondialisation des entreprises qui peuvent organiser les activités d'approvisionnement, de production et de commercialisation à l'échelle mondiale. Enfin, la dérégulation permet d'approfondir la communication. Dans ce cas, parler de mondialisation revient à traiter le marché mondial comme un marché unique.

SACHWALD (1995)¹⁵, définit la mondialisation économique comme : « *l'accélération et l'approfondissement de l'internationalisation par le biais d'un plus grand flux de ressources internationales et d'une concurrence accrue* ».

¹⁴MULDUR U. (1993), «Les barrières à l'entrée dans le marché bancaire française », *Revue d'économie financière*, n° 27, p. 85 (https://www.persee.fr/doc/ecofi_0987-3368_1993_num_27_4_2427; consulté le 5/06/21)

¹⁵SACHWALD F. (1995), « De l'internationalisation à la mondialisation », *Cahier Français*, n°269, Paris, p.13.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

Bien qu'elle permet aux banques de diversifier plus facilement les risques et de mieux allouer les ressources, la mondialisation économique a modifié les domaines traditionnels de concurrence pour les activités bancaires, permettant aux entreprises de participer à un environnement concurrentiel sans restriction.

2.4.Les effets et réactions des banques face aux mutations de l'environnement bancaire

2.4.1.Les effets des mutations de l'environnement sur les banques

En étudiant l'impact des changements environnementaux sur les banques, certains chercheurs ont constaté que les activités « traditionnelles » ou « bancaires traditionnelles » sont en déclin. En effet, les études de GREENBAUM et THAKOR (1995)¹⁶ et MILLER (1998)¹⁷, ont prouvé la baisse de l'activité de Bank of America. De plus, EDWARDS (1996)¹⁸, estime que cette baisse n'est pas limitée aux États-Unis, et estime que la baisse de rentabilité des activités bancaires « traditionnelles » est due à des forces fondamentales affectant toutes les industries bancaires. Ainsi, « le déclin des activités bancaires traditionnelles est un phénomène mondial ».

a. Diminution des parts de marché des activités bancaires traditionnelles

EDWARDS et MISHKIN (1995), ont mené une étude descriptive des activités de l'industrie bancaire américaine. Ainsi, entre 1974 et 1995, la part des banques commerciales américaines dans le financement des économies emprunteuse a baissé de 13 %. Les dernières recherches de RAJAN (1998)¹⁹, montrent que la part du crédit à la consommation et de l'investissement est passée de 80 % à 50 % de la distribution totale des institutions financières américaines de 1960 à 1996.

BERNOU et SAIDANE (2000), montrent que la part des dépôts à vue et des liquidités dans le passif total des banques commerciales aux États-Unis, au Royaume-Uni et en France n'a cessé de diminuer depuis des décennies : les États-Unis sont passés de 71,4% en 1960 à 25,4%, la Grande-Bretagne est passée de 64% en 1913 à 28% en 1995, et la France est passée de 43,4% en 1950 à 23%. Par conséquent, il est évident que la réduction des actifs et des passifs des banques concernées affecte donc toutes les activités bancaires, y compris l'émission de prêts et la réception de dépôts.

¹⁶ GREENBAUM, S.I. et THAKOR, A.V. (1995), « Contemporary Financial intermediation », *The Dryden Press*, vol 6.n°2, Amireca, p. 7.

¹⁷ MILLER, G.P. (1998), « On the Obsolescence of Commercial Banking », *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, Vol.154, Allemagne, p.66.

¹⁸ EDWARDS, F.R. (1996), *The new Finance-regulation et financial stability*, The AEI Press, Washington, p76.

¹⁹ RAJAN, R.G. (1998), *The bank is deal! Long live the Bank*, Mastering Finance, London, p.381.

b. Diminution de la rentabilité bancaire

La rentabilité d'un établissement de crédit représente sa capacité à dégager des revenus d'exploitation suffisants pour exercer durablement ses activités après déduction des frais nécessaires à l'exploitation (NOUY (1993)).²⁰En effet, l'indicateur le plus important du déclin des activités bancaires traditionnelles est la baisse de la rentabilité de ces activités. Pour cette raison, EDWARDS et MISHKIN (1995), ont adopté une norme de mesure standard de la rentabilité des banques.

PLIHON D (1999)²¹, montre qu'au cours des quinze dernières années, la rentabilité des systèmes bancaires nationaux des grands pays industrialisés a fortement baissé. La norme utilisée pour mesurer la rentabilité moyenne des banques est le ROA (Return On Assets, ou la rentabilité des actifs).

2.4.2- Les réactions des banques aux mutations de leur environnement

Les mutations de l'environnement a entraîné une réduction des activités bancaires traditionnelles, notamment une baisse de la part de marché des banques, ce qui a entraîné une baisse de leur rentabilité par rapport aux autres intermédiaires non bancaires et aux marchés financiers.

Face à l'impact négatif de ces changements sur ces activités, les banques ont adopté diverses stratégies pour y faire face, telles que la mobilisation du bilan, l'émission de prêts plus risqués, le développement du hors-bilan opérations, etc.

a. La « mobiliérisation » des bilans bancaires

La mobilisation, ou l'ajustement du bilan par le développement des activités de marché, fait que les banques financent de plus en plus l'économie en achetant des titres émis par des agents déficitaires, et collectent de plus en plus de parts de ressources par l'émission de titres. Donc, la « mobilisation » concerne les actifs et les passifs de la banque.

b. L'octroi des crédits à risques élevés

EDWARDS et MISHKIN (1995), s'intéressent beaucoup au cas de Bank of America et montrent que pour survivre et maintenir un niveau de profit suffisant, certaines banques peuvent avoir tendance à maintenir leurs activités de crédit traditionnelles, mais offriront des

²⁰NOUYD. (1993), «La rentabilité des banques Françaises », *revue d'Economie Financière*, n°27, p.64.

²¹PLIHON D.(1995), « L'évolution de l'intermédiation bancaire 1950-1993 », *Bulletin de la Banque de France*, n°21, p.35.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

prêts plus risqués. Pour cela, Bank of America a augmenté le risque en investissant la plupart de ses ressources dans des prêts à haut risque, à savoir :

- Des crédits commerciaux immobiliers ou « commercial real estate loans ».
- Des crédits destinés au financement des opérations de rachat d'entreprises qui sont des transactions à haut levier d'endettement.
- Des crédits accordés aux emprunteurs douteux en termes de solvabilité et de remboursements.

Ces auteurs montrent que ces banques peuvent maintenir leur marge nette d'intérêt en pourcentage de leur bilan total, en augmentant le niveau de risque des prêts, mais cette situation peut être très dangereuse pour la stabilité du secteur bancaire.

Section 03: Les stratégies concurrentielles des banques

Ces dernières années, les institutions financières de la plupart des pays ont fonctionné dans un cadre caractérisé par la liberté des prix, la libre circulation des capitaux internationaux et la liberté pour les institutions financières étrangères d'entrer sur le marché intérieur.

Ce processus de libéralisation du secteur financier s'étend à l'échelle mondiale et a un impact profond sur le secteur bancaire. En effet, les mutations du secteur bancaire sont de plus en plus rapides et complexes. Dans ce nouvel environnement concurrentiel, la stratégie dominante est une variété de stratégies de fusion (fusions, alliances financières). Cette stratégie varie d'un pays à l'autre, selon qu'il cherche à intensifier ou même à résister à la concurrence.

Afin de contrer le marché, les banques adopteront plusieurs autres stratégies, telle que la privatisation basée sur leurs propres avantages concurrentiels pour faire face à la concurrence.

3.1. La privatisation bancaire

Pratiquement, dans tous les pays industrialisés, et durant la deuxième moitié des années soixante et jusqu'au milieu des années soixante-dix, on avait assisté à un nombre croissant de nationalisations. Mais durant les années quatre vingt et quatre vingt dix, il y avait un développement et même une amplification des opérations de privatisation. Ce n'est que dans une période plus récente que les privatisations ont constitué une tendance quasiment universelle.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

En effet, en vue d'augmenter les investissements, les états fixent des niveaux bas des taux d'intérêt, et dans la majorité des cas, avec cette politique, la banque n'arrive pas à couvrir ses charges et c'est pourquoi elle a perdu son efficacité. Aussi, tout comme les entreprises publiques et les administrations, les banques publiques ont toujours essayé de jouer un rôle social dans la mesure où elles ont essayé de résorber le chômage par l'embauche sans tenir compte de leurs capacités, et donc l'alourdissement des charges personnelles des banques a donc été une entrave devant ces dernières.

Toutefois, pour se débarrasser de certaines banques publiques déficitaires, et mettre fin aux politiques de subventions à ces dernières, l'état va se diriger vers une stratégie de privatisation dans le système bancaire.

3.1.1. Définition de la privatisation

Le concept de privatisation peut être abordé dans plusieurs acceptions. Dans un premier niveau, La privatisation désigne le changement de statut, à titre définitif, des entreprises publiques vers le secteur privé. Ce transfert prend la forme d'une cession de contrôle²², que ce soit à la suite :

- D'une cession de droit de propriété d'une entreprise du secteur public à une ou plusieurs entités privées.
- Ou, à la suite d'une augmentation de capital auquel l'organisme public actionnaire aurait renoncé à souscrire et qui serait réservé à des parties privées.

A un deuxième niveau, dans un sens plus large, on peut appeler privatisation toute opération qui organise le transfert temporaire au secteur privé d'activités dont l'exercice avait été jusqu'ici assuré par un organisme public.

Donc, la privatisation est un acte qui tend à réduire et non à abandonner le rôle de l'Etat et en contrepartie à augmenter le rôle du secteur privé. Elle constitue un moyen pour réaliser plusieurs objectifs ciblés par les pays.

Cependant, la privatisation est toujours accompagnée d'une augmentation de capital puisqu'elle diversifie les différentes sources des portefeuilles avec une importante mobilité, en assurant une bonne activité de gestion. La banque privée permet d'exploiter les moyens d'informatique pour avoir une croissance simultanée dans la productivité et la qualité des prestations dans la gestion des titres. Aussi, l'utilisation d'une bonne technologie par les banques privées permet de favoriser une meilleure maîtrise des risques dans ses différentes

²² DOUHANE Amar et ROCHI Jean Michel. (1997), *Techniques d'ingénierie financière : pratiques et méthodologie des montages*, édition SEFI, Paris, p.193.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

activités et de mieux gérer les besoins d'une clientèle qui est devenue de plus en plus exigeante et informée.

3.2.Le client au centre de la stratégie

En termes de stratégie digitale, il est nécessaire d'analyser l'expérience client du point de vue de l'utilisateur final et de tirer parti de la demande qui en résulte. Il s'agit de passer d'une méthode traditionnelle qui comprend la division de chaque canal à une méthode qui facilite la synergie entre tous les canaux existants pour fournir un itinéraire homogénéisé.

La formulation de la stratégie n'est pas nécessairement unique, elle doit être adaptée à chaque groupe de clients. Il s'agit de considérer les différentes attentes et les différentes voies possibles identifiées dans les différents groupes de consommateurs.

3.3.Déployer la technologie nécessaire :

À la fin du cycle de vie de la première génération d'applications bancaires en ligne, elles doivent être remplacées par de nouvelles versions. Offrir aux clients un parcours numérique réussi nécessite une nouvelle conception, une reconfiguration et une mise à niveau du système informatique de l'interface client au système central de traitement des données.

Les banques doivent également choisir entre des solutions internes et des solutions fournies par des prestataires externes. Les sous-traitants proposent deux types de solutions : l'une est une solution d'externalisation flexible que la banque peut personnaliser en termes d'apparence et de convivialité, et l'autre est la vente directe de solutions dont la banque est responsable du contrôle complet et de l'intégration et de la gestion en interne. .

3.4.Acquisition de technologies développées à l'extérieur

L'innovation comprend, en général:

- L'acquisition de biens d'équipement technologiquement avancés.
- L'acquisition de brevets, de licences, de marques et de services technologiques.
- L'acquisition des logiciels avancés.

3.5.L'avantage compétitif

Dans ce nouveau paysage financier, pour réussir dans la lutte concurrentielle, elle doit disposer d'avantages compétitifs, décisifs, durables et défendables, et elle doit faire partie du système d'ordre mondial.Cependant, l'environnement financier actuel de la banque et la

Chapitre II :La compétitivité bancaire

particularité de son activité n'ont en aucune manière favorisé la réalisation de ces objectifs, ce qui a accru la concurrence dans le secteur.

Les sources de l'avantage compétitif étant incarnées par les compétences, les ressources et les atouts qu'une entreprise doit nécessairement détenir pour réussir dans une activité donnée, la construction d'un avantage concurrentiel se fonde sur l'architecture de la chaîne de valeur augmentant l'intérêt du client pour le produit ou le service concerné. De même, l'avantage en question matérialise un degré de maîtrise supérieur d'un facteur clef de succès.

3.6. La chaîne de valeur

La chaîne de valeur est un outil permettant de décomposer les différentes opérations réalisées par une firme, dans une industrie donnée, en l'occurrence, l'industrie bancaire, dans notre cas d'étude, en termes de maillons. Chaque maillon de la chaîne correspond à une fonction qui nécessite la mise en oeuvre d'un ensemble de compétences.

Présentée par **M. Porter (1985)** dans son ouvrage « L'avantage concurrentiel » : « **La chaîne de valeur établit une distinction entre les activités de base (logistique interne, production, logistique externe, commercialisation et vente, et services) et les fonctions supports ou de soutiens** ». ²³

En ce qui concerne les fonctions de supports, on tient à remarquer qu'à côté de l'infrastructure de la firme, la gestion des ressources humaines, la technologie et l'approvisionnement, sont des activités de soutien standard ; la gestion des risques constitue l'activité support spécifique à la banque qui traduit la préoccupation cruciale du secteur.

3.7. La différenciation des produits dans une banque

L'élargissement de la gamme de produits peut inhiber la concurrence par les prix entre les banques. Les banques établissent des relations avec les clients grâce à la différenciation, qui n'est pas seulement un obstacle pour les nouveaux entrants, mais aussi un obstacle à la concurrence par les prix entre les banques. ²⁴

3.8. Localisation des banques et coûts de substitution:

Les banques peuvent proposer les mêmes produits et services bancaires, mais il existe un coût d'opportunité qui n'encourage pas les consommateurs à changer de banque. Il faut du

²³PORTER M.E. (1986), *L'avantage concurrentiel international*, éditions Free Press, Paris, p.21.

²⁴BERTRANDY Enonga Sébastien. (2006), *La paradigme de la relation banque-clients dans les services bancaire sur internet*, mémoire de master en économie, université Catholique d'Afrique Centrale, p.26.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

temps et de l'argent pour trouver de nouvelles banques avec les meilleures offres pour les consommateurs et les nouveaux prestataires de services financiers.

Il existe d'autres variables concurrentielles, tels que les services personnalisés en fonction des besoins des clients ; les compétences en matière de recherche et d'innovation ; la fiabilité des informations et des conseils fournis ; des produits sur mesure ; un soutien pendant les périodes difficiles ; l'honnêteté et la loyauté ; la prudence ; les conditions d'acceptation²⁵

3.9.Maximiser les données des clients

Parfois, les banques ignorent les grandes quantités de données qu'elles gèrent et ignorent les précieuses sources d'informations à leur disposition, notamment pour faire face à la concurrence. Ainsi, leur analyse marketing est généralement basée uniquement sur des groupes d'utilisateurs et des entretiens en face à face pour recueillir des informations sur les attentes des clients. L'analyse des données sur le comportement des consommateurs est souvent négligée. C'est une occasion manquée car la qualité des informations obtenues à partir de ces données peut être utilisée comme point de départ pour tester des produits, des services et des plans marketing.

Les attentes croissantes des clients, associées à la concurrence accrue des acteurs traditionnels et des nouveaux entrants, incitent les banques à envisager des modèles de parcours client flexibles et des expériences en succursale et en ligne. En formulant des stratégies basées sur les attentes des clients, en mobilisant les équipes et toutes les ressources autour de la stratégie, et en effectuant les évolutions techniques et de gestion des données nécessaires, les banques peuvent s'armer pour faire face à l'avenir exigeant et compétitif.²⁶

Section 04: la concurrence entre les banques publiques algériennes face à la présence de banques étrangères.

Depuis les années 1990, les pouvoirs publics algériens ont engagé un vaste plan de réformes visant à accompagner la transition de l'économie algérienne d'une économie planifiée à une économie de marché. Auparavant, le système bancaire algérien n'était qu'un simple outil de planification et de services centralisés. Il ne jouait qu'un rôle passif dans le

²⁵MIKDASHI Zuhayr. (1998), *Les banques à l'ère de la mondialisation*, édition Economica, Paris, P ;209.

²⁶BERTRANDY Guillaume. (2014), « Maintenir la compétitivité des banques à l'ère du digital », papier (disponible sur le site : <https://www.culturebanque.com/banques/competitivite-banques-digital/>, consulté le 25/05/2021).

financement de l'économie nationale, mais il a connu de nouvelles mutations dans les activités d'intermédiation financière et économique.

4.1.L'implantation des banques étrangères en Algérie

Dans ce contexte, l'élan pour mettre en œuvre le processus de réforme économique de fond a été lancé pour soutenir sa politique globale d'ouverture de son secteur bancaire au marché international. La Loi sur la Monnaie et le Crédit (LMC), promulguée le 14 avril 1990, a donné une nouvelle impulsion. Cette dernière a été exacerbée par la promulgation du décret n°03-11 du 26 août 2003, qui a permis une concurrence progressive au sein du système bancaire, grâce à l'installation de banques et d'établissements financiers en Algérie. Des capitaux privés et étrangers, modifiant ainsi la compréhension en profondeur du paysage bancaire algérien.

Ainsi, l'arrivée des banques étrangères a modifié la structure de l'espace bancaire algérien, elles ont ouvert la porte à la concurrence. Bien que leur intervention sur le marché bancaire local soit limitée, les banques étrangères ont en effet commencé à piétiner l'espace auparavant réservé aux banques publiques, menaçant les banques publiques en introduisant de nouveaux principes de gestion, la diversification des produits et la qualité des services fournis.

La concurrence croissante et la diversification des produits et services bancaires fournis par les banques étrangères ont conduit à une diminution progressive du nombre de clients des banques publiques, car la demande de ces dernières se réveille. Car désormais, ces clients bien informés ont besoin de plus d'efforts et d'attention de la part de leurs banques. En conséquence, les banques publiques sont contraintes de réagir en développant de nouveaux outils et de modifier leurs politiques pour mieux répondre aux besoins des clients²⁷.

4.2.Stratégie de pénétration du marché algérien par les banques étrangères

4.2.1.La stratégie de ciblage de la clientèle et de positionnement

En raison de contraintes économiques et institutionnelles, les banques étrangères ne peuvent pas choisir une stratégie indifférenciée. Ainsi, elles peuvent sélectionner des clients cibles en fonction des choix stratégiques de chaque banque. C'est ainsi que la banque d'Al Baraka Bank fonde sa stratégie sur l'intervention directe dans les opérations financées par elle-même. Par conséquent, ses clients sont également considérés comme des partenaires de la banque. Ce dernier a la double mission d'entreprise et de finance dans la création, la

²⁷DJEMAH N, et OUAOUDIA L(2015), « Quelles stratégies des banques publiques algériennes face à la présence des banques étrangères », *revue DIRASSAT*, Université de Laghouat, Vol 6. N0 2, P.261.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

transformation, la location et la commercialisation de patrimoine, en tant que copropriétaire et colocataire de ses partenaires.

D'autre part, BNP Paribas El Djazair et Société Générale Algérie, étant des banques de détail à vocation universelle, elles ciblent tous types de clients, qu'ils soient commerciaux ou privés. Mais cette position s'est développée après de nombreuses années d'existence en Algérie, car au début de l'installation, ces banques ont fait de l'accompagnement des entreprises et des citoyens français résidant en Algérie leurs principaux objectifs.

Cependant, Natixis, qui opère dans le secteur bancaire national depuis 14 ans, limite son intervention aux grandes entreprises qui doivent répondre à certains critères. Cependant, dans le cadre de la coopération avec la Banque Populaire pour étendre sa présence, ce métier s'étendra aux professionnels et aux particuliers.

4.2.2.Politique de formation de qualité

Le deuxième aspect sur lequel s'appuient les banques étrangères pour s'assurer une position concurrentielle rentable, est la formation de qualité de leurs cadres. Dans ce cadre, BNP Paribas a créé le Centre de Développement des Compétences (CDC) à Alger le 9 mars 2005. Depuis le CDC a assuré la formation de près de 100 nouvelles recrues (06 promotion). Comme l'a rappelé MJ Jarry, Président du Directoire de BNP Paribas El Djazair lors de l'inauguration du CDC Center, tous les collaborateurs de la banque ont également bénéficié de la formation spécifique de CDC.²⁸

La formation de ces agents est assurée par des managers seniors et expérimentés affiliés à la banque mère. Cette formation concerne tous les collaborateurs de la banque, même ceux qui ont acquis de l'expérience. A ce propos, ces banques financent les études des bacheliers inscrits au niveau de l'Ecole Supérieure des Banques (ESB).

4.2.3.Développer de nouveaux métiers bancaires

Afin d'offrir plus de services aux clients, la banque utilise toutes ses capacités de développement, c'est pourquoi, à l'exception de la banque de détail, chaque banque a la possibilité de faire des affaires en Algérie. Certaines banques choisissent de louer (aussi appelé crédit-bail, qui est un système de versements, où le client loue le bien tout en ayant le droit de l'acheter à la fin de la période convenue), comme BNP Paribas ou EL Baraka Bank. de la société de leasing, représentant ainsi l'un des axes de leur stratégie de développement.

²⁸Idem, p.262..

Chapitre II :La compétitivité bancaire

En revanche, afin de soutenir les projets d'investissement, les autorités ont décidé de lancer des projets de banque d'investissement. Ainsi, dans le cas des privatisations (BDL) et (CPA), elles constituent une banque publique ouverte aux actionnaires privés. Enfin, elle a réalisé des travaux d'appel d'offres de banques d'investissement internationales, soutenu et assisté plus d'une dizaine de grandes entreprises en Algérie pour finaliser l'ouverture de capital, rechercher des partenaires stratégiques et améliorer la compétitivité.²⁹

4.3.L'apport des banques étrangères pour l'activité bancaire algérienne

Les statistiques montrent que par rapport aux banques publiques (96,7 % en 1999 à 92,6 % en 2008), la part des banques privées dans la collecte de ressources auprès du public est encore faible (3,3 % en 1999 à 7,4 % en 2008).

Actuellement, la part détenue par les banques privées, dans le marché des ressources, reste toujours négligeable (les banques publiques ont réalisé 85,15% des parts de marché pour l'année 2018, contre seulement 14,85% pour les banques privées), et cela est dû au nombre limité de leurs agences. Le principal frein au développement de l'activité des banques privées est constitué par les lenteurs de la procédure d'autorisation d'ouverture de nouvelles agences par la Banque d'Algérie.

Certaines banques continuent de se retrouver, au début de l'année 2012, avec plus d'une dizaine d'agences entièrement équipées et le personnel recruté, dans l'attente de l'autorisation de la banque centrale (à titre d'exemple : BNP Paribas El Djazair, treize (13) agences en attente d'agrément, AGB, une dizaine d'agences en attente d'agrément, depuis près de deux ans pour certaines d'entre elles, etc.).

En 2009, le marché algérien du crédit a connu l'annulation des crédits à la consommation. En particulier, les revenus de plusieurs banques étrangères ont augmenté grâce à la formule du crédit à la consommation. Selon l'Association des Banques et Etablissements Financiers «ABEF», le phénomène des produits bancaires visant à promouvoir la consommation des ménages est d'une grande importance en Algérie (atteignant 100 milliards de DA en 2008), notamment lié à l'automobile et aux biens d'équipement (électroménager et informatique matériel).

Grâce aux crédits à la consommation, la rentabilité et la solvabilité des banques étrangères ont atteint des niveaux sans précédent, avec un taux de croissance annuel très élevé, même en période de crise financière internationale. La part des banques privées dans la

²⁹MEDJKANE.Y et MERZOU.D.A. (2019), *L'ouverture du secteur bancaire algérien à l'investissement étranger*, mémoire de fin de cycle de Master, université MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU. P 48.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

distribution des crédits est passée alors de 100.2 milliards de DA en 2003 à 430.9 milliards de DA.

Cependant, selon la Banque d'Algérie, bien que le gouvernement algérien ait supprimé l'un des produits bancaires importants (le crédit à la consommation), l'allocation des crédits à l'économie par les banques (privées et publiques) a fortement augmenté en 2011 (19,99%). La poursuite de la vitalité du crédit économique en 2011 a fait de l'Algérie l'un des pays émergents à croissance rapide du crédit.

Par ailleurs, avec la création d'une quinzaine de banques étrangères, le système bancaire national a modernisé les moyens de paiement et les systèmes d'information en introduisant les cartes bancaires, les chèques et extraits bancaires standardisés, les identités bancaires en 2005, et la télécompensation.

4.4. Les stratégies des banques publiques face à la montée des banques étrangères

Malgré la part de marché relativement faible des banques étrangères, leur montée en puissance a commencé à inquiéter les banques publiques car leur enthousiasme marketing et leur très large gamme de produits leur ont permis d'attaquer des marchés auparavant détenus par les banques publiques.

Cependant, face à cette situation, Public Bank reste passive. Bien que la loi n° 90-10 sur La Monnaie et le Crédit donne aux banques publiques les caractéristiques générales, certaines d'entre elles sont plus actives dans certains domaines que d'autres, abandonnant ainsi des segments de marché et les accompagnant dans leurs stratégies de développement. Le comportement passif des banques publiques face à l'agressivité des banques étrangères s'explique, selon des cadres, par la politique de la Banque Centrale d'Algérie: « *nos banques sont soumises aux décisions de la Banque Centrale d'Algérie quant aux agréments fournis pour pratiquer librement certaines activités comme le commerce extérieur, alors qu'elle est moins rigide avec les banques étrangères* »³⁰.

L'attitude de certains responsables bancaires explique aussi cette passivité : ils estiment que les banques étrangères ne sont pas une menace. « *Les banques publiques ne sont confrontées à aucune concurrence. Pour elles, l'enregistrement obligatoire des entreprises du secteur public dans les banques publiques garantit que ces dernières disposent d'une part de marché suffisamment importante pour assurer leur pérennité* ». Tous les responsables ne sont pas d'accord avec ce point de vue et certains pensent que les banques étrangères représentent

³⁰ Idem, p. 50.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

une menace très élevée pour leurs activités. Ces menaces sont principalement liées aux raisons suivantes :

- Elles offrent des services dans des délais plus courts ;
- Elles permettent aux clients de négocier les taux et les tarifs bancaires, ce qui est impossible pour les banques publiques ;
- La sévérité dans l'exécution des opérations bancaires ;
- L'utilisation des systèmes d'informations modernes ;
- Elles disposent de meilleures formations du personnel ;
- Elles utilisent des technologies plus performantes ;
- Elles sont assez expérimentées et dotées de nouvelles techniques ;
- Elles accordent beaucoup d'importance au marketing bancaire ;
- Elles détiennent un réseau international ;
- Elles sont flexibles et s'adaptent aux changements du marché ;
- Elles ont la possibilité d'accompagner les entreprises dans leurs transactions à l'étranger, ce qui n'est pas le cas pour les banques publiques qui restent uniquement sur le marché national.

Cette sensibilisation aux menaces est très élevée chez certains cadres supérieurs. Pour eux, les banques publiques, habituées à opérer dans un marché régulé et monopolisé, sont tenues de répondre aux évolutions de leur intoxication concurrentielle en adoptant de nouveaux positionnements sur le marché, ce qui doit nécessiter des méthodes de marketing actives et la participation de tous les salariés face au défi.

Malgré cette prise de conscience, son intention n'est pas de mener des actions marketing pour assurer le repositionnement de ces banques, ni de mener des actions bénéficiant aux dirigeants pour les inciter à relever le défi. Les banques publiques adoptent le principe de la Gestion Par Objectifs (GPO), en assignant à chaque branche un objectif à atteindre, ce n'est pas une incitation. Ces objectifs ne sont pas attribués aux salariés, ni liés à des mesures incitatives. Comme l'a souligné un cadre de la BNA, « si le dirigeant de la banque adopte le principe de la gestion des objectifs, en précisant et en réalisant les objectifs de chaque institution, le comportement de l'agent n'aura pas de changement, car le principe d'agence ne s'applique pas. Les agents continuent donc à agir comme de simples managers, du fait que leur salaire ne dépend pas des résultats obtenus par l'agent.

Chapitre II :La compétitivité bancaire

Cependant, pour les banques publiques, parce qu'elles ignorent les règles fixées par la Banque d'Algérie, la concurrence des banques étrangères est déloyale, car elles soulignent que les banques publiques souffrent d'une concurrence déloyale. Les banques étrangères ne respectent pas la prudence imposée par les banques algériennes aux banques publiques. En revanche, ces banques n'exercent leurs activités que dans les affaires à court terme et les domaines les plus rentables, tels que les affaires d'importation et le financement de l'immobilier.

Les banques étrangères ne sont pas obligées de financer les institutions et associations dont les projets ne sont généralement pas bénéfiques aux banques, tels que l'ANSEJ et le projet ANGEM". Toutes les personnes interrogées ont convenu que ces derniers projets sont un fardeau pour les banques publiques. Plusieurs agents ont été mobilisés pour gérer ces dossiers, mais la banque ne s'y intéressait pas, et le taux de recouvrement était très faible.

De plus, contrairement aux banques publiques fortement endettées, les banques étrangères n'ont pas de passif important à gérer car leur implantation sur le marché algérien est récente, ce qui rend leur temps de réponse aux réclamations des clients plus rapide que les banques publiques ; « Ce qui attire les clients vers les banques étrangères, c'est le temps de traitement. La performance de ces banques s'explique par la réduction du nombre de documents à traiter et leurs objectifs et la dématérialisation des dossiers ». ³¹

³¹Idem, p.52

Chapitre II :La compétitivité bancaire

conclusion

Au cours des dernières décennies, les activités bancaires ont été affectées par de profonds changements dans le cadre réglementaire. Le moteur de ces évolutions est venu des changements et de la dérégulation qui ont affecté le système bancaire dans les années 1980, ainsi que des risques croissants dans le contexte de la coordination et de l'internationalisation des banques.

Cette nécessité d'adapter le système bancaire au développement financier international, a conduit les autorités monétaires à actualiser ou renforcer leur supervision bancaire. La base principale de la surveillance prudentielle est d'assurer la stabilité et la solidité du système bancaire.

On peut dire qu'au vu de l'évolution et des mutations que le secteur bancaire a connues ces dernières années, la concurrence devient un domaine privilégié d'analyse quantitative. Dans ce contexte, l'objectif de ce chapitre est de souligner l'impact d'une concurrence accrue sur le comportement stratégique des banques.

Les banques sont affectées par de nombreux facteurs qualitatifs, soient internes, tels que les effets de gestion, les effets d'échelle, les économies d'échelle, les effets structurels et les effets quantitatifs, soient externes, tels qu'un environnement réglementaire économique concurrentiel.

Chapitre III :

Etude et analyse des résultats de l'enquête

Introduction

Ce chapitre présente spécifiquement le cas pratique de ce mémoire. Il est scindé en deux sections, traitant l'état des lieux de la technologie bancaire actuelle dans la première, puis les coûts de gestion et moyens de paiement, dans la deuxième.

Cependant, pour mieux répondre à notre problématique de recherche à travers ce chapitre, il est important d'expliquer certains éléments qui nous ont permis d'aborder, de suivre et de réaliser notre objectif, tels : la méthodologie de recherche et de travail, les modalités d'approche et les difficultés rencontrées, ainsi que les outils utilisés.

❖ **Méthodologie de recherche**

Nous avons suivi une méthodologie basée sur une étude exploratoire de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia. Ainsi, nous avons eu recours à deux types d'instruments de collecte de données : un entretien direct avec le personnel des banques dans un premier temps, puis par questionnaire, composé de 44 questions ouvertes et fermées, distribué à vingt (20) agences bancaires (privées et publiques) de la wilaya de Bejaia, dans un deuxième temps.

Nous avons effectué notre enquête de terrain entre le 06 juin et le 01 juillet 2021, et nous considérons, d'après nos entretiens, que notre échantillon final de seize (16) banques est représentatif, du fait que les différentes agences suivent la politique de l'agence mère, donc la même stratégie sur le plan national.

Le choix de cette méthodologie est très pertinent pour ce genre d'études. Elle peut nous aider à confirmer, ou à infirmer, notre question de départ et à mieux comprendre l'impact que peut avoir l'introduction des technologies de l'information et de la communication sur les innovations bancaires.

❖ **Les modalités d'approche et difficultés rencontrées lors de l'enquête**

Lors du choix du thème de ce mémoire, nous avons mené un travail de recherche et de prospection afin de définir la meilleure approche qui répondra le mieux aux questions posées. Nous avons pu obtenir des réponses auprès de la majorité des agences bancaires (seize). Mais, nous avons eu quelques difficultés pour réaliser ce travail, et la première est sûrement l'obtention d'un rendez-vous pour un entretien ; les opérateurs susceptibles de répondre à nos questions sont difficiles à approcher.

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

L'autre difficulté rencontrée pour réaliser ce travail est forcément d'ordre stratégique. Les banques ne souhaitent pas dévoiler certaines informations liées à leur fonctionnement, ce qui est compréhensible. Elles sont hésitantes à fournir des renseignements relatifs à leur stratégie adoptée et les politiques suivies dans un souci de confidentialité et de concurrence.

❖ Les outils utilisés

Dans le cadre de ce travail de recherche, nous avons élaboré un questionnaire et l'avons distribué aux banques de notre échantillon, composé de vingt (20) banques privées et publiques de la wilaya de Béjaïa, afin d'observer et de mieux comprendre l'impact des nouvelles technologies sur le fonctionnement des banques. Cette tâche n'était pas facile, car les banques ne se prêtaient pas à cet exercice aussi facilement que dans d'autres milieux. Par conséquent, nos questions devaient être formulées de manière à obtenir le maximum d'informations exploitables, puis les traiter à l'aide du logiciel SPHINX IQ. C'est un outil qui est spécialisé dans ce genre d'études, il permet de concevoir le questionnaire et de saisir manuellement et de façon automatique les réponses recueillies.

Section 1 : Etat des lieux de la technologie bancaire actuelle

L'intégration de nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le fonctionnement des banques est devenue une stratégie indispensable pour être plus performant et faire ainsi face à la concurrence. Cependant, parmi les facteurs clés de réussite d'une banque est de construire un réseau de confiance vis-à-vis de ses clients, ce qui implique que l'intégration des TIC devra prendre en compte cette dimension.

Dans cette première section, nous allons nous intéresser à deux points essentiels : l'impact et l'importance de l'usage des TIC dans les banques. Ainsi, nous allons essayer de fournir une analyse et une interprétation des résultats de données et d'informations recueillies auprès des agences bancaires qui ont répondu à notre questionnaire et aux entretiens directs avec leurs agents spécialisés. Tous les tableaux et figures représentent une réponse à une ou plusieurs questions (croisement de questions) du questionnaire. Ceci est réalisable grâce au logiciel SPHYIX IQ, qui permet de mieux appréhender la recherche de terrain.

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

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

Dans ce premier point, nous allons exposer notre échantillon d'étude, la nature des agences bancaires qui le composent, ainsi que les TIC dont elles disposent.

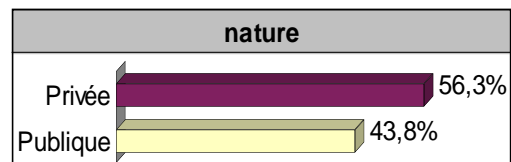
Tableau n°1 : Les banques ayant répondu au questionnaire

Nom de la banque	Réponses
Société Générale Algérie	OUI
Houssing Banque	OUI
ABC Bank	OUI
FRANSABANK	OUI
CNEP Bank	OUI
CPA Bank	OUI
NATEXIS Bank	OUI
BEA Bank	OUI
EL Baraka	OUI
Trust Bank	OUI
BDL Bank	OUI
AL SALAM Bank	OUI
BNP Paribas	OUI
BNA Bank	OUI
BADR Bank	OUI
Algeria Gulf Bank	OUI
Total	16/16

Source : Etabli à partir de notre enquête de terrain

Selon le tableau, le nombre de banques ayant répondu au questionnaire est de seize (16) banques. Et d'après la figure n°1, ces banques se répartissent en 56,3% de banques privées et 43,8% de banques publiques. Ainsi, il existe dix (10) banques privées et six (06) banques publiques dans notre échantillon de recherche.

Figure n°1: Répartition des banques par nature



Source : Réalisée à partir du logiciel Sphinx IQ

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

Le développement des TIC constitue l'une des principales sources de soutien à la croissance de l'activité à long terme. Elles influencent fortement la nature des biens produits. Le tableau ci-dessus nous montre le degré d'intégration des TIC dans leur système.

Tableau n°2 : Les technologies dont disposent les banques

Les TIC que dispose la banque		
	Nb	% obs.
Un réseau de distribution et guichet automatique(DAB/GAB)	16	100,0%
Un réseau de paiement électronique chez les commerçants	16	100,0%
Un réseau de carte bancaire	16	100,0%
Un réseau SWIFT	16	100,0%
Un réseau internet	16	100,0%
Autres	9	56,25%
Total	16	

Source : Etabli à partir du logiciel Sphinx IQ

Ce tableau montre que toutes les banques (publiques et privées/étrangères) ont des distributeurs et des réseaux automatiques (DAB/GAB). De plus, nous avons remarqué que toutes les banques (100%) ont des réseaux « Internet », "SWIFT", de monétique pour les commerçants, ainsi qu'un réseau de cartes bancaires.

Cependant, neuf banques (56,25%) de notre échantillon déclarent disposer d'autres TIC, qu'on développera dans le tableau n°3.

En effet, ces dernières années, plusieurs banques ont introduit de nouvelles technologies afin de mieux s'intégrer dans la société et d'améliorer les services. Parmi ces services : le E-Banking, des logiciels de gestion des produits bancaires, la mise en place d'une version DELT plus récente et adaptée aux opérations bancaires avec une ergonomie, etc.

Le tableau n°3 nous résume certaines nouvelles technologies introduites par certaines banques de notre échantillon, comme suit :

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

Tableau n°3 : Autres nouvelles technologies introduites

Les banques	Les TIC introduites
HOUSING BANK	- Le E-Banking, E-Mailing, SMS-Banking.
BANK ABC	- Différents logiciels de gestion des produits bancaires.
BADR Bank	-Le E-domiciliation bancaire.
Société Générale Algérie	-Le recours à une nouvelle version DELTplus adaptée aux opérations bancaires avec une ergonomie ; plusieurs produits BAD : messagipro-SGANET, messagipro-SWIFT, SOGELINE.
CNEP Banque	- Service E-Banking.
BNP PARIBAS	- La banque en ligne.
CPA Banque	-E-D-I; NUMEX; CNIS;E-Banking.
GULF Bank Alegria	-Pré-domiciliation en ligne ; AGB en ligne.
BNA	OUTLOOK

Source : Etabli à partir du logiciel Sphinx IQ

I.2. Importance de l'utilisation des TIC

Dans ce deuxième point, nous allons nous intéresser aux caractéristiques et à l'importance des TIC dans le fonctionnement des banques.

Tableau n°4 : La propriété des TIC

La propriété des nouvelles technologies						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
La propriété de votre banque	1	10,0%	0	0,0%	1	06,25%
Résultat de votre association avec d'autres banques	9	90,0%	6	100,0%	15	93,75%
Total	10	58,8%	6	100,0%	16	100,0%

Source : Etabli à partir du logiciel Sphinx IQ

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

Selon les résultats de notre enquête, seulement une banque (BNP Paribas) de notre échantillon déclare que les TIC sont une propriété privée, ce qui démontre les capacités financières du réseau bancaire. Sinon, les autres banques privées ainsi que la totalité des banques publiques estiment qu'elles s'unissent à d'autres banques pour mieux soutenir les résultats des opérateurs économiques.

Cependant, la mise en place d'un site internet au niveau des banques représente un double défi en termes de stratégie multicanal et de stratégie financière. Le fait d'opter pour plusieurs canaux, permet de choisir le canal le plus créateur de valeur pour faire connaître les produits et services offerts à la clientèle.

Tableau n°5 : Hébergement d'un site web

la banque héberge un site WEB						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non	0		0		0	100,0%
Oui	10	100,0%	6	100,0%	16	100,0%
Total	10	100,0%	6	100,0%	16	100,0%

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

La totalité des banques privées et publiques de notre échantillon héberge un site Web. Mais, le taux moyen de connexions à ce site diffère d'une banque à une autre. Ainsi, 50% des banques privées et publiques, déclarent que leur site est fréquenté par plus de 5000 visiteurs par jour, ce qui est considérable si cela se concrétise par des recettes financières.

Tableau n°6: Nombre moyen d'internautes connectés au site web de la banque

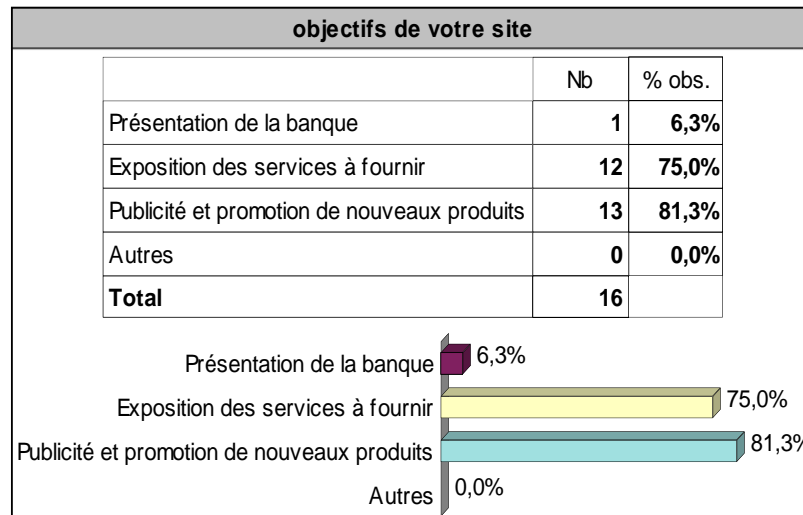
Nombre moyen d'internautes						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 1 000	1	06,25%	0	0,0%	1	06,25%
De 1 000 à 1 999	1	06,25%	0	0,0%	1	06,25%
De 2 000 à 2 999	0	0,0%	1	06,25%	1	06,25%
De 3 000 à 3 999	2	12,5%	0	0,0%	2	12,5%
De 4 000 à 4 999	2	12,5%	1	06,25%	3	18,75%
5 000 et plus	4	25,0%	4	25,0%	8	50,0%
Total	10	62,5%	6	37,5%	16	100,0%

Source : Etabli à partir du logiciel Sphinx IQ

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

Les banques d'aujourd'hui créent un site Web dont le but est de mieux présenter leur banque, présenter les services à fournir, produire de la publicité, ainsi que pour promouvoir de nouveaux produits, comme nous le montre le tableau suivant :

Tableau n°7: Les objectifs de création d'un site internet



Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQd'après notre enquête

La plupart des banques, soit 81,3% de notre échantion, crée un site internet pour des objectifs publicitaires et de promotion de nouveaux produits ; 75% d'entre elles déclarent vouloir surtout exposer leurs services. D'après nos entretiens avec les agents bancaires, ces services sont généralement offerts à leurs clients fidèles et peuvent effectuer des transactions en ligne à tout moment, 7jours/7 et 24H/24.

Face à l'essor numérique, les banques devront redoubler d'efforts pour rester en contact avec leurs clients. Les particuliers abandonnent les succursales au profit d'internet, tandis que d'autres travaillent encore sur des transactions complexes. Pour ceux qui disposent d'une connexion internet, ce canal est exploité pour les modalités suivantes (voir le tableau n°8).

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

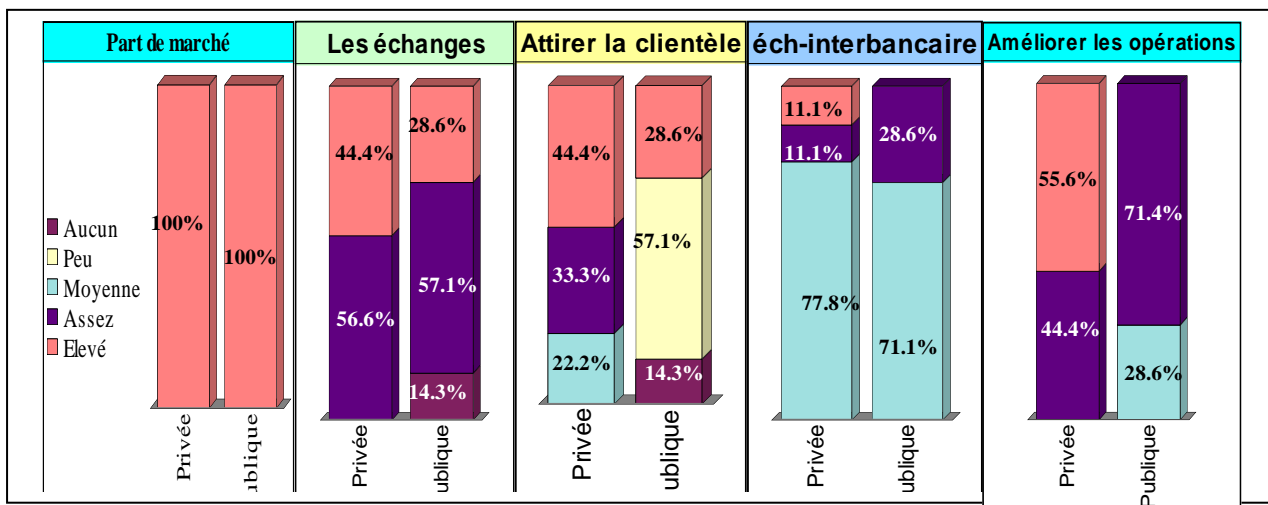
Tableau n°8: Utilisation d'internet via le statut de la banque

L'utilisation d'internet						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Pour télécharger des fichiers (documents, rapports...)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Pour télécharger des logiciels (gratuits ou pas)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Pour rechercher des informations	10	56,3%	6	43,8%	16	100,0%
Consultation courrier électronique	10	56,3%	6	43,8%	16	100,0%
Echange de données avec les coopérants (ou liens avec vos Agences)	10	56,3%	6	43,8%	16	100,0%
Echange de fichiers avec les clients	0	0,0%	4	100,0%	4	100,0%
Diminuer les couts	8	53,3%	6	46,7%	15	100,0%
La présentation de la banque	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Autres	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total des réponses	35	52,2%	32	47,8%	67	100,0%

Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQd'après notre enquête

D'après les résultats obtenus, on constate que toutes les banques utilisent internet pour différentes opérations. Ainsi, les banques privées utilisent davantage ce canal pour : échanger des documents avec les clients, échanger des données avec des partenaires, et réduire les coûts (le taux d'utilisation varie entre 53,3% et 56,3%). Tandis que pour les banques publiques, plus de 43,8% des personnes interrogées ont indiqué que l'utilisation d'internet est davantage destinée à la recherche d'informations, à la consultation de courriers électroniques et au téléchargement de documents (recherches, rapports, documents, etc.). Par conséquent, les banques sont incitées à introduire de nouvelles technologies tout au long de l'année. Pour mieux comprendre leurs motivations, nous avons analysé un échantillon de seize (16) banques et nous avons constaté que la plupart des motivations sont très importantes (voir Figure n°2).

Figure n°2: Motivations d'intégration de TIC



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

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

Comme nous le montre la figure n°2, nous constatons que toutes les motivations des banques sont sur une tendance élevée :

- Banques privées : la plus élevée est de 100 %, où le but est d'augmenter la part de marché, surtout que ces banques sont très en concurrence non seulement entre elles, mais également vis à vis des banques publiques qui monopolisent le marché Algérien. Les motivations les plus faibles d'intégration de TIC représentent un taux de 11.1 %, ce qui est surprenant du fait qu'elles soient liées à l'amélioration des transactions interbancaires. Autres motivations varient entre 44.6% et 55,6%, elles ont comme intérêt d'améliorer les opérations bancaires et d'intensifier la communication avec les clients.
- Banques publiques : la motivation la plus élevée, représentant un taux de 100 %, est également pour augmenter la part de marché, alors qu'elles monopolisent complètement le marché Algérien, du fait de la confiance qu'elles procurent à leurs clients, par leur nature de banques d'Etat. Les motivations les plus faibles d'intégration de TIC au sein des banques, représentent un taux de 28.6 % et c'est pour attirer et améliorer les échanges avec les clients.

Donc, l'introduction de technologies de l'information et de la communications entraîne des changements fondamentaux dans tous les paramètres des jeux compétitifs. Ainsi, l'innovation confère à la banque un avantage concurrentiel et une part de marché plus importante. Mais, selon notre enquête, seulement 6.3% des banques interrogées déclarent s'adapter facilement aux mutations technologiques importées (voir le tableau n°9 ci-dessous).

Tableau n°9 : Adaptation aux mutations des TIC

Adaptation aux mutations technologiques		
	Nb	% cit.
oui	1	6,3%
non	15	93,8%
Total	16	100,0%

Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQd'après notre enquête

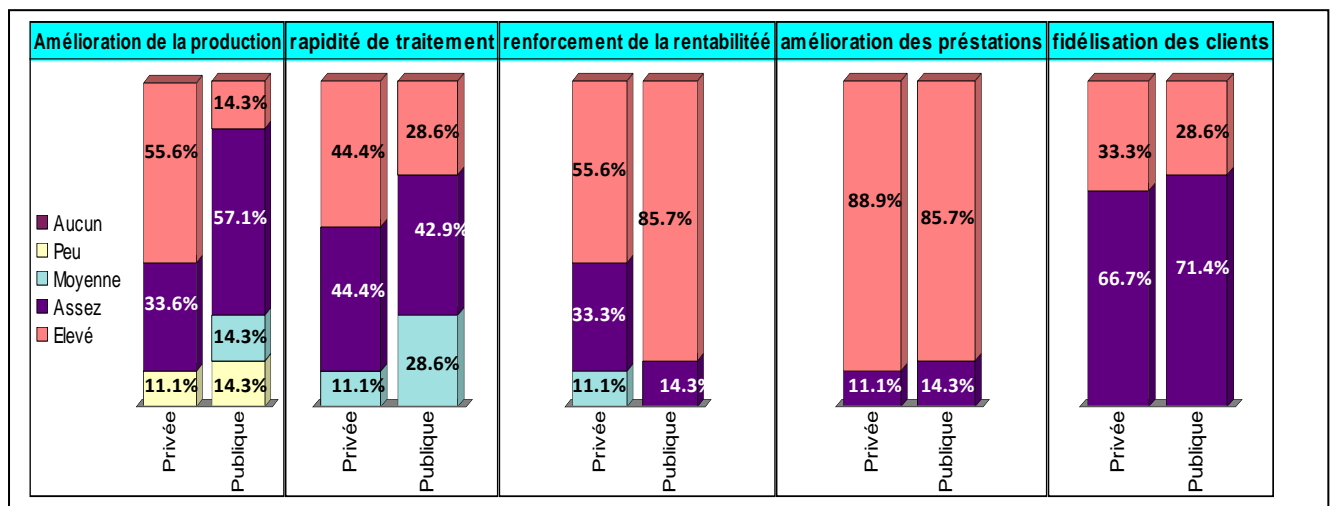
Nous constatons que la majorité (93,8%) des banques interrogées affirment trouver des difficultés d'adaptation aux nouvelles technologies, ce qui implique la nécessité pour les utilisateurs de s'adapter fréquemment à la situation afin d'atteindre les objectifs de la banque. Pour cela, il faut identifier et s'habituer aux équipements techniques, suivre des formations sur l'utilisation des matériels et logiciels de travail, et faire évoluer le cadre organisationnel, les pratiques et les procédures d'approche et de travail qui s'y rapportent

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

Après le temps d'adaptation aux évolutions technologiques, vient le temps de la satisfaction d'introduire les TIC dans les banques. L'enquête a révélé que 85.7% des banques interrogées estiment être satisfaites du fait de l'amélioration de leur rentabilité, ainsi que de la qualité des prestations qui ont permis de fidéliser leur clientèle. En ce qui concerne les banques privées, 88.9% d'entre elles assurent être satisfaites de la qualité des prestations fournies. 55.6% des banques sont satisfaites de leur rentabilité, réalisée grâce à l'amélioration de leur production.

Pour certaines banques, elles considèrent qu'il est trop tôt d'évaluer concrètement ces objectifs. Malgré l'introduction de nouvelles technologies, l'intégration et l'adaptation à ces changements demande plus de temps, donc elles sont peu ou pas satisfaites.

Figure n°4 : Les satisfactions de l'introduction des TIC



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

Ces études, au préalable, sont primordiales pour une banque avant d'introduire de nouvelles technologies. Selon notre enquête, la totalité des banques (publiques et privées), soit 100% de l'échantillon, sont favorables pour des procédures d'études (voir tableau n°10).

Tableau n°10 : Etudes d'implication préalables

Etudes d'implication préalables		
	Nb	% cit.
oui	16	100,0%
non	0	0,0%
Total	16	100,0%

100,0%

0,0%

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

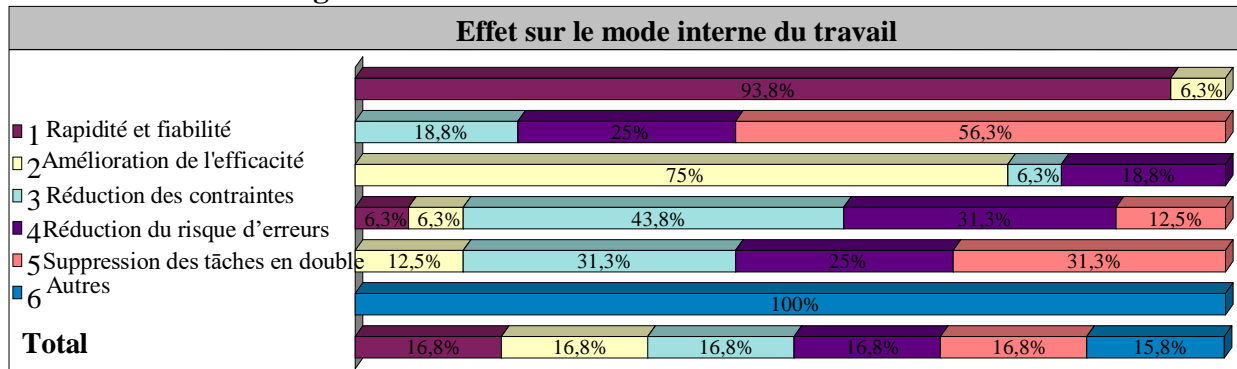
Les banques réalisent ces études d'impact, en faisant appel et en appuyant sur le Conseil de gouvernance (ABC Bank), la structure centrale chargée d'études (BADR Bank), les

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

départements d'informatique et d'opérations bancaires (Société Générale Algérie), une équipe de projet central (CPA Bank), ou directement par la Centrale (Gulf Bank Algeria).

L'impact des TIC sur la productivité est très important pour les banques, mais il existe également d'autres avantages les modes de travail interne (voir la figure n°5).

Figure n°5 : Effet sur le mode interne du travail



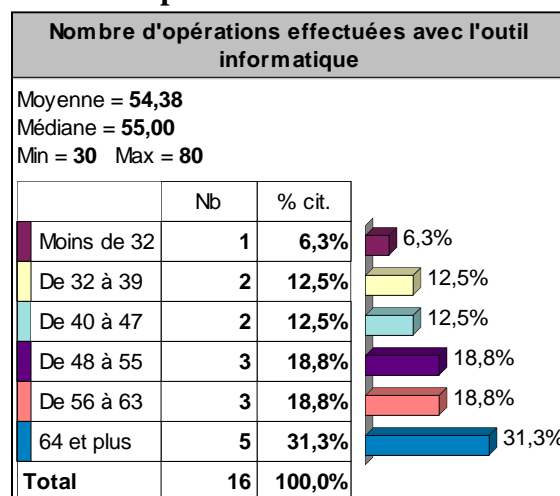
Réalisée par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

La majorité des réponses des banques, soit un taux de 93.8%, assurent que l'impact des TIC réside dans la rapidité et la fiabilité des opérations liées à leur activité, alors que 75% d'entre elles penchent pour l'amélioration de l'efficacité des TIC sur leurs résultats. D'autres réponses varient entre la réduction de la contrainte de la présence physique derrière un bureau, la réduction du risque d'erreurs, ainsi que la suppression des tâches en double.

➤ Avec l'outil informatique

Grâce aux TIC, les banques peuvent effectuer plusieurs opérations par jour, et le temps moyen de traitement est rapide et efficace (voir tableau n°11).

Tableau n°11: Nombre d'opérations effectuées avec l'outil informatique

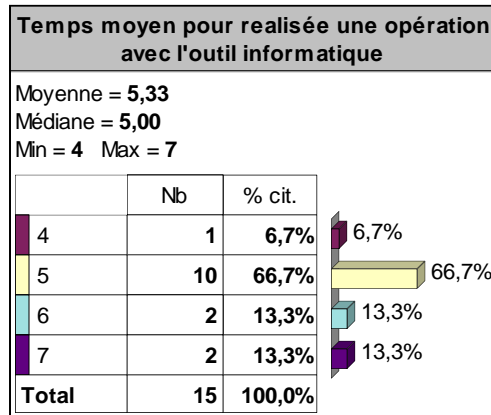


Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

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

On constate que les banques enregistrent, en moyenne, environ 55 opérations par jour en se servant de l'outil informatique ; le temps moyen de traitement est de 5 minutes par opération (voir le tableau n°12).

Tableau n°12 : Temps moyen pour réalisée une opération avec l'outil informatique



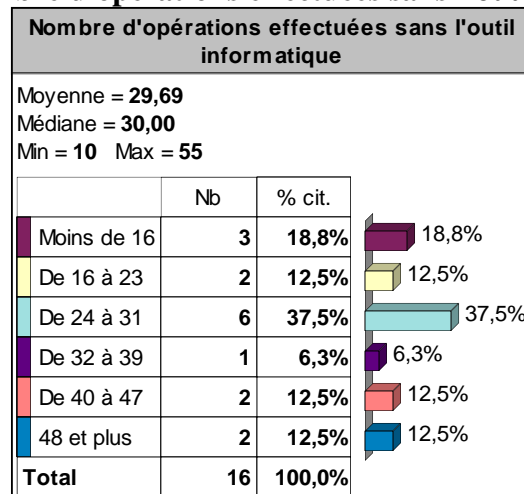
Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

D'après ce tableau, la majorité des banques, soit 66.7%, réalisent leurs opérations dans une durée moyenne de 5 min par opération. Pour les autres banques, le temps moyen est estimé entre 4 à 7 min par opération.

➤ Sans l'outil informatique

Pour réaliser l'importance des TIC, nous avons demandé aux banques d'estimer le nombre d'opérations effectuées par jour, ainsi que le temps moyen de traitement sans avoir recours à l'outil informatique (voir les tableaux n°13 et n°14).

Tableau n°13 : Nombre d'opérations effectuées sans l'outil informatique

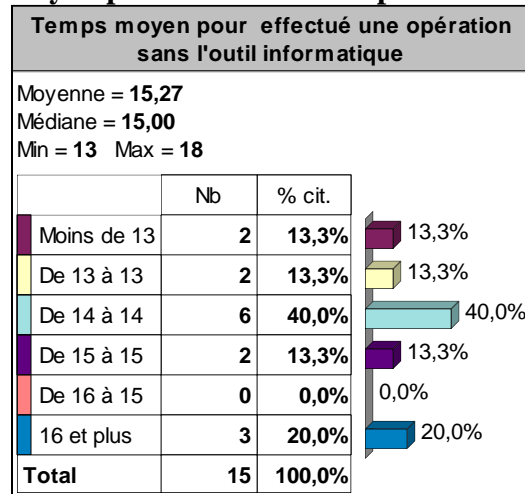


Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

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

On constate que la majorité des banques (37,5%) réalisent, en moyenne, environ 30 opérations par jour sans se servir de l'outil informatique. Le temps moyen consacré au traitement des opérations est de 14 minutes par opération, soit 40% de notre échantillon, alors que pour le reste des banques cela varie entre 13 à 18 minutes par opération (voir les tableaux n°13 et n°14).

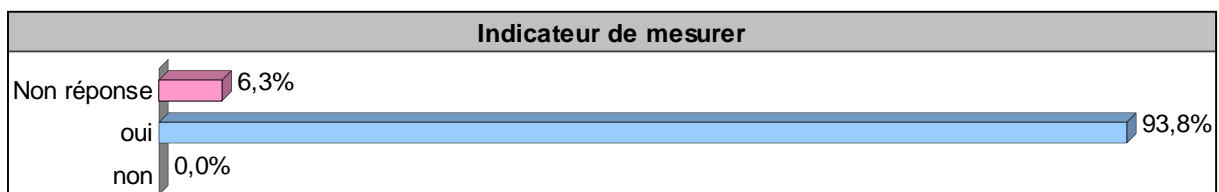
Tableau n°14: Temps moyen pour effectué une opération sans l'outil informatique



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

Par ailleurs, toutes les banques (100%) affirment disposer d'indicateurs permettant de mesurer cet impact (voir la figure n°6).

Figure n°6: Indicateurs de mesure



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

Les résultats de notre enquête de terrain confirment que quinze banques sur seize, soit un taux de 93,8%, disposent d'indicateurs de mesure de l'impact et de l'importance des TIC. Parmi ces indicateurs, elles ont cité: l'augmentation du nombre de la clientèle ainsi que le nombre d'opérations bancaires réalisées par jour/semaine/mois (FRANSABANK), l'augmentation de la demande clientèle pour leurs produits (Société Générale Algérie), ainsi que l'évolution de la productivité et du portefeuille clients (CPA).

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

Tableau n°15 : La perception des TIC

La perception des TIC				
	Privée		Publique	
	N	% cit.	N	% cit.
Une charge pour la banque	0		0	
Une ressource stratégique de la banque	9	60,0%	6	40,0%
Un gain	5	55,6%	4	44,4%
Une perte	0		0	

Perception	Privée (%)	Publique (%)
Une ressource stratégique de la banque	60%	40%
Un gain	55,6%	44,4%

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

Les réponses collectées auprès de notre échantillon d'enquête, ainsi que les entretiens effectués avec leurs opérateurs nous ont permis de faire une petite synthèse sur le point de vue des banques au sujet des TIC (Tableau n°15) :

- Pour les banques publiques : Globalement, 44.4% de ces banques considèrent les TIC en étant une source de gain, alors que 40% d'entre elles les considèrent comme étant une ressource stratégique pour faire face à la concurrence à travers l'innovation.
- En ce qui concerne les banques privées : Globalement, ces banques pensent l'inverse des banques publiques. Ainsi, 60% de ces banques considèrent les TIC comme une ressource stratégique, alors que 55.6% d'entre elles les estiment comme étant une source de gain. Cela s'explique par l'investissement engagé dans l'entretien et la maintenance du matériel informatique et haute technologie, ainsi que dans la formation des employés pour s'adapter aux TIC et à la maîtrise des outils.

En somme, nous pouvons constater que le rôle de la technologie dans le fonctionnement des banques est très important. Voilà pourquoi dans notre enquête, la plupart des banques ont donné leur avis personnel concernant ce rôle, ainsi que les différences les unes par rapport aux autres. Pour Fransabank et BNA, il s'agit de gain de temps, alors que pour la BDL et la CNEP, la technologie leur permet d'améliorer leur performance, d'augmenter la vitesse de traitement des opérations et réduit les risques d'erreurs. En ce qui concerne le CPA, les TIC jouent plusieurs rôles, tels que le développement et l'évolution de la part de marché, la sécurité opérationnelle et la fidélisation de la clientèle, le fonctionnement automatisé ainsi

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

que la gestion fiable de l'information. Enfin, pour Algeria Gulf Bank, le rôle important des TIC est qu'elles permettent une économie de temps et d'argent.

Section 2 : Coût de gestion et moyen de paiement

Dans cette section, nous allons essayer d'analyser les résultats liés aux données recueillies de la deuxième partie du questionnaire distribué aux banques de notre échantillon. Ainsi, nous allons traiter les points suivants : le poids du budget de l'investissement en informatique dans les banques, le contrôle de la performance du système informatique, le développement du système informatique, l'importance de la sécurité informatique, ainsi que le coût des différents moyens de paiement.

II.1 Poids du budget « investissement en informatique »

Les banques cherchent à créer de la valeur en mettant en place des systèmes d'information qui génèrent des bénéfices tangibles et intangibles. Pour cela, ils continuent d'investir dans les systèmes d'information pour améliorer leurs performances et produire des résultats.

Tableau n°16: Estimation de la part des investissements liés à l'informatique et réseaux, par rapport au budget global des banques.

Estimation des investissements informatiques						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
<5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Entre 5% et 10%	9	56,3%	6	37,5%	15	93,8%
Entre 10% et 20%	0	0,0%	1	6,3%	1	6,3%
Entre 20% et 30%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Entre 30% et 40%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Entre 40% et 50%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
>50%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%

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

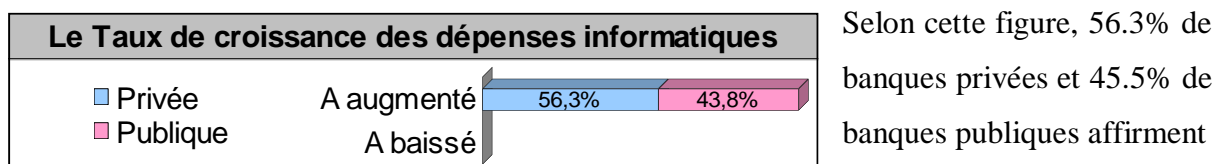
D'après le tableau n°16, 56.3% des banques privées et 37.5% des banques publiques avouent avoir consacré entre 5% et 10% de leur budget global à des investissements technologiques. Seule la BEA consacre une part plus importante, située entre 10% et 20% de

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

son budget global. De plus, ces banques ont introduit d'importants investissements pour la mise en place d'un système électronique de compensation des chèques et des effets.

Pour gagner plus de croissance, les banques ont recours à un support plus moderne, mais plus coûteux également, qu'est le système informatique. La croissance de ces investissements a été exponentielle ces dernières années.

Figure n° 7: Evolution du taux de croissance des dépenses informatiques au niveau des banques de la ville de Bejaïa



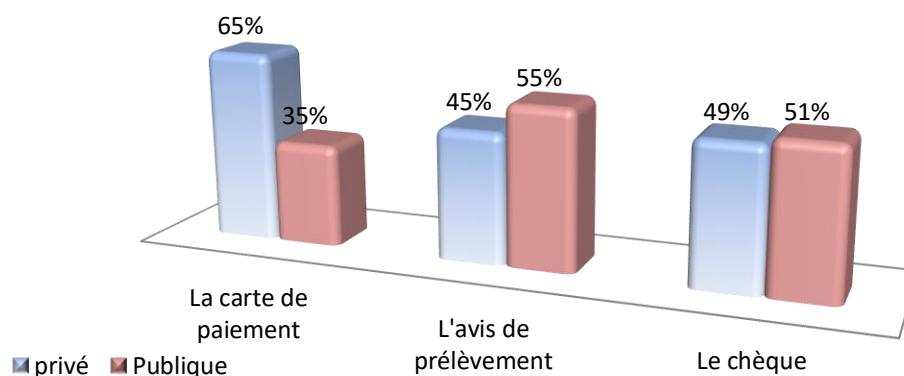
Source : Réalisée par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

l'augmentation de ce taux au cours de ces dernières années. Cette évolution peut être liée soit à un souci des banques de vouloir maîtriser davantage le coût de leurs investissements dans un contexte de marges bénéficiaires réduites, soit à une maturation des systèmes informatiques ; certains établissements considèrent que l'essentiel des investissements a été déjà réalisé.

II.2 Le coût des différents moyens de paiement

Les deux figures suivantes vont nous permettre de réaliser les différents moyens de paiement existants au niveau des banques ainsi que leur coût.

Figure n° 8: Moyens de paiement le plus automatisé



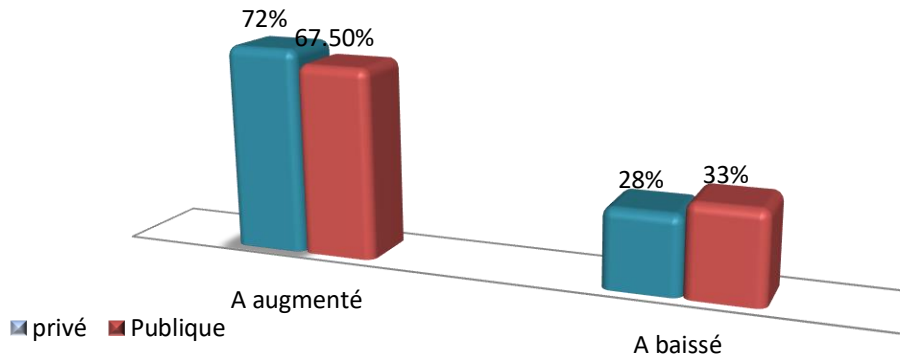
Source : Réalisée par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

D'après la figure n°8, 65% des clients des banques privées préfèrent l'utilisation de la carte de paiement en premier lieu, contre 35% des clients des banques publiques. Egalement, 51% des banques publiques, contre 49% des banques privées, préfèrent utiliser

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

le chèque. Ainsi, on peut déduire que les banques privées privilégient des contacts à distance avec leurs clients, tandis que les banques publiques, favorisant les chèques, préfèrent les accueillir physiquement.

Figure n°9 : Coût du moyen de Paiement



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

D'après la figure n°9, le coût des moyens de paiement a augmenté de 72% pour les banques privées, contre 67.5% pour les banques publiques questionnées. Par contre, 28% des banques privées déclarent avoir baissé le coût moyen de paiement, ce qui représente un taux de 67.5% pour les banques publiques.

Tableau n°17 : La hausse et la baisse du coût unitaire par an

	Nb	%obs
<1%	0	0,0%
Entre 1% et 3%	4	25%
Entre 3% et 5%	9	56.25%
Entre 5% et 7%	3	18.75%
>7%	0	0,0%
TOTAL	16	100%

D'après les résultats de l'enquête, la majorité des banques ont déclaré une augmentation du coût unitaire entre 3% et 7%. D'autres banques (4) ont affirmé une baisse entre 1% et 3% du coût unitaire par an.

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

II.3 Importance de la sécurité informatique

La technologie a doté les banques d'outils de plus en plus puissants. D'une part, elles ont amélioré leur compétitivité, leur rentabilité et leur productivité, et d'autre part, l'informatisation des banques a accru leur vulnérabilité.

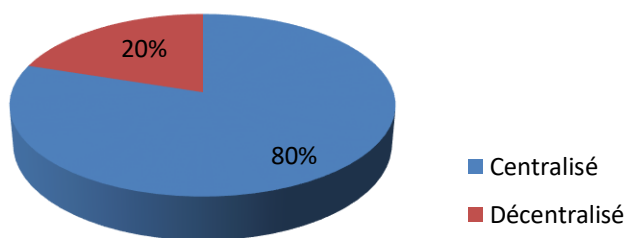
Tableau n°18: Programme de formation en interne de l'outil informatique

Programme de formation informatique		
	privée	Publique
OUI	67.3%	43.8%
NON	32.7%	56.2%
TOTAL	100%	100%

Source : Etabli d'après notre enquête

D'après le tableau, 67.3% des banques privées et 43.8% des banques publiques disposent d'un programme de formation en interne de l'outil informatique. Un pourcentage important (56.2%) de banques publiques a répondu négativement à la question et la raison avancée réside dans le coût de cette opération qui baisserait le résultat net et donc leur compétitivité.

Figure n°10 : Nature du réseau informatique



La sécurité des réseaux informatiques a deux propriétés. Cependant, selon notre enquête, 20 % des banques déclarent que la nature de leur réseau informatique est décentralisée, contre 80% estimant que ce réseau est de nature centralisée.

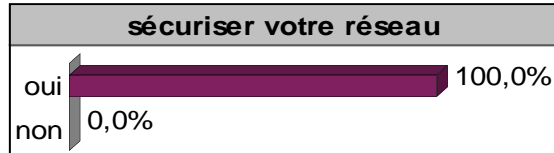
Source : Réalisée par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

La sécurité des systèmes d'information est une préoccupation dans tous les domaines. Elle nécessite une méthode d'organisation et une analyse des risques à la mise en œuvre des moyens et procédures pour assurer : la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité d'informations, ainsi que la protection antivirus. Pour cela, la plupart des banques s'appuient

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

sur des dispositifs de sécurité pour protéger leurs réseaux, soit en utilisant des logiciels adaptés aux menaces, tels que les virus, soit via des services spécialement conçus à cet effet.

Figure n°11: Sécurisation du réseau



D'après notre enquête, la totalité des banques (100%) sécurisent leur réseau, et le département informatique veille au quotidien à la surveillance

Source : Réalisé par le logiciel Sphinx IQ

du réseau (Société Générale). D'autres banques ont cité d'autres systèmes, tels que: l'autorisation d'accès spécifique, contrôle d'action et protection incendie, codification des compétences, répartition par niveau de responsabilité (pour le CPA), un programme de protection des données en utilisant des logiciels nommés : Par Feu Windows, Kaspersky et Point 10 (pour la BADR), assurance de la sécurité du réseau par la centralisation (pour BNA et AGB), ainsi que DGA / Système d'information centralisé (pour la CNEP).

II.4. Développement du système informatique

D'après le tableau n°19 et les entretiens qu'on a eus avec les agents bancaires, le système informatique est développé au sein de leur agence. C'est-à-dire, que la plupart des banques ont beaucoup, ou moyennement, investi dans son développement. Selon la banque en question, la stratégie de développement du système d'information repose sur plusieurs critères déterminés par leurs choix.

Tableau n °19 : Critères stratégiques de développement

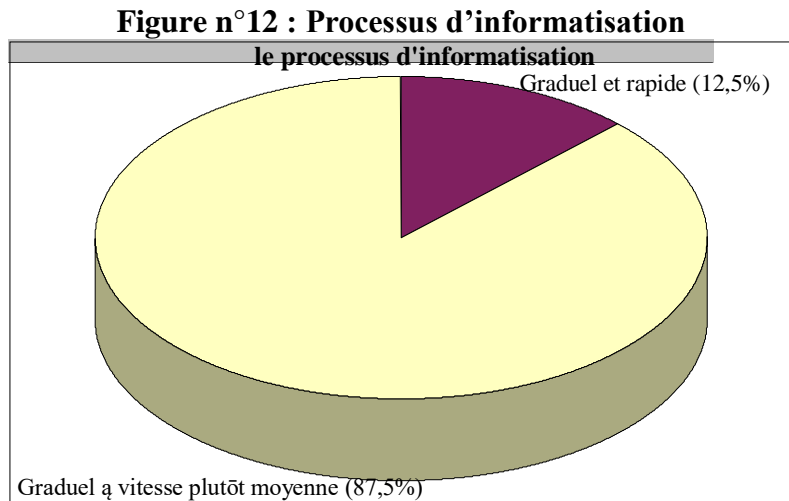
Critères stratégiques de développement						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Réalisation d'une économie d'échelle	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
Assurer une plus large diffusion des produits et services	10	56,3%	6	43,8%	16	100,0%
Modernisation	5	62,5%	3	37,5%	8	100,0%
Autres	0		0		0	100,0%
Total	14	56,0%	11	44,0%	25	100,0%

Source : D'après notre enquête de terrain

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

Nous constatons que le critère stratégique de développement le plus avancé par toutes les banques est la diffusion de façon plus large des produits et services (56,3 % pour les banques privées et 43,8 % pour les banques publiques).

Cependant, 12,5% des banques ont connu un processus d'informatisation graduel et rapide, ce qui représente 2 banques sur 16, contre 87,5% de banques qui ont connu un processus d'informatisation graduel à vitesse plutôt moyenne.



Source : Réalisée par le logiciel Sphinx IQ selon notre enquête

Par ailleurs, les banques sont toujours prêtes à introduire de nouvelles technologies pour améliorer leur quotidien. Ainsi chaque banque investit un budget d'informatisation (matériel et logiciel) selon leurs stratégies et objectifs.

Tableau n°20 : Budget annuel réservé à l'informatisation du système bancaire

budget à l'informatisation %		
Moyenne = 9,56		
Médiane = 9,50		
Min = 7 Max = 15		
	Nb	% cit.
Moins de 8	2	12,5%
8	4	25,0%
9	2	12,5%
10	5	31,3%
11	0	0,0%
12 et plus	3	18,8%
Total	16	100,0%

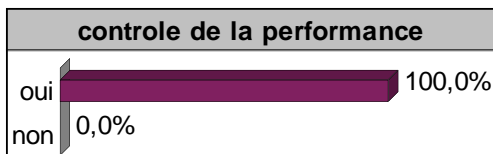
D'après ce tableau, trois banques (BNP, SGA et BEA) consacrent le pourcentage le plus élevé de leur budget annuel à l'informatisation du système bancaire (entre 12% et 15%); sept banques lui consacrent en moyenne 9.56% de leur budget; six banques consacrent le minimum (entre 7% et 8%) de leur budget annuel à l'informatisation du système bancaire.

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

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

Le développement de la micro-informatique et son utilisation sont devenus critiques pour les banques, ce qui a entraîné une augmentation des risques techniques et informatiques, incitant ainsi les banques à surveiller les performances de leur système.

Figure n°13 : Le contrôle de la performance



D'après les résultats de l'enquête, la totalité des banques interrogées (16 banques) contrôlent la performance de leurs systèmes,

Source : Réalisé par le logiciel Sphinx IQ

Tableau n°21 : Déroulement du contrôle du système.

Déroulement du contrôle		
	Nb	% cit.
Non réponse	5	31,3%
Annuellement	0	0,0%
Semestriellement	4	25,0%
Trimestriellement	3	18,8%
Mensuellement	1	6,3%
Autres	3	18,8%
Total	16	100,0%

Selon le tableau, une seule banque vérifie son système de façon mensuelle (BNP) : le contrôle est effectué régulièrement selon les besoins, au niveau de la direction générale. 25% des banques déclarent effectuer des contrôles tous les six mois, tandis que 18,8% d'entre elle l'effectue trimestriellement.

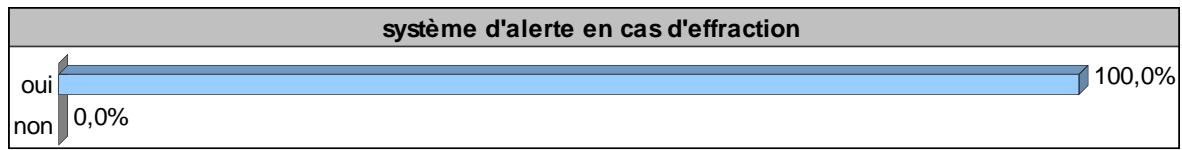
Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ

Ce contrôle comprend de nouveaux outils informatiques et du personnel capable de le concevoir et de l'appliquer pour permettre la mesure, le suivi, la gestion et l'atténuation des risques. Grâce à l'utilisation d'internet, la banque dispose de nouvelles ressources, telles que des logiciels puissants et des antivirus. De plus, les banques utilisent de nouvelles façons de détecter les risques ou les menaces en créant un système d'alerte.

Dans le cadre de cette étude, et sur la base de la question de savoir si vous disposez d'un système d'alerte en cas de cambriolage ou de menace numérique, les résultats de l'enquête sont présentés dans la figure n°14.

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

Figure n°14 : Système d'alerte



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

On constate que 100% des banques déclarent disposer d'un système d'alarme dans leur banque, ce qui permet de dire qu'elles se sont déjà exposées à des risques et menaces numériques. Ainsi, l'investissement dans l'innovation technologique en informatique et télécommunications et l'intégration des opérations automatisées, rendent les banques de plus en plus dépendantes de la continuité de leur système d'information.

En effet, les banques ont toujours été exposées à des risques telles que des erreurs et des fraudes, mais leur importance et la vitesse à laquelle elles peuvent se produire ont radicalement changé, notamment grâce à des systèmes de facturation informatisés couvrant désormais le monde entier sous forme de réseaux interconnectés.

Tableau n°22 : Qualité de la performance du système

Qualité de la performance		
	Nb	%cit.
non	0	0,0%
oui	16	100,0%
Total	16	100,0%

On constate que la totalité des banques ont répondu « Oui » à cette question, ce qui signifie qu'elles pensent que cette performance est bonne.

Source : D'après notre enquête de terrain

Les experts informatiques sont engagés dans le développement continu des systèmes d'information de la banque en fonction des objectifs stratégiques et des évolutions technologiques et réglementaires. Ils doivent être vigilants sur la gestion des risques liés à l'utilisation de l'informatique. Le responsable qualité contribue à l'amélioration des processus internes de l'entreprise.

Tableau n°23 : Nombre d'informaticiens sollicités

nombre d'informaticiens		
Moyenne = 10,56		
Min = 6 Max = 25		
	Nb	% cit.
Moins de 9	5	31,3%
De 9 à 11	6	37,5%
De 12 à 14	4	25,0%
De 15 à 17	0	0,0%
De 18 à 20	0	0,0%
21 et plus	1	6,3%
Total	16	100,0%

D'après ce tableau, entre six et neuf informaticiens sont sollicités par cinq banques ; 37,5% des banques font appel entre neuf et onze informaticiens ; 25% représente une tranche allant de douze à quatorze informaticiens

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

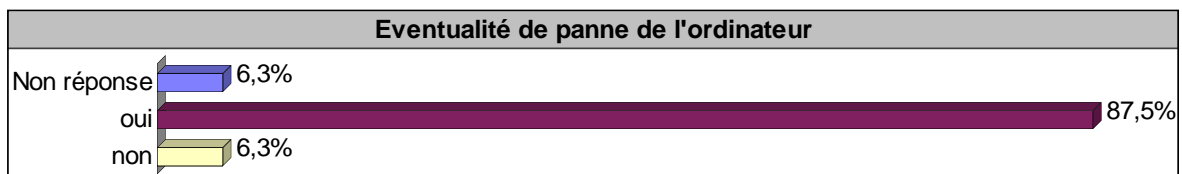
sollicités. Seul la banque BNP PARIBA fait appel à vingt cinq informaticiens, ce qui représente la grande part dans l'effectif de la banque, traduisant ainsi cette information par le niveau d'investigation de la banque

Source : Etabli par le logiciel Sphinx IQ

dans le contrôle du Système et de la sécurité.

Cependant, il nous a été confié que les gains de la production auraient pu être beaucoup plus importants si l'on réduisait le nombre de pannes des outils informatiques que les services bancaires rencontrent lors du traitement des opérations (voir la figure n°15).

Figure n°15 :La panne de l'outil informatique « ordinateur »

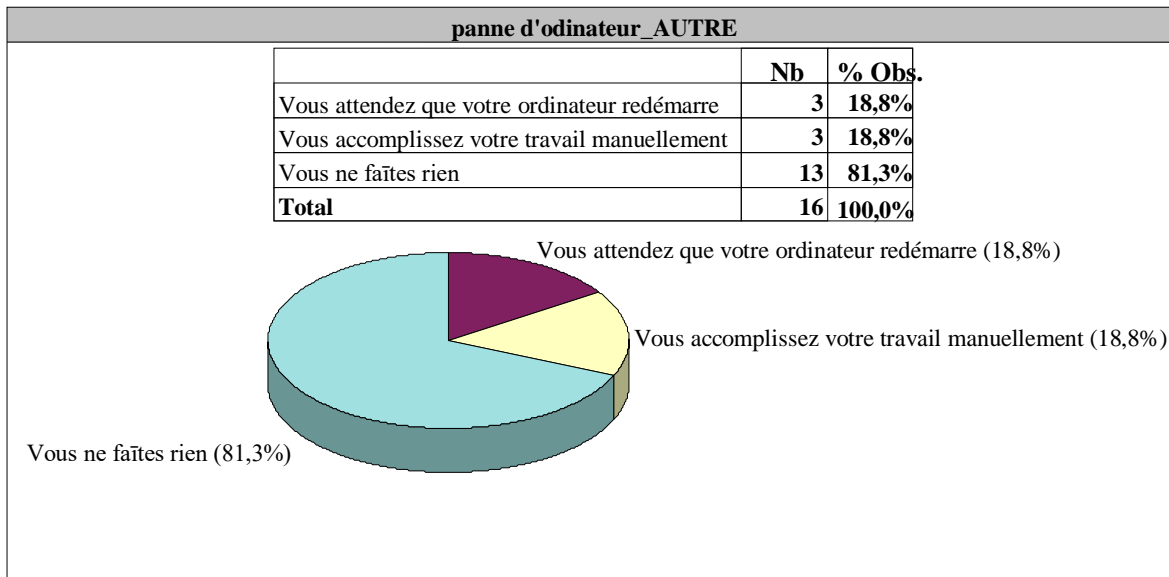


Source : Réalisée par le logiciel Sphinx IQ d'après notre enquête

Cette figure nous explique que 87.5% des banques interrogées disent qu'il arrive que leurs ordinateurs tombent en panne. Parmi ces banques, certaines sont confrontées à des problèmes de panne d'une fréquence d'une fois tous les six mois, alors que d'autres estiment qu'elles sont rarement confrontées à ce problème ; 6.3% des banques n'ont rien signalé alors que 6.3% d'entre elles estiment ne pas se trouver en face d'un tel problème de panne.

En ce qui concerne la réaction de ces banques face à de tels problèmes de panne, 18.8% des services attendent que leurs ordinateurs redémarrent, 18.8% accomplissent leur travail manuellement, alors que pour le reste des banques, représentant 81.3%, les agents bancaires déclarent ne rien faire jusqu'à ce que la panne soit réparée.

Tableau n°24: Réaction lors d'une panne



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

La banque à distance gagne du terrain. De plus en plus, les banques ont des sites web où les clients peuvent non seulement s'informer sur le solde de leurs comptes, mais aussi effectuer diverses opérations. Malheureusement, il n'existe pas de données, et la diversité des définitions complique les comparaisons internationales. On sait quand même que la banque à distance (banque électronique) est particulièrement utilisée à l'heure actuelle. La plupart des banques offrent leurs produits et services principalement, ou exclusivement par voie électronique. La banque électronique est rapidement devenue un élément à part entière de leur stratégie globale. Le nombre de connexions aux services de banque électronique et l'étendue des services ont considérablement augmenté et cette tendance devrait se poursuivre dans les années à venir. En effet, les utilisateurs bénéficient d'un confort, d'une simplicité et d'une rapidité accrue, car ils peuvent désormais accéder à leur banque à tout instant et en tout lieu.

Conclusion

Ce chapitre a été l'occasion pour nous de présenter l'ensemble des résultats issus de notre enquête de terrain. Notre objectif était d'identifier les éléments de réponses relatifs aux pratiques de nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire de la wilaya de Bejaia, ainsi que leur rôle dans l'amélioration de la concurrence et de la compétitivité des banques.

L'analyse et l'interprétation des résultats ainsi que les entretiens effectués avec les différents opérateurs bancaires de notre échantillon, nous ont permis de confirmer l'importance et la contribution des TIC dans la recherche de la performance, élément clé pour être compétitif face à la concurrence, et donc gagner plus de parts de marché dans un contexte intensifié par l'apport technologique et marketing des banques privées, mais où le monopole reste toujours dans les mains des banques publiques. se trouve confronté à une nouvelle dynamique de marché, induite par les banques privées.

Donc, selon les résultats de notre étude, les enjeux des TIC permettent de réaliser plusieurs éléments :

- La carte de paiement est le moyen de paiement le plus automatisé dans les banques de Bejaia, suivi du chèque, puis de l'avis de prélèvement en dernier rang ;
- les TIC facilitent l'accès à l'information, la circulation de l'information entre les services, les partenaires et les clients ;
- les banques de la wilaya de Bejaia consacrent une part très importante de leur budget global à l'investissement dans l'innovation des technologies ;
- augmentent les gains de productivité et diminuent, globalement, les coûts de revient ;
- orientation de l'activité de la banque vers des nouveaux services et l'amélioration de la qualité des services offerts aux clients actuels ;
- l'objectif des banques de la wilaya de Bejaia est la croissance de l'activité à long terme. Dons, les TIC influencent fortement la nature des biens produits ;
- une meilleure coordination entre les différents services et la capacité d'innovation des banques s'améliore, ce qui leur permet d'être très compétitifs face à la concurrence.

Conclusion *Générale*

Conclusion générale

L'économie internationale se caractérise par une concurrence accélérée et des changements technologiques rapides et innovants. Par conséquent, de nouvelles manières de réaliser des affaires et de distribuer des produits et services modifient le fonctionnement de certains métiers, notamment dans le domaine de la finance, et affectent leur performance.

Comme tout autre pays, l'Algérie a lancé un certain nombre de réformes financières, visant principalement à encourager et promouvoir l'innovation financière. Cette dernière devient ainsi un canal capital par lequel certains pays tentent d'atteindre leurs objectifs.

Donc, compte tenu de l'environnement, en constante évolution, l'innovation financière est de plus en plus considérée comme une stratégie importante pour maintenir ou modifier la position concurrentielle des banques. Elle peut être le résultat d'une décision stratégique de la banque. D'autre part, parce que l'incertitude de ses résultats augmente le risque de la banque, il est nécessaire de mettre en place certaines pratiques commerciales spécifiques.

C'est pourquoi, l'innovation financière est vue comme une solution aux difficultés rencontrées, du fait qu'elle améliore la compétitivité des activités de production et de service, ainsi que le développement du secteur financier qui a un impact direct sur l'économie. Elle peut être définie comme l'acte de créer de nouveaux instruments financiers, de nouvelles technologies financières et même de nouveaux marchés.

Pour toutes ces raisons, et comme toute autre institution financière, les banques algériennes ont mis en place une stratégie fondée sur ce concept d'innovation financière. Elles ont lancé de nouveaux produits financiers afin d'augmenter leurs revenus et faire face à la concurrence, dans un milieu qui devient de plus en plus compétitif. Ces produits comprennent, notamment, les méthodes de transfert d'argent électronique, les cartes de retrait et les cartes de paiement.

Ce travail de recherche tente de faire la lumière sur la relation qui peut exister entre l'innovation et la compétitivité dans le secteur des services financiers, en tenant compte des facteurs internes et externes de la banque, susceptibles d'influer sur cette relation.

La partie théorique de notre travail de recherche nous a permis de déduire que les banques innovantes sont mieux rentables. Nous avons réalisé ainsi que l'innovation confère à la banque un avantage concurrentiel et une part de marché plus importante. De plus,

Conclusion générale

l'adoption de l'innovation financière avec succès permet d'améliorer l'efficacité financière des banques, ce qui leur facilite l'incorporation de nouvelles technologies.

Dans le cadre de notre travail de recherche, nous avons entamé une étude sur les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et leur impact sur la compétitivité bancaire, au sein des banques de la Willaya de Bejaïa. De ce fait, pour répondre aux objectifs que nous nous sommes tracés, il a fallu suivre une démarche méthodologique basée sur une enquête de terrain, où nous avons conçu et distribué un questionnaire à un échantillon représentant seize banques. Les résultats de notre étude nous ont permis de dégager les conclusions suivantes :

- ❖ L'introduction des TIC au niveau des banques interrogées, qu'elles soient publiques ou privées, est très moyenne. En établissant un état des lieux, et comparativement avec ce qui a été affirmé dans le premier chapitre, nous avons constaté que les TIC ne sont diffusées que d'une manière relativement moyenne dans les structures des banques, mais les dirigeants sont conscients du retard ;

- ❖ Internet n'est pas vraiment utilisé au maximum. Les banques n'exploitent pas encore ce canal de manière optimale et ne proposent que des services très limités. Ce canal tant important n'est pas pris dans le cadre des stratégies des banques ;

- ❖ Malgré le fait que la part de marché de banques engagées dans l'innovation des produits est faible, elle est élevée pour l'adoption rapide des nouvelles technologies ;

- ❖ Les banques algériennes devraient s'engager davantage dans l'innovation des processus, car cela est très apprécié par le marché, jusqu'à ce qu'elles soient capables de maîtriser les risques.

- ❖ Une autre limite est liée au fait qu'il est indispensable de s'interroger sur les attentes et le degré de satisfaction des clients face aux nouveaux produits et services bancaires offerts par la concurrence.

Au terme de ce travail, nous pouvons dire que les banques algériennes, ou bien les banques concernées par notre étude, ne donnent pas assez d'importance au processus d'innovation financière dans leurs produits et services proposés. Or, l'accroissement de ce processus amènera à des grands bouleversements qui peuvent affecter la stabilité du système financier algérien. Face aux banques étrangères, le gouvernement algérien doit rester vigilant en prenant les précautions nécessaires en vue de maintenir un système bancaire sain et libéralisé correspondant aux besoins des clients.

Conclusion générale

L'innovation permettra donc de renforcer l'esprit de la concurrence des banques au niveau marque (qualité de service) ainsi qu'au niveau produit. Porter (2011), souligne que l'innovation est la clé de la compétitivité des banques parce qu'elle conditionne leur capacité à maintenir des avantages concurrentiels durables sur des marchés évolutifs. Ainsi, innover permet à la banque d'avoir un avantage concurrentiel en termes d'avantages concrets (prix).

Bibliographie

BIBLIGRAPHIE

❖ OUVRAGES

- BIENAYME Alain. (1998), *Principe de concurrence*, édition Economica, Paris.
- DOUHANE Amar et ROCHI Jean Michel. (1997), « *Techniques d'ingénierie financière : pratiques et méthodologie des montages* », édition SEFI, Paris.
- ELANGUA Desire. (2004), *Mutations financières et financement de l'économie*, mémoire de master, Université de Douala, Cameroun.
- FAUGERE J. P et VOISIN. (1995) , *Le système financier et monétaire international : crises et mutations*, 5ème édition France, Paris.
- FOR Fatiha.2002, *Les sources de production d'innovation dans les petites et moyennes entreprises agroalimentaires*, édition CIRAD-TERA, Paris.
- MIKDASHI Zuhayr. (1998), *Les banques à l'ère de la mondialisation*, édition Economica, Paris.
- PORTER M.E. (1986), *L'avantage concurrentiel international*, édition Free Press, Paris.
- RAJAN, R.G. (1998), *The bank is deal! Long live the Bank*, Financial Times: Mastering Finance, London.
- YVES Pierre. (1975), *Stratégies d'innovation dans les PME*, édition DUNOD, Paris.

❖ MEMOIRES

- BEN MAHMOUD H. (2012), *L'impact des innovations financières sur la performance des banques tunisiennes : cas des banques cotées en bourse*, mémoire de master, UNIVERSITE DE GABES, Tunisie.
- BERTRANDY Enonga Sébastien. (2006), *La paradigme de la relation banque-clients dans les services bancaire sur internet*, mémoire de master en économie, université Catholique d'Afrique Centrale.
- EDWARDS, F.R. (1996), *The new Finance-regulation et financial stability*, The AEI Press, Washington.

- LASSOUED Anis. (2008), *Innovation financière et développement de l'économie tunisienne*, mémoire de master, université de Gabes, Tunisie.
- MEDJKANE.Y et MERZOUD.A. (2019), *L'ouverture du secteur bancaire algérien à l'investissement étranger*, mémoire de fin de cycle de Master, université MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU.

❖ **ARTICLES DE REVUES ET DOCUMENTS DIVERS**

- ALLEN, F et GALE, D. (1994), «Financial Innovation and Risk Sharing », *Journal The MTI Press*, Cambridge. <https://www.Financial-Innovation-Risk-Sharing-Press/dp/0262514656>, consulté le 12/06.21).
- ALLEN, F.et SANTOMERO, A.M. (1997), «The theory of financial intermediation », *Journal of banking and finance*, vol 21, America.
- Article 29 de la loi n°86-12 du 19 Août 1986, relative au régime des banques et au crédit.
- Article 58 de l'ordonnance 03-11 du 26 Août 2003, relatif à la monnaie et au crédit.
- Article 13 de l'ordonnance 03-11 du 26 Août 2010, relatif à la monnaie et au crédit.
- AZUELOS Martine et ESPOSITO Marie-Claude. (2006), « Les économies anglo-saxonnes et l'innovation : ressorts, enjeux, influences », *revue Lisa/ Lisa e-journal*, Vol 4, n°1, France.
- Banque d'Algérie. (2015). Rapport sur la stabilité macroéconomique et financement bancaire de la croissance.
- Belghersa,A.(2007). Questionnements sur la privatisation des banques publiques en Algérie. *Revue des Sciences Humaines*, 7(11).
- BERTRANDYGuillaume. (2014), Maintenir la compétitivité des banques à l'ère du digital disponible sur le site : <https://www.culturebanque.com/banques/competitivite-banques-digital/>, consulté le 25/05/2021).
- BICABE.P. (1986), «D'une intermédiation financière à une autre : le cas de la désintermédiation », *revue d'économie Financière*, N°4, France.
- DERDER, N.(2018), « L'impact de la crise pétrolière sur la performance du système bancaire algérien ». *International Journal of Economics & Strategic Management of Business Process (ESMB)*, vol (13), Algérie.

- DESARIO V. (1995), «*The concentration of the banking system* », Bulletin Banca, Rome.
- DIETSH M. (1992), «*Coûts et concurrence dans l'industrie bancaire* », rapport pour le conseil national du Crédit et l'Association Française des Banques, Paris.
- DJEMAH N, et OUAOUDIA L.(2015), « Quelles stratégies des banques publiques algériennes face à la présence des banques étrangères », *revue DIRASSAT*, Université de Laghouat, Vol 6. N0 2.
- GREENBAUM, S.I.et THAKOR, A.V. (1995), «Contemporary Financial intermediation», *The Dryden Press*, vol 6.n°2, Amireca.
- HENNI Ahmed. (2009), « Monnaie, crédit et financement en Algérie (1962-1987) », *revue CREAD*, Alger, Vol 4 n°71.
- Journal officiel n°16 du 18 Avril 1990.
- Loi n°86-12 du 19 Août 1986, relative au régime des banques et au crédit Journal officiel n° 34 du 20 Août 1986.
- MILLER, G.P. (1998), « On the Obsolescence of Commercial Banking », *Journal of Institutional and Theoretical Economics*, Vol154, Allemagne.
- MOUFAKKIR Marouane et QMICHCHOU Mohammed. (2020), « L'innovation dans l'industrie bancaire et financière: Une revue de littérature », *Centre de Recherche en Management et Commerce*, Université Ibn Tofail –Kénitra, Vol 2, n°1, Maroc.
- MULDUR U. (1993), «Les barrières à l'entrée dans le marché bancaire française », *revue d'économie financière*, n° 27, France (https://www.persee.fr/doc/ecofi_0987-3368_1993_num_27_4_2427; consulté le 5/06/21).
- NOUYD. (1993), «La rentabilité des banques Françaises », *revue d'Economie Financière*, n°27, Paris.
- PLIHON D. (1995), « L'évolution de l'intermédiation bancaire 1950-1993 », *Bulletin de la Banque de France*, Vol n°21, Paris.
- SACHWALD F. (1995), « De l'internationalisation à la mondialisation », *Cahier Français*, n°269, Paris.
- SILBER.W. (1983), «The process of financial Innovation », *American Economic Review*,vol 73, America.
- SPIETEZKI .H et Crouÿ. « Les nouvelles règles de la compétition », *revue Banque et stratégie*, n°206.

- TUFANO Peter. (2002), «Financial innovation», *Journal of Economics and Finance*, Vol 13, n°, America.
- ZUMELLO Christine. (2006), «L'innovation et les marchés financiers aux Etats-Unis depuis les années 1970», Euro-journal, Vol 4, n°1, Etats-Unis.

❖ **Sites Web**

- <https://www.culturebanque.com/banques/competitivite-banques-digital/>, consulté le 5/05/2021.
- <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/>, consulté le 12/05/2021.
- <https://algeriancenter.com/limportance-de-la-monetique-et-des-tic-dans-les-developpements-economique-et-bancaire-en-algerie-article-de-imed-cheikh-membre-du-club-dalger-enseignant-banquier-ec/>, consulté le 18/05/2021

Table des matieres

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Liste des figures

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale.....1

Chapitre I : Généralités sur l'innovation financière

Introduction de chapitre4

Section01 : L'innovation financière : un objet d'analyse complexe ;;.....4

1.1.Définitions et approhes..... ;.....4

1.1.1.Définitions.....4

1.1.2.Approches.....5

1.1.2.a.Une approche foncionnelle.....5

1.1.2.b.D'autres approches.....6

1.2.L'importance de l'novation financière.....6

1.3.Facteurs influencant l'nnovation financière.....7

1.3.1.Facteurs externes.....7

1.3.1.a.Le pouvoir de marchè.....7

1.3.1.b.La technologie7

1.3.1.c.Conditions macroéconomiques.....8

1.3.2.Facteurs internes8

1.3.2.a.La taille de l'entreprise.....8

1.3.2.b.Exclusivité.....8

1.3.2.c.Les ressources financières.....9

Section02 :Fondements théoriques de l'innovation financière.....	9
2.1.Théorie de la contrainte.....	10
2.1.1.La règlementaion.....	10
2.1.2.La concurrence.....	11
2.1.3.Le risque.....	12
2.2.Théorie de la demande des caractéristiques	12
2.3.Théorie des marchés contestables.....	13
Section03 :L'innovation financière dans les banques.....	13
3.1.Importance de l'nnovation financière dans le secteur bancaire.....	13
3.2.Nateur et typologie de l'innovation financière.....	14
3.2.1.L'innovation de produit.....	15
3.2.2.L'innovation de processus.....	15
3.2.3.L'innovation de marché.....	16
3.2.4.L'innovation organisationnelle.....	16
3.3.Les déterminants de l'innovation financière	17
3.3.1.La taille.....	17
3.3.2.Les ressources financières.....	17
3.3.3.La diversification	18
3.3.4.La concurrence.....	18
3.3.5.La participation étrangère.....	19
3.3.6.La participation publique.....	19
Section04 :L'innovation financière en Algérie : contexte du secteur bancaire.....	19
4.1.L'évolution du système bancaire Algérien.....	20
4.1.1.Avant 1990.....	20
4.1.2.Après 1990.....	21
4.1.3.La période de 2009 à 2019 (le partenariat).....	22
4.2.L'innovation finacière (TIC) sur le marché bancaire Algerien.....	23
Conclusion de chapitre.....	26
Chapitre II : La compétitivité bancaire	
Introduction de chapitre.....	27
Section 01: Fondements théoriques et aspects structurels de la compétitivité « concurrence ».	27
.....	27
1.1.Définitions et idée de la concurrence.....	28

1.2-Les règles de la concurrence.....	29
Section 02: Les mutations affectant l'environnement bancaire.....	29
2.1.La globalisation financière.....	30
2.1.1.La déréglementation	30
2.1.2.Le décloisonnement.....	30
2.1.3.La désintermédiation financière.....	31
2.2.L'innovation technologique.....	33
2.3.La mondialisation de l'économie.....	34
2.4.Les effets et réactions des banques face aux mutations de l'environnement bancaire.....	35
2.4.1.Les effets des mutations de l'environnement sur les banques	35
2.4.1. a- Diminution des parts de marché des activités bancaires traditionnelles.....	35
2.4.1. b -Diminution de la rentabilité bancaire	36
2.4.2- Les réactions des banques aux mutations de leur environnement.....	36
2.4.2.a- La « mobiliérisation » des bilans bancaires	36
2.4.2.b- L'octroi des crédits à risques élevés.....	37
Section 03: Les stratégies concurrentielles des banques	37
3.1. La privatisation bancaire	37
3.1.1Définition de la privatisation	38
3.2.Le client au centre de la stratégie.....	39
3.3.Déployer la technologie nécessaire	39
3.4.Acquisition de technologies développées à l'extérieur.....	39
3.5.L'avantage compétitif	40
3.6.La chaîne de valeur	40
3.7.La différenciation des produits dans une banque.....	40
3.8.Localisation des banques et coûts de substitution.....	41
3.9.Maximiser les données des clients.....	41
Section 04: La concurrence entre les banques publiques algériennes face à la présence des banques étrangères.....	41
4.1.L'implantation des banques étrangères en Algérie.....	42
4.2.Stratégie de pénétration du marché algérien par les banques étrangères.....	42
4.2.1.La stratégie de ciblage de la clientèle et de positionnement	42
4.2.2. Politique de formation de qualité.....	43
4.2.3.Développer de nouveaux métiers bancaires.....	43
4.3.L'apport des banques étrangères sur l'activité bancaire algérienne.....	44

4.4.Les stratégies des banques publiques face à la montée des banques étrangères.....	45
Conclusion de chapitre	48
Chapitre03 :Etude et analyse des résultats de l'enquête	
Introduction de chapitre.....	49
-Méthodologie de recherche.....	49
-Les modalités d'approche et difficultés rencontrées lors de l'enquête.....	49
-Les outils utilisés.....	50
Section 01 : Etat des lieux de la technologie bancaire actuelle.....	50
1.1.L'impact de l'usage des TIC.....	51
1.2.Importance de l'utilisation des TIC.....	53
Section 02 :Coût de gestion et moyens de paiement	63
2.1.Poids du budget « investissement en informatique ».....	67
2.2.Le coût des différents moyens de paiement	68
2.3.Importance de la sécurité information.....	66
2.4.Développement du système informatique.....	67
2.5.Le contrôle de la performance du système informatique.....	69
Conclusion de chapitre.....	73
Conclusion générale.....	74

La bibliographie

Les annexes

Résumé

Annexes

Questions relatives aux identifications de la banque :

Nom de la banque est:

Capital social est:

Date de création est:

Effectif est:

Nombre d'agences et succursales est:

La banque est:

1. Privée

2. Publique

Nom de la personne qui a rempli le questionnaire est:

Fonction de la personne qui a rempli le questionnaire est:

Personne ou service à contacter pour des renseignements complémentaires est:

Première partie : La technologie bancaire

1. Disposez-vous dans votre banque?

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

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

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

Autres à préciser

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

1. Oui 2. Non

Si OUI, par qui sont-elles menées?

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

1. Oui 2. Non

Si OUI, pourquoi ?

Si NON, qu'avez-vous fait?

1. Séminaire ou stage de perfectionnement 2. Cours de formation initié par votre banque
 3. Apprentissage par la pratique 4. Autres

Si autres à préciser:

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

1. Présentation de la banque 2. Exposition des services à fournir
 3. Publicité et promotion de nouveaux produits 4. Autres

Si autres à préciser

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

1. Oui 2. Non

11. Pourquoi utilisez-vous internet?

1. Pour télécharger des fichiers (documents, rapport...) 2. Pour télécharger des logiciels (gratuit ou pas)
3. Pour rechercher des informations 4. Consultation courrier électronique
5. Echange de données avec les coopérants (ou liens avec vos Agences) 6. Echange de fichiers avec les clients
7. Diminuer les couts 8. La présentation de la banque
9. Autres

Si autres précisez:

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

1. peu importante 2. importante 3. très importante

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

1. Oui 2. Non

Si OUI, lesquels ?

14. Selon vous, la technologie est vue comme :

1. Une charge pour la banque 2. Une ressource stratégique de la banque
3. Un gain 4. Une perte

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

1. Sans l'outil informatique 2.

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

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

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

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

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

Si autre précisez:

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

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

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

1. <5% 2. Entre 5% et 10%
3. Entre 10% et 20% 4. Entre 20% et 30%
5. Entre 30% et 40% 6. Entre 40% et 50%
7. >50%

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

1. A augmenté 2. A baissé

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

1. Le chèque 2.L'avis de prélèvement
 3. La carte de paiement 4.Autre

Si autre précisez:

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

1. A augmenté 2.A baissé

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

1. <1% 2.Entre 1% et 3%
 3. Entre 3% et 5% 4.Entre 5% et 7%
 5.>7%

OUI, quelles sont les raisons ?

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

1. Oui 2.Non

26. Avez-vous pensé à sécuriser votre réseau ?

1. Oui 2.Non

Si OUI, comment ?

27. Votre réseau informatique est-il?

1. Centralisé 2.Décentralisé

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

1. Oui 2.Non

Si OUI, sous quels critères?

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

Si autres à préciser:

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

1. Oui 2. Non

Si OUI, comment ?

30. Ce contrôle se déroule :

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

Si autre précisez:

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

1. Oui 2. Non

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

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

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

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

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

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

37. Votre personnel informaticien se répartit :

% de cadres

% d'agents de maîtrise.

% d'agents d'exécution.

38. Avez-vous pensé à sécuriser votre réseau ?

1. Oui

2. Non

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

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

1. Oui

2. Non

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

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

DA/ an.

% du total du budget de la banque.

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

1. Oui

2. Non

Si Oui, combien de fois par mois ?

Comment réagissez-vous ?

1. Vous attendez que votre ordinateur redémarre
votre travail manuellement

2. Vous accomplissez

3. Vous ne faites rien

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

43. A votre avis quelle sont les changements ayant affecté le plus l'activité de votre banque ?

- Développement technologique
- Intensification de la concurrence
- Changement des comportements des clients
- Nouvelles règlementations bancaires
- Appariation des nouveaux produits

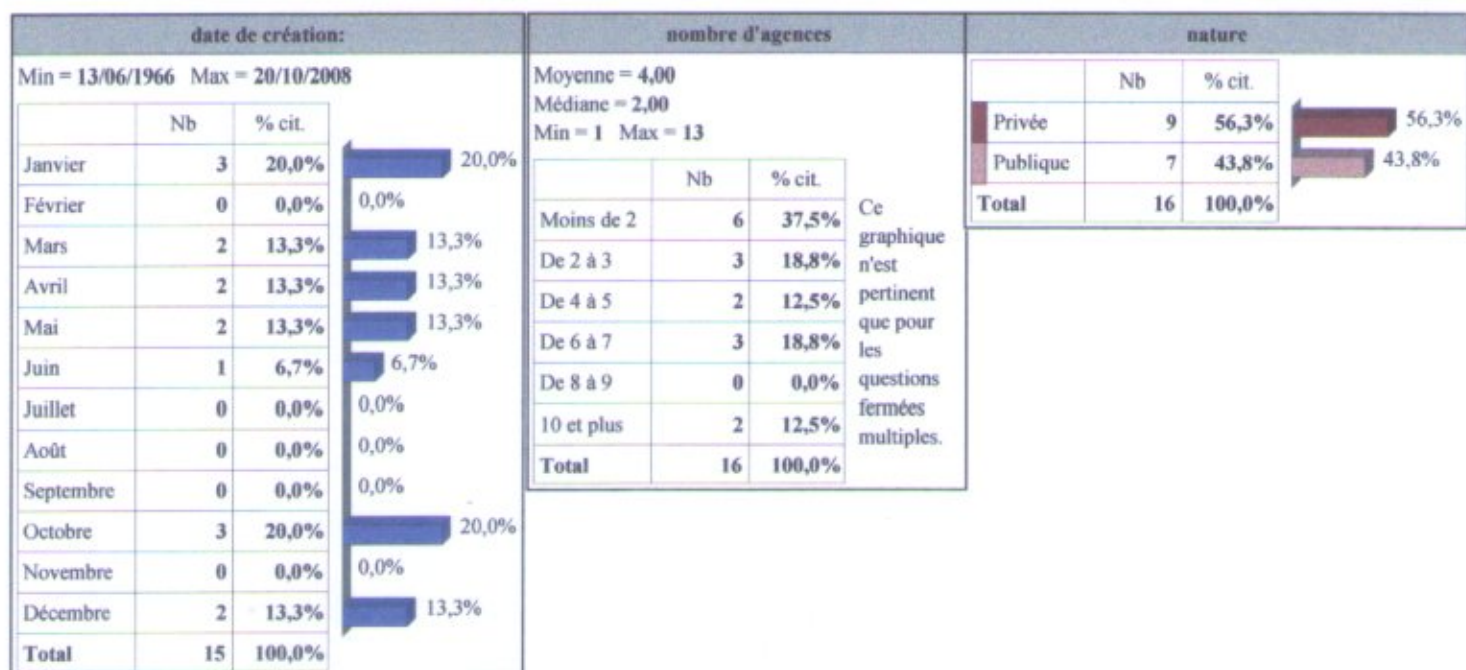
44. Lesquelles de ces opérations seriez-vous prêt(e) à faire en ligne/à distance ?

- Dépôts de chèques
- Ouverture de compte
- Virements
- Souscription d'un produit bancaire
- Rendez-vous avec votre conseiller de clientèle
- Aucune

Si autre précisez:

16 observations

identification de la banque:



Les TIC que dispose la banque

	Nb	% obs.
D'un réseau de distribution et guichets automatique(DAB/GAB)	16	100,0%
D'un réseau de paiement électronique chez les commerçants	0	0,0%
D'un réseau de carte bancaire	0	0,0%
D'un réseau SWIFT	0	0,0%
D'un réseau internet	0	0,0%
autres	0	0,0%
Total	16	100,0%

la banque héberge un site WEB

	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
non	0		0		0	100,0%
oui	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%
Total	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%

nouvelles technologies

	Nb	% cit.
oui	16	100,0%
non	0	0,0%
Total	16	100,0%

La propriété des nouvelles technologies

	Nb	% obs.
la propriété de votre banque	1	6,3%
Résultat de votre association avec d'autre banques	16	100,0%
Total	16	



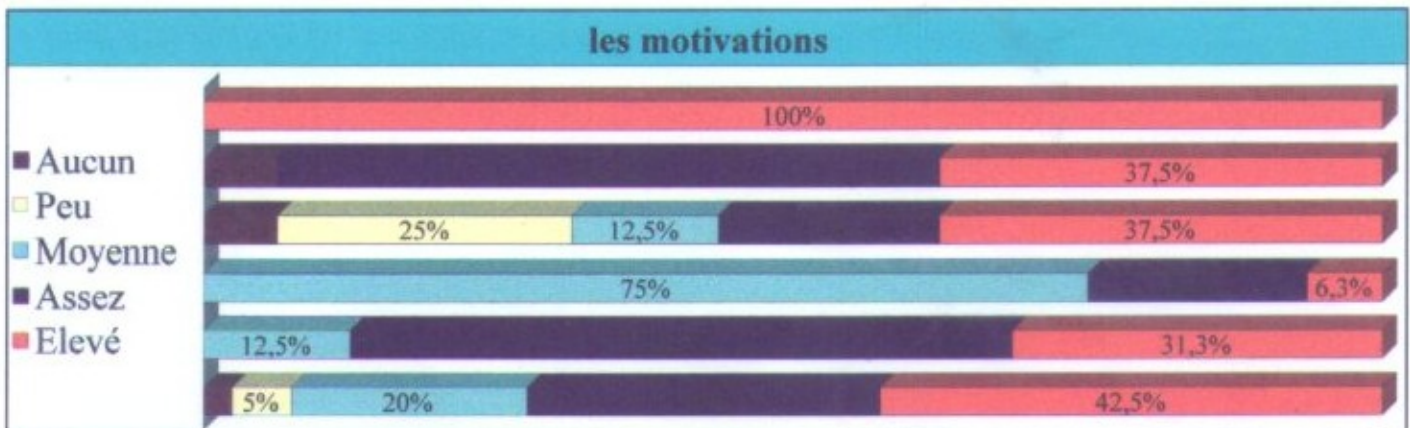
16 observations

la banque héberge un site WEB		
	Nb	% cit.
non	0	0,0%
oui	16	100,0%
Total	16	100,0%

Nombre moyen d'internautes		
Moyenne = 4 312,50		
Médiane = 4 400,00		
Min = 500 Max = 7 000		
	Nb	% cit.
Moins de 1 000	1	6,3%
De 1 000 à 1 999	1	6,3%
De 2 000 à 2 999	1	6,3%
De 3 000 à 3 999	2	12,5%
De 4 000 à 4 999	4	25,0%
5 000 et plus	7	43,8%
Total	16	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

la banque héberge un site WEB1		
	Nb	% cit.
oui	0	
non	0	
Total	0	0,0%

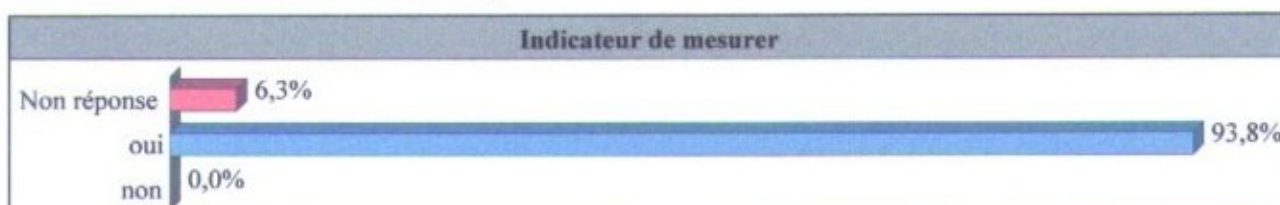
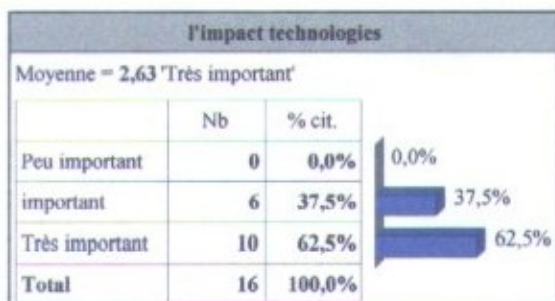
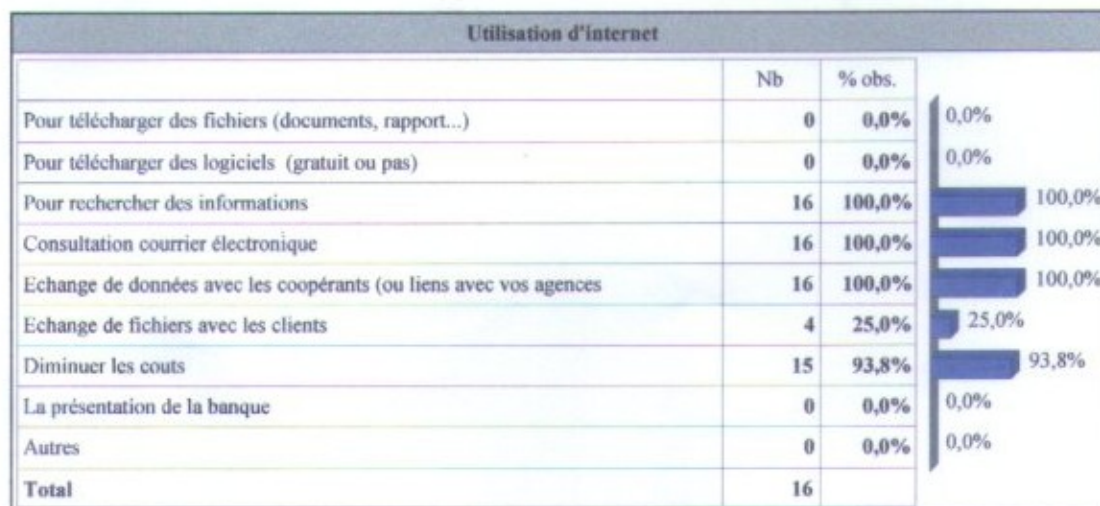
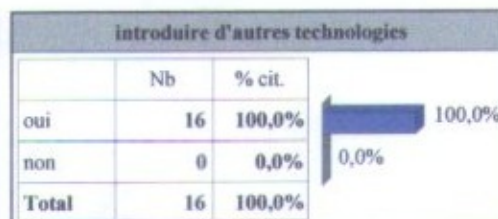
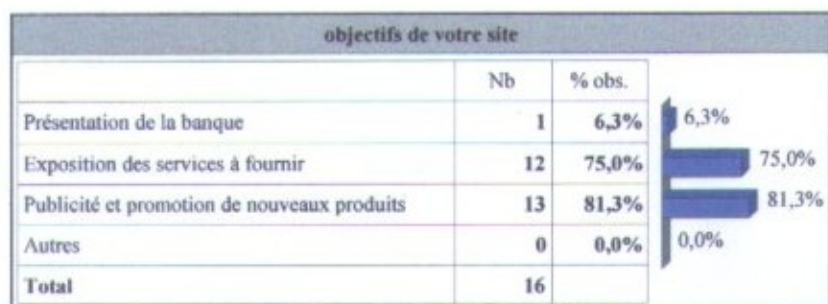
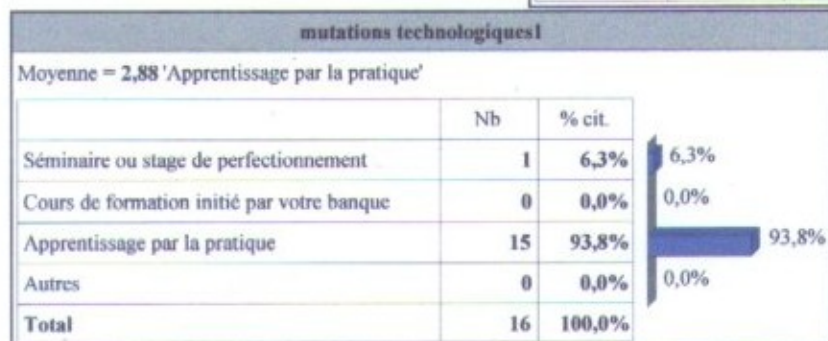
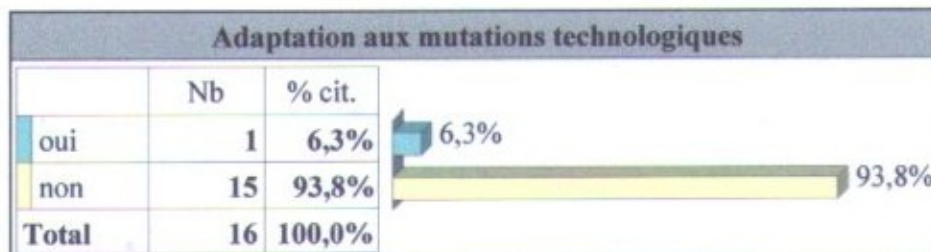
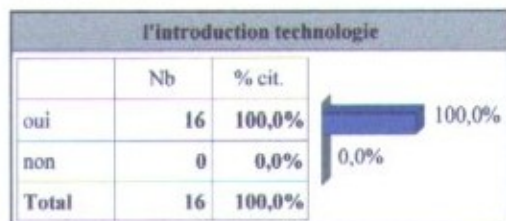


satisfaction

	Aucun	Peu	Moyenne	Assez	Elevé	Total
Amélioration de la production	0	2	1	7	6	16
Fiabilité et rapidité de traitement des	0	0	3	7	6	16
Renforcement de la rentabilité	0	0	1	4	11	16
Amélioration de la qualité des prestati	0	0	0	2	14	16
Fidélisation des clients	0	0	0	11	5	16
Total	0	2	5	31	42	80

Catégorie	Aucun	Peu	Moyenne	Assez	Elevé
Amélioration de la production	0%	12,5%	6,3%	43,8%	37,5%
Fiabilité et rapidité de traitement des	0%	0%	18,8%	43,8%	37,5%
Renforcement de la rentabilité	0%	0%	6,3%	25%	68,8%
Amélioration de la qualité des prestati	0%	0%	0%	12,5%	87,5%
Fidélisation des clients	0%	0%	0%	68,8%	31,3%
Total	0%	6,3%	12,5%	43,8%	37,5%

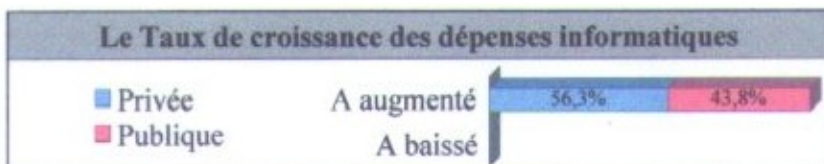
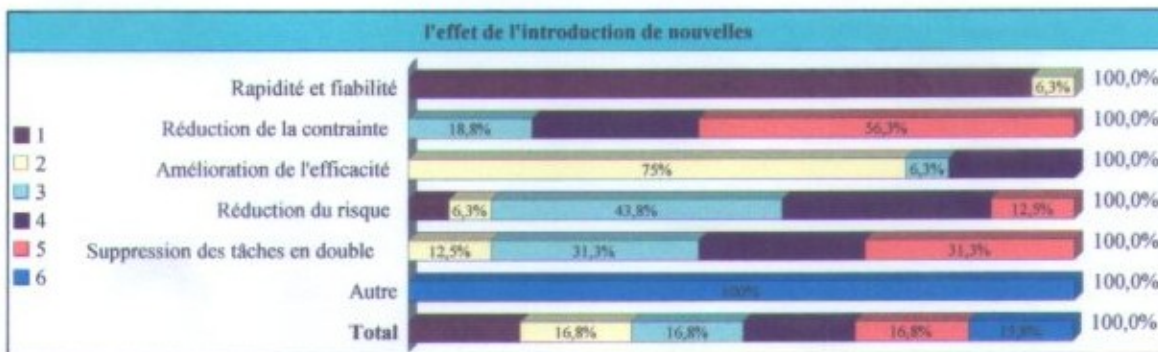
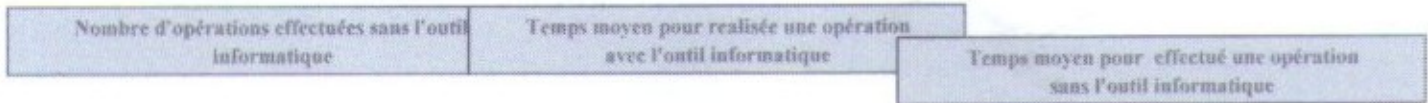
16 observations



16 observations

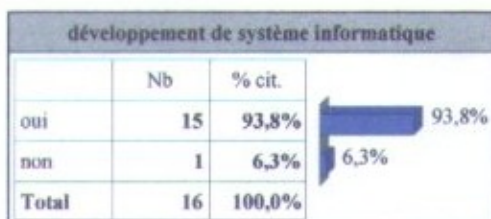
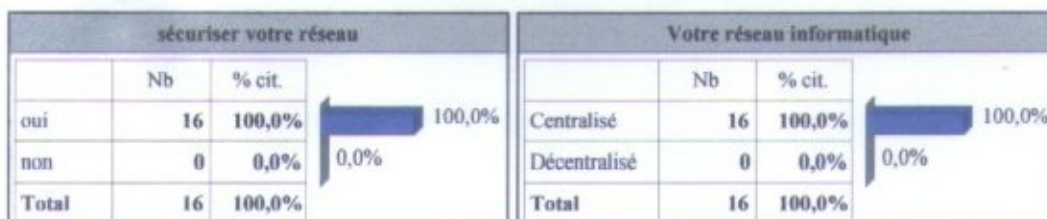
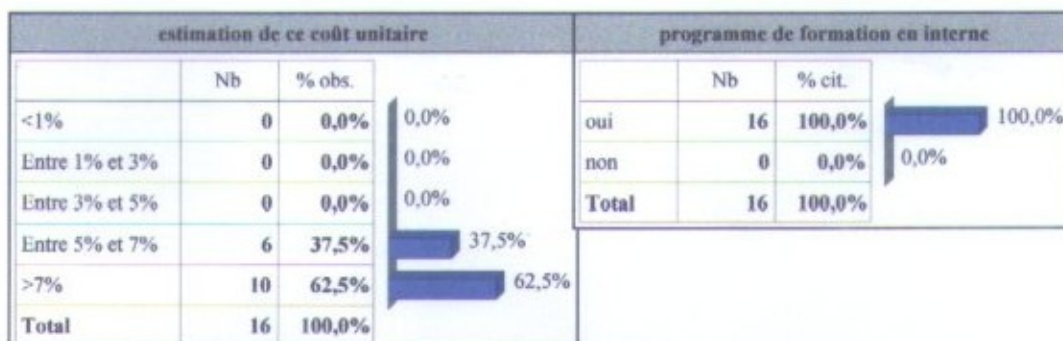
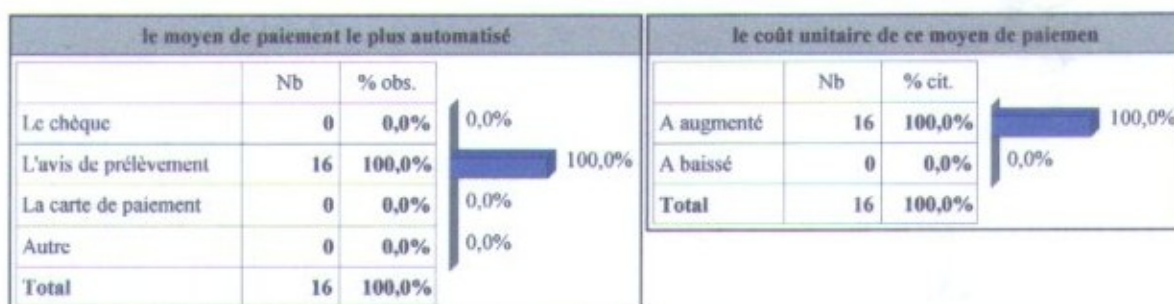
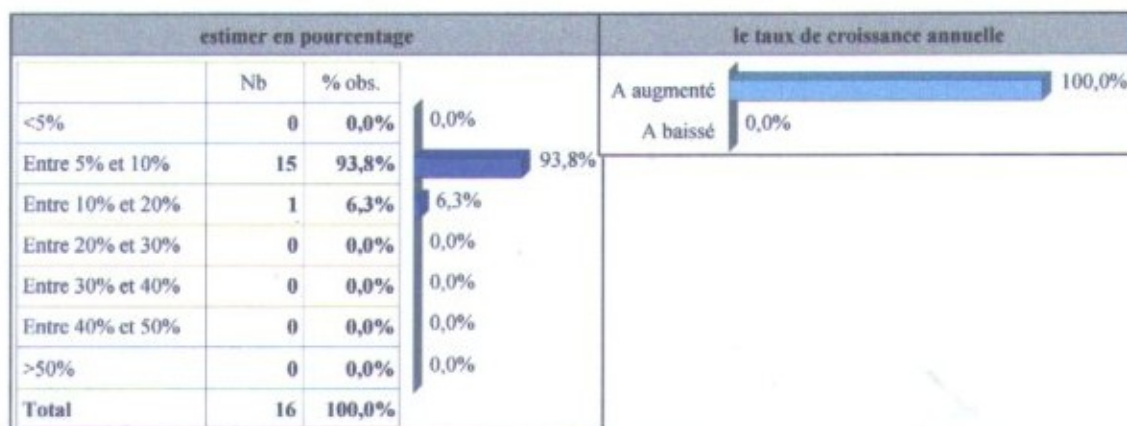
point de vue		
	Nb	% obs.
Une charge pour la banque	0	0,0%
Une ressource stratégique de la banque	15	93,8%
Un gain	9	56,3%
Une perte	0	0,0%
Total	16	

Nombre d'opérations effectuées avec l'outil informatique



16 observations

Coût de gestion, moyens de paiement et risques numériques et sécurité informatique



La propriété des nouvelles technologies						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
la propriété de votre banque	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%
Résultat de votre association avec d'autres banques	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%
Total	10	58,8%	7	41,2%	17	100,0%

Résultats analyse arrangé

16 observations

développement de système informatique_AU			
	Nb	% obs.	
Réalisation une économie d'échelle	1	6,3%	6,3%
Assurer une plus large diffusion des produits et services	16	100,0%	100,0%
Modernisation	8	50,0%	50,0%
Autres	0	0,0%	0,0%
Total	16		

contrôle de la performance			
	Nb	% cit.	
oui	16	100,0%	100,0%
non	0	0,0%	0,0%
Total	16	100,0%	

Ce controle			
	Nb	% obs.	
Annuellement	0	0,0%	0,0%
Semestriellement	4	25,0%	25,0%
Trimestriellement	3	18,8%	18,8%
Mensuellement	1	6,3%	6,3%
Autres	3	18,8%	18,8%
Total	16		

comment vous trouver cette performance			
	Nb	% cit.	
oui	0	0,0%	0,0%
non	16	100,0%	100,0%
Total	16	100,0%	

le processus d'informatisation			
	Nb	% cit.	
Graduel et rapide	2	12,5%	12,5%
Graduel à vitesse plutôt moyenne	14	87,5%	87,5%
Graduel mais lent	0	0,0%	0,0%
Total	16	100,0%	

Le budget annuel
Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

budget annuel destiné à l'informatis%			
Moyenne = 9,56 Médiane = 9,50 Min = 7 Max = 15			
	Nb	% cit.	
Moins de 8	2	12,5%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.
8	4	25,0%	
9	2	12,5%	
10	5	31,3%	
11	0	0,0%	
12 et plus	3	18,8%	
Total	16	100,0%	

nombre d'informaticiens			
Moyenne = 10,56 Médiane = 10,00 Min = 6 Max = 25			
	Nb	% cit.	
Moins de 9	5	31,3%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.
De 9 à 11	6	37,5%	
De 12 à 14	4	25,0%	
De 15 à 17	0	0,0%	
De 18 à 20	0	0,0%	
21 et plus	1	6,3%	
Total	16	100,0%	

le personnel informaticien			
Moyenne = 8,63 Médiane = 9,00 Min = 6 Max = 12			
	Nb	% cit.	
6	3	18,8%	Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.
7	2	12,5%	
8	3	18,8%	
10	7	43,8%	
12	1	6,3%	
Total	16	100,0%	

16 observations

personnel informaticien		
Moyenne = 3,88 Médiane = 4,00 Min = 3 Max = 6		
	Nb	% cit.
3	6	37,5%
4	7	43,8%
5	2	12,5%
6	1	6,3%
Total	16	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

personnel informaticien1		
Moyenne = 5,56 Médiane = 4,00 Min = 3 Max = 20		
	Nb	% cit.
Moins de 6	11	68,8%
De 6 à 8	3	18,8%
De 9 à 11	1	6,3%
De 12 à 14	0	0,0%
De 15 à 17	0	0,0%
18 et plus	1	6,3%
Total	16	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

personnel informaticien2		
Moyenne = 2,00 Médiane = 2,00 Min = 2 Max = 2		
	Nb	% cit.
2	9	100,0%
Total	9	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

sécuriser votre réseau1		
Moyenne = 1,00 'oui'		
	Nb	% cit.
oui	16	100,0%
non	0	0,0%
Total	16	100,0%

100,0%
0,0%

système d'alerte en cas d'effraction ou		
	Nb	% cit.
oui	16	100,0%
non	0	0,0%
Total	16	100,0%

100,0%
0,0%

budget consacré à la sécurité		
Moyenne = 10,00 Médiane = 10,00 Min = 10 Max = 10		
	Nb	% cit.
10	1	100,0%
Total	1	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

le budget consacré à la sécurité _AUTRE		
Moyenne = 10,00 Médiane = 10,00 Min = 7 Max = 15		
	Nb	% cit.
Moins de 8	2	13,3%
8	3	20,0%
9	2	13,3%
10	4	26,7%
11	0	0,0%
12 et plus	4	26,7%
Total	15	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

panne d'ordinateur		
	Nb	% cit.
oui	14	93,3%
non	1	6,7%
Total	15	100,0%

93,3%
6,7%

panne d'ordinateur _AUTRE1		
Moyenne = 2,64 Médiane = 3,00 Min = 1 Max = 5		
	Nb	% cit.
1	3	21,4%
2	3	21,4%
3	5	35,7%
4	2	14,3%
5	1	7,1%
Total	14	100,0%

Ce graphique n'est pertinent que pour les questions fermées multiples.

panne d'ordinateur _AUTRE		
	Nb	% obs.
Vous attendez que votre ordinateur redemarre	3	18,8%
Vous accomplissez votre travail manuellement	3	18,8%
Vous ne faites rien	13	81,3%
Total	16	

18,8%
18,8%
81,3%

16 observations

les changements affecté les activités			
	Nb	% obs.	
Développement technologique	16	100,0%	100,0%
Intensification de la concurrence	16	100,0%	100,0%
Changement des comportements des clients	16	100,0%	100,0%
Nouvelles réglementations bancaires	16	100,0%	100,0%
Appariation des nouveaux produits	16	100,0%	100,0%
Total	16		

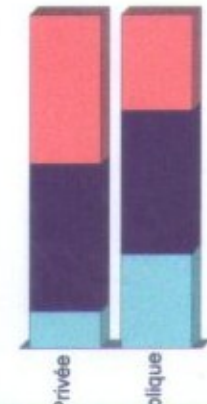
les opérations a faire en ligne			
	Nb	% obs.	
Dépôts de chèques	16	100,0%	100,0%
Ouverture de compte	16	100,0%	100,0%
Virements	16	100,0%	100,0%
Souscription d'un produit bancaire	16	100,0%	100,0%
Rendez-vous avec votre conseiller de clientèle	16	100,0%	100,0%
Aucune	1	6,3%	6,3%
Total	16		

Nom de la banque:			
	Nb	% cit.	
AL BARAKA	1	6,3%	6,3%
AL SALAM BANK	0	0,0%	0,0%
BADR Bank	2	12,5%	12,5%
BANK ABC	2	12,5%	12,5%
Banque de Développement Local	1	6,3%	6,3%
BEA	1	6,3%	6,3%
BNA	1	6,3%	6,3%
BNP PARIBAS	1	6,3%	6,3%
CNEP Banque	1	6,3%	6,3%
CPA Banque	1	6,3%	6,3%
FRANSABANK EL DJAZAÏR	1	6,3%	6,3%
GULF Bank Alegria	1	6,3%	6,3%
HOUSING BANK for Trade and Finance ALGERIA	1	6,3%	6,3%
NATEXIS Algérie	1	6,3%	6,3%
Société générale Algérie	1	6,3%	6,3%
TRUST	0	0,0%	0,0%
Total	16	100,0%	

	Privée		Publique	
	N	% cit.	N	% cit.
Aucun	0	0,0%	0	0,0%
Peu	1	11,1%	1	14,3%
Moyenne	0	0,0%	1	14,3%
Assez	3	33,3%	4	57,1%
Elevé	5	55,6%	1	14,3%



	Privée		Publique	
	N	% cit.	N	% cit.
Aucun	0	0,0%	0	0,0%
Peu	0	0,0%	0	0,0%
Moyenne	1	11,1%	2	28,6%
Assez	4	44,4%	3	42,9%
Elevé	4	44,4%	2	28,6%



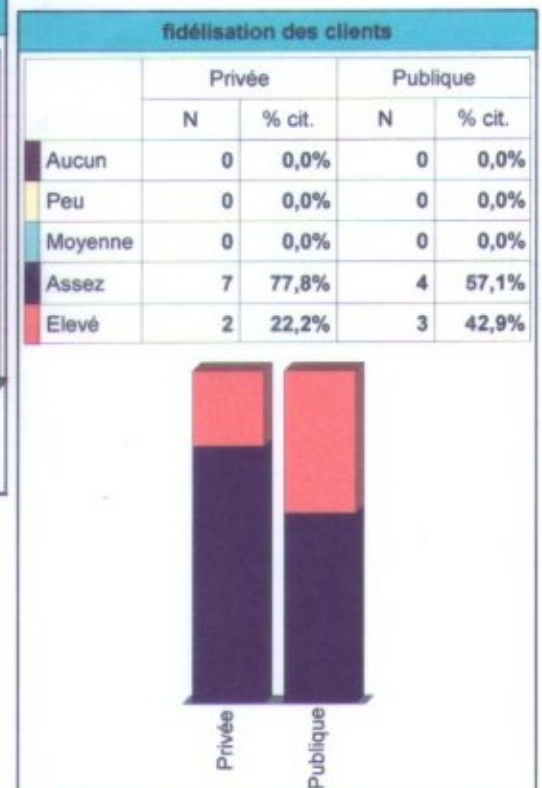
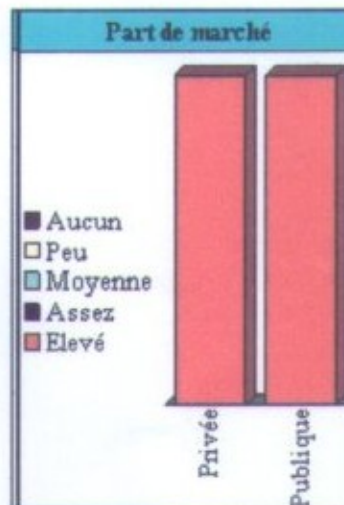
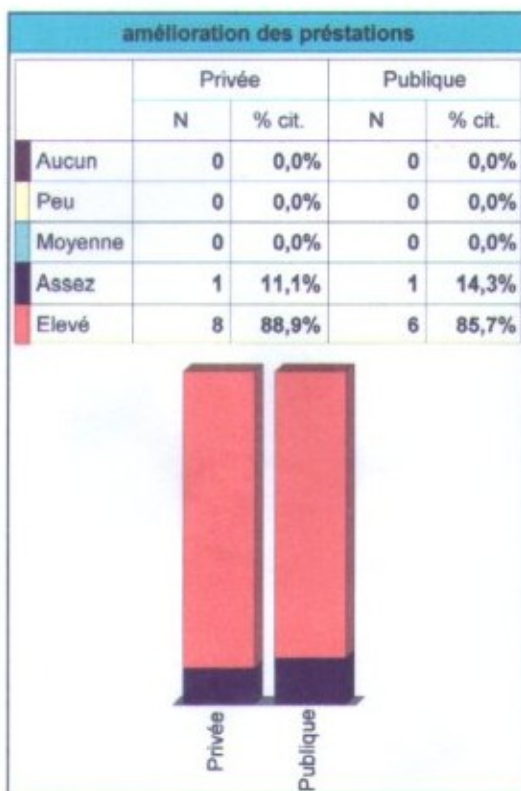
	Privée		Publique	
	N	% cit.	N	% cit.
Aucun	0	0,0%	0	0,0%
Peu	0	0,0%	0	0,0%
Moyenne	1	11,1%	0	0,0%
Assez	4	44,4%	0	0,0%
Elevé	4	44,4%	7	100,0%



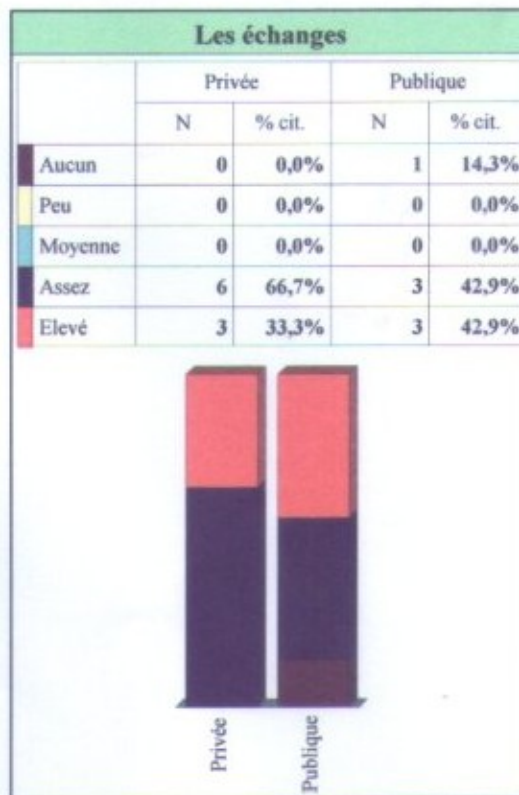
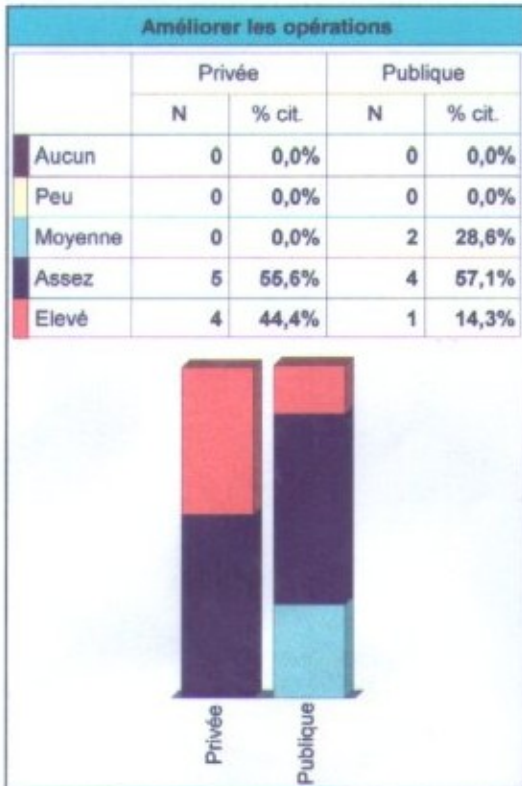
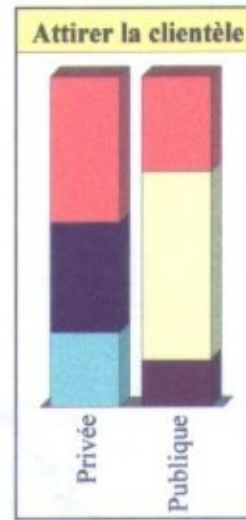
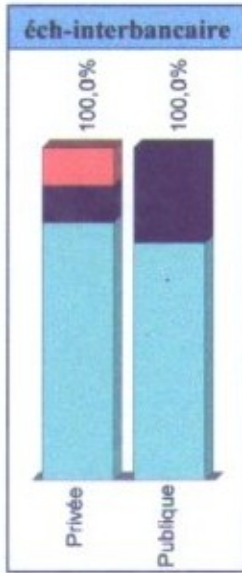
16 observations

objectifs de site						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Présentation de la banque	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
Exposition des services à fournir	8	66,7%	4	33,3%	12	100,0%
Publicité et promotion de nouveaux produits	8	61,5%	5	38,5%	13	100,0%
Autres	0		0		0	100,0%
Total	16	61,5%	10	38,5%	26	100,0%

Critères stratégique de développement						
	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Réalisation une économie d'échelle	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%
Assurer une plus large diffusion des produits et services	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%
Modernisation	5	62,5%	3	37,5%	8	100,0%
Autres	0		0		0	100,0%
Total	14	56,0%	11	44,0%	25	100,0%



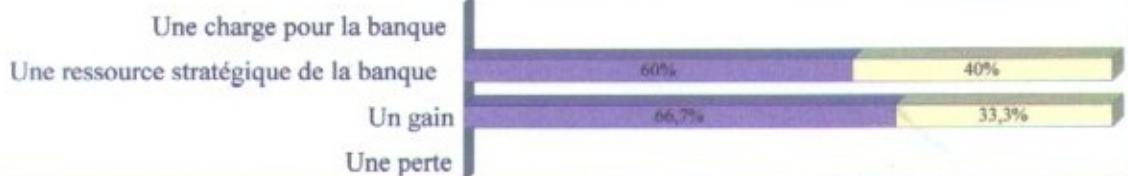
16 observations



16 observations

La perception des TIC

	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Une charge pour la banque	0		0		0	100,0%
Une ressource stratégique de la banque	9	60,0%	6	40,0%	15	100,0%
Un gain	6	66,7%	3	33,3%	9	100,0%
Une perte	0		0		0	100,0%



Groupe n°19

	Privée		Publique		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Pour télécharger des fichiers (documents, rapport...)	0		0		0	100,0%
Pour télécharger des logiciels (gratuit ou pas)	0		0		0	100,0%
Pour rechercher des informations	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%
Consultation courrier électronique	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%
Echange de données avec les coopérants (ou liens avec vos agences)	9	56,3%	7	43,8%	16	100,0%
Echange de fichiers avec les clients	0	0,0%	4	100,0%	4	100,0%
Diminuer les couts	8	53,3%	7	46,7%	15	100,0%
La présentation de la banque	0		0		0	100,0%
Autres	0		0		0	100,0%
Total	35	52,2%	32	47,8%	67	100,0%

Abstract

In this thesis, we have dealt with the impact of financial innovation on banking competitiveness in Algeria (Comparative approach between public banks and foreign banks). For this, we have divided our work into three chapters. In the first, we present the theoretical foundations explaining the concept "Financial innovation", then examine the importance of financial innovations, by retracing the Algerian experience in financial innovation. The second consists in presenting the concept of "Competitiveness", by approaching the theoretical foundations and structural aspects of competition, then, we will focus on the main changes and strategies affecting the banking environment. Finally, we will focus on the competition between Algerian public banks in the face of the presence of foreign banks, and we have opted for an exploration of the banking space of the wilaya of Bejaia, through a study based on a field survey. which could better help us understand the impact that financial innovation can have on banking competitiveness.

Keywords: Bank, Bejaia, innovation, competitiveness, risk.

Résumé

Dans ce mémoire, nous avons traité l'impact de l'innovation financière sur la compétitivité bancaire en Algérie (Approche comparative entre les banques publiques et les banques étrangères). Pour cela , nous avons divisé notre travail en trois chapitre. Dans le premier, nous présentons les fondements théoriques expliquant le concept « Innovation financière », puis examiner l'importance des innovations financières, en retraçant l'expérience algérienne en matière d'innovation financière. Le second consiste à présenter le concept de la « Compétitivité », en abordant les fondements théoriques et aspects structurels de la concurrence, ensuite, on mettra l'accent sur les principales mutations et stratégies affectant l'environnement bancaire. Enfin, on s'intéressera à la concurrence entre les banques publiques algériennes face à la présence des banques étrangères, et nous avons opté pour une exploration de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia, à travers une étude basée sur une enquête de terrain qui pourrait mieux nous aider à comprendre l'impact que peut avoir l'innovation financière sur la compétitivité bancaire.

Mots clés : Banque, Bejaia, innovation, compétitivité, risque.

الملخص

في هذه الأطروحة ، تناولنا تأثير الابتكار المالي على القدرة التنافسية المصرفية في الجزائر (نهج مقارنة بين البنوك العامة والبنوك الأجنبية). لهذا ، قمنا بتقسيم عملنا إلى ثلاثة فصول. في البداية ، نقدم الأسس النظرية التي توضح مفهوم "الابتكار المالي" ، ثم ندرس أهمية الابتكارات المالية ، من خلال استعادة التجربة الجزائرية في الابتكار المالي. والثاني يتمثل في عرض مفهوم "التنافسية" ، من خلال الاقتراب من الأسس النظرية والجوانب الهيكلية للمنافسة ، ثم سنركز على التغييرات والاستراتيجيات الرئيسية التي تؤثر على البيئة المصرفية. أخيرًا ، سنركز على المنافسة بين البنوك العامة الجزائرية في مواجهة وجود البنوك الأجنبية ، وقد اخترنا استكشاف الفضاء المصرفي لولاية بجاية ، من خلال دراسة تستند إلى مسح ميداني. تساعدنا بشكل أفضل على فهم التأثير الذي يمكن أن يحدثه الابتكار المالي على القدرة التنافسية المصرفية