

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université A MIRA-BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences Economiques

Mémoire de fin de Cycle

Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques

Option : Économie Monétaire et Bancaire

Thème

*L'impact des TIC sur la performance
bancaire*

Cas de la Banque de Développement local (BDL)

Réalisé par :

 BOUCHEBBAH Khellaf

 KERROUCHE Abderrahim

Encadré par :

Dr Nacer-Eddine MOUFFOK

Devant les jurys

M. Président

M. Nacer-Eddine MOUFFOK Encadreur

M. Président

Promotion : 2020-2021

Remerciements

Au terme de ce travail, nous tenons à remercier DIEU Le tout Puissant de nous avoir donné le courage, la volonté et la patience pour achever ce travail.

Nous souhaitons remercier Dr. Nacer-Eddine MOUFFOK d'avoir accepté de diriger notre travail et de nous avoir fait confiance tout au long de cet exercice.

Nous exprimons notre très vive gratitude à Monsieur B.SOFIANE et Monsieur B.SMAIL d'avoir bien voulu encadrer ce travail, d'avoir mis à notre disposition toutes les informations nécessaires et disponibles au sein de notre lieu de stage.

Nous remercions profondément tous les enseignants qui nous ont encouragés et soutenus pour la réalisation de ce travail.

Enfin, nous remercions tous ceux et celles qui ont contribué de près ou de loin à l'achèvement de notre travail et à l'ensemble du personnel de TMF.



Khellaf et Abderrahim

Dédicace

Merci « ALLAH » Le Tout Puissant de m'avoir donné la capacité de réfléchir, d'agir et de surmonter toutes les difficultés de la vie.

Du fond de mon cœur, je dédie ce modeste travail à la femme la plus chère au monde, ma très chère maman.

Merci d'avoir toujours été là pour moi, merci de m'avoir aidé et épaulé, merci de m'avoir donné la force de continuer et de tout surmonter.

Je le dédie également à mon cher père à qui je souhaite une très longue vie, que DIEU me le garde, ainsi que mon frère « TOUFIK » que son handicap nous a rendus plus forts et plus soudés, que DIEU nous le prescrit dans « mizane el hassanates ».

Comment oublier mes très chères sœurs « SABRINA » et « RAZIKA », qui m'ont soutenu durant toutes mes études et les moments les plus difficiles de la vie, et que sans elles je ne serai pas là où je suis aujourd'hui.

Enfin, à mes amis qui m'ont encouragé et étaient à mes côtés, je vous souhaite beaucoup de réussites.



Dédicace

Je dédie ce modeste travail et ma profonde gratitude

À tous ceux qui se sont sacrifiés pour m'offrir les conditions propices à ma réussite :

À l'âme de ma mère, que DIEU l'accueille dans son vaste paradis

À mon père, à qui je souhaite une très longue vie, que DIEU me le garde.

À mes chers frères et mes chères sœurs

*À mes grands-parents et toute ma famille, avec tous mes sentiments de respect,
d'amour, de gratitude et de reconnaissance pour tous les sacrifices déployés pour
m'élever dignement et assurer mon éducation dans les meilleures conditions, pour leurs
encouragement et leurs soutiens .*

*Que ce travail soit l'expression de ma grande affection et un témoignage de mon
attachement et de mon grand profond amour.*



- Abderrahim-

Sommaire

Sommaire

Sommaire

Introduction Générale.....	1
Cadre théorique	7
Chapitre I : Système Bancaire Algérien	
Introduction	9
Section 01 : Les principaux traits du système bancaire Algérienne.....	10
Section 02 : L'évolution du système bancaire algérien.....	22
Conclusion.....	47
Chapitre II : Développement des TIC en Algérie	
Introduction	49
Section 01 : Généralités sur les N.T.I.C	50
Section 02 : L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication.....	61
Conclusion.....	83
Partie pratique.....	84
Chapitre III: L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL	
Introduction	86
Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil.....	87
Section 02 : Démarche de la méthodologie de recherche.....	95
Conclusion Générale	124
Liste bibliographie.....	127
Tables des matières.....	129

Liste D'abréviations

Liste d'abréviations

ABC: Arab Banking Corporation

AGB: Algeria Golf Bank

AISA : Association Internationale Soufie Alàwiyya.

ANB : Agents Non Bancaire

ANSEJ : Agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes

ATCI : Algérie Télé-compensation Interbancaire.

BADR : Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieur d'Algérie

BEL : Banque en ligne.

BNA : Banque National d'Algérie

BNP : Banque National Paris

BRI : Banque des Règlements Internationaux.

CCP : Centres des Chèques Postaux.

CNAC : Caisse Nationale d'assurance chômage

CNEP : Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-banque.

CNIS : Conseil National de L'information Statistique

CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole.

CPA : Crédit Populaire Algérie

CPI : Centre de Pré-compensation Interbancaire.

DAB : Distributeur Automatique De Billets

DGA : Direction Générale de l'Armement

Liste D'abréviations

EDI : Échange de Données Informatiques

ERP : Entreprise Ressources Planning

ETL : Extraction Transfert Loading.

GAB : Guichet Automatique Bancaire

GPRS: General Packet Radio Service.

GUIDE : Gestion Électronique de Documents

IP : Internet Protocol

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

OCDE : L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques

PC : Personale Computer

PDG : Président Directeur Général

PNB : Produit Net Bancaire

R&D : Recherche et Développement

RIB : Relevé d'Identité Bancaire

SGA : Société Générale Algérie

SI : Système information.

SPA : Société par action.

TIC : Technologies de l'Information et de Communication

TIP : Titre Interbancaire de Paiement

TP : Trust Banque

TPE : Terminaux de Paiements Électroniques.

WWW: World Wide Web

Liste des tableaux

Numéro	Titre	page
01	<i>Variation du nombre d'établissement de crédit de 2016 à 2019</i>	10
02	<i>L'évolution du réseau bancaire algérien (nombre d'agence etsuccursale de 1967 à 2019)</i>	13
03	<i>Évolution de l'activité bancaire (1999-2019)</i>	15
04	<i>Évolution de l'activité crédit bancaires (1999-2019)</i>	17
05	<i>Évolution des créances détenues par le trésor sur les banques (2015-2019)</i>	19
06	<i>L'évolution du taux de croissance annuel (moyenne)</i>	44
07	<i>L'évolution de la structure de la masse monétaire</i>	44
08	<i>Part banque centrale dans les crédits à l'économie (en %)</i>	45
09	<i>Les types particuliers d'innovations technologiques</i>	55
10	<i>Les technologies adoptées par la banque</i>	95
11	<i>Les fonctionnalités d'un site web</i>	96
12	<i>Niveau de satisfaction des responsables après l'adoption des nouvelles technologies</i>	98
13	<i>Les cartes interbancaires utilisées dans la banque</i>	106
14	<i>Les formations effectuées pour les utilisateurs des TIC</i>	107
15	<i>les attentes des clients sont mieux prises en compte, grâce aux TIC</i>	108
16	<i>Portefeuille des particuliers</i>	108
17	<i>Portefeuille des entreprises</i>	109
18	<i>Automate le plus utilisé</i>	110

Liste des tableaux

19	<i>Connaissance de l'existence de problème lors de l'utilisation de la carte interbancaire</i>	111
20	<i>Coût de transaction par carte interbancaire</i>	112
21	<i>La préférence des moyens de paiement</i>	112
22	<i>La convenance du plafond de retrait</i>	113
23	<i>Inscription pour effectuer les transactions bancaire électroniques (E-banking)</i>	114
24	<i>L'utilisation du système E- banking</i>	115
25	<i>Les commissions à payer pour cette application</i>	116
26	<i>Niveau de confiance que les clients ont pour les technologies</i>	116
27	<i>La satisfaction des services offerts par la banque</i>	117
28	<i>L'avis des clients après l'adoption des technologies dans leurs banques</i>	118

Liste des figures et Schémas

Liste des figures

Numéro	Titre	page
01	<i>Système bancaire national à la veille du plan quadriennal 1970-1973</i>	24
02	<i>Système bancaire national à la veille du plan quadriennal 1970-1973</i>	41
03	<i>Montre l'impact des TIC sur le marketing et sur l'entreprise</i>	67
04	<i>Facteurs ayant une influence sur l'accès au TIC</i>	80
05	<i>Organigramme de la Banque de Développement local</i>	88
06	<i>L'organigramme de l'agence BDL 844 de Bejaia</i>	89
07	<i>Niveau de motivation des responsables dans la banque</i>	95
08	<i>Les fonctionnalités d'un site web</i>	96
09	<i>La fréquence de la mise à jour de site bancaire</i>	97
10	<i>Sensibilisation de la clientèle de la banque</i>	97
11	<i>Niveau de satisfaction des responsables après l'adoption des nouvelles technologies</i>	98
12	<i>Les raisons d'adoption des TIC</i>	99
13	<i>Adoption d'une stratégie de développement d'un système</i>	100
14	<i>Améliorer la performance par rapport à l'intégration des TIC</i>	100
15	<i>Amélioration engendrée par l'intégration des TIC</i>	101
16	<i>L'utilité des TIC dans l'amélioration des services, et l'innovation bancaire</i>	101
17	<i>Niveau d'utilisation d'E-banking par la clientèle de la banque</i>	102

Liste des figures et Schémas

18	<i>Niveau de risque d'effectuer son paiement par l'E-banking</i>	103
19	<i>Inconvénients de la banque moderne</i>	103
20	<i>Les technologies d'information est de la communication sont plus avantageuses que le contact humain pour les relations bancaire</i>	104
21	<i>Niveau de satisfaction</i>	104
22	<i>Niveau d'utilisation des réseaux sociaux</i>	105
23	<i>Le bienfait des TIC sur le travail</i>	106
24	<i>Niveau de connaissances sur l'utilisation des TIC</i>	107
25	<i>Les formations effectuées pour les utilisateurs des TIC</i>	107
26	<i>Le portefeuille des particuliers</i>	109
27	<i>Le portefeuille des entreprises</i>	110
28	<i>Les automates utilisés par les clients</i>	110
29	<i>les problèmes rencontrés lors d'utilisation de la carte</i>	111
30	<i>Les coûts de transaction que les clients s'en charge a payés pour le fonctionnement de la carte interbancaire</i>	112
31	<i>Niveau de préférence des moyens de paiement</i>	113
32	<i>La satisfaction des clients par rapport au plafond de retrait</i>	114
33	<i>Niveau des clients inscrit pour effectuer les transactions E-banking</i>	114
34	<i>Niveau d'utilisation du système E-banking</i>	115
35	<i>Les commissions à payer pour cette application</i>	116
36	<i>Niveau de confiance que les clients ont pour les technologies(E-banking)</i>	117
37	<i>Niveau de satisfaction des services offerts par la banque</i>	117

Liste des figures et Schémas

38	<i>La différence avant et après l'adoption des technologies dans votre banque</i>	118
-----------	---	------------

Liste des Schémas

Numéro	Titre	page
01	<i>Montre le développement des TIC dans le monde</i>	69

Introduction Générale

Introduction Générale

Ces dernières années, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important pour la croissance économique de l'organisation et ont transformé la terre en un petit village.

Ces TIC ont changé le comportement du personnel (structure transversale). L'association de l'informatique et des télécommunications a permis de circuler l'information dans le monde, celui qui la détient à le pouvoir, l'information est la matière première du futur. Elles ont un fort impact sur le quotidien des individus et notamment sur leurs usages et habitudes donc exigent des compétences élevées et la maîtrise¹.

La révolution technologique dans le domaine de l'information et de la communication qui a accompagné le processus de mondialisation dans les années 1980 a conduit à la déssectorisation des marchés financiers. En raison de la dérégulation, les flux de fonds sont devenus plus fluides et l'interconnexion des différents réseaux d'information et de communication.

En conséquence, la structure du marché et la forme de la concurrence ont subi des changements fondamentaux. Le secteur bancaire est le plus touché par ce phénomène. En effet, du fait de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication, les banques ont profondément modifié la nature des produits et services qu'elles proposent. Il est devenu très important d'utiliser de nouveaux canaux pour accéder à leurs services, ainsi la banque à distance a émergé.

Cette nouvelle a désormais attiré l'attention des banques et des institutions financières et des clients, qu'ils soient des particuliers ou des organisations. Du fait de l'émergence d'Internet, des téléphones mobiles dotés de plus en plus d'applications dédiées aux différents services bancaires, et de clients plus ouverts et mieux adaptés à ces nouvelles technologies, les banques proposent de plus en plus de produits et services en ligne. De la simple consultation d'ouverture de compte à la souscription de crédit, cette vague d'innovation a complètement bouleversé la relation banque/client. Ce dernier dispose désormais d'une banque virtuelle, non plus limitée par le temps et la proximité géographique.

¹ RACHEDI Abdelkader. L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006, p75.

Introduction Générale

La diffusion des TIC s'est fait plus rapidement qu'il ne l'avait été prévu, plus de la moitié de la population mondiale à aujourd'hui, accès aux TIC notamment grâce à la révolution de la téléphonie mobile. L'accès à ces nouvelles technologies devient plus aisé leur rôle dans le développement socio-économique des pays, notamment arabes, est une thèse de plus mise en avant. Actuellement les nouvelles économies, net économique, e-commerce, font l'objet de nombreuses recherches, c'est pourquoi l'évolution technologique a conduit les sociétés modernes à adopter des nouvelles formes de travail.

Par ailleurs, les besoins des consommateurs ont également changé dans le domaine bancaire, il devient de plus en plus critique et appréciateur, les besoins ne sont plus les mêmes. Il attend une réponse rapide, une personnalisation et un service de qualité. Les TIC fournissent une mine d'informations aux professionnels de la banque pour les aider à mieux comprendre les clients et les satisfaire en temps réel. En effet, les TIC jouent un rôle de plus en plus important dans l'organisation des structures de services au niveau bancaire, notamment dans les pays développés où l'offre et la demande sont pleinement cohérentes avec ce concept.

Ainsi, de nombreuses études affirment que le secteur bancaire a su imprimer une certaine dynamique grâce à une meilleure définition des procédures en vigueur et une meilleure structuration du système en général ; l'intégration des TIC apporte une réponse supplémentaire au problème de la saturation des canaux naturels de distribution de services bancaires².

Le développement de la nouvelle économie dépend des connaissances et de la créativité humaine, ainsi que des ressources naturelles. Cette nouvelle tendance de l'économie mondiale bat son plein, c'est-à-dire la transition d'une économie basée sur la production à une économie basée sur l'information et la connaissance. L'économie de marché est une économie de réseau de services avec l'information comme source moyenne créée de la valeur ajoutée. Par conséquent, le partage de l'information et les partenariats sont essentiels au sein de l'organisation.

Face à ces exigences telles que (mondialisation, ouverture du marché, alliance et partenariat..), les organisations algériennes doivent s'adapter avec les outils appropriés. En

² Idem, p.80.

Introduction Générale

cela les Technologies de l'Information et de la Communication, abréviation souvent utilisée (TIC) offrent une meilleure opportunité pour l'organisation algérienne. L'Algérie s'investit depuis 1990 dans un environnement concurrentiel dans l'objectif de libéraliser son système bancaire et l'intégrer au niveau international, à travers la promulgation de la loi N°90-10 du 14 Avril relative à la monnaie et au crédit. Plusieurs réformes ont suivi cette promulgation touchant tous le système bancaire.

Par conséquent, le partage d'informations et les partenariats au sein de l'organisation sont essentiels. Dans ce cas, l'Autorité bancaire algérienne a adopté de nouvelles technologies financières pour améliorer et développer ses systèmes et méthodes de paiement afin d'assurer une circulation efficace de la distribution des services. En effet, la mise en œuvre de la modernisation du système de paiement fait partie du développement de l'e-banking, et son objectif est de promouvoir les transactions commerciales et de développer des banques économiques, offrant une plus grande efficacité et sécurité des services.

Dans le même temps, deux systèmes de paiement, le paiement volumineux et le paiement par lots, sont introduits pour garantir le fonctionnement sûr, rapide et fiable des fonds conformément aux normes internationales. Des changements majeurs ont eu lieu dans la gestion des banques électroniques dans la plupart des pays développés. Des outils de paiement, des outils de paiement traditionnels (comme les espèces et les chèques) aux outils modernes (comme les cartes bancaires). Ceci est dû au passage des outils papiers aux outils électroniques, dans le but de promouvoir les services bancaires. Intérêts, sujets de recherche et sélection de sujets.

Les TIC font parties de notre quotidien, donc c'est un sujet d'actualité et il est évident que l'on cherche à utiliser les services qu'ils offrent et d'exploiter ces nouveaux outils. Ainsi, l'objet de ce thème est de montrer que les TIC apportent des nouveautés au sein de la banque de Bejaia. Mais, l'objectif principal de notre recherche est d'expliquer si l'intégration des nouvelles technologies dans ces banques est un impact ou pas sur leur performance. Le choix du secteur bancaire algérien comme objet de notre recherche n'est pas fortuit, car il est à l'épicentre de ces profonds changements dus à la banalisation des nouvelles technologies.

Problématique

Afin de comprendre la contribution réelle des TIC à la performance bancaire, nous avons choisi de centrer notre recherche au niveau de la wilaya de Béjaïa. Pour les lacunes proposées par la province, les banques n'empêcheront pas l'intégration des méthodes TIC, tant que cette dernière permet aux organisations d'assurer leur performance et la concurrence sur le marché. Dans ce contexte, nos questions s'articuleront autour des questions centrales suivantes : **Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance bancaire : le cas BDL de BEJAIA ?**

Cette question principale soulève des interrogations secondaires à savoir :

- **Quelles technologies de l'information et de la communication sont utilisées dans le secteur bancaire ?**
- **Pourquoi les banques devraient-elles utiliser les TIC ?**
- **Quel est l'impact des TIC sur la performance bancaire ?**

Pour répondre à ces questions, nous nous basons sur les hypothèses suivantes :

H1 : Avec l'intégration des TIC, la réalisation des services bancaires est plus rapide.

H2 : La Banque d'Algérie a adopté les technologies de l'information et de la communication pour améliorer la relation avec ses clients et valoriser le travail de ses collaborateurs.

H3 : Les technologies de l'information et de la communication affectent la performance bancaire.

Méthodologie de recherche

Afin de répondre aux différentes questions posées précédemment et de vérifier la validité des hypothèses que nous avançons dans cet article, nous avons d'abord mené une analyse théorique et empirique, visant à construire un corpus conceptuel permettant d'appréhender facilement le sujet. Par conséquent, nous avons mené une étude bibliographique, et nous avons pu consulter et explorer divers ouvrages et médias, tels que des dictionnaires, des livres, des magazines et des sites Web, pour recueillir le plus d'informations possible sur notre travail. Ensuite, nous avons mené une analyse de

Introduction Générale

terrain de banques BDL à Béjaïa, à travers une enquête par questionnaire. Les réponses au questionnaire ont été analysées sous Excel 2010 et interprétées à partir des données recueillies sur place.

Plan de travail

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

Pour notre travail, et dans les trois chapitres (théorique et empirique), nous avons utilisé la méthode descriptive et analytique qui nous a permis de collecter et interpréter les informations pour pouvoir tester nos hypothèses. Ainsi, le premier chapitre est destiné à la présentation des Technologies de l'Information et de la Communication et la performance; Ensuite, le deuxième chapitre représente l'intégration des technologies de l'information et de la communication dans le système bancaire et enfin, dans le troisième chapitre nous avons centré notre travail sur le cas algérien où nous avons présenté l'Impact des technologies d'information et de la communication sur la performance bancaire cas de la BDL de Bejaia, en se base sur une enquête de terrain via un questionnaire.

Cadre théorique

Chapitre I
Systeme Bancaire Algérie

Introduction

Traiter du système bancaire algérien revient de traiter de son évolution durant les quatre décennies écoulées. Cette évolution est liée à celle de l'économie nationale dans laquelle ce système fonctionne. Pour l'économie algérienne, nous pouvons distinguer deux étapes :

- Celle d'abord de l'économie centralisée qui a vu s'affirmer le secteur économique étatique.
- Celle ensuite des réformes consacrées à l'ouverture du marché et la privatisation de l'économie, qui a connu la prédominance dans un premier temps des réformes de la sphère marchande puis l'organisation du marché des capitaux et du marché monétaire et financier. Ce dernier qui demeure à l'heure à l'état embryonnaire.

À chacune de ces étapes, le système bancaire a eu à participer à la mise en œuvre de réformes et contribuer essentiellement au financement du secteur public qui a toujours constitué la part la plus importante de son volume d'affaire.

Section 01 : Les principaux traits du système bancaire Algérienne

Le système bancaire national connaît une diversification relative des participants. Nous avons choisi d'entamer notre travail par une description statistique de ce système à fin de pouvoir positionner les banques publiques et leur participation dans l'économie algérienne¹. Les points développés dans cette section sont :

- Le nombre d'entreprises bancaires
- Les moyens d'exploitation
- L'activité du système.

1. Le nombre d'entreprise bancaire

Nous utiliserons la classification selon la loi du 14 avril 1990, dite loi relative à lamonnaie et au crédit. Selon cette loi, nous pouvons faire la classification suivante²:

Tableau N°01 : Variation du nombre d'établissement de crédit de 2016 à 2019

Structure Bancaire	Nombre	
	2016	2019
Banques commerciales	22	16
Banques mutualistes	01	01
Établissements financiers	17	12
Établissements financiers à vocation générale	04	06
Établissements financiers à vacation spécifiques	08	01
Société de garantie et de caution	05	05
Banque offshore	01	01
Bureaux de liaison des établissements étrangers	09	07

Source : Tableau élaboré à partir du rapport CNES, Évolution Économique et Monétaire en Algérie. 2016. et le rapport de la Banque d'Algérie 2019.

1.1 Les banques commerciales

Ce sont les établissements qui ont une habilité à réaliser toutes l'opération de banque définies dans l'article 110 et 113 de la loi 90-10 relative à la monnaie

¹ GIRAUD F. et alii, Contrôle de Gestion et Pilotage de la performance, Gualino Editeur, France, 2002, P72.

² Aktouf, Méthodologie des sciences et approches quantitatives des organisations, Ed. Les presses de l'université du Quebec, Montréal, 1987, p72

et au crédit. Les Banques sont des établissements autorisés à recevoir des fonds de la clientèle, à réaliser des opérations de crédit et intervenir dans les circuits de paiement de l'économie. Ces banques sont¹:

➤ **Les banques publiques**

Six banques commerciales : BNA, BEA, CPA, BADR, BDL, CNEP/Banque.

➤ **Les banques à capitaux étrangers**

Neuf banques commerciales : Arab Banking Corporation "ABC", Citibank, Société Générale Algérie, Compagnie Algérienne de Banques "CAB", NATEXIS Banque, Banque Générale Méditerranéenne "BGM", Al Ryan Bank, Arab Bank PLC Algeria, BNP/ Paribas El Djazair, Trust Bank Algeria, ARCO Bank , Algeria Gulf Bank, HousingBank for Trade & Finance.

➤ **Les banques mixtes**

Une banque : El- Baraka Bank.

➤ **Les banques privées nationales**

Deux banques : El Khalifa Bank, la Banque du Commerce et de l'Industrie d'Algérie². L'ensemble de ces banques constituent une catégorie très hétérogène par :

- Des tailles très différentes ;
- Des activités très différentes ;
- Et, un contrôle très différent³.

1.2 Les banques mutualistes

Ces banques sont dites mutualistes en raison de leur forme juridique. Ce ne sont pas des sociétés commerciales de type société par action mais ils ont des statuts

¹ D'après le site, www.bank-of-algeria.dz.

² La citation de cette banque se justifie par leur existence juridique jusqu'au 29/05/2019.

³ Aubert B et al, l'innovation, et les technologies de l'information et de communication, HEC Montréal, octobre, 2010, P7.

spéciaux relevant du statut de la coopérative.

En Algérie, il y a une banque mutualiste : La Caisse National de Mutualité Agricole agréée en qualité de banque (CNMA) malgré que son statut ne remplit pas la condition citer dans l'article 128 de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit¹.

1.3 Les établissements financiers

Au nombre de treize, les établissements financiers représentent les entreprises bancaires qui sont conformes aux caractéristiques définies dans l'article 115 de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit².

Les Établissements Financiers fonctionnent essentiellement sur fonds propres. Ils ne peuvent recevoir des fonds du public que pour des affectations spéciales (logement,...). Nous pouvons distinguer trois types d'établissements financiers en Algérie :

1.3.1 Établissements financiers à vocation générale

Six établissements : L'Union Bank, Algerian International Bank "AIB", El Mouna Bank, SOFINANCE, FINALEP, Société de Refinancement Hypothécaire (SRH), SALEM, Arab Leasing Corporation (Société de Crédit-Bail), CETELEM.

1.3.2 Établissements financiers à vocation spécifiques

Un établissement publics : Banque Algérienne de Développement "BAD".

Deux autres établissements : Société de Services Financiers et d'Investissements (SOFIN), Caisse Nationale d'Équipement et de Développement (CNED).

1.3.3 Société de garantie et de caution

Cinq établissements : Caisse de Garantie des Marchés Publics, Fonds de Cautionnement des Investissements Agricoles, Fonds de Garantie Caution Mutuelle de la Promotion Immobilière, Caisse Algérienne de Garantie des

¹ Rapport relatif au débat social : " Problématique de la réforme du système bancaire ". CNES. Le 23 & 24/02/1999.

² Article 112 de la loi N°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit

Exportations.

En plus de ces établissements le tissu bancaire algérien enveloppe aussi sept bureaux deliaisons pour des banques étrangères : Banque de Coopération du Maghreb Arabe, Algéro- Saoudit Leasing Hold, Citibank, Crédit Lyonnais, British Arab Commercial Bank, Union des Banques Arabes et Françaises, Crédit Industriel et Commercial, Crédit Agricole Indosuez, Tunis International Bank¹.

2. Les moyens d'exploitation

2.1 Le nombre de guichets

Tableau N°02 : L'évolution du réseau bancaire algérien (nombre d'agence et succursale de 1967 à 2019)

Banque	Année	1967	1980	1985	1995	1996	2016	2004	2008	2014	2006
BA BEA CPA BNA BADR BDL CNEP		18	31	36	49	49	49	49	49	49	49
		14	33	56	70	73	74	74	74	79	79
		20	81	78	117	121	133	134	135	125	125
		60	181	114	155	162	183	187	181	170	170
				189	296	303	305	307	305	287	287
			38	146	168	168	164	170	152	152	
				172	174	174	180	185	187	187	
Total Des Banques Primaires		94	295	475	956	1001	1037	1046	1050	1000	1000
Total		112	326	511	1005	1050	1086	1095	1099	1049	1049

Source : Tableau élaboré à partir de : l'article dans l'Actualité Économique, N°2, Mars 1986, page21 ; l'Annuaire statistique de l'Algérie, N°19, 2020 & l'article : l'informel menace les banque en Algérie, Fayçal MEDJAHED, liberté-algérie.com.

À partir de ce tableau, nous constatons qu'il y a une évolution continue dans le nombre des agences bancaires pour l'ensemble des banques publiques sur les quatre décennies sauf pour la BNA et la CPA entre 1980-1985 et ceci est dû à la création de la BDL et la BADRsuit au premier et au début de deuxième plan quinquennal du développement. Cette diminution est causée par la restructuration organique dans

¹ H. ARROUDJ, *La banque et la gestion du risque de crédit : cas de la banque extérieured'Algérie*, Thèse de Magister, 2001, p87.

l'économie nationale et la redistribution des agences et des missions entre les banques primaires¹.

2.2 Les effectifs

Les ressources humaines constituent un moyen de gestion très important. Il y a dans le secteur bancaire algérien entre 32 000 et 34 000 agents. La qualification de ce personnel varie entre un niveau universitaire et primaire².

Pour les banques publiques, l'effectif global n'a connu qu'un faible accroissement. Il est évalué aujourd'hui à 29 205 personnes dont 7018 pour la BADR, 5 609 pour la BNA, 4 700 pour la CNEP, 4 293 pour le CPA et 3364 pour la BEA³. Toutefois, nous notons que la répartition de ces effectifs, par niveau de qualification, révèle une tendance à l'amélioration.

3. *L'activité du système bancaire*

Les banques publiques sont des banques à grand réseau, pendant que les banques privées sont en phase développement de leurs réseaux d'agences. Toutes les banques collectent les ressources auprès du public, distribuent des crédits, mettent à la disposition de la clientèle des moyens de paiements et assurent la gestion de ces derniers. Elles effectuent aussi différentes opérations connexes⁴.

Par contre, les établissements financiers effectuent les mêmes opérations que les banques, à l'exception de la collecte des ressources auprès du public. La création des banques privées et le développement de leurs activités ont permis le développement d'une concurrence saine entre les banques, au niveau du marché des ressources, du

¹ L'impact des TIC sur les conditions de travail en entreprise, publié le 20 mai 2016, écrit par Humanis, consulté le 04 juillet 2021 à 16h01 disponible sur le lien : <https://humanis.com/particulier/prevoyance-dependance/impact-ticconditions-de-travail/onible>

² CHEHRIT K., « Techniques et pratiques bancaires financières et boursières », Edition G.A.L, Alger, 2003, P145- 146.

³ Les différents niveaux de qualification sont : Universitaire, Post-Graduation Spécialisée, Brevet Supérieur Banque, Brevet Banque, CAP Banque, Secondaire, Moyen et Primaire.

⁴ B. DORIATH et C. GOUJET, Gestion prévisionnelle et mesure de la performance, éd. DUNOD, Paris 2005, P166.

marché des crédits et au niveau des services bancaires¹.

Au plan économique, six banques à capitaux publics concentrent 95% de l'activité bancaire. Les ressources collectées proviennent à 51% du secteur privés. En tant qu'indicateur général de la structure du secteur à fin 2019, la première banque représente 24.4% du total de l'actif des banques (hors la caisse d'épargne), la deuxième banque représente 18.6 %. En ce qui concerne les banques privées, les deux premières représentent environ 2.1%² du total de l'actif des banques (hors la caisse d'épargne).

3.1 Activité des banques (hors la caisse d'épargne)

L'activité collecte des ressources des banques (hors caisse d'épargne) a connu une évolution très appréciable en 2019, avec une croissance de 14.9% après l'augmentation de 18.8% déjà enregistrée au cours de l'année 2018. Les données ci-après confirment cette affirmation :

Tableau N°03 : Évolution de l'activité bancaire (1999-2019)

(10 ⁹ de dinars)	1996	2016	2004	2014	2019
Dépôts à vue	352,707	460,267	551,879	642.168	719.591
Banques publiques	341,306	431,008	496,126	548.130	648.771
Banques privées	11,401	29,259	55,753	94.038	70.816
Dépôts à terme	578,574	617,873	836,180	1 485.191	1 723.861
Banques publiques	559,290	571,991	753,187	1 312.962	1 656.684
Banques privées	19,284	45,882	82,993	172.229	67.177
Total des ressources collectées	931,281	1.078,140	1.388,059	2 127.359	2 443.452
Part des banq. pubc	96,7 %	93,0 %	90,0 %	87.5%	94.4%
Part des banq. privées	3,3 %	7,0 %	10,0 %	12.5%	5.6%

Source : Tableau élaboré à partir du rapport CNES, Évolution Économique et Monétaire en Algérie. 1996. et le rapport de la Banque d'Algérie 2019.

¹ BERNET-ROLLANDE L., « Principes de technique bancaire », Edition DUNOD, Paris, 2001, P 58.

² M. MEDLCI; La situation économique et financière de l'Algérie et le plan de relance économique. Colloque International, " L'Algérie sur le chemin des réformes ". Alger, le 18 octobre 2011.

L'activité de collecte des ressources par les banques s'est caractérisée aussi par :

- La persistance de l'importance des dépôts collectés auprès des entreprises privées et ménages malgré l'emballlement en 2014 des dépôts des entreprises d'hydrocarbures, soit 54.6% à fin 2015 contre 58.6% à fin 2019;
- La régression de la part des banques privées dans le marché des ressources (5.6% à fin 2019 contre 12.5% à fin 2019).

Il est important de noter que si l'augmentation des ressources collectées par les banques publiques provient plus des entreprises privées et des ménages (62 %) que du secteur public (38%) en 2017, la situation n'est pas la même pour l'année 2018 et 2019. En effet, l'augmentation des ressources des banques publiques en 2018 provient plus de secteur public (73.1%) que des entreprises privées (26.9%). Pour l'année 2019, les ressources collectées auprès du secteur public représente 62.4% de l'ensemble des ressources collectées par les banques publiques.

Au total, l'année 2019 s'est caractérisée par un développement des moyens d'action des banques, dans un contexte d'amélioration significative de la liquidité bancaire. Cela a constitué un ancrage potentiellement important pour l'intermédiation bancaire.

L'allocation des ressources s'est effectuée dans une situation de parachèvement de l'assainissement patrimonial des banques publiques à fin 2017¹.

L'analyse de l'activité de crédit des banques montre une tendance à l'augmentation des crédits au secteur privé comme le montre le tableau ci-dessous :

Tableau N°04 : Évolution de l'activité crédit bancaires (1999-2019)

¹ Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, These pour l'obtention du diplôme de Magister, Université de Saida, 2006.

(10 ⁹ de dinars)	2015	2016	2017	2018	2019
Crédits au secteur public	760,597	530,264	549,523	715.834	791.693
Banques publiques	760,597	530,264	544,534	715.834	791494
Banques privées	-	-	4.989	-	199
Crédits au secteur privé	173,908	245,309	289,054	550.208	586.559
Banques publiques	159,849	218,940	249,358	368.956	487.740
Banques privées	14,059	26,369	39,696	181.252	98.819
Total des crédits distribués	934,505	775,573	838,577	1 266.042	1 378.252
Part des banques publiques	98,5%	96,6%	94,7%	85.7%	92.8%
Part des banques privées	1,5%	3,4%	5,3%	14.3%	7.2%

Source : Tableau élaboré à partir du rapport CNES, Évolution Économique et Monétaire en Algérie. 2015 et le Rapport de la Banque d'Algérie 2019.

Au cours de l'année 2016, les créances non performantes sur les entreprises publiques ont été partiellement transformées en créances sur le Trésor et par là, déduites des crédits au secteur public. D'où l'importante baisse de cet agrégat par rapport à l'année 2015.

Alors que le total des crédits à l'économie est passé de 1 266 milliards de dinars à fin 2018 à 1 378 milliards de dinars à fin 2019, soit une augmentation de 8.8%, les crédits au secteur privé se sont accrus de 6.6% contre une hausse de 10.6% des crédits au secteur public de sorte que la part du secteur privé dans l'encours des crédits à l'économie est passée de 43.5% à fin 2018 à 42.6% à fin 2019 hors les crédits distribués à fin 2018 par les banques en liquidation, l'accroissement des crédits distribués à fin 2019 par les banques en activité se situe à 17.5%.

Par ailleurs, les principales caractéristiques de l'activité de crédit des banques publiques restent :

- L'importance des crédits distribués au secteur public avec une part de 57.4%, alors que les ressources proviennent principalement des entreprises privées et ménages (54.6%);
- Les banques publiques assurent presque totalité du financement du

secteur public en 2019. En outre, leur part dans le financement du secteur privé est en augmentation passant de 67% en 2018 à 83.2% en 2019.

- Au cours de l'année 2019, la distribution des crédits par les banques publiques a bénéficié plus aux entreprises privées et ménages (32.2%) qu'aux entreprises publiques (10.6%).
- L'accroissement des crédits distribués par les banques privées, hors banques en liquidation, se situe à 12.4%. Cette évolution a bénéficié presque exclusivement aux entreprises privées et ménages.
- En ce qui concerne la maturité des crédits et à fin 2019, les crédits à moyen et à long terme accordés par les banques publiques représentent 42.4% de leurs encours des crédits contre 53.1% à fin 2018. Les crédits à moyen terme et long terme distribués par les banques privées représentent 65.7% de leurs encours des crédits contre 34% à fin 2018. En effet, en 2019, le flux de crédit des banques privées a été à moyen et long terme pour 65% et court terme pour 35%.
- La prédominance des crédits à court terme, soit 60,3 % de l'encours des crédits au secteur public à fin 2017.
- Pour les banques privées, la prédominance des crédits à court terme est encore plus significative avec une part relative atteignant 78 % contre seulement 22% pour les crédits à moyen et long terme.

C'est seulement en 2017 que ces banques privées ont commencé à distribuer des crédits aux entreprises publiques. Leurs créances sur l'État ne représentent que les bons du Trésor, les avoirs détenus en comptes courants au Trésor et aux comptes postaux.

En effet, seules les banques publiques détiennent des créances sur le Trésor sous forme d'obligations et au titre des rachats des créances non performantes (629.7 milliards de dinars), sous forme de titres participatifs (25.2 milliards de dinars) ou encore sous d'autre créances (73.2 milliards de dinars). Leurs avoirs en bon de Trésor s'élevaient à 58.2 milliards de dinars contre 35.7 milliards de dinars à fin 2018.

Le tableau ci-après montre bien l'importance des créances détenues par le Trésor sur les banques publiques :

Tableau N°05 : Évolution des créances détenues par le trésor sur les banques (2015-2019)

(10 ⁹ de dinars)	2015	2016	2017	2018	2019
Banques publiques	458,965	599,224	586,674	831.845	796.562
Banques privées	0,521	1,151	4,821	12.061	9.335
Total	459,486	600,375	591,495	843.906	805.897

Source : Tableau élaboré à partir du rapport CNES, Évolution Économique et Monétaire en Algérie. 2017. et le rapport de la Banque d'Algérie 2019.

3.1.1 Activités de la caisse d'épargne

La caisse d'épargne est une institution financière spécialisée qui finance la construction de logements et l'acquisition des logements par les ménages. Son agrément en banque, en 1997, lui permet de développer progressivement des activités bancaires¹.

Lors de son agrément, la caisse d'épargne a été recapitalisé par le Trésor pour 14 milliards de dinars (6 milliards en cash et 8 milliards en titres participatifs). Ses états financiers ont été audités et sur la base de cette évaluation, le Trésor a racheté les créances non performantes qu'elle détenait sur les offices publics (Offices de Promotion et de Gestion Immobilière). Ainsi, à fin 2017, la caisse d'épargne détient une créance sur le Trésor de 173,6 milliards de dinars, qui est matérialisée en obligations à long terme dès 2018.

Sous l'angle de la collecte des ressources, la caisse d'épargne joue un rôle appréciable avec l'appui du réseau de la poste. Ce dernier collecte près d'un tiers des ressources de la caisse d'épargne, qui utilise les livrets et bons d'épargne comme instrument de collecte. L'activité de gestion des comptes

¹ Mehran Ebrahimi « la nouvelle économie : promesses, réalités et tendances », cité par bouhloul Amina « impact des NTIC sur la structure organisationnelle des entreprises » université de Bejaïa 2011, p89.

chèques et comptes courants est récente¹.

À fin 2019, les moyens d'action (ressources) de la caisse d'épargne s'élèvent à 493.1 milliards de dinars contre 423.7 milliards de dinars à fin 2018, dont 34.4 milliards de dinars de dépôts à vue contre 14.3 milliards de dinars à fin 2018. Les ressources de la caisse d'épargne proviennent pour une grande partie (93.1%) des ménages et entreprises privées. Dans la structure des ressources, la part des dépôts à terme (livrets et bon d'épargne) est importantes (93%).

La caisse d'épargne distribue des crédits à moyen terme aux entreprises de construction de logements et des crédits hypothécaires aux ménages dans le cadre de l'accession à la propriété et les crédits à moyen terme aux ménages pour l'acquisition de biens durables.

À fin décembre 2019, les crédits distribués au secteur public (construction de logements) s'élèvent à 183.9 milliards de dinars alors que les crédits distribués aux entreprises privées et aux ménages ont atteint 62.6 milliards de dinars.

3.1.2 Activités des établissements financiers

Les établissements financiers sont de création récente. Leurs activités évoluent lentement à en juger par le total de leur bilan à fin 2019 (29.1 milliards de dinars).

Le fonds propres des établissements financiers, composés du capital (10.1 milliards de dinars), de réserves (0.6 milliards de dinars) et de résultats en instance d'affectation (0.4 milliards de dinars) ont été pour grande partie, placés auprès des banques et la banques d'Algérie. Ainsi, les crédits distribués par ces derniers s'élèvent à 5.7 milliards de dinars à fin 2019.

3.1.3 Intermédiation bancaire et croissance

Il est établi que le développement d'un système financier sain contribue à la croissance économique, à en juger par une corrélation forte entre le

¹ SLAOUTI A, la revue des sciences commerciales, méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents, INC, numéro 01, 2002, p 111.

développement du système financier et le niveau de croissance dans de nombreux pays¹.

En Algérie, la période d'observation significative en la matière est représentée par les années 2017 à 2019 au cours desquelles le développement du système financier a agi favorablement sur la croissance économique. En effet, les ratios d'intermédiation bancaire et de bancarisation ont évolué favorablement au cours des années 2017-2019, révélant une contribution de l'amélioration de l'intermédiation bancaire à la croissance.

La croissance monétaire au cours de l'année 2019, notamment en termes de disponibilités quasi-monétaires (16.1% pour l'année dont 10.8% au second semestre¹), s'est conjuguée avec une augmentation de 17.5% (hors banques en liquidation) des crédits à l'économie, alloués principalement au secteur privé (28.6%). L'année 2018 avait enregistré un taux de croissance de crédits de 17.5%, banque en liquidation incluses.

Malgré la reprise des crédits à l'économie à partir de l'année 2017, le ratio crédits à l'économie (créances rachetées par le trésor incluses) produit intérieur brut reste faible comparativement aux autres pays sud méditerranéens. Cet indicateur de niveau d'intermédiation bancaire est cependant, en amélioration pour les quatre dernières années².

¹ M. AGLLIETTA, Macroéconomie financière, La Découverte, 1995.

² MALKI. A, « La gestion obligataire au sein des banques : Cas du CPA », mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme supérieur d'études bancaires, ESB, Alger 2008, p 136.

Section 02 : L'évolution du système bancaire algérien

Le système bancaire algérien est le produit d'un processus qui s'est réalisé en plusieurs étapes, après l'indépendance du pays en 1962. Il est constitué, au départ, de l'héritage des institutions et structures existantes à cette date.

Par la suite, et plus spécialement à partir de 1970, les modes d'organisation et de fonctionnement de ce système vont être marqués par les choix et les options politiques et économiques qui seront effectués : nationalisations, élargissement du secteur public au détriment du secteur privé, plans d'investissements multisectoriels centralisés, industrialisation accélérée, etc.

La rétrospective de la formation, au plan institutionnel, du système bancaire et financier distingue généralement trois grandes étapes :

- L'étape de la souveraineté 1962-1966.
- L'étape des nationalisations 1966-1967.
- L'étape de la restructuration organique 1984-1985.

1. Système bancaire de la période 1962-1966 (étape de souveraineté)**1.1 Émergence d'un système bancaire algérien**

L'exercice de la souveraineté passe essentiellement par le domaine de l'émission d'une monnaie nationale donc une nécessité de la création de la Banque Centrale Algérien (BCA). À côté de cette institution, la même période vu la naissance de trois principales institutions : le Trésor Public, la Caisse Algérienne de Développement (CAD), ainsi que la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP)¹.

¹ HENNICHE Faiza, le management dans les banques publiques algériennes, mémoire de magister en sciences commerciales, faculté des sciences économiques, sciences de gestion, et sciences commerciales, université d'Oran es-senia, ORAN, 2007, p39.

1.1.1 La Banque Centrale d'Algérie (BCA)

La BCA a été mise en place en Décembre 1962 et dotée des statuts d'un institut d'émission. Elle exerce donc les fonctions traditionnelles d'émission de la monnaie fiduciaire, de direction et surveillance du crédit, notamment par le réescompte ainsi que la gestion des réserves de change¹.

Cependant et à l'instar du Trésor, la BCA a été chargée, à titre exceptionnel et transitoire (1963/64), de l'octroi direct de crédits (sous forme "d'avances"), notamment des crédits d'exploitation au secteur agricole autogéré, se substituant aux banques et organismes de crédit existants par suite de leur « défaillance »².

1.1.2 Le Trésor Public

Le Trésor algérien est né en Août 1962. Il prend en charge les activités traditionnelles de la fonction Trésor, auxquelles ont été cependant ajoutées d'importantes prérogatives en matière d'octroi de crédits d'investissement au secteur économique : il en est ainsi des crédits d'équipement au secteur agricole autogéré, qui n'a pu bénéficier des prêts nécessaires à son fonctionnement de la part des institutions bancaires existantes à partir de la campagne 62/63.

La fonction exceptionnelle de "crédit à l'économie" du Trésor mérite d'être signalée, dans la mesure où cette fonction va plutôt se développer à l'avenir, et ce malgré la nationalisation des banques (66-67) et la volonté de leur réinsertion dans le circuit économique (1971).

1.1.3 La Caisse Algérienne de Développement (CAD)

Créée en Mai 1963 et prenant la suite de la CEDA¹, elle est dotée de très larges prérogatives qu'elle n'exercera que très peu, notamment en sa qualité de banque d'affaires.

Elle prendra en 1971, dans le cadre de la Réforme financière qui sera engagée à cette année, la dénomination de Banque Algérienne de Développement

¹ ARROUDJ Halim, Réforme et modernisation du système bancaire algérien durant la période 1990-2010, THESE Pour l'obtention du diplôme de doctorat, Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université d'Oran 2, 2015, p75.

² La défaillance, dans ce contexte, s'explique par le refus des banques étrangères existantes en Algérie à financer le secteur étatique.

(BAD), avec des attributions plus précises en matière de financement à long terme (investissements).

1.1.4 La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP)

Cette institution, créée en Août 1964, est chargée de la collecte sur livrets de l'épargne des particuliers et du financement de leurs besoins en biens durables, essentiellement le logement¹.

Son activité sera orientée, par la suite, vers le financement des programmes planifiés d'habitat collectif.

1.2 Activité de banque en période pré-plan

Jusqu'à la loi de Finances pour 1971, le financement de l'économie par les banques est resté très faible, voire insignifiant. Que ce soit avant leur nationalisation en tant que banques étrangères (1962-1966), ou même après cette période en tant que banques publiques, leur intervention en matière de crédit est restée limitée, en raison essentiellement de la faible solvabilité des entreprises et des exploitations agricoles.

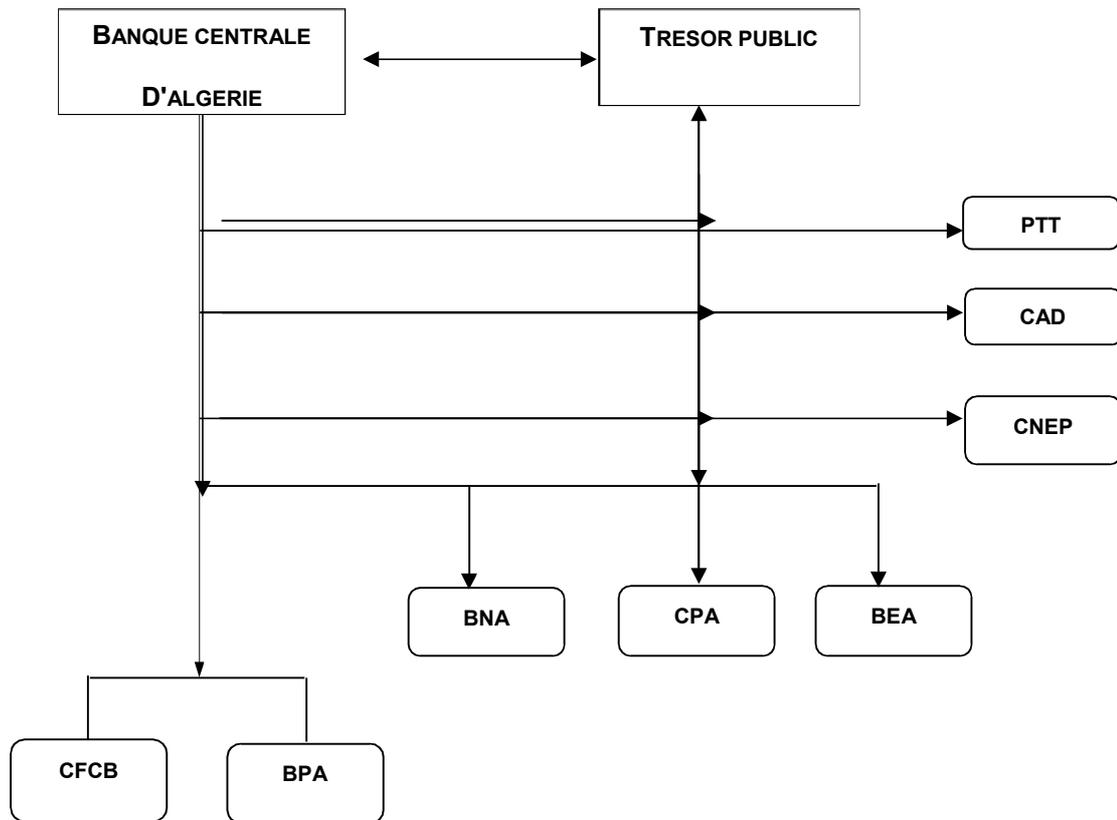
Devant cette situation, le Trésor s'est substitué aux banques en procédant à l'octroi de "dotations" d'investissement, d'abord au secteur public agricole jusqu'en 1967, puis aux autres secteurs économiques à partir de cette date, par suite de la création de sociétés étatiques dans ces secteurs. D'ailleurs la nature de ces "dotations" du Trésor est demeurée assez floue, dans la mesure où il n'était pas précisé à l'avance s'il s'agissait de dotations en capital ou de crédits remboursables.

La principale conséquence de ce mode d'intervention, imposé par la nécessité de financer les activités sous peine d'arrêt de la production, outre la difficulté rencontrée par les bénéficiaires dans le mode de comptabilisation des fonds fournis par le Trésor (subventions ou prêts), a été un accroissement important de l'émission monétaire par suite du recours massif du Trésor aux avances de la Banque Centrale².

¹ KADDOUR Nadia, L'analyse du crédit à la consommation : Cas CNEP-Banque Tizi-Ouzou, en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion, faculté des sciences économiques des sciences commerciales et des sciences de gestion, université mouloud Mammeri, TIZI-OUZOU, 2018, p36.

² CEDA : Caisse d'Équipement & de Développement de l'Algérie (créée en 1959).

Figure N°01: Système bancaire national a la veille du plan quadriennal 1970-1973



Source : A.NAAS, Le Système Bancaire Algérien : de la décolonisation à l'économie de marché, Maisonneuve & Larose, Paris, 2019.

2. Système bancaire de la période 1966-1982 (Étape de la nationalisation)

2.1 Nécessite et caractéristique de la nationalisation

La nationalisation est venue comme une nécessité fine de donner une solution à deux problèmes qui freinaient tout développement économique possible :

La vingtaine d'institutions monétaires et financières étrangères, principalement françaises n'étaient intéressées que par les aspects de commerce extérieur, rentables pour elles, et par ce qui avait trait aux hydrocarbures, le reste de l'économie se trouvant quasiment hors de leur champ d'action. Les banques étrangères refusaient de concourir au financement de nouvelles Sociétés Nationales, leur implication dans le financement du nouveau secteur industriel socialiste était volontairement

inexistante¹.

La contradiction entre institutions bancaires libérales et structure économique en voie de socialisation.

D'autre part, cette nationalisation a permis la mise en œuvre du premier plan de développement national (1967-1970).

L'étape des nationalisations des banques étrangères donnera naissance à trois banques commerciales dénommées " banques primaires " :

–La Banque Nationale d'Algérie -BNA- (Juin 1966) : Elle est chargée du financement et du soutien au secteur agricole, autogéré et traditionnel, ainsi que du crédit à l'activité industrielle et commerciale.

–Le Crédit Populaire d'Algérie -CPA- (Septembre 1966) : Prenant la suite des Banques Populaires, il est chargé du financement de leurs activités traditionnelles : artisanat, hôtellerie et autres services.

–La Banque Extérieure d'Algérie -BEA- (Octobre 1967) : Elle est chargée essentiellement de développer les relations bancaires avec l'étranger.

Ces dernières seront ainsi réparties entre les trois banques au fur et à mesure de leur création sur la base de critères alliant appartenance sectorielle ou branche et équilibre financier.

Par contre, les banques resteront spécialisées dans le financement des activités de deux secteurs spécifiques : la BNA pour le secteur agricole, le CPA pour les entreprises du BTP².

2.2 Financement planifié et rôle des banques

La loi de finances pour 1971, ainsi que les textes subséquents d'application, vont façonner pendant les deux décennies 70 et 80, les rôles et le mode d'intervention des

¹ KADDOUR Nadia, Op-Cit, p39.

² HENNICHE Faiza, Op-Cit, p122.

banques dans le financement des activités économiques. C'est en 1970, à l'issue d'une phase de création-consolidation, que les banques sont appelées à vivre l'évolution décisive de leur histoire.

L'activité des banques est depuis, largement dominée par leur relation avec le secteur public, dans le cadre d'une planification centralisée jusqu'à la fin des années 80. Le modèle de financement de 1971 coïncide en effet avec le lancement du 1^{er} Plan quadriennal de développement 1970-1973.

2.2.1 Le schéma de financement planifié

Le financement planifié a eu comme objectif de renforcer la planification physique par un système de "planification financière"¹, c'est à dire mettre en place un système d'allocation centralisé des ressources indispensables à la réalisation des objectifs jugés prioritaires par le Plan quadriennal, y compris donc les ressources bancaires.

Le but de cette planification était de réduire le déficit des finances publiques en réorientant l'allocation du crédit d'investissement du Trésor vers les banques, afin d'assurer une meilleure maîtrise de l'émission monétaire. Une plus grande participation financière est ainsi attendue des banques, donc une dynamisation de leur rôle d'intermédiaire financier, beaucoup plus comme collecteurs de ressources que comme organismes responsables de leurs prêts.

Les principes directeurs de ce financement planifié vont influencer l'exercice de la fonction bancaire. Ces principes sont au nombre de deux : la remboursabilité du crédit d'investissement et surtout la centralisation des ressources.

A. Financement par crédit remboursable

L'investissement productif des entreprises est désormais financé par des prêts remboursables, en provenance des banques commerciales et de la BAD. Le mode de financement direct par le Trésor, qui a prévalu jusqu'au plan, sous forme

¹ En fait, il n'y a jamais eu de véritable planification financière fixant des objectifs précis et chiffrés de mobilisation des ressources, attitude qui peut justifier l'importance de l'émission monétaire à cette période.

de "dotations" considérées comme non remboursables, est abandonné. Le Trésor continuera cependant d'intervenir (et même massivement), mais comme fournisseur indirect de ressources longues, principalement à la BAD.

En tout état de cause, ce principe de remboursabilité restera un vœu inaccessible du fait de l'insolvabilité des principaux emprunteurs que sont les entreprises publiques.

B. La centralisation des ressources

Toutes les ressources disponibles doivent être mobilisées et centralisées à deux niveaux, Trésor et banques, pour les besoins de la réalisation des investissements inscrits par le Plan¹.

Pour ce qui est de la centralisation au niveau du Trésor, il s'agit en fait des ressources longues constituées par les réserves des investisseurs institutionnels : caisses de retraite et d'épargne, sociétés d'assurances. Les réserves de ces organismes sont obligatoirement placées au Trésor pour cinq ans mais automatiquement renouvelables.

En contrepartie, le Trésor a pour charge de mettre à la disposition de la BAD et des deux banques commerciales (BNA pour le secteur agricole et CPA pour les entreprises locales) les fonds nécessaires au financement des investissements des entreprises retenus par le Plan.

En procédant à la combinaison et transformation à son niveau de trois catégories de ressources (ressources budgétaires, placements des investisseurs institutionnels et avances de la BCA), le Trésor peut octroyer à ces banques des crédits d'une durée variant entre 10 et 20 ans. Ces crédits en provenance du Trésor vont permettre à ces banques d'accorder à leur tour aux entreprises, des prêts à long terme pour la réalisation de leurs investissements planifiés.

Comme nous pouvons le constater, le Trésor a joué durant cette période le rôle le plus important d'intermédiation et de transformation des ressources dans

¹ CHERFIT.Kamel « dictionnaire des termes de finance, banque, bourse, assurance, impôt » ; Edition ; Grand-Alger livre; Alger; 2006 p. 653

le système financier algérien. Le Trésor a ainsi financé indirectement environ les deux tiers des investissements planifiés des entreprises publiques des deux décennies 1970 et 1980¹.

En ce qui concerne la centralisation au niveau des banques, il s'agit des ressources courantes des entreprises publiques, entreprises de distribution essentiellement, ainsi que des dépôts à vue et à terme des entreprises privées et des particuliers.

La mise en application du principe de centralisation des ressources au niveau des banques va être accompagnée de directives aux entreprises publiques, qui vont fortement influencer et encadrer le mode de fonctionnement de leurs activités.

2.2.2. Les directives financières

Les principales directives, qui ont été imposées aux banques et aux entreprises, ont trait à la domiciliation bancaire de l'entreprise, à l'autofinancement de ses investissements, au crédit interentreprises et aux modalités de paiement de leurs transactions.

A. La domiciliation bancaire unique

Il est fait obligation aux entreprises de « *concentrer leurs comptes bancaires et leurs opérations bancaires d'exploitation au niveau d'une seule Banque* »². Cela consacre en fait le principe de la monobanque.

Les entreprises sont ainsi réparties, par décision du Ministère des Finances, entre les banques, en respectant le critère d'affectation des entreprises d'un même secteur ou d'une même branche auprès de la même banque. La conséquence directe d'une telle directive est évidemment l'élimination de toute concurrence entre les banques. Nous rappelons qu'en économie libérale de telles pratiques conduiraient à une concentration du risque³.

¹ H. BENISSAD, Algérie : De la planification socialiste à l'économie de marché, ENAG Edition, Alger, 2004.

² Loi de Finance pour 1971 : article 18.

³ Z. MIKDASHI, Les banques à l'ère de la mondialisation, Edition Economica, Paris, 1998, p96.

En outre, la domiciliation bancaire confère à la banque un statut d'organe de contrôle sur les mouvements de fonds de l'entreprise. Ce contrôle va devenir un contrôle des formalités et procédures, lui ôtant de ce fait toute portée économique.

B. L'interdiction de l'autofinancement des investissements

Les entreprises ne peuvent pas investir sans autorisation du Plan, y compris pour l'extension ou le renouvellement de leur potentiel de production. Cette procédure sera toutefois assouplie progressivement au milieu des années 80, du fait des énormes contraintes bureaucratiques qu'elle a engendré.

Cet assouplissement aurait dû permettre de dynamiser le rôle des banques dans la mesure où il leur libérait un espace de décision autonome. Cependant la faible solvabilité des entreprises et un niveau de fonds propres nettement insuffisant d'une part, le manque de liquidité des banques d'autre part, ont fortement restreint les capacités d'intervention des banques dans ce domaine.

C. L'interdiction du crédit interentreprises

Hormis la pratique du crédit commercial courant, le crédit d'une entreprise à une autre n'était pas permis. Cette mesure vise toujours le même objectif de centralisation des ressources auprès des banques, en vue de leur permettre de disposer des fonds nécessaires à l'octroi du crédit d'investissement planifié à moyen terme¹.

D. L'obligation de paiement par virement ou chèque bancaire

Au-delà d'un montant déterminé², le paiement des dépenses des entreprises publiques doit obligatoirement s'effectuer par virement ou chèque bancaire.

L'objectif visé est évident, il s'agissait d'une part d'accroître la trésorerie des banques en développant l'utilisation de la monnaie scripturale dans les transactions des entreprises, et d'autre part de limiter la circulation de la monnaie

¹ Loi de Finance 1972 : article 22.

² Loi de Finance 1972 ; article 19 : Au-delà de 1000 dinars, l'entreprise publique est soumise à cette obligation.

fiduciaire (billets) et des fuites.

2.2.3 La spécialisation des banques

La spécialisation des banques est la conséquence de la directive de domiciliation des comptes et opérations bancaires de l'entreprise auprès d'une seule banque. Elle est ensuite le résultat de la politique d'affectation par le Ministère des Finances, des entreprises publiques d'un même secteur ou branche économique auprès d'une seule et même banque.

La configuration de cette spécialisation dite "sectorielle" va se présenter finalement comme suit dans un premier temps, pour chacune des trois banques commerciales :

BNA : Exploitations agricoles, Industries mécaniques, Industries métallurgiques, Textiles, Mines, Transport ferroviaire, Transport aérien. Distribution gaz et électricité, Industries et offices de distribution agroalimentaires.

BEA : Hydrocarbures, pétrochimie, Industrie sidérurgique, Industrie électrique, Industrie plastique, Transport maritime.

CPA : BTP, Artisanat. Tourisme. Pharmacie, Transport terrestre, Entreprises locales dans tous secteurs.

2.3 Fonctionnement et faiblesses du système bancaire

La planification centrale et l'encadrement administratif de leur gestion vont fortement imprégner les activités et le fonctionnement des banques. Elles vont être établies dans le rôle passif de simples exécutants de directives et décisions externes, et leurs activités quasi exclusivement limitées au crédit d'entreprise¹.

Les instruments et les modes de gestion bancaire ne connaîtront pratiquement aucune évolution au cours des décennies 70 et 80.

2.3.1 Le crédit bancaire

Le crédit d'entreprise constitue l'essentiel de l'activité de la banque. Il faut

¹ BENOUARI, "La banque algérienne, enjeux et perspectives", colloque international : *Banques et libéralisation*, colloque organisé par finances méditerranée, Alger, 20 juin 2001.

faire la distinction entre le crédit d'investissement et le crédit d'exploitation.

Le crédit d'investissement est soumis à une réglementation précise des autorités centrales, du Plan et des Finances : Tout projet d'investissement d'une entreprise devra, pour être financé par la banque, faire l'objet au préalable d'une décision d'investir délivrée par le Ministère du Plan. La décision d'investir entraîne l'élaboration d'un plan de financement du projet, arrêté par le Comité directeur de la BAD, et formalisé par une décision de financement prise par le Ministère des Finances.

Le cofinancement BAD pour le crédit long terme et une banque primaire pour le crédit moyen terme était possible dans le cadre du plan de financement du projet. Toutefois la pratique de ce cofinancement a dû être abandonnée dès 1979, le crédit moyen terme bancaire s'étant avéré inadapté pour la majeure partie des projets d'investissement en raison de leur faible rentabilité.

De l'examen de cette procédure, il en ressort que la décision d'investir est prise en dehors de la banque, et même en dehors de tout le système financier. Il y a obligation de financement quelle que soit la solvabilité de l'entreprise dans les conditions initialement déterminées ou la rentabilité du projet du moment qu'il soit accepté par l'administration centrale, obligation dont la conséquence sera évidemment le non remboursement des crédits.

Pour ce qui est du crédit d'exploitation, la banque arrête, dans le cadre d'un plan de crédit annuel, les montants et la nature des crédits (escompte de papier commercial, découvert, crédit par signature) correspondants aux besoins du programme de production de l'entreprise.

Le schéma de financement, qui est paradoxalement basé sur des critères de pure orthodoxie financière, n'a évidemment pas fonctionné normalement en raison des déficits cumulés d'année en année des entreprises. Le crédit d'entreprise s'est transformé en découvert permanent et illimité. Là aussi, insolvabilité de l'entreprise et obligation de financement par la banque ont totalement dénaturé le fonctionnement de la relation banque-entreprise, relation qui a été déviée vers une gestion formelle des procédures et un contrôle tatillon des dépenses.

Le risque est apprécié différemment par la banque, selon qu'il s'agisse d'une entreprise publique ou d'une entreprise privée.

En ce qui concerne les entreprises publiques, et comme déjà énoncé, la banque n'a pas d'appréciation à apporter sur les prêts à accorder aux investissements autorisés par le Plan, et son rôle se limite à celui d'une simple "caisse" de distribution des fonds, doublé de celui d'un organe de contrôle formel de leur destination.

Pour ce qui est de l'octroi du crédit à la production, la banque dispose théoriquement du pouvoir d'appréciation et de décision. Cependant et dans la pratique, ce pouvoir est devenu purement formel, en raison de l'insolvabilité chronique de la grande majorité des entreprises publiques, plus particulièrement à partir de la fin des années 70, avec l'entrée en production des projets réalisés.

En fin de compte, nous pouvons considérer que les banques bénéficient de manière implicite, de la garantie de l'État pour les prêts aux entreprises publiques, avec cette particularité que les règles de cette garantie n'ont jamais été clairement définies. De ce fait, l'appréciation du risque s'est transformée en gestion bureaucratique des procédures prescrites par la réglementation¹.

Cependant, pour le risque lié aux entreprises privées, la banque garde la maîtrise de son pouvoir d'appréciation. Mais, par rapport au total des engagements, le crédit au secteur privé est resté très marginal et n'a jamais dépassé 5% de l'ensemble des crédits accordés au cours des deux décennies 70 et 80.

Il est à signaler que le crédit à la consommation a été purement et simplement interdit pour donner priorité à l'investissement dans l'affectation des fonds disponibles et restreindre la demande en raison des limites de la production intérieure. Seul le crédit au logement familial, dispensé par la (CNEP), faisait exception à cette règle.

2.3.2 Les ressources bancaires

Les ressources des banques, en l'absence d'un véritable marché monétaire et des incitations au financement par l'épargne, proviennent essentiellement des dépôts de la clientèle et du refinancement monétaire.

La facilité du refinancement Banque centrale et l'intervention du Trésor

¹ Rapport relatif au débat social : " Problématique de la réforme du système bancaire ". CNES. Le 23 & 24/02/1999.

pour éponger en partie les découverts va dévier la banque de son rôle d'intermédiaire financier. Les dépôts de la clientèle, le refinancement monétaire et les transferts de fonds de l'État constituent la totalité des ressources des banques¹.

▲ Les ressources de la clientèle

➤ Les dépôts à vue

Ces dépôts, en comptes chèques et en comptes courants sont essentiellement le fait des particuliers et des entreprises privées et très accessoirement de quelques entreprises publiques commerciales. Les dépôts à vue constituent la majeure partie des ressources collectées par les banques, et ce malgré l'emploi par les particuliers de leurs comptes bancaires comme simples lieux de transit de leurs salaires et la faible utilisation du chèque comme moyen de paiement, en dehors du secteur public.

➤ Les dépôts à terme

Cette catégorie de ressources provient des comptes à terme et des bons de caisse anonymes ou nominatifs, souscrits dans leur quasi-totalité par les sociétés de personnes ou SARL privées².

Dans beaucoup de cas, comptes à terme et bons de caisse servent à conforter les crédits qu'accorde la banque à sa clientèle privée. Les "apports en compte courant" (fonds bloqués) servent de complément au capital social, jugé insuffisant, et permettent d'augmenter les fonds propres à un niveau que la banque estimera suffisant pour un accord de prêt. Tandis que les bons de caisse servent, pour leur part, de gage à une caution ou à un prêt de la banque (couverture partielle ou totale du montant engagé par elle).

Les taux d'intérêt réels étant négatifs tout le long de cette période caractérisée par une politique volontariste et intensive de formation du capital, la souscription de bons de caisse et l'ouverture de comptes à terme ne sont effectués par les clients que pour conforter leurs demandes de prêts.

¹ <https://www.bank-of-algeria.dz/html/marche13.htm>

² Rapport Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaires en Algérie. Avril 2004.

B. Le marché interbancaire et la banque centrale

➤ **Le marché interbancaire**

Le marché interbancaire est un marché au jour le jour ou à très court terme. Il est géré par la BCA à partir des comptes créditeurs ou débiteurs des banques. C'est un marché nécessairement restreint puisque limité aux seules banques commerciales dont les besoins de liquidités sont nettement supérieurs à l'offre.

➤ **Le réescompte Banque centrale**

Face à ce déficit, le réescompte de l'institut d'émission va constituer une source d'appoint indispensable à l'équilibre financier des banques. Les banques bénéficient de l'automatisme du réescompte Banque centrale pour les effets représentatifs des crédits d'investissements à moyen terme. Le crédit bancaire d'exploitation n'est cependant réescomptable que partiellement sur la base de critères normatifs imposés par la Banque centrale, cette dernière n'admettant au refinancement que les crédits dits "sains".

➤ **Les avances de la BCA**

L'équilibre de trésorerie de la banque est assuré, en tout état de cause, au moyen d'avances de l'institut d'émission, à des taux certes plus élevés que ceux des autres moyens de refinancement, se voulant de ce fait dissuasifs parce que pesant sur le résultat d'exploitation de la banque.

En fait, l'évolution de l'émission monétaire, les effets de dissuasion de ces taux seront négligeables et n'entraîneront pas de résultats tangibles sur la limitation du crédit.

C. Les fonds d'assainissement du Trésor

Le Trésor intervient périodiquement pour assainir la situation financière des entreprises publiques fortement déficitaires, dont les créances impayées influencent négativement sur l'équilibre de trésorerie de la banque. Les mesures financières prises dans ce cadre peuvent se traduire par des prêts de restructuration du trésor aux entreprises, entraînant par la même occasion des transferts de fonds vers les banques. Ces transferts devaient éponger une partie

des découverts et permettre ainsi à ces entreprises de redevenir bancables¹.

En fait, les équilibres ne seront que de courte durée, le découvert se creuse de nouveau, les mesures prises ayant agi sur les effets et non sur les causes des déficits des entreprises.

Face à la forte demande d'une clientèle publique grosse consommatrice de crédits, la collecte de ressources sur le marché s'est avérée, avec le temps, de plus en plus insuffisante.

Ce déséquilibre chronique, qui aurait dû avoir pour effet en économie de marché, la remise en cause de la survie même de la banque, n'a pas constitué dans la réalité de l'époque, de contrainte majeure pour les institutions bancaires.

Comme déjà mentionné, les besoins complémentaires sont comblés en permanence par la BCA et périodiquement par le Trésor qui prend ainsi le relais, mais en utilisant des avances de cette dernière. Cette situation, en apparence assez confortable pour les banques, entraîne par contre des liens de dépendance excessifs à l'égard de ces institutions avec toutes les conséquences négatives que cela comporte, notamment en termes d'injonctions dans leur gestion.

2.3.3 Les services bancaires

Les contraintes subies par les banques du fait d'une gestion administrative et centralisée de l'économie vont influencer de façon négative le mode de gestion et la qualité des services bancaires. Ainsi, l'absence de concurrence entre les banques, l'inexistence du risque crédit, et la garantie du refinancement vont les faire apparenter beaucoup plus à des services publics qu'à des sociétés commerciales. Les méthodes de gestion ont peu évolué au cours de cette période et les services se sont quasiment limités aux encaissements décaissements.

▲ Les techniques d'évaluation des risques

Ont été assez peu développées. Appliquées seulement à un secteur privé marginalisé, l'évaluation du risque reste assise sur la projection des données

¹ BELLIER DELIENNE.A, KATH. À « La gestion de trésorerie », Edition Economica, Paris, 2003, p123.

comptables et financières. Cependant, en raison du peu de fiabilité de ces éléments et de l'insuffisance des fonds propres engagés dans la gestion, les engagements de la banque sont généralement adossés à des garanties réelles (nantissement, hypothèque)¹.

Cette exigence de sûretés réelles aboutit ainsi à l'élimination de projets dont pourtant l'utilité économique et la rentabilité financière sont quasiment sûres.

B. Le marketing bancaire

En vue d'élargir les parts de marché et d'accroître la collecte des ressources à moindre coût, est pratiquement inexistant. La fonction elle-même est totalement absente de l'institution bancaire².

C. Les services bancaires

En conséquence, de qualité médiocre. Ainsi, les délais d'exécution des opérations bancaires à l'encaissement ou au paiement sont anormalement longs, l'information relative à leur exécution ne se fait pas.

La communication des relevés de comptes n'est effectuée que rarement, et si elle se réalise, le retard de l'envoi ôte toute utilité à ce document. Les dossiers de demande de crédit sont traités avec beaucoup de lenteur, la réponse est rare et imprécise³.

D. Les produits bancaires

Sont très limités et les innovations très rares,

E. L'informatisation

Est demeurée, tout au long de cette période, au stade rudimentaire d'outil de mécanisation du traitement des opérations traditionnelles (paye du personnel, comptabilité, calcul des intérêts, etc.).

¹ HENNICHE Faiza, Op-Cit, p23.

² HABI Kahina, LAKBAL Sonia, La Réalité d'application du marketing bancaire, Mémoire pour l'obtention du diplôme de Master académique en sciences commerciales, université mouloud Mammeri, Tizi-Ouzou, 2015, p36.

³ Boukherouf B ; Perfection de la formation et la construction de compétence dans les entreprises publique algérien, thèse de magister ; université de Tizi-Ouzou ; janvier 2011.

F. La formation du personnel

Si elle a le mérite d'exister, ces programmes restent anciens et n'ont que très peu évolué durant une trentaine d'années.

2.3.4 L'encadrement des banques

Le mode de gestion de l'économie au cours des décennies 70 et 80, axé sur deux principaux volets, planification et propriété publique des banques et des entreprises, va se traduire par un important encadrement de ces opérateurs économiques afin d'orienter leurs activités vers l'atteinte d'objectifs globaux.

L'activité des banques est fortement encadrée par les orientations et directives des autorités chargées de l'économie et des finances, en l'occurrence le Ministère du Plan et le Ministère des Finances, ce dernier exerce sa tutelle sur le secteur bancaire.

A. La tutelle administrative

Cette tutelle exercée par le Ministère chargé des finances est un concept hérité de la période antérieure et applicable aux Établissements publics. Il a été étendu dans le contexte algérien, à toutes les entreprises propriétés de l'État, et donc aux banques.

Il convient de préciser que les statuts, activités et attributions de ces entreprises et banques publiques sont fixés par l'ordonnance ou le décret décidant de leur création, et dérogent donc aux dispositions du Code de Commerce. Ce dernier, d'inspiration française, ne régissait que l'activité du secteur privé.

La tutelle sur les banques, dont la définition et le contour sont assez vagues, va ainsi s'exercer formellement dans le cadre :

- De la réglementation financière et monétaire : arrêtés et circulaires ministériels en la matière (les conditions de banque par exemple),
- De l'orientation de l'activité des banques en volume et en contenu : décision ministérielle d'affectation de l'entreprise auprès d'une banque,
- De la gestion administrative : propositions et pouvoirs de nomination des dirigeants des banques,
- Ou encore dans d'autres domaines tels que par exemple l'arbitrage entre

une entreprise et sa banque en cas de différent¹.

B. Les conditions de banque

Les conditions de banque, qui comprennent essentiellement les taux d'intérêt créditeurs et débiteurs (ainsi que les taux des commissions pratiqués par les banques), sont déterminées par texte réglementaire du Ministère des finances, après consultation et propositions de la BCA et des banques. Les tarifs ne sont évidemment pas négociables par la clientèle.

Il s'agit en fait de taux administratifs, fixés généralement à des niveaux assez bas pour ne pas grever les coûts des entreprises, mais qui de ce fait ne sont pas incitateurs au développement de l'épargne.

C. Les autorités monétaires

La détermination des autorités monétaires dans le système financier algérien, n'est pas chose aisée, pour la période 1962/1982.

Nous pouvons affirmer sans grand risque que la BCA fonctionne beaucoup plus comme « une banque du système financier » dans son ensemble que comme un « prêteur en dernier ressort ».

Elle se rapproche beaucoup des banques centrales de type soviétique que de celles existantes dans l'économie d'endettement de type libéral. Mais ce fait qui semble évident est à corriger pour deux raisons fondamentales.

En premier lieu au cadre juridique : en effet les statuts de la BCA sont inspirés de la pure orthodoxie financière².

En deuxième lieu, au fonctionnement du système financier ; ce dernier est fondé sur la distinction de deux circuits financiers : celui du Trésor et celui du système bancaire. Les systèmes financiers des économies soviétiques n'ont pas de Trésor ; c'est la Gosbank qui assure toutes les fonctions. La BCA se rapproche d'une Gosbank mais cependant il y a un Trésor avec son réseau³.

¹ KESSI Yasmine, SLIMANI Ouiza, Op-Cit, p76.

² La loi n° 62-144 portant création et fixant les statuts de la banque centrale d'Algérie.

³ Journal des économistes et des études humains. Volume 5. N°4 décembre 1994.

Ceci complique l'appréhension et la réflexion sur le statut économique et juridique de la BCA. Et ces interrogations sont celles préliminaires pour toute définition des autorités monétaires et des politiques qu'elles mènent.

La question posée traduit en fait toute l'ambiguïté à positionner l'autorité monétaire au cours de cette période, en charge de la régulation du système.

En effet, c'est la BCA qui surveille les flux au niveau des banques et assure leur équilibre de trésorerie. Mais si elle n'admet au réescompte que les crédits dits sains, cela ne l'empêche pas de refinancer globalement les besoins de trésorerie de la banque sous forme d'avances à des taux élevés.

La crainte de résultats d'exploitation insuffisants et donc d'un bilan annuel déséquilibré incitent la banque, sous l'impulsion par ailleurs de la BCA, à solliciter le Trésor en vue de restructurer financièrement certaines entreprises accusant des découverts importants.

Le Ministère des finances se substituerait ainsi à la BCA, mais sans que son cadre d'intervention soit bien explicite : agit-il en tant qu'autorité monétaire, en tant que prêteur en dernier ressort, ou bien en qualité de représentant de l'État propriétaire ?

D. Plan de développement et financement

Le Plan annuel fixe les prévisions d'autorisations de dépenses sur la base des programmes d'investissement pluriannuels retenus par le Ministère du plan¹.

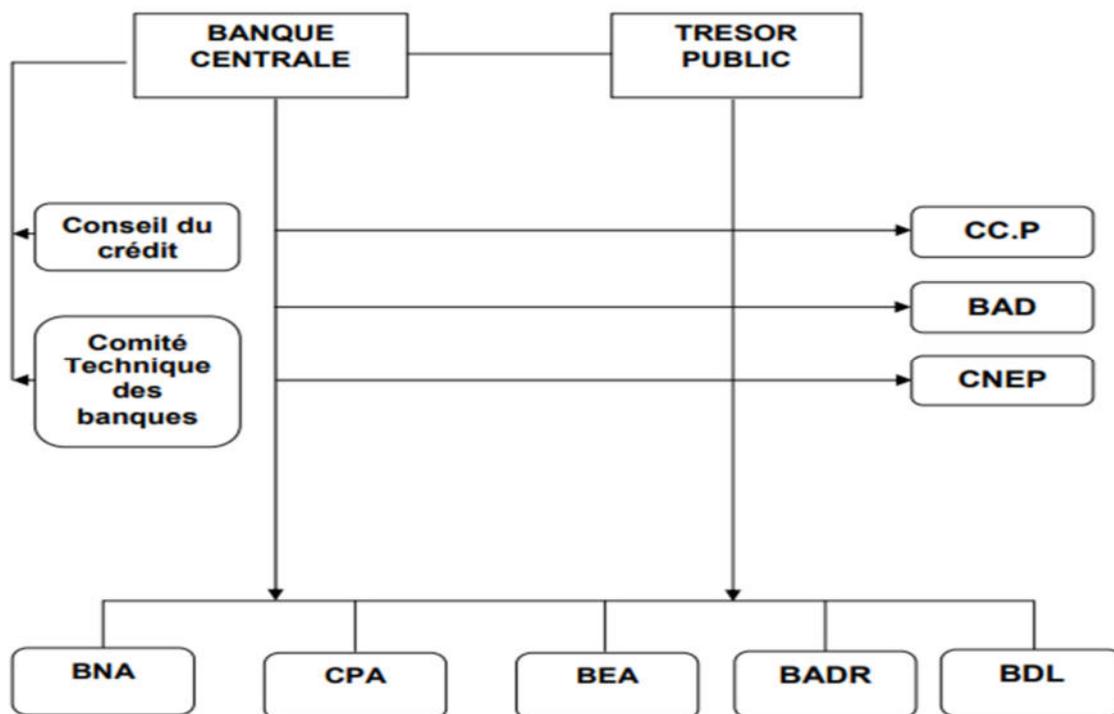
Mais, fait paradoxal, ce plan annuel n'intègre pas de volet relatif aux ressources nécessaires à la réalisation de ce programme. Il est en effet considéré que la contrainte ressources internes n'existe pas, seule la contrainte endettement extérieur est considérée comme réelle, vision qui s'appuie sur le principe de neutralité de la monnaie dans le système de planification centrale.

Le système algérien de planification, limité à une simple programmation

¹ BERKAL Safia, Les Relations Banques /Entreprises Publiques : Portées et limites (Cas de la Banque Nationale d'Algérie et l'entreprise Leader Meuble Taboukert), mémoire pour l'obtention du diplôme de Magister en sciences économiques, université mouloud mammeri, TIZI-OUZOU, 2012, p109.

des investissements publics, exclut l'encadrement des dépenses par des objectifs de ressources d'épargne réellement mobilisables. Ce système confirme ainsi l'absence de toute autorité monétaire capable de contenir l'émission monétaire.

Figure N°02 : Système bancaire national a la veille du plan quadriennal 1970-1973



Source : A. NAAS, Le Système Bancaire Algérien : de la décolonisation à l'économie de marché, édition Maisonneuve & Larose, Paris, 2019.

3. Système bancaire de la période 1982-1986 (Étape de la Restructuration Organique)

3.1 L'impact de la restructuration organique sur le système bancaire

La restructuration organique, qui a été mise en œuvre par les autorités à partir de l'année 1982 pour l'ensemble des entreprises du secteur public (industrie, transport, commerce, tourisme, BTP, etc.), a touché également le secteur bancaire et donné lieu à l'émergence de deux nouvelles banques¹ :

¹ BOUKHOUDMI Fedia, Contribution à l'étude de la réforme bancaire en Algérie, faculté des sciences juridiques et administratives, université d'Oran es-senia, ORAN, 2010, p81-83.

3.1.1 La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)

Créée en Mars 1982 et issue de la BNA, elle a pour principale vocation le financement du secteur agricole et du secteur agro-industriel, précédemment domiciliées auprès de cette dernière.

En fait, les fermes d'État autogérées depuis 1963 ainsi que les exploitations collectives issues des transferts de terres agricoles effectués dans le cadre de la Réforme agraire engagée en 1974, éprouvaient d'énormes difficultés dans leur fonctionnement. La production agricole n'a cessé de se dégrader, et les crédits bancaires ainsi que ceux en provenance du Trésor n'étaient pratiquement jamais remboursés. La création de la BADR était censée fournir un meilleur encadrement à l'octroi des crédits aux exploitations agricoles, et par la même fournir un soutien technique adapté au secteur agricole.

3.1.2 La Banque du Développement Local (BDL)

Issue à partir du Avril 1985 du CPA, cette banque a pour principale vocation le financement des activités des entreprises locales, essentiellement celles sous tutelle des collectivités publiques.

En effet, le lancement d'un vaste programme d'équipement public local a entraîné, sous l'impulsion de ces collectivités publiques la création de plusieurs centaines d'entreprises locales. Ces entreprises étaient, dans la plupart des cas, dotées de moyens humains et matériels insuffisants et inadaptés, et gérées beaucoup plus comme services publics que comme entreprises.

À l'instar du secteur agricole, les impayés au niveau du CPA étaient très importants et finirent par dépasser largement les capacités de remboursement de leurs activités.

La création de la BDL devait permettre d'assurer un meilleur service bancaire à ces entreprises et un encadrement plus efficace des crédits dispensés.

La création de la BADR en 1982 et de la BDL en 1985, marque l'importance accordée, dans les nouvelles orientations, à l'agriculture et au potentiel économique régional et local¹.

Pour permettre à cette banque d'être opérationnelles, dès leur création, la BADR reçoit une partie du réseau de la BNA, et la BDL se voit dotée d'une

¹ BERNARD MICHEL, Directeur. Général adjoint de crédit agricole S.A.P21.

partie du réseau du CPA. Ces banques effectuent, au même titre que les autres banques de dépôts, l'ensemble des opérations classiques d'une banque commerciale.

Se fondant sur le principe de l'allocation centralisée des ressources du financement, le modèle de planification qui prévalait à l'époque, a enfermé les banques essentiellement dans un rôle de contrôle factuel.

Il est clair que dans un tel système, les banques n'ont joué qu'un rôle passif dans l'intermédiation financière. À cela, s'ajoutaient des taux d'intérêt non économiquement significatifs parce que ne permettant pas aux agents économiques d'arbitrer entre des décisions alternatives. Dans ce contexte, il n'y avait, évidemment, aucune place pour la régulation financière.

Les conséquences d'un tel système sont connues : expansion monétaire excessive par rapport au niveau des biens disponibles sur le marché, qui aurait pu générer un taux d'inflation élevé si ce n'est le système centralisé d'allocation des ressources et d'administration centralisée des prix.

En fin de compte, à la veille des premières tentatives de décentralisation qui seront engagées en 1986/88, le secteur bancaire exclusivement public, est composé de :

Cinq banques commerciales ou " banques primaires " : BNA, CPA, BEA, BADR et BDL. Elles disposent des attributions des banques universelles. Deux établissements spécialisés : BAD (investissement) et CNEP (épargne).

3.2 Évolution générale du financement et d'intermédiation bancaire de 1962 à 1986

Une analyse rapide de l'évolution de la croissance et de la structure de la masse monétaire et des crédits à l'économie pourrait permettre une appréciation approximative de l'intermédiation financière des banques au cours de la période antérieure aux Réformes des années 1988/1990.

3.2.1 Banques et crédits à l'économie

A. Croissance monétaire et dépôts bancaires

Les quelques données chiffrées ci-après indiquent l'évolution globale du volume des dépôts au cours de cette période.

Il convient, au préalable, de relever à partir du tableau qui suit, que le taux de

croissance moyenne de la masse monétaire, dans chaque période, a été plus élevée que celui de la PIB.

Tableau N°06 : L'évolution du taux de croissance annuel (moyenne)

Années	Masse monétaire	PIB	Écart
1964- 1971	17,0%	8.5%	8,5%
1972- 1978	25,4%	22,5%	2,9%
1979- 1985	19,1%	16,0%	3,1%

Sources : R. BENMALEK; " La réforme du secteur bancaire en Algérie". Université Sciences Sociales, Toulouse 1.1998-1999.

Cette tendance ne manquera pas de se répercuter sur le niveau de liquidité de l'économie.

En second lieu, l'évolution de la structure de la masse monétaire s'est réalisée comme suit :

Tableau N°07 : L'évolution de la structure de la masse monétaire

(en %)	1965/1971	1972/1978	1979/1985
Circulation fiduciaire	40,0	40,3	37,9
Circulation scripturale	52,3	53,0	53,2
- dépôts bancaires	44,6	44,0	43,7
- dépôts Trésor /CCP	7,0	9,0	9,5
Quasi monnaie	7,7	6,7	8,9
Totale	100	100	100

Source : R. BENMALEK; " La réforme du secteur bancaire en Algérie". Université Sciences Sociales, Toulouse 1.1998-1999.

Nous relevons que :

Le poids de la monnaie fiduciaire reste très important, aux alentours de 40%, comparativement à celui de pays d'un niveau similaire, et ne diminue que très peu pendant la dernière période (38%).

– La circulation scripturale reste au même niveau à un point près (52,3% à

53,2%). Cependant à l'intérieur de cette circulation, les dépôts à vue auprès des banques diminuent, certes légèrement (44,6% à 43,7%) mais en faveur de ceux des CCP essentiellement.

– Les dépôts à terme augmentent mais légèrement (7,7% à 8,9%).

La tendance qui semble se dégager de ces éléments est que les grandes proportions, monnaie fiduciaire et monnaie " bancarisée " sont pratiquement restées identiques tout le long de la période, ce qui dénote une intermédiation bancaire peu active et insuffisante.

B. Crédits à l'économie et financement

Le crédit à l'économie indique les quotes-parts respectives d'intervention des banques et de la Banque centrale.

L'examen de la structure des crédits à l'économie de la période (tendance pouvant être prolongée jusqu'à la fin de la décennie 80), fait apparaître un engagement de plus en plus important et soutenu de la BCA¹.

En effet, l'indice d'évolution des avances de l'institut d'émission qui passe de 100 en 1971 (année de référence) à 2779 en 1982 évolue beaucoup plus fortement que celui de l'indice de financement bancaire qui passe quant à lui de 100 en 1971 à 1483 en 1982.

Tableau N°08 : Part banque centrale dans les crédits à l'économie (en %)

Année	1971	1972	1974	1975	1977	1978	1979	1980	1981	1982
Taux	15	27	30	35	22	15	19	18	27	30

Source : Voir Annexe (1); L'évolution des crédits du système bancaire à l'économie (BNA – BEA - CPA)

La part de la BCA dans les crédits à l'économie s'accroît de 1972 à 1977 périodes d'intervention massive des banques primaires dans le crédit à

¹ Virginie Govaere, L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication, Département homme de travail, Institut national de recherche et de sécurité, mai 2002, p6.

l'investissement, obligées de recourir au réescompte pour se refinancer. Elle baisse de 1978 à 1980, puisque durant cette période, la BAD sur fonds en provenance du trésor prenait le relais dans le financement de la majeure partie des investissements.

Le refinancement BCA reprend avec force à partir de 1981, avec 27% des crédits à l'économie, à cause de l'accroissement de l'endettement d'exploitation des entreprises, obligeant de nouveau les banques à faire appel aux avances de la BCA.

Cet état de fait illustre bien le rôle des banques dans leur activité traditionnelle d'intermédiation financière qui est en totalité limitée.

C. Circuit bancaire et circuit parallèle

Pour des raisons diverses, particulières et entreprises privées vont détenir d'importantes encaisses monétaires : fuite devant l'impôt, transactions commerciales au noir, change parallèle de devises, achat et stockage de produits face aux pénuries, etc. Toutefois, et parmi les raisons invoquées figurent également les insuffisances des services bancaires.

Quand les pouvoirs publics faisaient de la monnaie un instrument de comptabilité, les particuliers eux gardaient par du côté d'eux les billets émis par la BCA, et en faisaient un double usage : comme revenus et comme capital. C'est dans des circuits informels que la monnaie jouait le rôle de transformateur des revenus en capital (capital privé).

La monnaie devient pour les particuliers un outil qui pallie à « l'administrativisation » du système bancaire (devenu système administratif et comptable de gestion de l'investissement public et perdant petit à petit son rôle de transformateur monétaire des revenus en capital).

De véritables réseaux bancaires noirs se constituent qui pratiquent aussi bien les opérations de centralisation des billets que leur transformation en capital national ou en capital ou dépôt à l'étranger.

Ne pouvant créer de la monnaie, ni s'en procurer par crédit ou escompte, les particuliers stockent les billets pour pouvoir entreprendre toutes les opérations

que ne leur permet pas le système bancaire public.

Les points développés jusqu'ici illustre avec pertinence les caractéristiques du système bancaire algérien et le comportement des particuliers et des entreprises privées en réponse à leur exclusion de ce système ou à ce qui est ressenti comme tel¹.

Conclusion

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

Tout au long de ce chapitre, on a donné une définition du terme « Système Bancaire Algérien » sur deux optiques ,économique et juridique, après on a passé en revue de toutes les opérations effectuées par l'entreprise bancaire ainsi son champ d'action ,ensuite on a donné un rappel historique sur le système bancaire algérien qui est un produit d'un processus qui s'est réalisé en plusieurs étapes, suivant deux systèmes de gestion différents le premier qui est un système de gestion administratif de l'économie , le second basé sur la réforme bancaire et la transition vers l'économie de marché.

¹ R. BENMALEK; " La réforme du secteur bancaire en Algérie". Université Sciences Sociales, Toulouse 1.1998-1999.

Chapitre II
Développement des TIC en
Algérie

Introduction

Dans son classement 2017 portant sur l'indice de développement des Technologies de l'information et de la communication (ICT développement index). L'union internationale des télécommunications, une agence spécialisée des nations unies, classe l'Algérie à la 102ème place sur 176 pays étudiés.

Toutefois, selon le même rapport, l'Algérie a amélioré son score pour cette année 2017, en obtenant une note de 4.67, et gagne quatre places par rapport au classement de 2016 lorsque son indice était de 4.32 et la plaçait 106ème. Et également, un progrès non négligeable, a été constaté selon les réalisateurs du classement, notamment, en ce qui concerne le nombre d'abonnements mobiles, mais aussi le nombre d'utilisateurs d'internet.

Sur le plan continental, l'Algérie arrive à la septième (07) position, non loin du Maroc sixième et (100ème mondial) avec un indice de 4.77, la Tunisie cinquième (99ème) une note de 4.82. La tête du classement des pays africains est occupée par l'Île Maurice avec un indice de 5.88 (72ème), suivi en deuxième position par les Seychelles avec une note de 5.03 (90ème), en troisième position arrive l'Afrique du Sud avec 4.96 (92ème) et au quatrième rang continental, le Cap Vert avec un indice de 4.92 (93ème).

Section 01 : Généralités sur les N.T.I.C

Trois révolutions ont été à l'origine des trois grandes périodes de l'histoire humaine, la révolution néolithique pour l'époque préindustrielle, la révolution industrielle pour la société du même nom, et la révolution de l'information pour la société postindustrielle ou société de l'information.

Nul ne peut mettre en doute que les technologies de l'information et de la communication aient pris une place prépondérante dans un très grand nombre d'aspects de la vie économique.

1. Définition des NTIC

L'entreprise utilisant les TIC va sortir du support physique vers un support immatériel selon le grand dictionnaire terminologique les TIC sont un « Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information »¹.

« Les technologies de l'information et de la communication se définissent comme une technologie qui, initialement, a beaucoup de marge d'amélioration et, en fin de compte, est, utilisée dans une grande proportion des activités productrices, car ses usages sont multiples et présentent de fortes et nombreuses complémentarités avec d'autres technologies existantes ou à venir »².

CHAPRON donne la définition suivante des TIC : « TIC, Technologie de l'Information et de la Communication : expression aux contours assez flous, apparue avec le développement des réseaux de communication, désignant tout ce qui tourne autour d'internet et du multimédia. Elle recouvre également la notion de convivialité accrue de ces produits et services destinés à un large public de non-spécialistes. Au confluent de

¹ KADI Ali, L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la croissance économique mondiale et leur place dans l'économie algérienne, la revue des sciences commerciales, Doctorant et membre du laboratoire (Marketic), 2017, p192.

² Office québécois de la langue française. Le grand dictionnaire terminologique. Québec. Retrieved March 10, 2009, from www.systemesdinformation.fr/glossaire.html

l'informatique, des réseaux de télécommunication et de l'audiovisuel, les TIC s'adressent au plus grand nombre »¹.

2 .Historique des TIC

Dans notre historique on relatera les principales étapes de l'ère moderne des TIC : ces étapes sont considérées comme des avancées dans le domaine technologique et c'est la convergence de ces étapes qui a donné lieu aux TIC.

2.1 L'ordinateur

L'invention de l'ordinateur constitue un élément important dans l'évolution des TIC. En effet l'ordinateur a permis l'automatisation des calculs qui s'est faite par le biais de la carte et du ruban perforés. La 1^{ère} génération d'ordinateur a été marquée par le passage à l'électronique, la 2^{ème} génération voit le jour grâce à l'invention du transistor qui fonctionnait avec un système de circuit imprimé, dans la 3^{ème} génération ce dernier est remplacé par le circuit intégré. La 4^{ème} génération des ordinateurs est née grâce à la mise au point des microprocesseurs qui ont entraînés une miniaturisation des composants de l'ordinateur².

2.2 Les logiciels

Le développement des logiciels a permis le développement des langages de programmation, le développement des systèmes d'exploitation et le développement des logiciels d'application.

2.3 Les réseaux et les télécommunications

Vers les années 1940, le processus de développement des réseaux et des télécommunications s'est enclenché avec la 1^{ère} communication à distance d'une machine à calculer à une autre. Les Américains se sont emparés de cette invention à des fins militaires et la communication à distance a par la suite joué, en son temps, un rôle de vecteur de transformation des usages.

¹ KADI Ali, Op-Cit, p195.

² www.blog.wikimemoires.com/2021/02/types-tic-caracteristiques-des-tic/

Dans les années 1960, si le téléphone a été perçu comme un signe de confort, sa fonction sociale n'a été prise en compte que beaucoup plus tard et sa vocation d'outil de communication ne s'est que lentement dégagée pour passer ensuite au premier plan et contribuer à déterminer une nouvelle relation de l'homme à l'éloignement et donc à l'espace.

En 1962, American Airlines fut la première entreprise commerciale au monde à s'approprier ces nouvelles technologies en 1962 en instaurant un système de réservation de billet d'avion par ordinateur.

En 1971 Le logiciel de courrier électronique a été créé suivi des premières connections international en 1973.

Les débuts d'internet se situent dans les années 80, mais c'est dans les années 1990 que l'autoroute de l'information est parachevée dans le monde. L'année 1994 est l'année de l'explosion d'internet avec le World Wide Web (WWW) chez les utilisateurs aussi bien personnes physiques ou morales.

2.4 Techniques audiovisuelles

La clé USB, le disque dur externe, le CD-ROM sont l'état actuel des avancées technologique dans le domaine de l'audiovisuel, elles ont été précédées par de nombreuses inventions allant du : système télégraphique à l'enregistrement magnétique¹.

3. Caractéristiques et les avantages des TIC

3.1 Caractéristiques des TIC

- La célérité dans la diffusion d'information.
- L'absolution du temps et de l'espace.
- L'évolution constante des TIC.

¹ REKIBA .S «Le système bancaire Algérien à l'heure de l'adhésion à l'OMC » Revue des Sciences Humaines – N°:34/35, Université d'Oran, Mars 2014, p25.

- Accessibilité.
- Les TIC participent à la facilitation dans la gestion.

3.2 Les avantages des TIC

Selon C. Lovelock et D. Lapert l'utilisation des nouvelles technologies offrent aux entreprises de services toutes sortes de manières d'améliorer leur position concurrentielle. Ceci inclut :

- La création de services nouveaux ou améliorés. Stimulés à la fois par les progrès des ordinateurs et des télécommunications, le domaine des services accessibles à distance et des services basés sur l'information s'étend rapidement.
- Davantage d'implication des clients dans des opérations de self-service. Les distributeurs automatiques dans les banques en est le bon exemple. Ces services sont souvent disponibles 24h/24h, dans des endroits où le service serait irréalisable d'une autre façon ;
- La création de fichiers clients centralisés, rendus possibles grâce à des systèmes de dossiers informatisés et accessibles sur appel téléphonique gratuit.
- L'enregistrement de l'information client dans les banques de données facilement accessibles. Cette stratégie offre plusieurs avantages majeurs.

« Les TIC sont perçues comme étant la troisième révolution industrielle. Les technologies de l'information et de la communication constituent une technologie à usage général (TUG) et contribue donc à la productivité nationale »¹.

4. Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

¹ KADI Ali, Op-Cit, p197.

Dans les écrits scientifiques, plusieurs acronymes sont souvent utilisés par différents auteurs pour désigner les technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Ces acronymes pour désigner parfois des nuances : ils peuvent faire référence aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), aux nouvelles technologies (NT), aux nouvelles technologies de et la communication, en utilisant un procédé électronique.

Pour appréhender les TIC nous nous référons à l'approche de Martain et al, (1999) qui les définissent comme étant « *Toutes formes de technologies utilisées pour créer, enregistrer, manipuler, communiquer, échanger, présenter et utiliser les informations sous ses diverses formes (données, voix, images, présentations multimédias) et toutes les autres formes incluant celles qui ne sont pas encore créées* »¹.

Selon l'OCDE, les TIC comprennent toutes les activités qui permettent de produire, traiter et transformer l'information et la communication, en utilisant un procédé électronique².

L'UNESCO, définit les TIC comme « *la combinaison des technologies issues de l'informatique avec d'autres technologies apparentées, en particulier les technologies de la communication. Selon l'encyclopédie Wikipédia, les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) (en anglais, information and communication technologies, ICT) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) regroupant les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications* ».

¹ BOUHENNA A., «Les enjeux des NTIC dans l'entreprise», Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Université de Tlemcen. - CHETTAB N, « économie, tic et bonne gouvernance en Algérie », Université Badji Mokhtar, Annaba, 2004, p152.

² CURIEN N. et MUET P.A., «La société de l'information», La Documentation française, Paris, 2004, p89.

L'évolution des N.T.I.C Les TIC ont évolué rapidement au cours des dernières décennies. À chaque décennie, le tableau suivant associe une phase dominée par des types particuliers d'innovations technologiques.

On constate que les changements permis par ces technologies ont eu un effet cumulatif, et que chaque développement technologique permettait d'ajouter un effet qui se combine aux effets précédents. Dès lors, les technologies nouvelles n'ont pas remplacé les précédentes, mais se sont ajoutées à celle-ci. Les technologies ont ainsi été différentes d'une décennie à l'autre.

Tableau N°09 : Les types particuliers d'innovations technologiques.

	1970	1980	1990	2005
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robots et machines	Ordinateurs personnels	Internet (Web 1.0)	Web 2.0
Caractéristique	Accroissement du capital physique	Généralisation des outils bureautiques digitalisation et transformation des processus d'affaires	Globalisation du réseau informatique Standardisation des interfaces utilisées	Connectivité des personnes et des objets. Individualisation et portabilité Ubiquité.
Impact Économique	Gains de productivité	Gains de productivité Réduction des coûts de transaction internes	Gains de productivité Réduction des Coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur.	Gains de productivité Réduction des Coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur. Augmentation des bénéfices informationnels.
Exemples	FedEx Wal-Mart	IBM Intel	Amazon Dell eBAY	Google YAHOO Facebook MySpace

Source : Benoit AUBERT et al, L'Innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010.

Au cours des 40 dernières années, les TIC ont amené des changements profonds touchant autant les individus, les organisations ainsi que la société en général. On peut avoir l'effet des TIC dans l'accélération de la globalisation des marchés, dans la transformation, dans l'émergence de nouvelles sources d'information et d'influence. On peut observer trois éléments fondamentaux derrière ces changements:

- Le rapport à l'espace :** TIC ont largement contribué à modifier la notion d'espace et de distance. Déjà en 1997, on annonçait la mort de la distance, qui n'est plus une contrainte forte dans la conduite des affaires.
- Le rapport au temps :** Les TIC ont également transformé nos rapports au temps. C'est la réalisation du « Gratuit, Parfait, Maintenant ». Les TIC permettent aux organismes de fonctionner en mode contenu, 24/7.
- La dématérialisation des produits et services :** Les TIC ont révolutionné la nature des produits et services consommés. D'une part, les produits physiques incorporent maintenant des fonctions de services à l'intérieur même des produits.

5. La banque à distance

La banque à distance ou la banque en ligne en anglais (le E-banking) désigne l'ensemble des services bancaires assurés par voie électronique « electronic banking» et donc par Internet : consultation de comptes, virements, achats de produits financiers, retraits, paiements, etc. c'est un nouveau moyen de prestation des services bancaires profitant aussi bien aux clients qu'aux banques.

L'accès rapide, facile et permanent, où que se trouve le client. Stamoulis (1994) définit la banque à distance comme un canal de distribution et de livraison

des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuse¹.

5.1 Évolution de la banque à distance

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 guère 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 en Autriche, en Corée, en Espagne, dans les pays Scandinave, à Singapour et en Suisse où plus de 90% des banques offrent de tels services².

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 (+20% entre 2008 et 2010) 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 accrues, car ils peuvent désormais accéder à leur banque à tout instant et en tout lieu.

5.2 La banque à distance, réponse à l'évolution technologies

Dans la deuxième moitié du vingtième siècle, la révolution technologique dans le domaine de l'information et de la communication et la mondialisation de l'activité économique et financière ont entraîné de profondes mutations de l'activité bancaire aussi bien en termes techniques et stratégiques.

La banque à distance ou électronique, constitue une réponse technique et stratégique à la révolution technologique et aux nouvelles conditions économiques. L'apparition et le développement de la banque à distance a été rendue nécessaire à :

¹ Pierre Jacquet, « Nouvelle économie du virtuel au réel », RAMES, 2001, p27

² Olivier Bomsel, « nouvelle économie, économie Numérique, Netéconomie », édition Dalloz, CERNA, Paris, 2001, p5.

- La demande d’une production de services bancaires sur mesure liée à l’informatisation des moyens d’accès à ces des services avec l’apparition des DAB/GAB ; Les nouvelles attentes des clients face aux nouvelles technologies ;
- Les consommateurs déclarent privilégier la banque à distance pour les opérations courantes ; Un consommateur sur quatre ne fréquente jamais son agence et constitue une cible privilégier pour la banque à distance ;
- Le TIC pour certains consommateurs est un moyen de répondre à leurs attentes en matière de proximité.

5.3 L’apport de la banque à distance pour l’institution financière

L’introduction des nouvelles technologies dans les services bancaires a permis d’une part aux banques de mieux développer leurs affaires et, d’autres part, à leurs clients de gérer leurs comptes à distance, d’effectuer des paiements, des retraits, de transférer des fonds et de faire des transactions directement ou via internet.

Ainsi que la banque à distance a permis de développer la compétence et le professionnalisme du personnel des institutions financières, de tisser des réseaux d’alliances efficaces et de dégager des gains de productivité. Selon le même auteur, la banque à distance a permis de résoudre beaucoup de problème aux seins des banques, en leurs fournissant de nouvelles opportunités, notamment:

- Un autre moyen moins coûteux ;
- Un outil efficace d’amélioration de la relation commerciale avec le client¹.

5.4 L’apport de la banque à distance pour le client

La banque à distance est un processus nouveau qui permet au client d’avoir accès à ses comptes, de transférer des fonds entres des comptes, de payer des factures en ligne. Le client cherche toujours à combler un manque qu’il a constaté lors de ses opérations en succursale, qu’il s’agisse de son niveau de satisfaction ou de la qualité des services. Tan et Teo (2000) précisent que la banque à distance ne peut connaître

¹ DIB, Saïd. L’évolution de la réglementation bancaire algérienne depuis la promulgation de la loi sur la monnaie et du crédit. MediaBank, n°49, 2013, p23.

un essor que lorsqu'il y a une certaine motivation et une participation de la part de l'utilisateur¹.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier de préciser que la réputation de la banque et la variété des services offerts sont les facteurs clés de la réussite due de la banque à distance.

6. Apport du N.T.I.C sur amélioration de la performance des Banques en Algérie

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC).

Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisations du système de paiement.

Grace aux progrès technologique, les banques ont tendance à mettre au point de nouveaux réseaux de paiement, particulièrement dans l'environnement de ligne et ce en vue de promouvoir la gestion des paiements, le métier de base de la banque, de protéger les utilisateurs contre des pertes indues, de maintenir la confiance dans le système de paiement et de garantir que le système fonctionne de façon sûre et efficace.

De ce fait, la mobilisation des technologies actuelles pour la modernisation du système de paiement en Algérie, et pour garantir cette réforme, ceci nous oblige le recours aux expériences des pays qui sont en avance dans ce domaine et aux institutions mondiales telles que la Banque de règlements Interbancaires (BRI) pour des fins de prestations de services et de transmissions du savoir dans ce domaine. En effet, dès l'année 2006, l'Algérie s'est engagé sur les plans techniques et financiers avec la Banque Mondiale pour moderniser et dématérialiser son système de paiement, tout en ayant recours aux connaissances étrangers afin de l'assister dans l'établissement du plan de la mise en place de trois systèmes ²:

- Le Système de Gros Montants (ARTS).

¹ Olivier Bomsel, Op-Cit, p41.

² DIB, Saïd, Op-Cit, p23

- Le Système de la Télé Compensation (ATCI).
- Le Système Monétique.

Les statistiques de la Banque d'Algérie de l'année 2013 et l'année 2014 ont démontré que la mise en place et le fonctionnement des deux systèmes (le système de gros montant –ARTS- et de télé-compensation –ATCI-) ont prouvés leurs performances nonobstant la faible utilisation des chèques dans les transactions commerciales. Cette faiblesse est due d'une part par le fait que la culture du chèque n'est pas encore bien ancrée dans les « mœurs commerciales » et d'autre part le marché informel constitue un obstacle majeur dans la réussite du projet de dématérialisation des moyens de paiement.

Section 02 : L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication

Les instruments de gestion et de gouvernance développés autour des TIC constituent aujourd'hui les seuls garants de la survie de nos entreprises à l'heure de la mondialisation. Avec l'Internet, le marché est devenu global dans une économie où la connaissance est une valeur principale.

L'utilisation des TIC est devenue nécessaire pour augmenter la performance et la compétitivité des entreprises et les faire bénéficier des opportunités offertes par un marché plus vaste et hautement dynamique. Elle conduit aussi à de nouvelles sources de revenus, à l'amélioration des relations avec les clients et partenaires et de façon générale, à une meilleure efficacité grâce à l'emploi de systèmes de gestion des connaissances.

1. Les supports de communication inhérents aux nouvelles technologies

Aujourd'hui ne pas intégrer les TIC dans son quotidien professionnel ou personnel, c'est prendre le risque d'un décalage avec son environnement. Les TIC sont devenus en quelques années les éléments clés de nombreuses entreprises : internet, intranet, extranet, groupware, workflow, datawarehouse, knowledge management, le marketing mobile, e-commerce, e-learning...

1.1 Internet

Réseau mondial constitué d'une fédération de réseaux d'ordinateurs qui utilisent le même protocole de communication (TCI/IP) et fonctionnent comme un réseau virtuel unique et coopératif. Tout ordinateur supportant un logiciel conforme saura communiquer, sur divers types de liaison, avec un autre. Aujourd'hui l'Internet constitue sans doute le plus grand réseau mondial d'équipements informatiques hétérogènes.

1.2 Intranet

Réseau utilisant la technologie Internet et du Web comme système d'information interne à l'entreprise.

1.3 Extranet

C'est une extension de l'internet fondée sur des protocoles et services internet standard. L'extranet permet d'accéder aux personnes situées en dehors de l'entreprise par l'intermédiaire d'internet. C'est un service étendu aux clients, fournisseurs, partenaires.

1.4 Groupware

(Collecticiel ou synergiciel) : système qui assiste un groupe d'utilisateurs à la réalisation d'un projet commun, d'une tâche commune et qui fournissent une interface à un environnement partagé. Les membres du groupe collaborent à distance, soit au même moment (activité synchrone), soit à des moments différents (activité asynchrone)

1.5 Les flux RSS

Les flux RSS constituent un outil particulièrement adapté aux programmes de fidélisation car ils permettent de mettre en place un lien permanent et automatiquement mis à jour entre l'entreprise et l'adhérent et ce, sur la base du volontariat des clients¹.

1.6 Les Widgets

La widget désigne un petit module interactif téléchargeable que l'utilisateur peut placer sur le bureau de son ordinateur, remplissant une fonction utile (météo, cours de bourse, calendrier...) ou ludique (photo...). Le widget peut aussi prendre la forme d'une animation qui apparaît sur le bureau.

La mise en place de widget à télécharger permet de maintenir une présence continue sur l'ordinateur du client. Cet outil est d'autant plus stratégique pour les marques que la taille d'un écran d'ordinateur limite le nombre de ces applications entre cinq et dix².

¹ J. LENDREVIE, A. DEBAYNAST, Publicitor, Dunod, 7^{ème} édition, 2008

² Mélissa SAADOUN, Piloter le changement avec le cyber technologies, Lavoisier, Paris, 2003, P28

1.7 Workflow

Applications permettant la formalisation et la gestion des processus de circulation des flux d'informations entre différents acteurs (client/ fournisseurs).

1.8 Datawarehouse (entrepôt de données)

C'est une base de données destinée à accueillir des informations pour faciliter l'analyse et la prise de décision. Alimentée par des sources hétérogènes et indépendante.

Un datawarehouse rend disponible un ensemble d'information :

- Traitées par domaine,
- Intégrées dans une structure homogène enrichie par des données externes,
- Historiques,
- Conçues pour l'analyse et la prise de décision.

1.9 Knowledge management (capitalisation des connaissances / gestion des connaissances)

Dans un but économique, la politique de gestion des connaissances vise à évaluer le capital intellectuel, à l'améliorer, l'organiser, le protéger, le valoriser, le faire évoluer, en fonction des objectifs stratégiques de l'organisation. Elle consiste à mettre en place des méthodes, dispositifs organisationnels, et outils permettant de stimuler les quatre processus fondamentaux : socialiser, capitaliser, transmettre, renouveler. Dans le cadre d'une politique de la direction générale, la gestion des connaissances suppose le pilotage coordonné de trois systèmes :

- Un système d'information : pour organiser et mettre en place des technologies de l'information et de la communication, mais aussi des réseaux, des relations, des modes de travail collaboratif et tout autre dispositif permettant d'acquérir et de partager l'information;
- Un management, pour orchestrer et valoriser le savoir collectif par la vision stratégique, l'organisation, le pilotage des processus, la production et l'utilisation des normes professionnelles et institutionnelles. Cela suppose un leadership, nécessaire pour créer du sens et de la vision à l'échelle collective ;
- Une gestion des ressources humaines, permettant de développer, coordonner

et réguler la compétence (formation, recrutement, organisation...), tout en orientant les acquisitions et les transferts nécessaires de compétences individuelles et collectives.

1.10 Le Marketing mobile

Le marketing mobile ou m-mobile est un canal relationnel entre une marque ou une entreprise, de tous secteurs d'activités confondus, et les consommateurs. Il permet d'effectuer une communication au plus proche du ou des clients, de façon personnelle et ciblée. Le but est d'atteindre et de faire réagir le consommateur par la transmission d'un message, dans l'optique de l'attirer vers d'avantages d'informations dont lui seul est l'acteur.

Marc GLADYSZ dira à ce propos « *la première erreur marketing consiste à utiliser le phoning lorsque ce n'est pas la meilleure solution. La deuxième erreur marketing c'est de ne pas prendre en compte le phoning quand il peut être un atout décisif* »¹.

1.11 E-Commerce

Le e-commerce ou commerce électronique regroupe l'ensemble des transactions commerciales s'opérant à distance par le biais d'interfaces électroniques et digitales. Le e-commerce englobe essentiellement les transactions commerciales s'effectuant sur Internet à partir des différents types de terminaux (ordinateurs, tablettes, smartphones, consoles, TV connectées) mais également celles réalisées à partir d'applications spécifiques (applications mobiles) qui ne font pas toujours appel aux protocoles Internet.

1.12 E-Learning

Utilisation des nouvelles technologies multimédias et de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant l'accès à des ressources et des services, ainsi que les échanges et la collaboration à distance.

¹ LENDREVIE, LEVY, LINDON, Mercator, Dunod, 8^{ème} édition, 2006, p320.

Les TIC modifient les relations de travail, en effet, l'environnement instable et la compétition mondialisée entraînent une demande de flexibilité de la part des entreprises. Les TIC permettent de rendre plus efficace le travail des salariés éloignés de l'entreprise, ce qui offre une forme particulière de flexibilité¹.

2. L'impact des TIC sur le marketing et l'entreprise

2.1 L'impact sur les marchés

Les technologies de l'information et Internet modifient le marché des entreprises sur le plan quantitatif par un accès mondial relativement facilité, mais également sur le plan qualitatif.

En effet les attentes, les comportements et le processus d'achat des consommateurs ou des entreprises peuvent être sensiblement différents en ligne : intégration de la relation clients-fournisseurs dans des systèmes d'information type e-procurement ou supply chain management, comparateurs de prix, attentes de relations personnalisées, etc.

Internet et les technologies de l'information peuvent aussi changer profondément la nature des concurrents et leurs politiques².

2.2 L'impact sur les études du marché et la connaissance du client

Les technologies de l'information ont créé un véritable bouleversement dans les capacités des entreprises à suivre, traiter, identifier, segmenter leurs clients et prospects par le biais de bases de données gigantesques et d'outils de data mining.

Savoir comment exploiter au mieux cette masse d'informations et ces capacités de traitement est aujourd'hui un défi majeur pour les entreprises et leurs départements marketing.

2.3 L'impact sur les produits et les politiques de produits

¹ Marc GLADYSZ, Le phone marketing, Maxima, 1999, 3^{ème} édition, p162.

² Mélissa SAADOUN, Op-Cit, P21.

L'impact des technologies de l'information sur l'offre de produits et de services est particulièrement fort lorsque les biens et les services sont numérisables (par exemple : les logiciels, la musique, la vidéo, la presse, les services financiers...).

Dans les autres cas, elles permettent de créer de nouveaux types d'offre (par exemple : les jeux en ligne, la communication par mail...).

2.4 Les technologies de l'information bouleversent dans certain cas la structure des coûts de revient

C'est le cas notamment pour la production des produits numériques (un jeu vidéo par exemple) ou pour la distribution d'offres numérisées (logiciels, courtages en bourse etc.). Dans d'autres cas, internet favorise une meilleure transparence des marchés (comparaison des prix et des services, catalogues de produits et tarifs en ligne...) et accroît la pression concurrentielle. Enfin Internet et les technologies de l'information et la communication permettent d'imaginer de nouvelles méthodes de fixation des prix (comme les enchères en ligne pour le voyage), d'individualiser les tarifs, de renforcer les politiques de yield management.

2.5 L'impact sur la distribution

Internet et les réseaux électroniques sont un nouveau canal de distribution. C'est un nouvel outil d'achat en commerce interentreprises qui a un impact important dans le mode de relations entre clients et fournisseurs : collaboration en ligne, intégration de la chaîne d'approvisionnement, automatisation des procédures d'achat, négociations en ligne etc. la distribution multicanal est une problématique majeure, souvent difficile à traiter, pour un très grand nombre d'entreprises aujourd'hui.

2.6 L'impact sur la relation clients

La communication par internet permet un grand essor de l'information aux clients. Auparavant, cette information était limitée pour le grand public à la publicité, au packaging et à la PLV, pour ne parler que des moyens d'information des producteurs. Internet et l'e-mailing, soutenus par le marketing de bases de données, sont un développement fondamental du marketing direct.

Au-delà de la transposition et de la substitution, internet et les technologies de l'information et de la communication peuvent transformer de façon substantielle la nature de la communication d'entreprise et de marque en poussant les entreprises à s'engager dans une communication interactive et un marketing personnalisé¹.

2.7 L'impact sur la mesure de l'efficacité

Les technologies de l'information accroissent les capacités techniques de traitement des informations qui viennent des marchés et améliorent les outils de reporting. Elles permettent de connaître avec plus de précision et plus rapidement l'efficacité des campagnes de communication, des offres promotionnelles, les chiffres d'activité, la demande des clients.

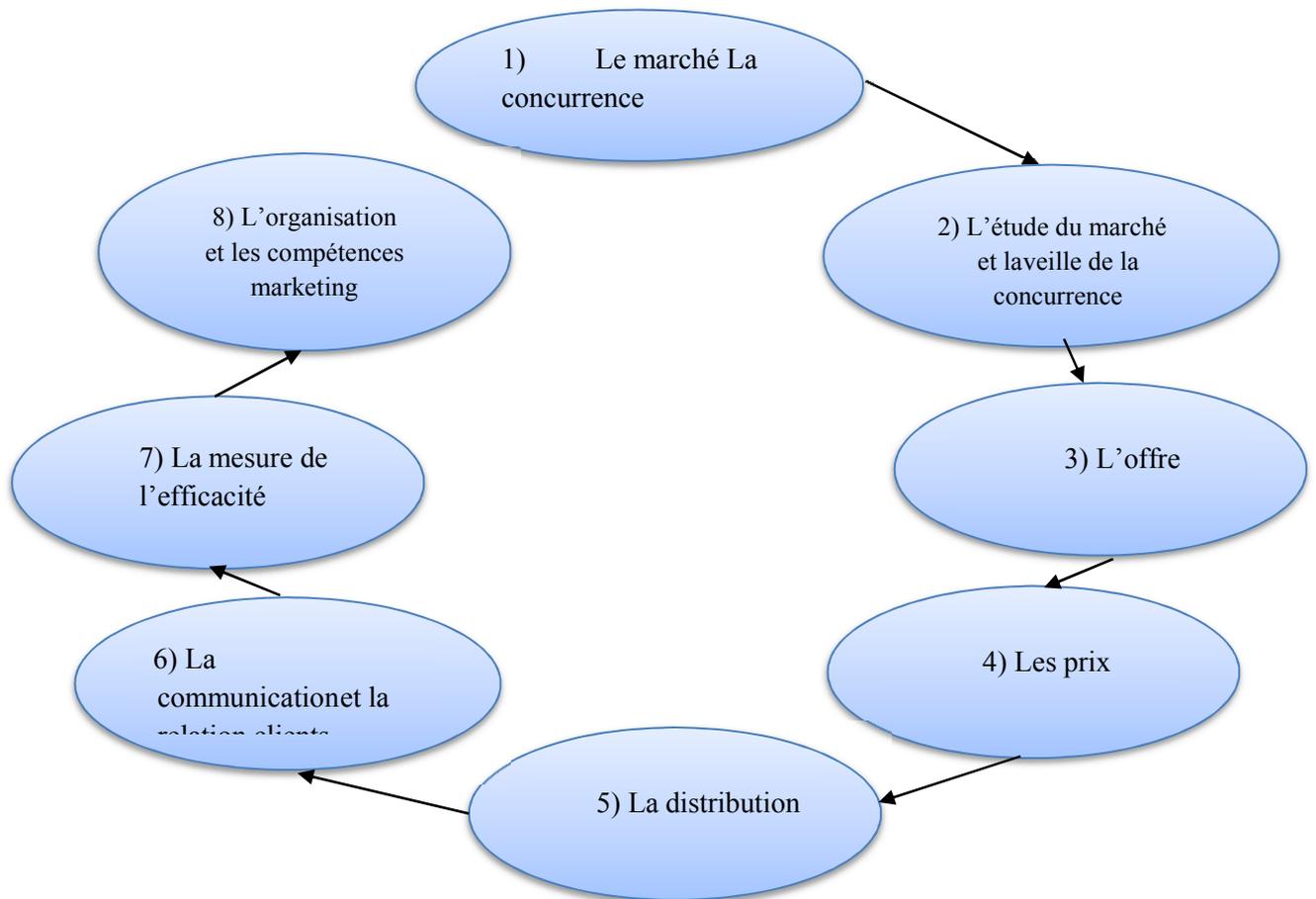
2.8 L'impact sur l'organisation et les compétences

Les systèmes intranet et les e-mails modifient peu à peu les modes de communication et de travail au sein des entreprises, facilitant le travail d'équipes de projets et la collaboration d'équipes multinationales, en même temps qu'ils imposent de nouvelles contraintes et de nouveaux contrôles. Les technologies de l'information favorisent l'accélération du temps.

L'information est immédiatement disponible, les temps de développement, de mise sur le marché et de communication sont sans cesse plus courts, l'entreprise doit être plus réactive et adaptative. La planification à long terme devient problématique et un risque réel pour les services marketing.

Figure N°03 : Montre l'impact des TIC sur le marketing et sur l'entreprise

¹ C. GALLOUJ, les incidences du développement des NTIC sur les pratiques des banques, thèse de doctorat, université des sciences et technologies de Lille, 2002, p86.



Source : LENDREVIE, LEVY, LINDON « Les huit impacts des technologies de l'information sur le marketing et l'entreprise ».

3. L'impact des TIC sur l'économie

La diffusion des TIC et la bonne ou la mauvaise utilisation des TIC peut modifier le taux de croissance de l'économie selon trois mécanismes : la bulle spéculative, la substitution du capital au travail et la hausse de la productivité globale des facteurs¹.

3.1 La bulle spéculative

À court terme, une croyance commune dans l'efficacité des TIC peut conduire les entreprises à une forte vague d'équipement pour développer de nouveaux biens ou services, tandis que les marchés financiers fourniront les capitaux nécessaires.

¹ P. ARTUS, La nouvelle économie, la découverte, coll. Repères, Paris, 2001, p86.

Si ces investissements restent sans effets sur la productivité du travail, les créanciers perdront leur mise et le phénomène s'arrêtera.

3.2 La substitution du capital au travail

Si le développement des TIC permet d'accroître la productivité du travail et de faire baisser sa part dans la répartition de la valeur ajoutée, il est possible pendant plusieurs années de financer une substitution entre capital et travail.

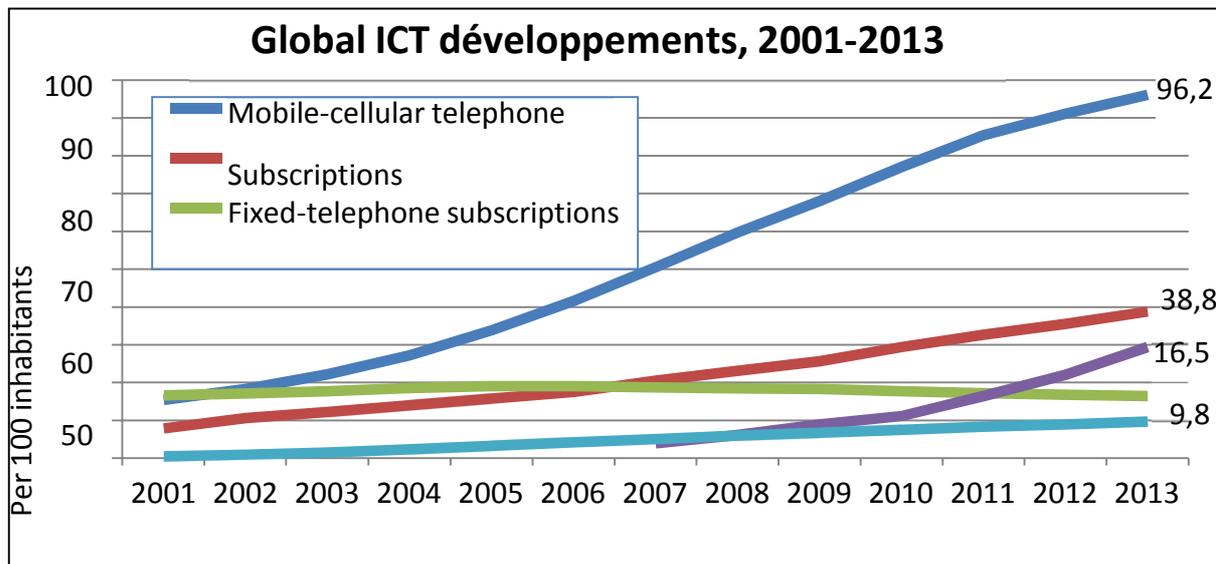
Ce mécanisme s'épuisera toutefois si la productivité globale des facteurs de production n'est pas accrue, car la baisse de la part de la rémunération du travail trouvera des limites.

3.3 La hausse de la productivité globale des facteurs

La diffusion des TIC conduira à un supplément de croissance sur le long terme si elle permet d'accroître durablement la progression de la productivité globale des facteurs de production (PGF). C'est seulement à cette condition que la croissance pourra se développer sans créer dans l'économie de tensions cumulatives.

4. Développement des TIC dans le monde

Schéma N°01 : Montre le développement des TIC dans le monde



Source: ITU World Telecommunication /ICT Indicators database.

5. L'adoption des nouvelles technologies par les banques

5.1 La banque à distance

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

L'internet est accessible à une vaste clientèle, avec un coût d'équipement très abordable, une facilité d'utilisation, une multiplication des possibilités d'accès (téléphone, câble, web-phone), ainsi qu'une forte standardisation des technologies de l'internet offrent un cadre d'utilisation international¹.

5.2 La monnaie électronique

La monétique est « *Un ensemble des moyens électroniques mis en œuvre pour*

¹ BERNARD Michel, « Banque et nouvelles technologies », revue banque, édition Horizons bancaire, numéro316, février 2003, p.21.

automatiser les transactions bancaires (cartes de paiement, de retrait, etc.) »¹.

Ou encore, « l'ensemble des technologies, procédés et équipements permettant une électrification de transferts de fonds et l'information de la clientèle sur ses compte »².

Les cartes ne sont donc qu'une manifestation du processus monétique et ne lui sont associables que par leur lien, direct ou non, avec la monnaie scripturale. Les utilisations des cartes peuvent être regroupées en trois niveaux distincts :

- L'identification ;
- Le paiement ;
- Le crédit.

5.2.1 La carte bancaire

La carte bancaire est un moyen de paiement de masse, c'est le produit le plus évalué ces dernières années.

La carte bancaire a une gamme qui comporte quatre niveaux distincts par les possibilités d'usage : carte badges, cartes nationales, cartes internationales et cartes internationales de prestige.

A. Les cartes badges

Cette carte de niveau 1 a deux versions, la carte retrait et la carte jaune. Ces cartes permettent le retrait d'espèces aux guichets automatiques, elles offrent également la possibilité de connaître le solde des comptes et les dernières opérations effectuées.

B. Les cartes nationales

Ces cartes de niveau 2, sont régies par les accords interbancaires, elles peuvent être personnelles ou professionnelles et offrent deux options : débit rapide ou débit différé. Dans le premier cas, le compte du porteur est débité dès l'arrivée de la transaction, dans des délais analogues à ceux de l'encaissement d'un chèque.

¹ LAZREG Mohamed, Développement de la Monétique en Algérie Réalité et Perspectives, thèse de doctorat en sciences Gestion, université Abou Bakr Belkaid Tlemcen, 2015, p7.

² Michel LAFITTE « Les systèmes d'information dans les établissements financiers » directeur adjoint de la direction des assurances de personne à la FFSA, banque éditeur, 2009.

En revanche, dans l'option débit différé, le compte du porteur est débité mensuellement, à date fixe, avec un délai pouvant atteindre quatre à cinq semaines.

C. Les cartes internationales

Ces cartes, définies par le niveau 3 des accords interbancaires, leur usage est étendu au paiement international. Les cartes bancaires internationales reflètent l'héritage de la situation antérieure à l'interbancaire en étant regroupées en deux réseaux:

- Visa (réseau Carte Bleu) ;
- Eurocard-Mastercard (réseau mutualiste).

Chacun de ces deux types de cartes présente des spécificités. Parmi les similitudes, il faut mentionner tous les usages affectés à la carte nationale tant en matière de retrait que de paiement. Cependant, à ces usages s'ajoute le retrait d'espèces à l'étranger.

Les deux cartes offrent, des services et des garanties communes allant bien au-delà des avantages de la carte nationale :

- Une assurance contre la perte ou le vol de carte ;
- Une assurance accident-voyage si les frais ont été réglés par carte ;
- Une assurance invalidité-décès qui couvre le titulaire de la carte¹.

D. Les cartes bancaires internationales prestige

Ces cartes définies par le niveau 04 des accords interbancaires, sont des cartes internationales de paiement qui offrent de multiples services :

- Le retrait d'espèces à l'étranger ;
- Une assurance de voyage automatique ;

¹ LAZREG Mohamed, Op-Cit, p32.

- Un service de réservation assurée ;
- La location de voiture sans caution ;
- Une protection juridique ;
- Et une gamme étendue d'assurances assorties de capitaux d'indemnisation plus élevés.

5.2.2 Les cartes à puce

La nouvelle génération de cartes est souvent appelée carte à mémoire, carte à puce ou carte à microprocesseur. L'utilisation de ces dénominations n'est pas réellement indifférente. La première, carte à mémoire est souvent impropre : toute carte, perforée ou à puces magnétiques, peut constituer un outil de stockage de l'information.

Brevetée dès la fin des années 60, les cartes à puce séduisent le secteur bancaire à travers le monde. En 1996, le portefeuille électronique PROTON fait son apparition en Belgique. Il est intégré directement à la carte de débit depuis 1998.

5.2.3 Les types de cartes à puce

➤ La carte à mémoire simple ou carte « porte-jetons »

Contient une puce au rôle limité au stockage d'informations et utilisée pour le compte ou le décompte des droits du porteur ;

➤ La carte à logique câblée

Dispose de capacités de mémoire moins limitées. Cette carte est également utilisée pour le décompte des droits d'accès à des prestations qui ne sont facturées qu'après consommation ;

➤ La carte à microcalculateur

Comporte des fonctions plus étendues. Le minuscule ordinateur qu'elle contient permet de stocker des informations et de gérer toutes ses relations avec son environnement.

5.2.4 Les avantages de carte à puce

Les principaux avantages de la carte à puce portent sur la sécurité. En effet :

- La contrefaçon et la falsification des cartes sont impossibles

actuellement ;

- Le contrôle du code confidentiel du porteur lors des opérations de paiement est rendu plus faible grâce à la mémoire inaccessible qui détient les clés de la carte ;
- Les moyens de lutte contre les abus sont renforcés par des dispositifs de contrôle de la fréquence et de l'intensité des utilisations en paiement¹.

5.3 Les DAB/GAB

Un guichet automatique bancaire est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service. Différents modèles de GAB permettant de faire des retraits, acceptent des dépôts en liquide ou par chèque, ordonnant des transferts de fonds, impriment des mises à jour des carnets, augmentant le montant d'une carte d'appel téléphonique et même, vendent des timbres-poste. Le GAB est une extension de DAB, qui est un GAB simplifié ne permettant que les retraits.

Le GAB permettant d'identification sécurisée des porteurs de cartes grâce au Numéro d'Identification Personnel (NIP).

Dans la plupart des GAB moderne, le client insère une carte en plastique munie d'une bande magnétique ou d'une puce contenant les données nécessaires à l'identification du client. Pour demander l'accès à son compte, le client saisit un code de quatre à quinze chiffres.

Si le code est saisi de façon incorrecte plusieurs fois de suite, la plupart des GAB retiennent la carte dans le but d'éviter des fraudes.

Tous les GAB sont connectés à un GDG (Gestionnaire de DAB/GAB). Ce GDG est lui-même connecté au réseau interbancaire, ce qui facilite le retrait et autres opérations n'appartenant pas à la banque où le client possède un compte. Toutefois, les banques ne sont vite rendues compte du coût élevé de ces appareils, d'autant plus qu'ils fonctionnaient off-line entraînant ainsi des risques élevés de fraude et des restrictions

¹ <http://www.Wikipedia.org/Wiki/carte-puce>, consulté le 05/05/2021.

d'utilisation.

Les banques décidèrent donc d'installer de nouveaux matériels plus performants, et répondant aux motifs suivants :

- Pallier la durée réduite d'ouverture des agences ;
- Diminuer les couts de transaction ;
- Offrir aux clients de nouveaux services en leur évitant de se déplacer vers leurs agences domiciliaires ;
- Mieux à informer le client de l'état de son compte¹.

5.3.1 Les Terminaux de Paiement Électronique (TPE)

Le Terminal de Paiement Électronique désigne tout appareil permettant de traiter un paiement par carte .C'est une machine dotée d'un clavier, d'un écran, et d'un logiciel avec mémoire offre divers services à savoir :

- Vérification électronique des cartes ;
- Contrôle des cartes en opposition ;
- Obtention automatique des autorisations ;
- Télétransmission des transactions réalisées.

Le TPE peut être :

- **En ligne (online) :** dans ce cas, l'appareil est connecté à un centre serveur à chaque utilisation de la carte .Il offre une plus grande sécurité en permettant à l'émetteur de la carte de contrôler préalablement chaque transaction ;
- **Hors ligne (offline) :** Les contrôles sont gères par l'appareil lui-même avant de valider une transaction ;
- **Semi online :** L'appareil gère les paramètres lui permettant de traiter une transaction en fonction du montant , de valider la transaction ou demander

¹ <https://www.Wikipedia.org/wiki/guichet-automatique-bancaire>. Consulté le 03/5/2021.

sa validation en se connectant au centre serveur¹.

5.4 L'E-Banking

Les banques ont toujours été à la pointe de la technologie pour améliorer la mobilisation de leurs produits et services. Elles ont au fil du temps utilisé l'électronique et réseaux de télécommunication pour offrir une large gamme de produit à valeur ajoutée.

L'E-Banking offre d'énormes avantages aux consommateurs en termes de la facilité et coût des transactions. Plusieurs définitions sont données par différents analystes mais toute reposant sur l'application des transactions à partir des supports électroniques différents.

STAMOULIS (1994) définit la banque électronique ou E-Banking comme « *Un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuses* ». Selon DINIZ (1994) : E-Banking « *C'est un service fourni par plusieurs banques, il permet aux clients de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant un par PC mobile, etc.* ».

Le client pourra :

- Avoir accès aux comptes tous les jours, même le week-end ;
- Voir les bilans directement, et savoir la position de chèques, des cartes de crédit et des comptes de placement sur le marché monétaire ;
- Transférer les comptes ;
- Télécharger des informations directement à travers les relevés, les rapports et aussi par courrier électronique ;
- Recevoir et payer les factures en line ;

¹ <https://monétique.wordpress.com/le-terminal-depaiement-électronique-tpe>, consulté le 18/06/2021.

- Avoir un accès à la base de données des banques ;
- Avoir des conseils boursiers, comparaisons des services bancaires ;
- Visualiser l'image scannée des chèques en caisses¹.

Nous concluons par dire que, durant ces dernières décennies, un certain nombre d'innovations et de révolutions technologiques est intervenus dans le secteur bancaire.

Les banques, pour qu'elles puissent être concurrentielles sur le marché, elles ont intégré ce facteur dans leurs activités afin d'en bénéficier des opportunités et des avantages.

6. La performance des TIC sur la rentabilité

Pour une banque, le principal défi consiste à assurer et améliorer sa rentabilité et la performance de ses investissements dans la technologie. Ceci peut avoir lieu en combinant plusieurs facteurs : le coût, le revenu et la rentabilité.

En effet, les banques à distance suscitent autant l'intérêt des acteurs bancaires et financiers que les clients qu'ils soient des individus ou des entreprises. La flexibilité d'accès accélérée par la disponibilité d'une connexion Internet de plus en plus performante et la présentation d'une meilleure qualité des services bancaires encourage l'attraction de nouvelle clientèle et la création de nouveaux revenus en tenant compte des capitaux investis qui demeurent assez élevés et de leurs amortissements².

6.1 Les coûts

Les coûts des transactions sont avant tout ceux de la négociation, de l'établissement du contrat. Les gains peuvent venir d'une organisation du travail collectif sur les réseaux et par des réunions à distance. On démontre que ces gains résultent de la réduction du délai moyen d'achèvement du travail collectif et d'une

¹ LAZREG Mohamed, « Développement de la Monétique en Algérie », Thèse de doctorat, Option Gestion, Université ABOU BAKR BELKAID Tlemcen, 2014, p. 28.

² <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5385d1ecd9806.pdf> consulté le 11/05/2021.

densification du calendrier de travail productif des personnes. Réactivité commerciale et réduction des temps morts dans l'emploi du temps des personnes en relation avec l'extérieur sont les deux points sur lesquels les réseaux permettent de réduire les coûts de transaction¹.

6.2 Consultation des revenus de la clientèle via les TIC

L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication génère aussi de nouveaux flux de revenus. En effet, plusieurs opérations qui ont été gratuitement traitées aux guichets sont aujourd'hui automatisées et effectuées selon la demande du client en contrepartie d'une commission.

Les banques innovantes octroient à leur clientèle des services de paiements à distance ou en ligne leur permettant un gain de temps, sans se déplacer et surtout à des prix abordables.

6.3 La profitabilité

La création de nouveaux profits dépend de moins en moins du temps du travail et du temps utilisée pour la puissance des agents qui sont mis en mouvement pendant la durée du travail. L'énorme efficacité de ces agents est, à son tour, sans rapport aucun avec le temps de travail immédiat que coûte la production. Celle-ci dépend bien plutôt du niveau général de la science et du progrès de la technologie ou de l'application de cette science à la production².

7. La performance des TIC sur la concurrence

Confronté à une concurrence internationale forte et accrue, le secteur bancaire cherche à répondre aux nouveaux besoins de traitement et de transmission de l'information en termes d'accessibilité et de rapidité, de mettre en réseaux les banques et leurs clients et de flexibiliser l'organisation bancaire. Le domaine bancaire a connu de profonds bouleversements, sans doute plus remarquables que ceux de tout autre secteur

¹ MORTON Michael S. S Michael, l'entreprise compétitive au future : technologie de l'information en transformation de l'organisation, Édition d'organisation, paris, 1995, p 9.

² MORTON Michael S. S Michael, Op-Cit, p 9.

: dérégulation, concurrence accrue mais aussi modification des activités et des coûts d'exploitation face à une clientèle plus exigeante, mieux formée et informée.

Le nouveau contexte concurrentiel a visiblement stimulé le renouvellement de la

Au cours de ces dernières années, le marketing des services, longtemps à la recherche de légitimité académique, a trouvé une reconnaissance claire de ses spécialités. Le marketing bancaire, composante du domaine des services, retire de cette évolution un renforcement prometteur.

7.1 Impact des TIC sur la concurrence de la banque

Les banques qui adoptent des relations électroniques personnalisées avec chaque individu (client), peuvent bénéficier d'un avantage concurrentiel par rapport à leurs concurrents qui sont moins avancés sur le plan technologique et qui sont orientés vers le processus transactionnel.

En effet, afin de se procurer un avantage concurrentiel, la banque est invitée à faire une combinaison de ces quatre facteurs :

7.1.1 L'investissement de base raisonnable

Les investissements initiaux en TIC par la banque doivent être bien étudiés afin de recouvrer ses dépenses et les rembourser et voir si le projet sera rentable ou pas.

7.1.2 Le produit financier rentable

Il est indispensable de s'assurer que les investissements qu'adoptera la banque soient rentables et généreront des profits...

7.1.3 L'image valorisante d'une banque innovante

Chaque banque essaye d'innover par la création de nouveaux produits et des nouvelles méthodes de distribution.

7.1.4 La disponibilité de service

Les services (ordinateurs, réseaux...) et les informations (données, fichiers...) doivent être accessibles aux personnes autorisées quand elles en ont besoin.

7.1.5 La Sécurité

Les échanges à travers notamment l'internet ont rendu également nécessaire le développement de propriétés nouvelles, la paternité et la traçabilité de l'information. La sécurité fait donc appel à différentes techniques complémentaires dont, le chiffrement de l'information, et la protection contre des signaux parasites compromettants (Sécurité électronique), enfin la protection contre les intrusions dans les logiciels, mémoire ou banque de données (Sécurité informatique).

Les innovations technologiques ont exercé une intense pression sur l'ensemble de l'activité bancaire. Ces mutations ont bien métamorphosé l'organisation du travail au sein de la banque. Elle tend à adopter des compétences initiées et instruites en matière de nouvelles technologies. Le fonctionnement interne de la banque est transformé avec l'installation des logiciels sophistiqués. L'évolution du portefeuille client demeure le critère principal caractérisant une banque concurrente confrontée à une compétitivité internationale accrue. Cette dernière a changé entièrement l'activité bancaire mondiale¹.

8. Les indicateurs liés aux TIC

8.1 L'Indice de développement des TIC (IDI)

L'IDI est une valeur repère (présentée sur une échelle de 0 à 10) composée de 11 indicateurs. Il a pour objectif de suivre les progrès accomplis en matière de développement des TIC, tant dans les pays développés que dans les pays en développement, et de mesurer l'évolution de la fracture numérique au niveau mondial.

L'indice IDI est divisé en trois sous-indices — accès, utilisation et compétences — chacun d'eux reflétant différents aspects et composantes du processus de développement des TIC.

¹ LAZREG Mohamed, Op-Cit, p42.

8.2 Le panier des prix des TIC (IPB)

Le prix des services TIC a une incidence considérable sur la demande et la diffusion des TIC. Afin de mesurer l'accessibilité économique des services TIC au niveau national ou régional ainsi qu'au cours du temps, l'UIT a mis en place le panier de prix des TIC (IPB), outil de comparaison unique qui fournit de précieuses informations concernant le coût et l'accessibilité économique des services téléphoniques fixes, cellulaires mobiles et large bande fixes dans le monde¹.

8.3 L'indice d'accès numérique (DAI)

L'indice d'accès numérique (Digital Access index) de l'UIT a permis à de nombreux pays, quant à leur utilisation du net, de calculer voire de comparer leur situation à celle des autres pays. Il permet donc de classer, en fonction du nombre de particuliers ayant accès à internet, les 178 pays connectés.

Le DAI s'articule autour de quatre facteurs fondamentaux. Ce sont : l'infrastructure, l'accessibilité économique, l'éducation : l'utilisation effective des TIC. Ce facteur est déterminant. Il permet d'adapter la théorie de l'indice aux réalités d'un pays donné. Il comprend huit indicateurs couvrant ces cinq facteurs. Comme le montre le schéma 2-ci-dessous :

Figure N°04 : Facteurs ayant une influence sur l'accès au TIC

¹ Ibid, p45.



Source : Nouvel indice d'accès numérique – ITU www.itu.int/...s/manager/display.asp

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous pouvons conclure que, compte tenu de l'essor de l'innovation dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, cela se confirme encore. Il vous permet de vous familiariser avec différents concepts liés aux TIC, à la banque et à la performance.

Les technologies de l'information et de la communication offrent de nouveaux services, outils de diffusion et de connaissance en raison de ces différentes caractéristiques, et à travers l'adoption de nouveaux modèles de gestion et de nouvelles formes d'organisation, ces technologies peuvent devenir une plus grande flexibilité, une innovation accélérée, une meilleure satisfaction client, une compétitivité plus forte et ainsi apporter à l'organisation des sources de meilleurs résultats financiers.

Aujourd'hui, de nombreux dirigeants conscients et préoccupés par l'émergence des TIC veulent savoir comment en tirer le meilleur parti et bien performer.

Partie pratique

Chapitre III

L'impact des Tïc sur la performance bancaire : Cas de BDL

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Introduction

Dans ce chapitre nous allons essayer de traiter un dossier de crédit d'investissement au niveau de la banque BDL de Bejaia.

En effet, l'étude d'un dossier de crédit comporte l'ensemble des éléments qui permettent d'évaluer les risques et d'apprécier la situation générale de l'entreprise sur plusieurs plans : commercial (client, prix, marché, produit, financier, (les agrégats significatifs), juridique (statu, capacité...), technique, (besoin, location...) que nous allons présenter par la suite après avoir donné un bref aperçu historique de cette banque.

Ce chapitre est composé de deux sections :

La première section est consacrée à l'organisme d'accueil, alors que la seconde portera sur l'étude d'un crédit d'investissement.

Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil

1. Présentation de la BDL

La banque de développement locale, par abréviation (BDL), est une banque publique, qui a été créée par décret N°85/84 de 30 avril 1985 et a débuté ses activités le premier juillet 1985. Elle a été créée à partir des structures et activités de réseau du crédit populaire d'Algérie (CPA) sous la forme de sociétés nationales de banque pour prendre en charge le portefeuille des entreprises publiques locales. Cette société par action est chargée à l'instar des autres banques des opérations de banque classiques et spécialement de financer les collectivités publiques, les entreprises économiques locales, les professions libérales et le secteur des PME/PMI.

Dans sa conception la plus large et ensuite la banque des professions libérales, des particuliers et des ménages. Elle a pour ambition de participer activement au développement de l'économie nationale et en particulier à la relance des investissements à l'endroit des PME/PMI tous secteurs confondus, y compris l'agriculture, en participant à tous les dispositifs mis en place par les pouvoirs publics (ANSEJ, CNAC, ANGEM), au même titre, la BDL participe au financement des particuliers.

La BDL a évolué de manière continue en s'adaptant aux aléas de la conjoncture et en prenant de l'importance au fil des années. Les activités de la Banque ont été redynamisées et diversifiées grâce à la mise en œuvre d'importantes actions d'amélioration et de mise à niveau inscrites dans son plan d'action institutionnel.

- Capital social : 36,8 milliards de DA
- Nombres d'agences commerciales : 155
- Total bilan au 30 septembre 2015 : 78 milliards de DA
- Fonds propres : 64,8 milliards de DA
- Chiffre d'affaires : 20,7 milliards de DA
- Produits nets bancaires : 15,4 milliards de DA
- Résultats brut d'exploitation : 6,2 milliards de DA
- Dépôts clientèles : 631 milliards de DA
- Crédits directs : 531 milliards de DA

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Répartition des crédits par secteurs d'activité : BTPH : 37%, Commerce : 29%, Industrie : 25%, Autres : 9%.

La banque BDL la plus jeune des banques publique algérienne est la première à avoir adopté le 19 mars 2017, un nouveau système d'information (SI) aux standards bancaires internationaux.

2017 reste une année historique pour la banque BDL dans sa marche de transformation et de modernisation.

Cette mutation multidimensionnelle a permis de doter la BDL d'une puissante architecture informatique permettant l'optimisation des délais de traitement des opérations de la clientèle, ainsi que la croissance des volumes de données dans le temps. Au point de vue du métier bancaire, cette transformation technologique majeure se traduira par une offre de services financiers diversifiés et innovants en faveur de tous les segments de la clientèle de la banque, entreprises, professionnels, particuliers, organismes institutionnels et facilitera ses relations avec l'ensemble de ses correspondants nationaux et internationaux, en les rendant plus flexibles et plus sécurisées. Le nouveau système d'information de la BDL est une solution bancaire robuste couvrant l'ensemble des fonctionnalités de la banque, qui se caractérise par une vue globale centrée sur le client, riche d'une prise en charge diligente et flexible des traitements et des opérations, à travers notamment :

- La connaissance exhaustive de chaque client, dans l'objectif d'une personnalisation de la relation.
- La mobilité du client lui assurant la possibilité d'effectuer des transactions de manière normale au niveau de n'importe quelle agence de la banque.
- Des traitements rapides et en temps réel, accompagnées d'une information en continu à travers divers canaux tout en permettant l'entrée dans le monde digital.
- La fiabilisation, la sécurisation des opérations, avec un faible coût opérationnel des traitements et des services.
- L'ouverture et la connexion sur d'autres systèmes grâce à tous les web services du système.

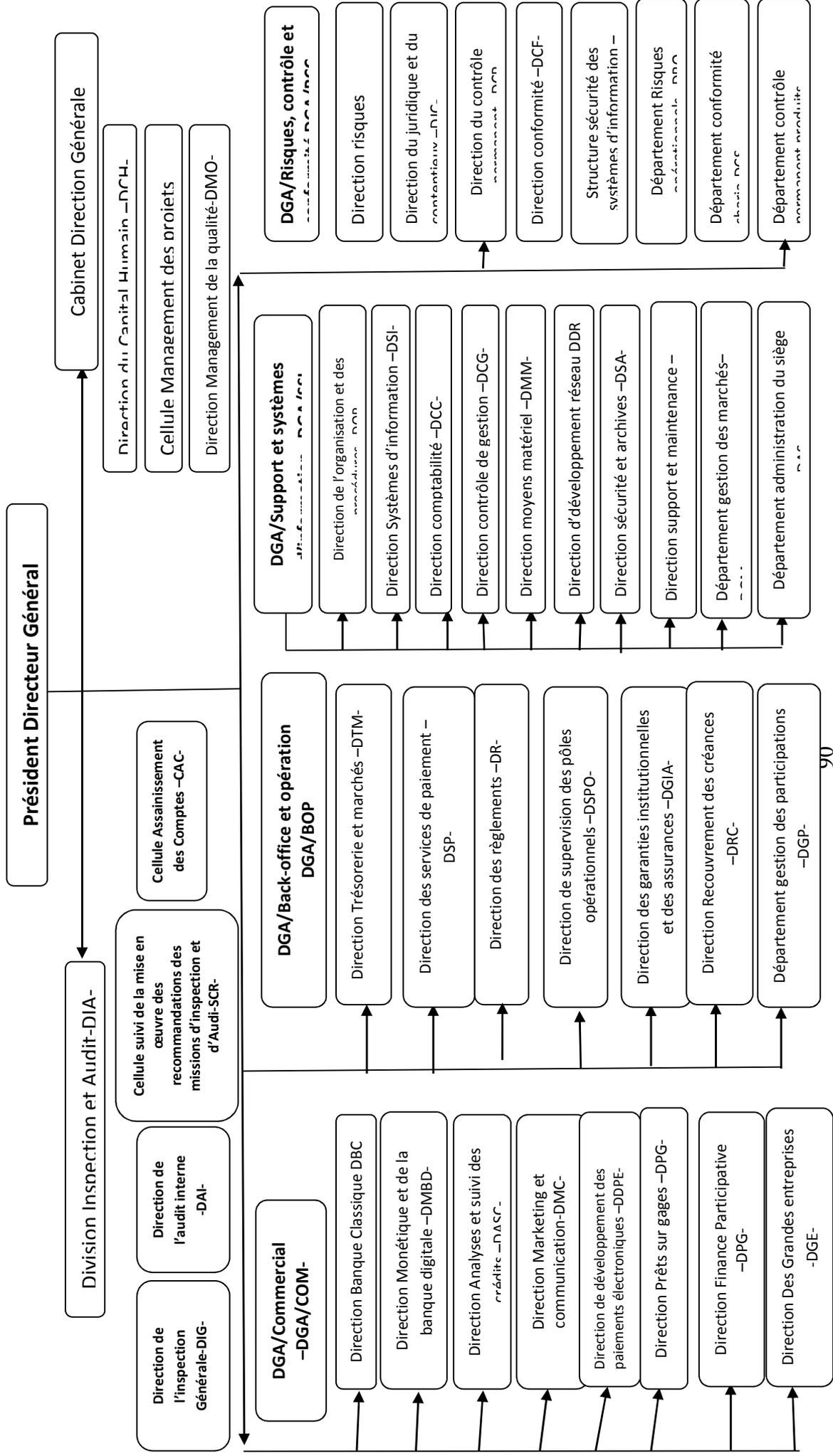
2. L'Organisation DE l'organisme d'accueil

2.1 L'Organisation général de la BDL

La nouvelle organisation a été validée par la Conseil d'Administration du 04 août 2016 et mise en place par décision PDG N°524-2016 du 26/09/2016. Ce réaménagement organisationnel a pour objectif l'adaptation de l'organisation de la BDL à son environnement économique, à ses objectifs stratégiques qui positionnent le client au centre de ses intérêts, et aux apports techniques du nouveau système d'information

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

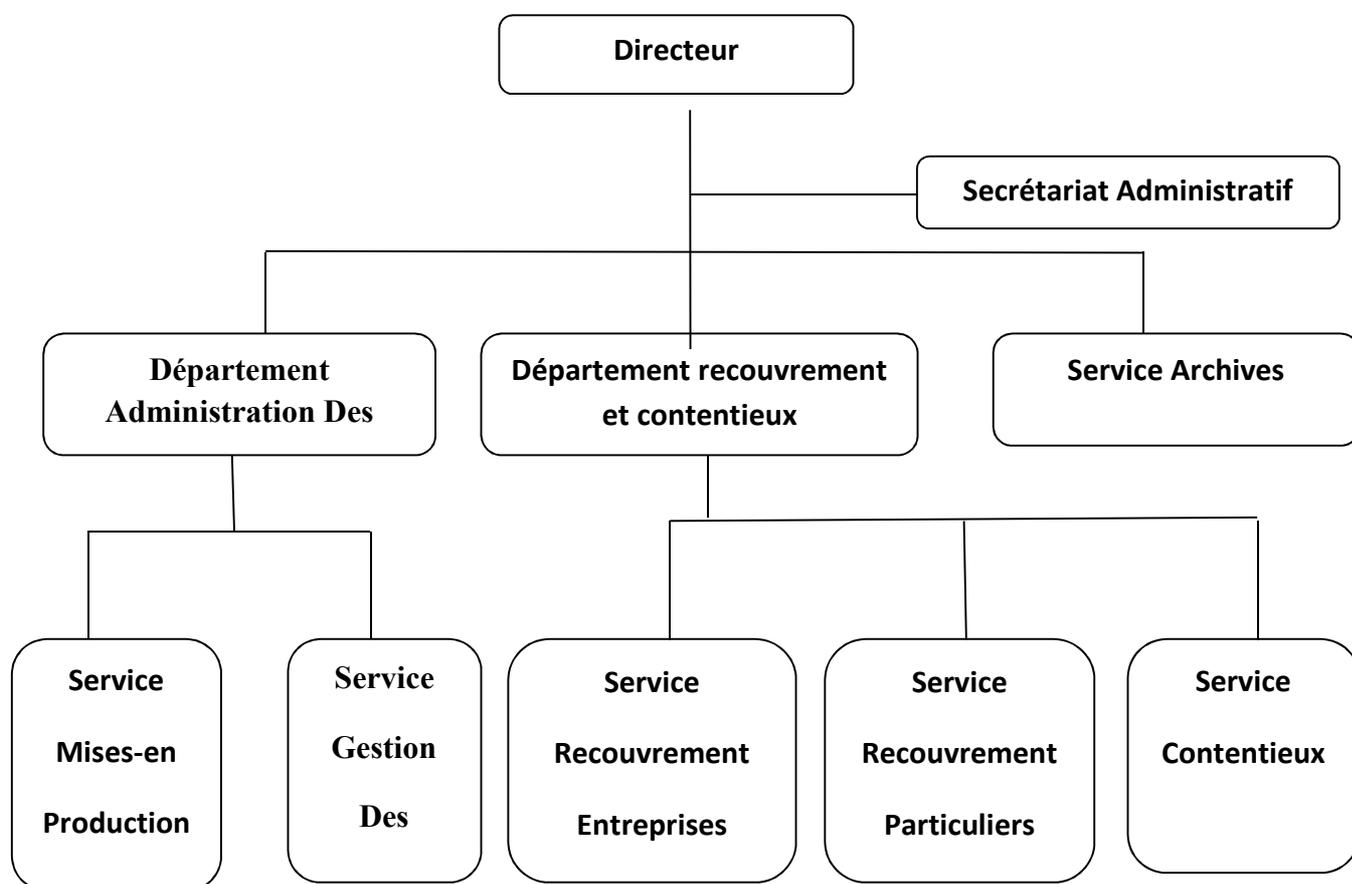
Figure N°05 : Organigramme de la Banque de Développement local



2.2 L'Organisation de la BDL agence

L'organisation structurelle de la BDL direction régionale, son système d'information été reformulé le 19-03-2017, Le basculement vers ce nouveau système d'information a nécessité une profonde action en matière de conduite de changement ayant concerné tout le personnel, accompagnée d'une réorganisation de la banque et d'une transposition vers les nouveaux métiers bancaires, d'où elle est divisé en deux organismes nommé « pôle opérationnel et pôle commercial » son organigramme se présente comme suit:

Figure N°06 : L'organigramme de l'agence BDL 844 de Bejaia



Article 1 :

La pole opérationnel relève hiérarchiquement de la direction de supervision des pôles opérationnels qui est sous l'autorité hiérarchique de la direction générale adjointe « *Back-Offices et Opérations* ».

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

- Le champ de compétence de chaque pôle opérationnel par rapport aux pôles commerciaux fera l'objet d'un texte séparé.

Article 2 :

Le pôle opérationnel est structuré en deux (02) départements et un (01) service, à savoir :

➤ Le département « administration des crédits » structuré en deux (02) services à savoir :

- Le service « mise en production ».
- Le service « gestion des garanties ».

➤ Le département « recouvrement et contentieux » structuré en trois (03) services, à savoir :

- Le service « recouvrement entreprises ».
- Le service « recouvrement particuliers-professionnels ».
- Le service « contentieux ».
- Le service « archives »

Article 3 : L'organisation du pôle opérationnel prévoit, également, un secrétariat administratif relevant du directeur de la structure

3. Missions de l'agence

La banque de développement local a spécialement pour missions, et ce conformément aux lois et règlements en vigueur, l'exécution de toutes opérations bancaires et l'octroi de prêts et de crédits sous toutes ses formes, à savoir :

- De contribuer au financement des activités d'exploitation et d'investissement des (PME/PMI),
- De financer des projets à caractère économique des collectivités locales,
- De financer toutes activités économiques industrielles et commerciales,
- De participer à la collecte de l'épargne,
- De traiter toutes opérations ayant trait aux prêt sur gages,

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

– De consentir à toute personne physique ou morale selon les conditions et formes autorisées, des prêt et avances sur effets publics et des crédits à court, moyen et long terme,

– D'effectuer et de recevoir tous paiements en espèces ou par chèques, virements et domiciliation.

– Et enfin, d'établir des mises à disposition, des lettres, des crédits et autres opérations de banque.

L'objectif de la banque de développement local (BDL) en tant que banque commerciale et banque à réseau, est confrontée à défendre sa part de marché et d'améliorer sa marge d'intermédiation bancaire pour consolider ses équilibres financiers, seuls gages de sa prospérité et de sa pérennité.

Sur le plan de l'activité, l'accroissement et la diversification de son portefeuille clientèle privé, industrielle et commerciale constitue désormais pour la BDL un impératif de développement. En ce qui concerne le financement d'importants investissements nécessitant la mobilisation des ressources importantes, la BDL reste disponible à participer avec d'autres banques à des financements de types consortiaux lorsque l'opportunité se présente.

En parallèle, la BDL à l'instar des autres banques publiques, s'est impliquée dans le financement des micros entreprises dans le cadre des dispositifs ANSEJ, CNAC, et ANGEM.

Le financement des professions libérales (médecins, pharmaciens, cliniques, avocat) est un autre créneau financé par la BDL, du fait qu'il s'agit d'une clientèle dont les besoins en financement sont à sa portée et qu'elle constitue, en même temps, une clientèle pourvoyeuse de ressources stables.

Le financement des particuliers et des ménages qui présente une perspective prometteuse de rentabilité à moyen terme est un autre créneau que la BDL vient d'investir, à travers le crédit immobilier.

Nous rappelons également que la BDL est la seule institution financière accordant des prêts sur gages. Cette activité à caractère social héritée des ex-caisses du crédit

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

municipal consiste à financer une frange de la population « non bancable » (ménage et particuliers) qui y trouve un palliatif attrayant pour répondre à ses besoins conjoncturels de trésorerie, en contrepartie du gage d'objets en or.

Section 02 : Démarche de la méthodologie de recherche

Afin de trouver des réponses réelles et fiables aux questions relatives à notre problématique, la méthode de l'enquête par questionnaire, qui est une méthode scientifique, est le meilleur moyen pour atteindre notre objectif. Ce point a pour objet de présenter l'approche méthodologique de recherche en identifiant les objectifs de l'enquête.

Notre enquête de terrain a été menée au niveau de la banque de développement local (BDL) et le crédit populaire d'Algérie (CPA) de la wilaya de Bejaia, cette enquête nous a permis de collecter des données non disponibles et d'apporter un éclaircissement sur la réalité des TIC dans cette wilaya, de ce fait, nous avons consacré ce point pour présenter les conditions de la réalisation de l'enquête et la méthodologie utilisée et suivie par une présentation du questionnaire, ainsi que la méthode et outils d'analyses utilisés.

1. Méthodologie de l'enquête

Pour la collecte des informations et la vérification des hypothèses, notre démarche méthodologique est axée sur l'exploitation, en faisant recours à une enquête de terrain par questionnaire auprès de la BDL de la wilaya de Bejaia. Nous nous sommes déplacées auprès de ces de la banque pour déposer 100 questionnaires et avoir des réponses auprès de la clientèle, les responsables/employés qui ont bien complété le questionnaire.

1.1 Échantillonnage

C'est une méthode qui permet de choisir un groupe de personnes qui doit être représentatif de la population et qui fera l'objet de l'enquête. Les catégories d'acteurs sont : Les responsables/employés, la clientèle de la banque.

Le travail que nous avons réalisé sur le terrain constitue le pivot de notre étude. Il apparaît d'autant plus que nécessaire de savoir quel type d'échantillon doit convenir à notre enquête. Nous avons donc opté pour la méthode empirique ou par quotas qui consiste en « *une transposition aussi exacte que possible des caractères et des proportions présents dans la population-mère* »¹.

¹ Aktouf, Méthodologie des sciences et approches quantitatives des organisations, Ed. Les presses de l'université du Québec, Montréal, 1987, p72.

Il s'agit de faire de l'échantillon une sorte de modèle réduit et d'une transposition proportionnelle des caractères de la population dans l'échantillon.

Cette méthode d'échantillonnage est constituée de trois étapes à savoir une étape d'analyse détaillée des caractéristiques de la population-mère et de leur distribution, une étape de repérage et d'isolement des caractères ayant trait directement aux objectifs de la recherche et enfin une étape de transposition des proportions de la population-mère relatives aux caractéristiques sur les éléments retenus pour l'échantillon. Cette méthode est simple et commode mais il est indispensable de limiter au strict nécessaire les critères de sélection des éléments de l'échantillon.

1.2 Déroulement de l'enquête

Après avoir recueilli les différentes données relatives à la population des banques étudiées, défini l'échantillon de l'enquête et aussi conçu le questionnaire à distribuer, notre enquête de terrain a débuté vers le début du mois juin 2021.

1.3 Élaboration de questionnaire

Le questionnaire est l'outil de communication le mieux adapté pour le recueil et le traitement de l'information. Cet outil est une méthode scientifique qui permet de collecter des informations fiables et réelles afin de trouver des réponses à nos questions.

1.4 Les conditions de la réalisation de l'enquête

Notre enquête a été menée à l'aide d'un questionnaire destiné aux responsables/employés, qui contient 04 axes et un autre questionnaire destiné aux clients, qui contient 02 axes chacune d'elles regroupe une série des questions ouvertes ou fermées, car l'utilisation de deux catégories de questions permet de collecter le maximum d'information utiles pour notre étude. Pour réaliser notre enquête, nous nous sommes déplacées auprès de la banque publique implantée dans le territoire de la wilaya, cela a duré deux mois et la récupération totale des questionnaires a duré un mois. Durant notre enquête, nous avons rencontré plusieurs difficultés à savoir :

La première difficulté pour réaliser ce travail est forcément l'obtention d'un rendez-vous pour un entretien ; les acteurs concernés sont inaccessibles et

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

certainement très occupés et les agents compétents pour répondre à nos questions spécifiques sont difficiles à approcher.

Ainsi, nos demandes n'ont reçu que des refus, et quand y'en a un qui accepte, ça ne dure que quelques minutes et c'est juste pour nous expliquer qu'ils n'ont pas de temps ou pour nous dire que c'est des informations qu'ils ne peuvent pas donner.

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

Le refus de plusieurs agences de nous répondre et la difficulté de convaincre certains responsables malgré les efforts que nous avons faits.

Après la situation politique que l'Algérie a subie, cela a bloqué tous les secteurs y compris le secteur bancaire, ce qui a causé un manque de confiance dans cette dernière.

Une perte de temps énorme, lors du dépôt et la récupération des questionnaires, lors des déplacements sans avoir des résultats dans certains cas et aussi il nous a fallu beaucoup de temps pour être reçues par certains répondants, parfois même plusieurs visites à cette banque pour déposer et récupérer les questionnaires.

Malgré toutes ces difficultés, nous nous ne sommes pas découragées, pour aller au bout de notre enquête qui a duré 2 mois (du mois d'octobre jusqu'à la fin du mois décembre).

1.5 La méthode et outils d'analyses utilisés

L'analyse des résultats de notre enquête, se fera avec une analyse descriptive qui nous a permis de faire ressortir un certain nombre de caractéristique liées à notre thème de recherche (à l'impact des TIC), En utilisant le logiciel Excel pour effectuer les tableaux de fréquence, cette méthode est considérée la plus facile pour l'analyse des données.

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Nous avons proposé un questionnaire comportant 40 questions pour les responsables/employés et de 20 questions pour les clients pour la banque, avec un échantillon de 25 employés, 6 responsables et de 35 clients pour la BDL.

2. Questionnaire destiné aux responsables/employés

Ce questionnaire est divisé en 4 Axe, présentation de la banque, la technologie bancaire, lesavoir-faire des utilisateurs des TIC, la performance bancaire.

2.1 La technologie bancaire, l'avis des responsables

Cette partie nous permettra d'analyser la technologie bancaire par rapport aux avis desresponsables.

2.1.1 Disposez-vous dans votre banque ?

Tableau n°10 : les technologies adoptées par la banque

	DAB/GAB	Un réseau des cartes bancaires	Un réseau de paiement électronique	Un réseau SWIFT	Un réseau de banque à domicile	Réseau INERTET	E-banking	M-banque	Autres
BDL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

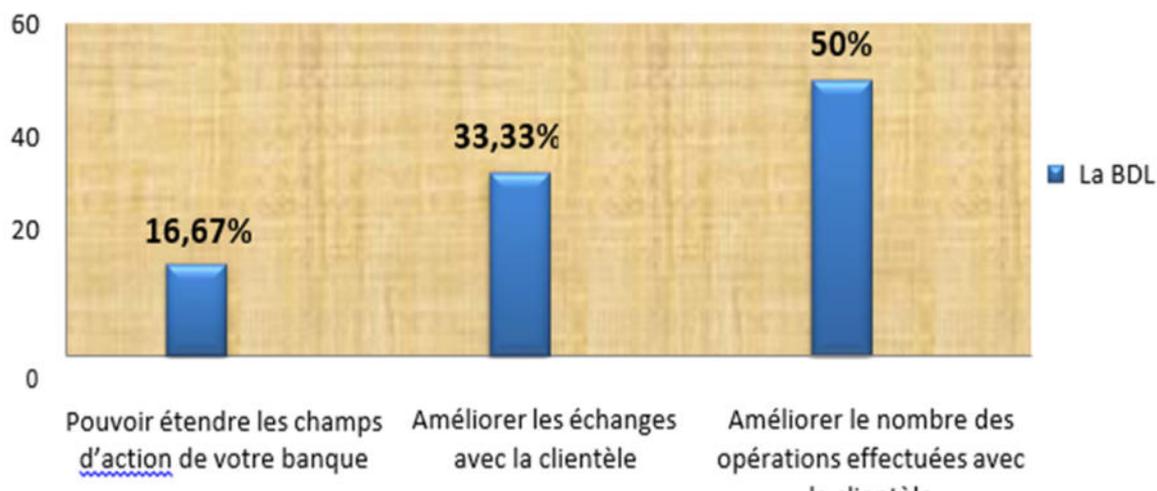
Commentaire

Les résultats de notre enquête présentés dans le tableau ci-dessus, montrent que la BDL a adoptée toute ces technologies, y compris le M-banking qu'elle a adoptée depuis 2 ans, elle envisage d'adopter des technologies plus récentes comme le paiement par emprunt et autres.

2.1.2 Quelle sont Les motivations (et leur degré d'importance) qui a poussé votrebanque à introduire des nouvelles technologies ?

Figure n°7 : Niveau de motivation des responsables dans la banque.

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Il s'avère à la lumière de ces réponses (multiples) que les responsables de la BDL sont motivés par trois éléments essentiels : Améliorer le nombre des opérations effectuées avec la clientèle avec un taux 50%, les échanges avec la clientèle près de 33,33%, la troisième motivation relative à étendre les champs d'action de leurs banques avec un pourcentage de 16,67%.

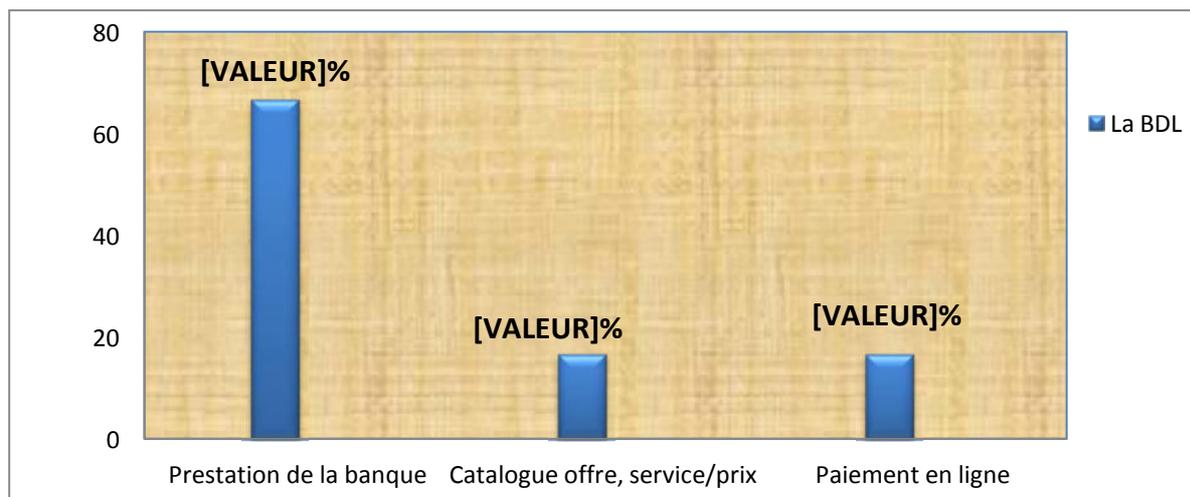
2.1.3 Quelle sont Les fonctionnalités d'un site web ?

Tableau n°11 : Les fonctionnalités d'un site web

	Fréquence	Pourcentage(%)
Prestation de banque	4	66.67%
Catalogue offre, service/prix	1	16.67%
Paiement en ligne	1	16.67%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Figure n°08 : Les fonctionnalités d'un site web



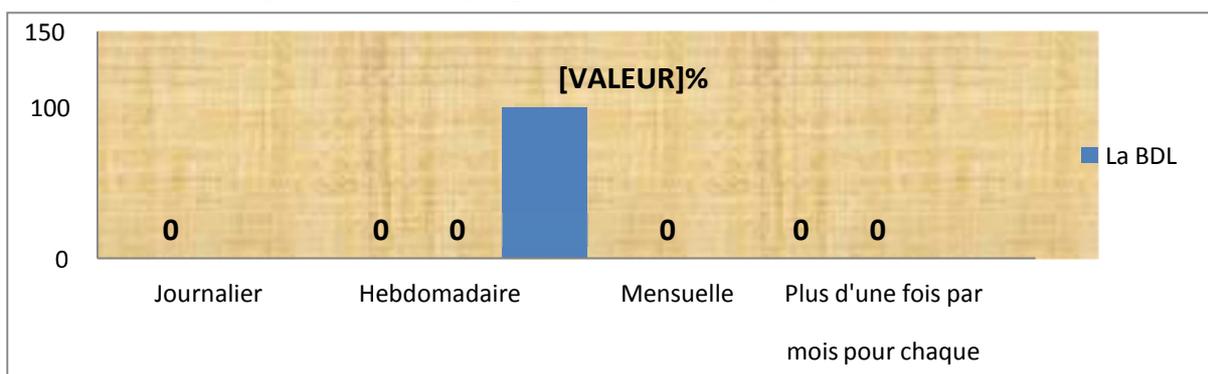
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Dans la BDL, 66.67% des responsables répondent pour la prestation de la banque, le catalogue d'offre, service/prix et le paiement en ligne avec un pourcentage de 33.34%, les autres éléments occupent une place moins importante chez la banque à partir des responsables enquêtés.

2.1.4 À quelle fréquence mettez-vous votre site à jour ?

Figure n° 09 : La fréquence de la mise à jour de site bancaire



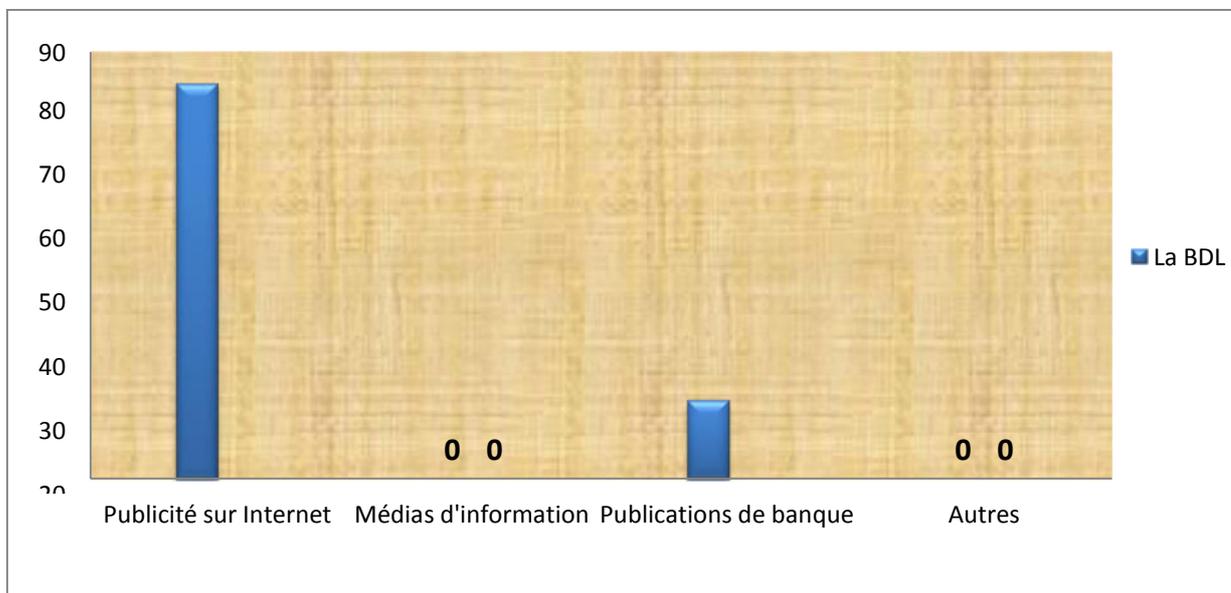
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire :

Dans la BDL, elle met à jour son site web mensuellement d'après les responsables enquêtés avec un pourcentage de 100%.

2.1.5 Comment sensibiliser votre client potentiel pour l'attirer vers la banque ?

Figure n°10: Sensibilisation de la clientèle de la banque



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire :

Dans la BDL, le moyen qui sensibilise la clientèle dans leur banque est la publicité sur internet avec un pourcentage de 83.33%.

2.1.6 Quelle est la satisfaction des responsables après l'adoption des nouvelles technologies au sein de leur banque ?

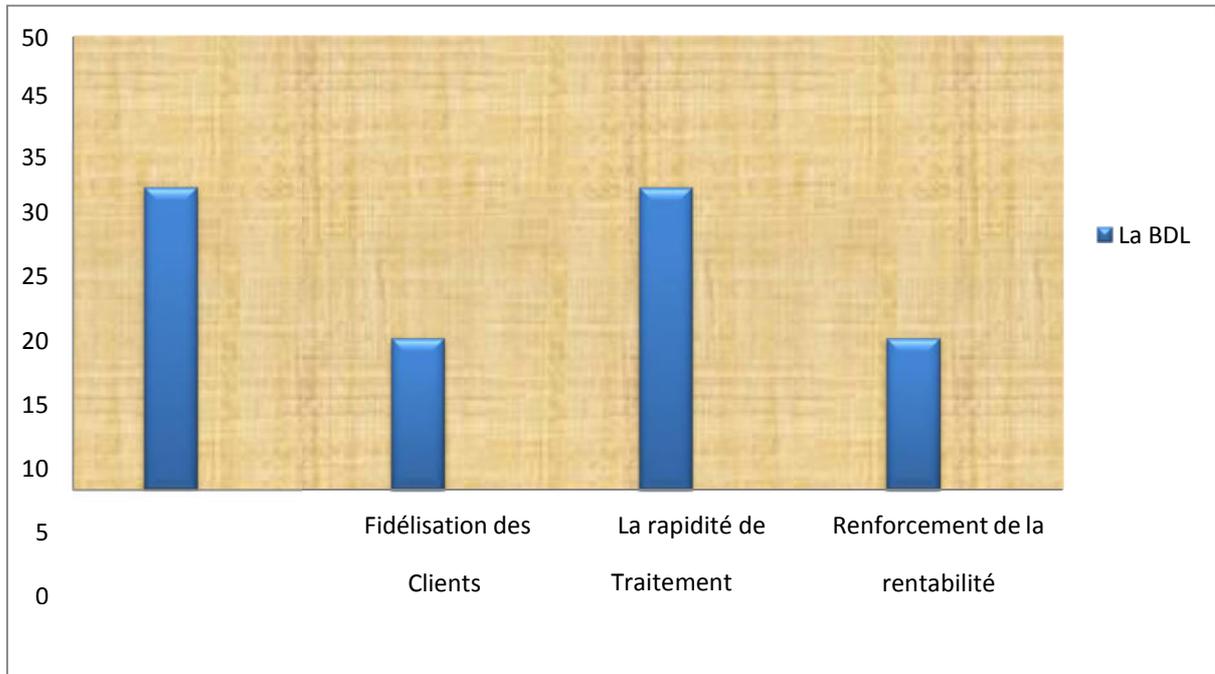
Tableau n°12 : Niveau de satisfaction des responsables après l'adoption des nouvelles technologies.

La BDL	Fréquence	Pourcentage (%)
Amélioration de la production	0	0%
Fiabilité et rapidité de traitement des opérations	2	33,33%
Renforcement de la rentabilité	1	16,67%
Amélioration de la qualité des prestations	2	33,33%
Fidélisation des clients	1	16,67%

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Figure n°11 : Niveau de satisfaction des responsables après l'adoption des nouvelles technologies.



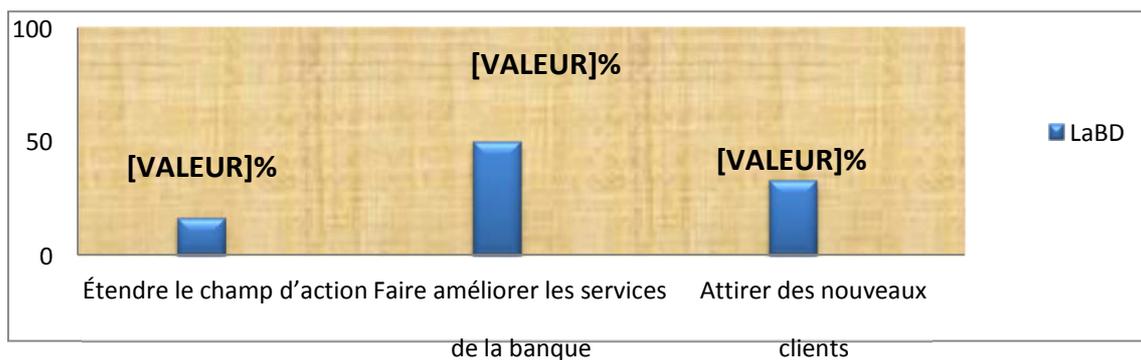
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

La satisfaction des responsables concernant l'introduction des nouvelles technologies au sein de la BDL, la majorité des responsables optent pour l'amélioration de la qualité des prestations et la rapidité de traitement des opérations avec un même pourcentage qui est de 33.33%.

Quel sont les raisons d'adoption des TIC pour la banque ?

Figure n°12: Les raisons d'adoption des TIC



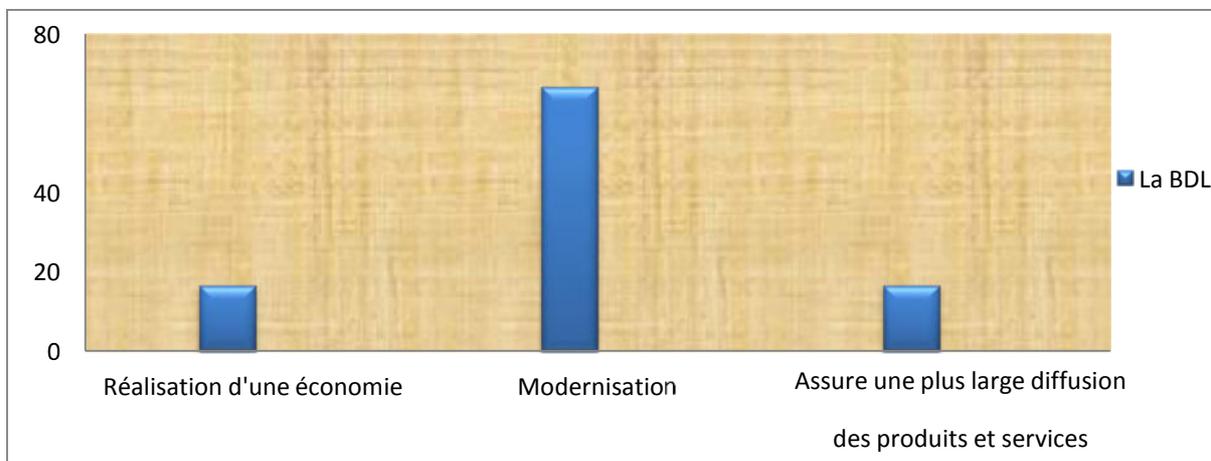
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Dans la BDL, ils répondent que les raisons d'adoption des TIC ces pour faire améliorer les services de la banque avec un pourcentage de 50%.

2.1.7 Avez-vous adopté une stratégie de développement de votre système d'information ?

Figure n°13 : Adoption d'une stratégie de développement d'un système d'information



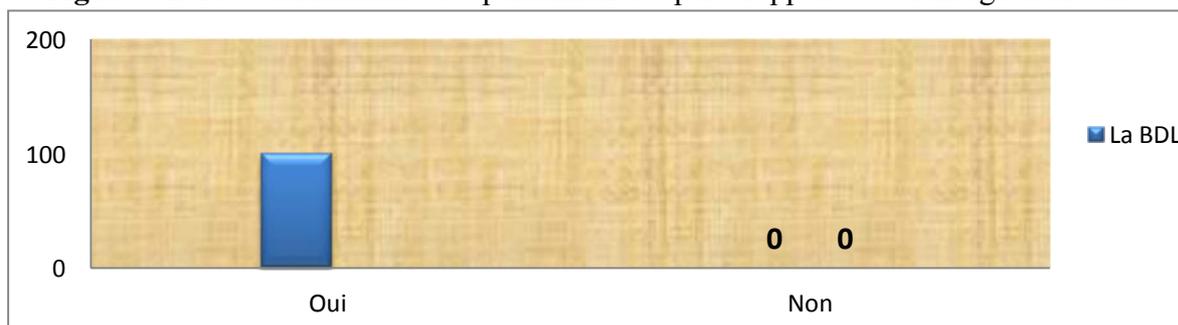
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Dans la BDL, 66,67% des responsables répondent pour la modernisation du système d'information, et 33,34% pour assurer une plus large diffusion des produits et services, et pour la réalisation une économique D'échelle.

2.1.8 L'intégration des TIC a-t-elle permis d'améliorer la performance de votre banque ?

Figure n°14 : Améliorer la performance par rapport à l'intégration des TIC



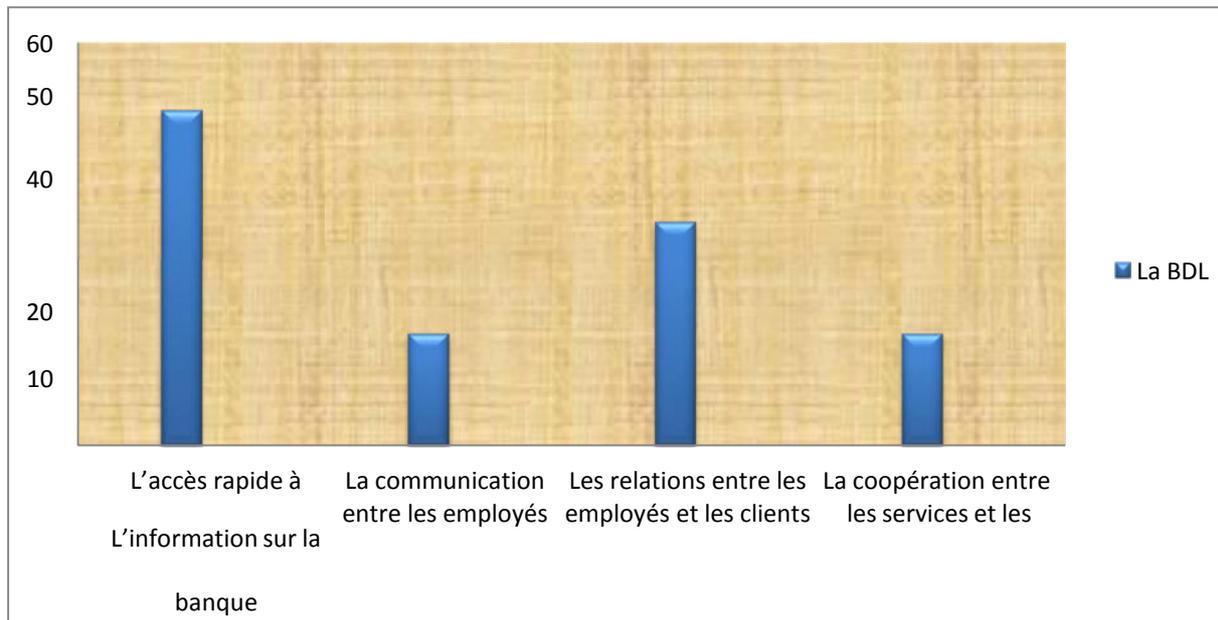
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Dans cette figure, on a remarqué que les responsables de la banque ont répondu sur le fait que les TIC améliorent la performance bancaire, avec un pourcentage de 100%.

2.1.9 Quelle est l'amélioration engendrée par l'intégration des TIC ?

Figure n°15 : Amélioration engendrée par l'intégration des TIC



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Dans la BDL, 50% optent pour l'accès rapide à l'information sur la banque, et 33,33% des responsables optent pour les relations entre les responsables et les clients après l'intégration des TIC dans la banque.

2.1.10 Quelles est l'utilité des TIC dans l'amélioration des services, l'innovation bancaire ?

Figure n°16: L'utilité des TIC dans l'amélioration des services, et l'innovation bancaire

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des responsables.

Commentaire

Dans la BDL, 66,67% des responsables répondent que l'utilité des TIC dans l'amélioration des services, et l'innovation bancaire est sur l'amélioration de la performance bancaire.

2.2 La technologie bancaire, l'avis des employés

Cette partie nous permettra d'analyser la technologie bancaire par rapport aux avis des employés.

2.2.1 Les clients qui utilisent l'E-Banking

Figure n°17 : Niveau d'utilisation d'E-banking par la clientèle de la banque



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

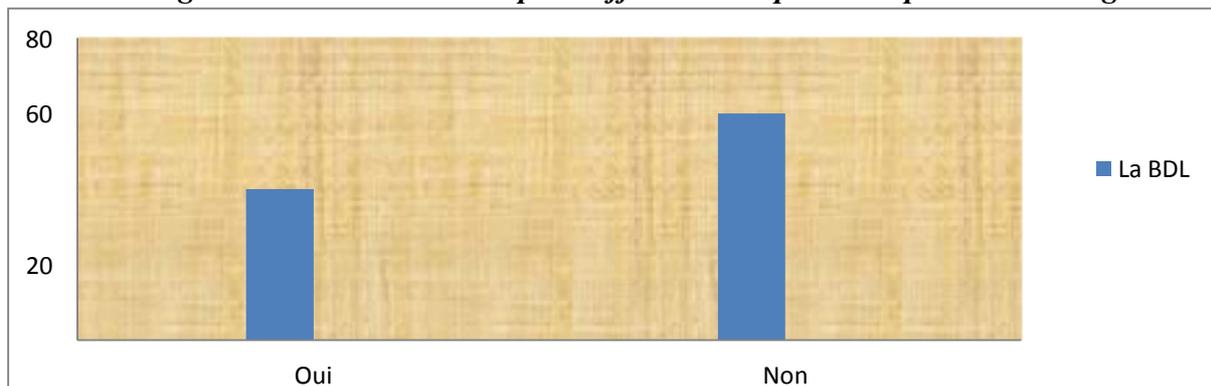
Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Commentaire

Dans cette figure, on remarque qu'au niveau de la BDL, 100% des employés estiment que la majorité des clients utilisent l'E-banking.

2.2.2 Est-il risqué d'effectuer son paiement par l'E-banking ?

Figure n°18 : Niveau de risque d'effectuer son paiement par l'E-banking



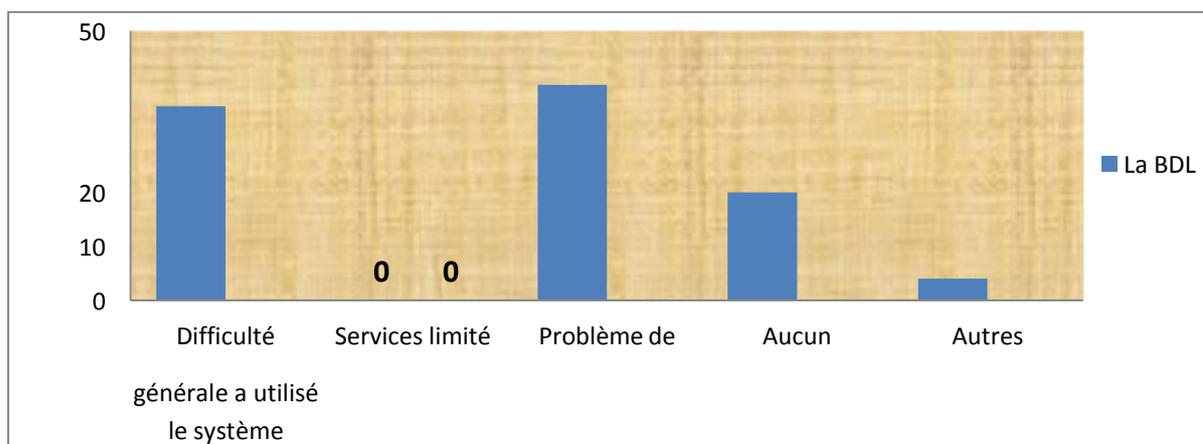
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans laBDL, 60% des employés répondent qu'il n'y a pas un risque sur l'opération de paiement par E-banking, le reste des employés répondent qu'ils y'a des risques lors d'effectuer son paiement par E-banking avec un pourcentage de 40%.

2.2.3 Quelle sont les principaux inconvénients de la banque moderne ?

Figure n°19 : Inconvénients de la banque moderne



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

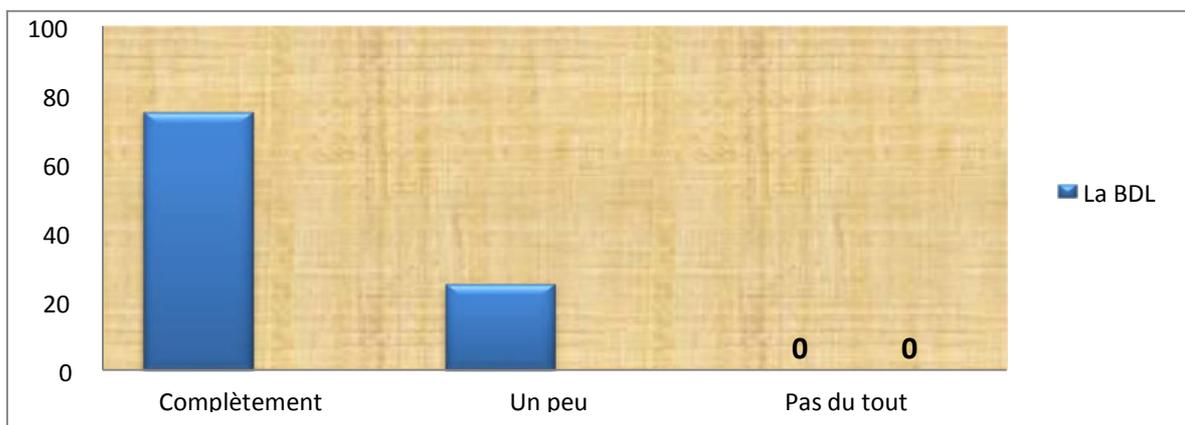
Commentaire

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Dans la BDL, 40% des employés répondent qu'ils y'a des problèmes de sécurité, est 36% répondent qu'ils y'a des difficultés générales à utiliser le système d'information, 20% répondent que aucun inconvénient dans une banque moderne.

2.2.4 Pensez-vous que les TIC son plus avantageuses que le contact humain pour les relations bancaire ?

Figure n° 20: Les technologies d'information est de la communication sont plus avantageuses que le contact humain pour les relations bancaire



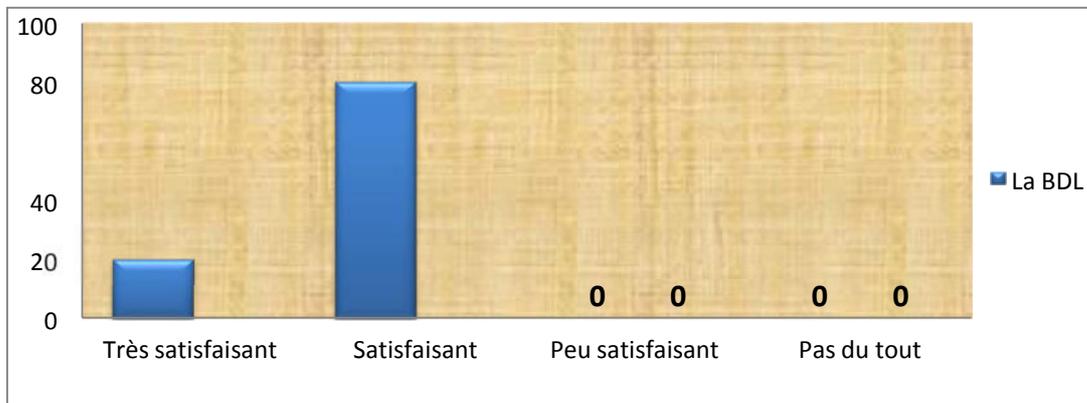
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans la BDL, 75% des employés sont d'accord que les TIC sont plus avantageuses que le contact humain pour la relation bancaire, 25% disent que les TIC sont un peu plus avantageuses que le contact humain.

2.2.5 Quel niveau de satisfaction globale avez-vous retiré de la contribution des TIC dans L'activité de vote banque ?

Figure n°21: Niveau de satisfaction



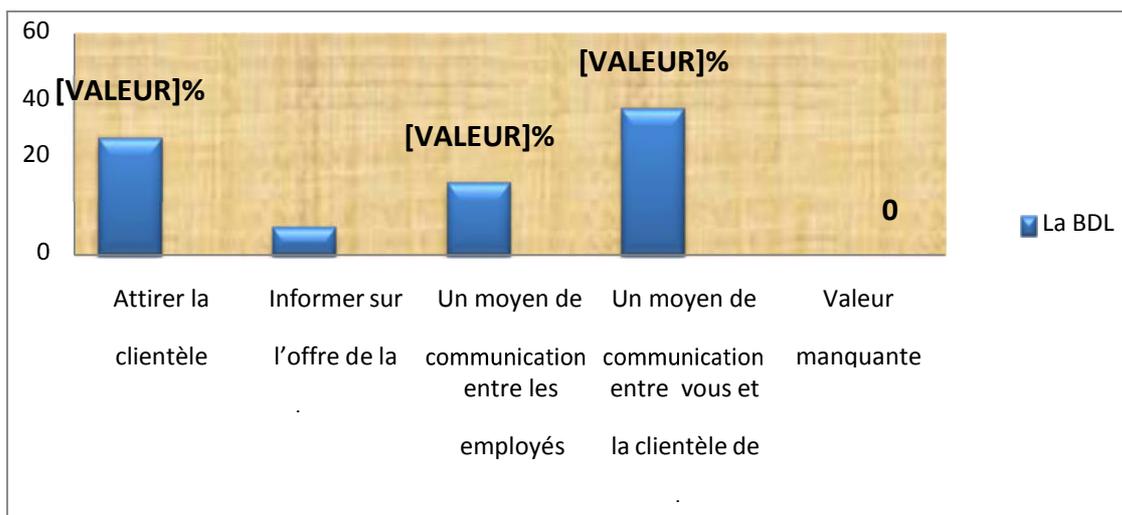
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans la BDL, 80% des employés enquêtés sont satisfait par la contribution des TIC dans leur travail, 20% sont très satisfait par l'intégration des TIC dans leur travail, ils disent que les TIC facilite leur travail.

2.2.6 Quels sont les raisons d'utilisation des réseaux sociaux par votre banque?

Figure n°22 : Niveau d'utilisation des réseaux sociaux



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

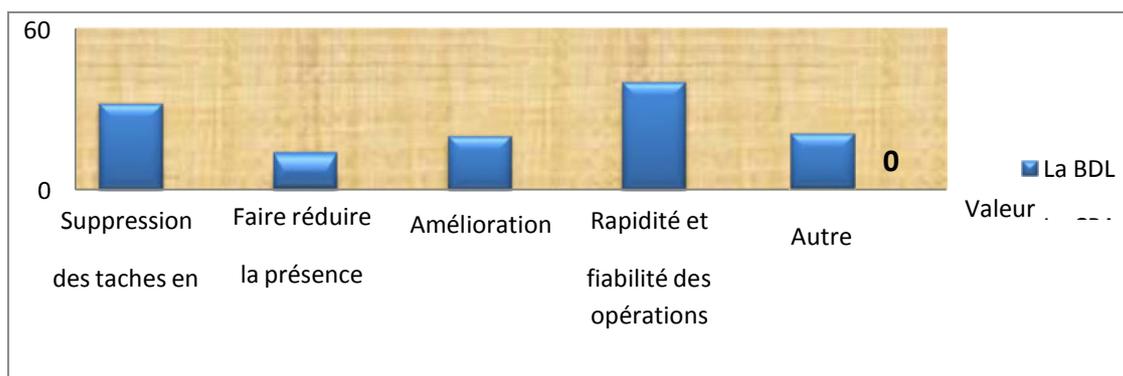
Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Commentaire

Dans la BDL, 40% des répondent que c'est un moyen de communication entre eux et la clientèle de leur banque, et 32% répondent que c'est un moyen d'attiré les clients, et 20% répondent que c'est un moyen de communication entre eux.

2.2.7 Le bienfait des TIC sur le mode de travail ?

Figure n°23 : Le bienfait des TIC sur le travail



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans la BDL, 56% des employés répondent pour la rapidité et fiabilité des opérations, et 16% répondent pour l'amélioration de l'efficacité bancaire.

2.2.8 Les types de carte interbancaire utilisée dans la banque

Tableau n°13 : les cartes interbancaires utilisées dans la banque

	Mastercard	Carte El Amane	Carte bancaire gold	carte visa	carte bancaire classique	carte bancaire silver	la titanium	Platinum
La BDL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

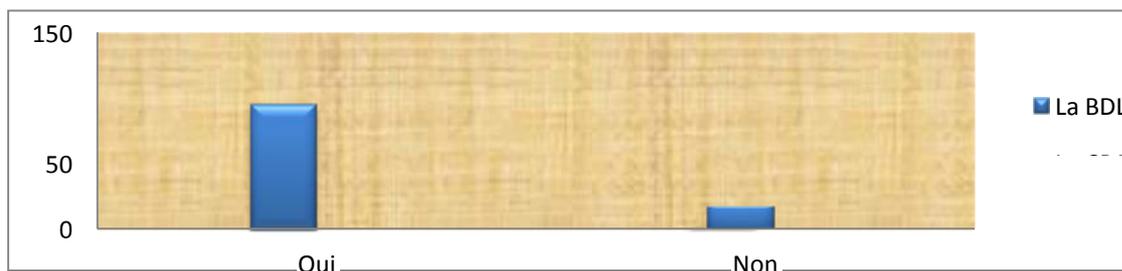
Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans ce tableau on remarque que la BDL elle utilise toutes les cartes sauf la carte El Amane..

2.2.9 Connaissances sur l'utilisation des TIC

Figure n°24 : Niveau de connaissances sur l'utilisation des TIC



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans la BDL, 96% des employés connaissent l'utilisation des TIC.

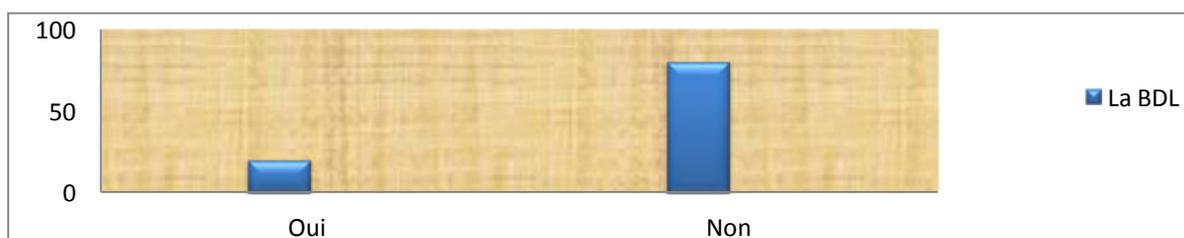
2.2.10 Avez-vous effectué des formations en rapport avec l'utilisation des TIC ?

Tableau n° 14: Les formations effectuées pour les utilisateurs des TIC

	Oui	Non
La BDL	20%	80%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Figure n°25 : Les formations effectuées pour les utilisateurs des TIC



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés.

Commentaire

Dans la BDL, 80% des employés répondent qu'ils ne font pas des formations, ils répondent que leur travail ne demande pas de faire des formations, et 20% sont des informaticiens, ils répondent qu'ils font des formations en cas de besoin.

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

2.2.11 Grâce aux TIC, les attentes des clients sont mieux prises en compte?

Tableau n°15 : les attentes des clients sont mieux prises en compte, grâce aux TIC

	Oui	Non
La BDL	85,72%	14,28%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des employés

Commentaire

L'analyse de cette figure montre dans la BDL 85,72% des enquêtés des confirment complètement que grâce aux TIC, les attentes des clients sont mieux prises en compte., l'usage des TIC dans la banque a permis d'offrir des prestations de qualité et cela se reflète à travers la rapidité de traitement des informations.

2.3 Questionnaire d'impact des TIC sur les services en destination de la clientèle

Ce questionnaire est divisé en deux axes, l'information personnelle et la technologie bancaire.

2.3.1 Le portefeuille des clients :

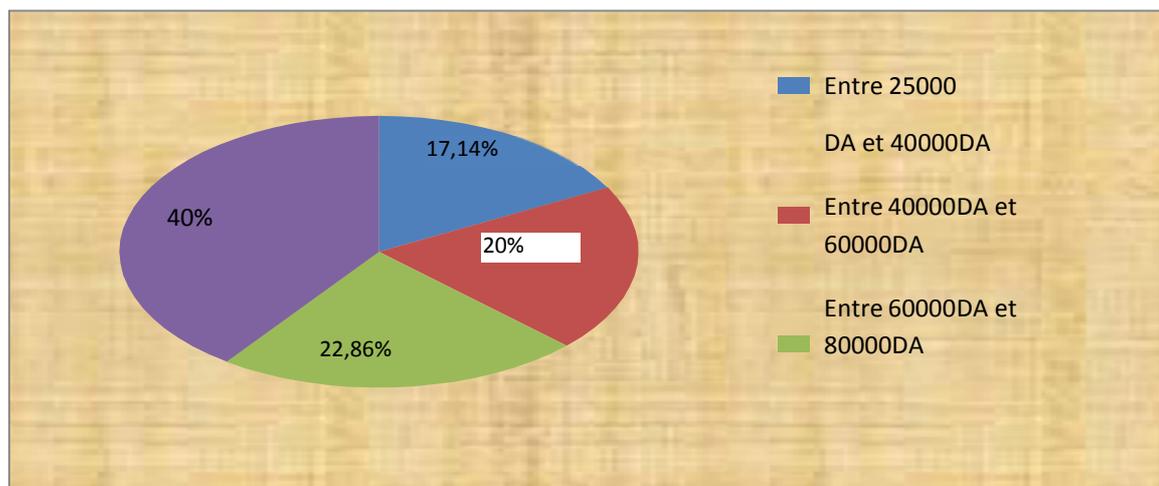
Tableau n°16: Portefeuille des particuliers

La BDL	Pourcentage
Entre 25000 DA et 40000DA	17,14%
Entre 40000 DA et 60000DA	20%
Entre 60000 DA et 80000DA	22,86%
Supérieur à 80000DA	40%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Figure n°26: Le portefeuille des particuliers la BDL



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Commentaire

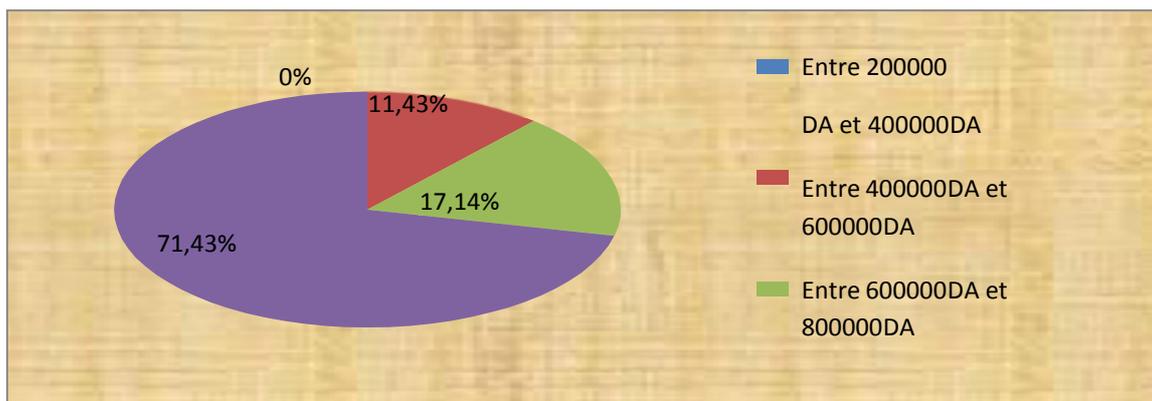
Dans la banque BDL, 40% des clients qui sont des particuliers ont un portefeuille qui est supérieur à 80000 DA, 22,86% perçoivent entre 60000 DA et 80000 DA, 20% perçoivent entre 40000 DA et 60000 DA et 17,14% entre 25000 DA et 40000 DA.

Tableau n°17: Portefeuille des entreprises

La BDL	Pourcentage
Entre 200000 DA et 400000 DA	0%
Entre 400000 DA et 600000 DA	11,43%
Entre 600000 DA et 800000 DA	17,14%
Supérieur à 800000 DA	71,43%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n°27: Le portefeuille des entreprises



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Commentaire

Dans la banque BDL, 71,43% des clients qui sont des entreprises ont un portefeuille qui est supérieur à 800000 DA, 17,14% perçoivent entre 600000DA et 800000DA et 11,43% entre 400000DA et 600000DA.

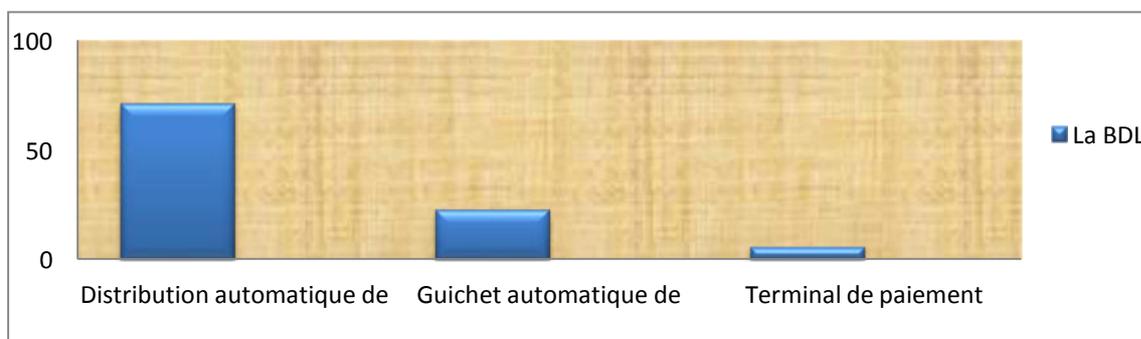
2.3.2 Quels sont les automates que vous utilisez ?

Tableau n°18: automate le plus utilisé.

	Pourcentage
Distribution automatique de billet	71,43%
Guichet automatique de banque	22,86%
Terminal de paiement électronique	5,71%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Figure n°28: Les automates utilisés par les clients



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Commentaire

D'après le tableau n°10, nous constatons que le distributeur automatique de billet (DAB) prend la première place devant le guichet automatique de banque (GAB) avec un taux de 71,43% contre 22,86% et en dernier place vient le terminal de paiement électronique (TPE) avec un taux de 5,71% à partir des réponses des clients enquêtés de la BDL. La qualité des services des automates est une chose importante pour les détenteurs de la carte interbancaire. Une qualité médiocre ou moyenne les contraindrait à être réticente à l'utilisation de la carte interbancaire.

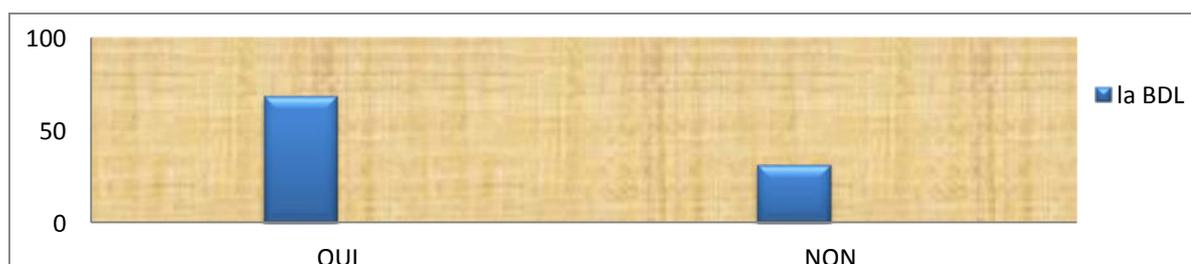
2.3.3 Est-ce que vous avez déjà eu des problèmes lors d'utilisation de la carte interbancaire ?

Tableau n° 19: connaissance de l'existence de problème lors de l'utilisation de la carte interbancaire

	fréquence	Pourcentage
OUI	24	68,57%
NON	11	31,43%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Figure n°29 : les problèmes rencontrés lors d'utilisation de la carte



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

D'après le tableau n°11, il ressort que 68,57% des porteurs interrogés au niveau de la banque BDL déclarent qu'ils ont déjà eu un problème lors de l'utilisation de leur carte et 31,43% révèlent n'avoir jamais eu de problème. Cela a causé un frein à son utilisation, ces porteurs trouvent qu'utiliser sa carte est une perte de temps vu les nombreux problèmes liés à son utilisation.

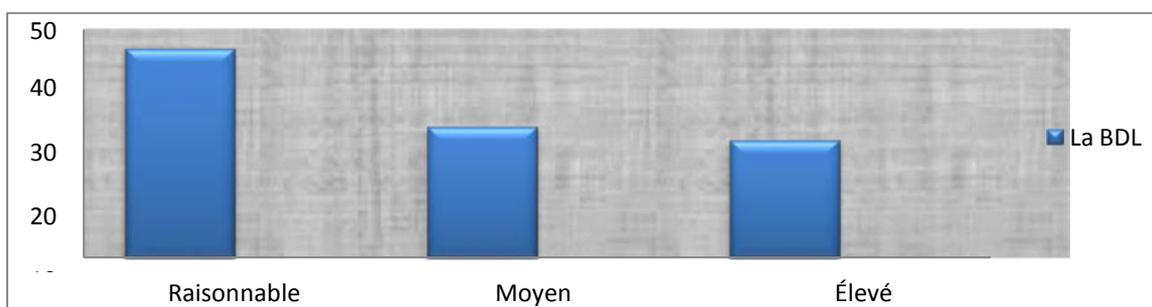
2.3.4 Le coût de transaction par carte bancaire

Tableau n°20 : Coût de transaction par carte interbancaire

	fréquence	Pourcentage
Raisonnable	16	45,71%
Moyen	10	28,58%
Elevé	9	25,71%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n° 30: Les coûts de transaction que les clients s'en charge a payés pour le fonctionnement de la carte interbancaire



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

Dans la BDL le cout de transaction par carte est jugé raisonnable pour 45,71%, moyen pour 28,58%, élevé pour 25,71%, la population interrogée considère que le cout de transaction est plutôt raisonnable.

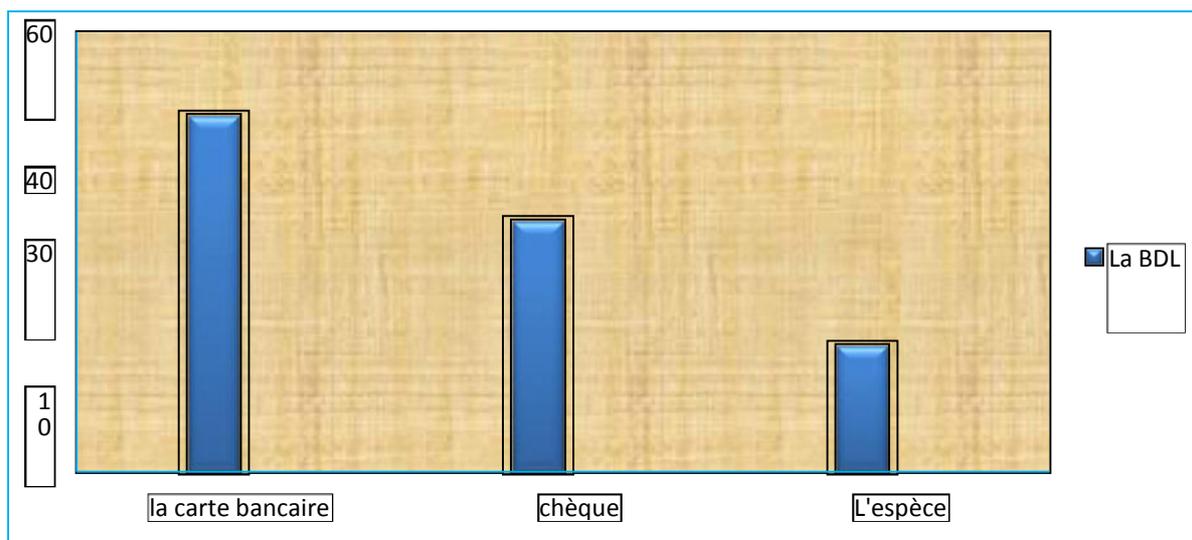
2.3.5 Quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus ?

Tableau n°21 : La préférence des moyens de paiement

	fréquence	Pourcentage
Carte bancaire	17	48,57%
Chèque	12	34,28%
Les espèces	6	17,15%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n°31 : Niveau de préférence des moyens de paiement



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

Les données dans le tableau n°13 montrent que 48,57% des clients de la banque BDL utilisent la carte bancaire pour régler leurs achats et 34,28% préfèrent utiliser le chèque, pour ce qui est des espèces 17,15% seulement des clients favorisent ce moyen de paiement.

Nous constatons que les clients dans la banque BDL préfèrent la carte interbancaire en raison d'éviter les chaînes au niveau des guichets de la banque, de ne pas avoir de liquidité sursoi, et disponibilité immédiate de l'argent.

2.3.6 Est- ce que le plafond de retrait vous convient pour votre carte bancaire?

Tableau n°22 : la convenance du plafond de retrait.

	Fréquence	Pourcentage
OUI	28	80%
NON	7	20%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Figure n°32 : La satisfaction des clients par rapport au plafond de retrait



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

Les résultats obtenus nous montrent que 80% des porteurs de cartes de la BDL confirment que le plafond de retrait leur convient et 20% des porteurs se montrent mécontents.

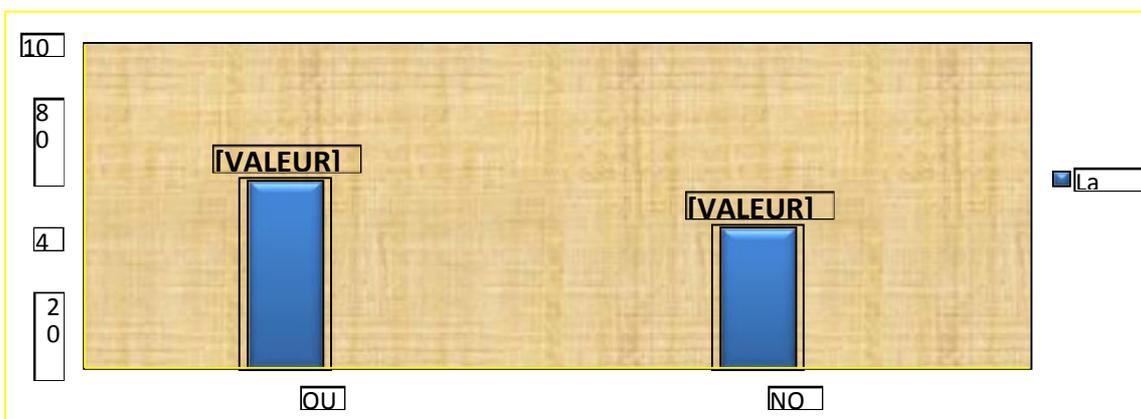
2.3.7 Êtes-vous inscrits pour effectuer les transactions E-banking?

Tableau n °23 : Inscription pour effectuer les transactions bancaire électronique (E-banking)

	fréquence	Pourcentage
OUI	20	57,15%
NON	15	42,85%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Figure n°33 : Niveau des clients inscrit pour effectuer les transactions E-banking



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Commentaire

Dans la BDL la majorité des clients ont répondu par Oui pour effectuer leurs transactions E-banking avec un taux de 57.15% et les 42,8% refuse les transactions bancaires électroniques.

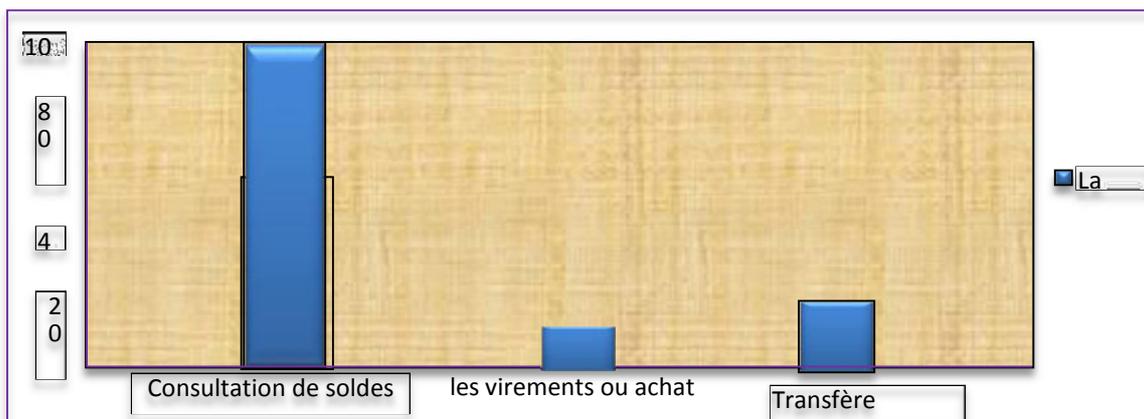
2.4 Quels est le niveau de votre utilisation de ce système E-banking ?

Tableau n°24 : L'utilisation du système E- banking

	Fréquence	Pourcentage
Consultation de soldes	28	80%
Les virements ou achats	3	8,57%
Transfert de l'argent	4	11,43%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n°34: Niveau d'utilisation du système E-banking



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

Les données des deux tableaux montrent que 80% des clients qui sont des particuliers dans la BDL utilisent ce système E-banking pour la consultation de leurs soldes et 20 % des clients qui sont des entreprises utilisent ce système e-banking pour transférer de l'argent et effectuer des virements ou achat.

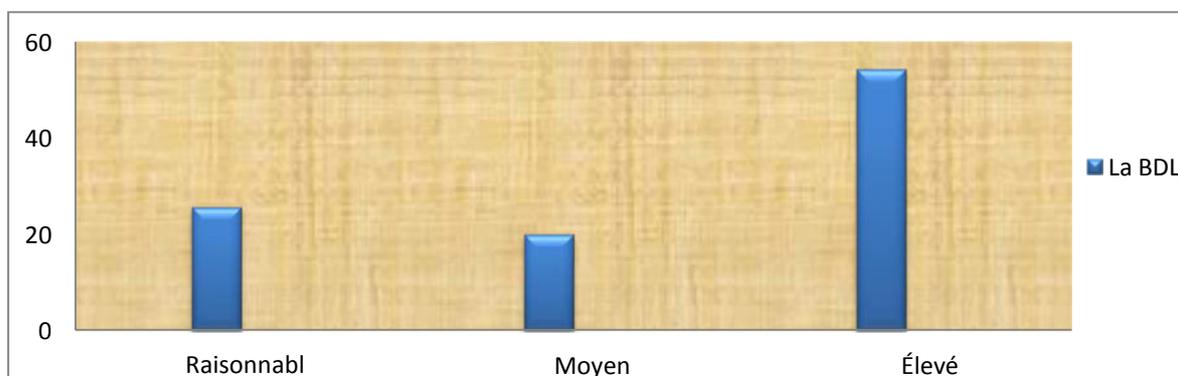
2.5 Comment vous voyez les commissions à payer pour L'application E-banking?

Tableau n°25: Les commissions à payer pour cette application

	fréquence	Pourcentage
Raisonnable	9	25,71%
Moyen	7	20%
Élevé	19	54,29%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n°35 : Les commissions à payer pour cette application



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Commentaire

Dans la BDL les commissions à payer par les clients sont jugées élevées pour 54,29%, moyens pour 20%, raisonnables pour 25,71%, la population interrogée considère que le coût de transaction est plutôt élevé.

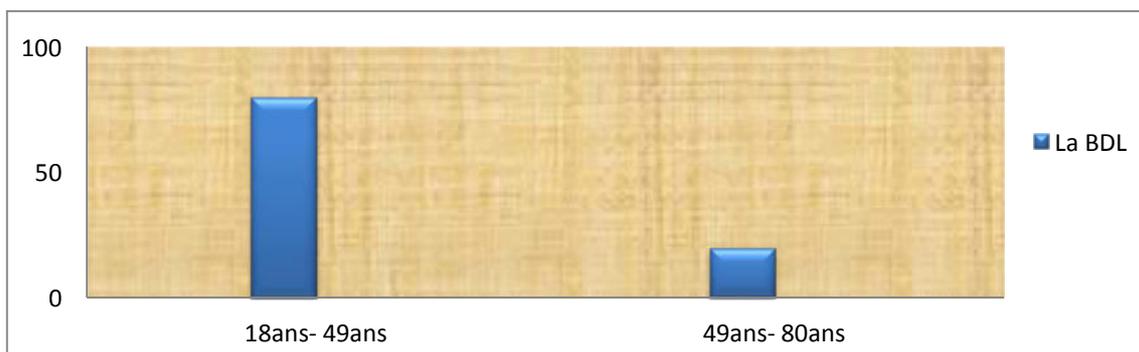
2.6 Est-ce-que vous faite confiance à ces technologies(E-banking) ?

Tableau n°26 : Niveau de confiance que les clients ont pour les technologies

	Fréquence	Pourcentage (%)
18ans- 49ans	20	80%
49ans-80ans	5	20%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Figure n°36: Niveau de confiance que les clients ont pour les technologies(E-banking)



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

Nous constatons dans la BDL, les clients âgés entre 18ans-49ans répondent avec un pourcentage de 80% qu'ils ont une confiance aux technologies, les clients âgés entre 49ans-80ans avec un pourcentage de 20% répondent qu'ils n'ont pas confiance aux technologies puisqu'ils préfèrent de se déplacer à la banque pour effectuer leurs opérations.

2.7 Quel est le niveau de satisfaction des services offerts par la banque ?

Tableau n°27 : La satisfaction des services offerts par la banque

	Fréquence	Pourcentage
Très satisfait	26	74,29%
Assez satisfait	6	17,14%
Pas du tout satisfait	3	8,57%
Sans opinion	0	0

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n°37 : Niveau de satisfaction des services offerts par la banque



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Commentaire

D'après les résultats que nous avons obtenus nous remarquons que le niveau de satisfaction des clients de la BDL est très élevé avec un taux de 74,29%, 17,14% assez satisfait, 8,57% pas du tout satisfait. Nous constatons que les enquêtés dans la banque ont très satisfait des services offerts par la banque.

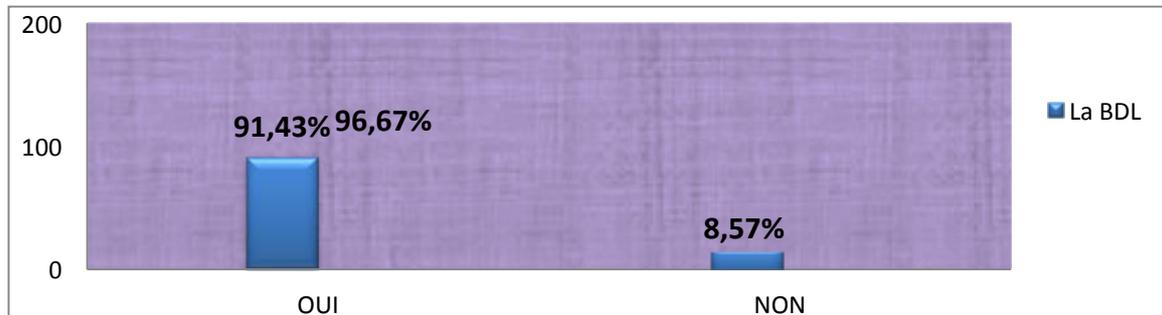
2.8 Est-ce que vous voyez une différence avant et après l'adoption des technologies dans votre banque ?

Tableau n°28 : L'avis des clients après l'adoption des technologies dans leurs banques

	Fréquence	Pourcentage
OUI	32	91,43%
NON	3	8,57%

Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients

Figure n°38: La différence avant et après l'adoption des technologies dans votre banque



Source : Établie par nous-même, à partir de l'enquête réalisée auprès des clients.

Commentaire

La constatations qui ressort de notre enquête, est que les clients interrogés ont considère l'adoption des technologies comme un moyen pour faire améliorer les services de labanque BDL avec un taux de 91,43% et 96,67%.

Notre recherche est motivée par des raisons, par lesquelles on s'est intéressée particulièrement à l'impact des TIC sur la performance bancaire. Cette partie du travail est consacrée à la vérification des hypothèses que nous avons avancées dans le cadre de cette recherche à savoir :

Chapitre III L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL

Hypothèse 1 :

Notre hypothèse est liée à « avec l'intégration des TIC, la réalisation des activités bancaires est plus rapide ». À travers les faits, nous avons trouvé: La communication entre les employés via les TIC joue un rôle très important dans la rapidité des activités bancaires. À cet égard, on peut dire que les TIC ont un impact important. Elles permettent une communication utile qui dépend essentiellement de la relation entre les gestionnaires et les employés. . Dans le secteur bancaire, différents canaux de communication et diverses technologies sont utilisés pour attirer et motiver les employés à répondre aux besoins des clients.

Hypothèse 2 :

De l'analyse des données collectées, on peut dire que la première hypothèse est que « la Banque d'Algérie a adopté les TIC pour améliorer la relation avec ses clients et valoriser le travail de ses salariés » a été confirmée. En effet, nous constatons que les technologies de l'information et de la communication ont modifié le fonctionnement interne des banques. Les faits ont prouvé que les TIC sont un moyen avantageux de faciliter différentes tâches dans les relations avec les clients, et leur intégration conduit à des niveaux de compétence accrus et à des changements dans différents services du secteur bancaire. Nous avons constaté que le but de l'utilisation des TIC par BDL Bank est de renforcer le contact avec les clients et de créer un climat de confiance.

Hypothèse 3 :

La dernière hypothèse est que « les technologies de l'information et de la communication affectent la performance des banques » a été confirmée. En fait, nous avons constaté qu'en raison de l'intégration des TIC dans la banque, la performance des activités bancaires a changé. Les personnes interrogées estiment que les technologies de l'information et de la communication ont un impact important sur le développement des établissements bancaires, car l'intégration de multiples technologies et logiciels permet d'améliorer la qualité de service et la performance institutionnelle, car l'information est diffusée en temps réel pour fédérer les salariés et promouvoir leur travail et leurs tâches.

Conclusion Générale

Conclusion Générale

Dans le cadre de nos travaux de recherche, nous avons lancé une étude sur les TIC et leur impact sur la performance bancaire à certains niveaux bancaires à Willaya de Bejaïa (ville). Par conséquent, afin d'atteindre les objectifs que nous avons définis, il est nécessaire de suivre une approche méthodologique. Par conséquent, nous avons choisi une enquête par questionnaire avec des banques comme échantillon. Ce chapitre nous permet de déterminer les résultats suivants :

L'introduction des technologies de l'information et de la communication au niveau des banques interrogées, qu'elles soient publiques ou privées, est très modeste. En faisant l'inventaire et en comparant le contenu du chapitre 1, nous avons constaté que les TIC ne se sont propagées que de manière relativement uniforme dans la structure bancaire, mais la direction est consciente du retard ;

Internet n'est pas vraiment utilisé à son maximum. La banque n'a pas encore exploité ce canal et n'offre que des services très limités. Ce canal important n'est pas considéré comme faisant partie de la stratégie de la banque. Ceux qui ont répondu apparaissent comme de simples utilisateurs de ce canal, même s'ils peuvent en être de véritables acteurs ;

Le mode de paiement est encore en phase de développement, il est donc tard. À ce niveau, les banques interrogées semblent utiliser massivement les supports papier, même si les technologies informatiques et de télécommunications permettent une telle automatisation;

L'utilisation limitée par les banques du potentiel informatique est remise en question. En étudiant la composante « informatique » des TIC au niveau de l'échantillon, nous pouvons découvrir l'utilisation inadéquate des ressources informatiques et leur manque au niveau de l'agence, la mauvaise utilisation du logiciel bancaire utilisé, et le manque flagrant d'experts informatiques, le plus important. Nous avons essayé d'identifier l'ensemble des restrictions auxquelles les banques sont confrontées pour faire face aux différents retards associés à l'adoption et à l'intégration des TIC au niveau bancaire.

Cet ensemble de contraintes, conjugué à l'évolution historique des banques concernées, montre que ces technologies n'auront d'impact que sur les activités

Conclusion Générale

commerciales des banques. Ils ont peu d'influence sur le développement et l'amélioration des services qu'ils fournissent. Cela se voit dans les services fournis par ces banques qui n'ont pas vraiment changé au cours des dernières années.

À l'heure actuelle, il est indéniable que le système d'information bancaire est un préalable nécessaire à la mise en place d'un système de gestion efficace dans le secteur bancaire.

À l'ère des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), les institutions financières doivent s'adapter au plus vite si elles ne veulent pas être dépassées par le développement des marchés. Par conséquent, ils doivent utiliser les canaux modernes pour trouver des informations et/ou produire et diffuser des informations.

Par conséquent, ils doivent adopter les TIC de manière rapide et globale dans tous les départements et les maîtriser en embauchant des employés qualifiés et compétents dans le domaine.

Liste bibliographie

Liste des bibliographies

- [2] : CHEHRIT K., « Techniques et pratiques bancaires financières et boursières », Edition G.A.L, Alger, 2003, P145- 146.
- [3] : Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Thèse pour l'obtention du diplôme de Magister, Université de Saida, 2006.
- [4] : Abdelkader RACHEDI, L'impact des TIC sur l'entreprise, Université de Saida - Magister 2006, p75.
- [5] : Abdelkader RACHEDI, Op-Cit, 80.
- [6] : Aktouf, Méthodologie des sciences et approches quantitatives des organisations, Ed. Les presses de l'université du Québec, Montréal, 1987, p72
- [7] : Aktouf, Méthodologie des sciences et approches quantitatives des organisations, Ed. Les presses de l'université du Québec, Montréal, 1987, p72.
- [8] : ARROUDJ Halim, Réforme et modernisation du système bancaire algérien durant la période 1990-2010, THESE Pour l'obtention du diplôme de doctorat, Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion, Université d'Oran 2, 2015, p75.
- [9] : Article 112 de la loi N°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit
- [10] : Aubert B et all, l'innovation, et les technologies de l'information et de communication, HEC Montréal, octobre, 2010, P7.
- [11] : B. DORIATH et C. GOUJET, Gestion prévisionnelle et mesure de la performance, éd. DUNOD, Paris 2005, P166.
- [12] : BELLIER DELIENNE.A, KATH. A « La gestion de trésorerie », Edition Economica, Paris, 2003, p123.
- [13] : BENOUARI, "La banque algérienne, enjeux et perspectives", colloque international : Banques et libéralisation, colloque organisé par finances méditerranée, Alger, 20 juin 2001.
- [14] : BERKAL Safia, Les Relations Banques /Entreprises Publiques : Portées et limites (Cas de la Banque Nationale d'Algérie et l'entreprise Leader Meuble Taboukert), mémoire pour l'obtention du diplôme de Magister en sciences économiques, université mouloud mammeri, TIZI-OUZOU, 2012, p109.
- [15] : BERNARD Michel, « Banque et nouvelles technologies », revue banque, édition Horizons bancaire, numéro 316, février 2003, p.21.
- [16] : BERNARD MICHEL, Directeur. Général adjoint de crédit agricole S.A.P21.

Liste bibliographie

- [17] : BERNET-ROLLANDE L., « Principes de technique bancaire », Edition DUNOD, Paris, 2001, P 58.
- [18] : BOUHENNA A., «Les enjeux des NTIC dans l'entreprise», Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Université de Tlemcen. - CHETTAB N, « économie, tic et bonne gouvernance en Algérie », Université Badji Mokhtar, Annaba, 2004, p152.
- [19] : Boukherouf B, Perfection de la formation et la construction de compétence dans les entreprises publique algérien, thèse de magister ; université de Tizi-Ouzou ; janvier 2011.
- [20] : BOUKHOUDMI Fedia, Contribution à l'étude de la réforme bancaire en Algérie, faculté des sciences juridiques et administratives, université d'Oran es-senia, ORAN, 2010, p81-83.
- [21] :C. GALLOUJ, les incidences du développement des NTIC sur les pratiques des banques, thèse de doctorat, université des sciences et technologies de Lille, 2002, p86.
- [22] : CEDA : Caisse d'Équipement & de Développement de l'Algérie (créée en 1959).
- [23] : CHERFIT.Kamel « dictionnaire des termes de finance, banque, bourse, assurance, impôt » ; Edition ; Grand-Alger livre ; Alger ; 2006 p. 653
- [24] : CURIEN N. et MUET P.A., «La société de l'information», La Documentation française, Paris, 2004, p89.
- [26] : DIB, Saïd, Op-Cit, p23
- [27] : DIB, Saïd. L'évolution de la réglementation bancaire algérienne depuis la promulgation de la loi sur la monnaie et du crédit. MediaBank, n°49, 2013, p23.
- [28] : GIRAUD F. et alii, Contrôle de Gestion et Pilotage de la performance, Gualino Editeur, France, 2002, P72.
- [29] : H. ARROUDJ, La banque et la gestion du risque de crédit : cas de la banque extérieured'Algérie, Thèse de Magister, 2001, p87.
- [30] :H. BENISSAD, Algérie : De la planification socialiste à l'économie de marché, ENAG Edition, Alger, 2004.
- [31] : HABI Kahina, LAKBAL Sonia, La Réalité d'application du marketing bancaire, Mémoire pour l'obtention du diplôme de Master académique en sciences commerciales, université mouloud mammeri, tizi-ouzou, 2015, p36.
- [32] : HENNICHE Faiza, le management dans les banques publiquesalgériennes, mémoire de magister en sciences commerciales, faculté des sciences économiques, sciences de gestion, et sciences commerciales, université d'Oran es-senia, ORAN, 2007, p39.
- [33] : HENNICHE Faiza, Op-Cit, p122.
- [34] : HENNICHE Faiza, Op-Cit, p23.

Liste bibliographie

[39] : Ibid, p45.

[40] :J. LENDREVIE, A. DEBAYNAST, Publicitor, Dunod, 7^{ème} édition, 2008

[41] : Journal des économistes et des études humains. Volume 5. N°4 décembre1994.

[42] :KADDOUR Nadia, L'analyse du crédit à la consommation : Cas CNEP-Banque Tizi-Ouzou, en vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion, faculté des sciences économiques des sciences commerciales et des sciences de gestion, université mouloud mammeri, TIZI-OUZOU, 2018, p36.

[43] : KADDOUR Nadia, Op-Cit, p39.

[44] : KADI Ali, L'impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la croissance économique mondiale et leur place dans l'économie algérienne, la revue des sciences commerciales, Doctorant et membre du laboratoire (Marketic), 2017, p192.

[45] : KADI Ali, Op-Cit, p195.

[46] : KADI Ali, Op-Cit, p197.

[47] : KESSI Yasmine, SLIMANI Ouiza, Op-Cit, p76.

[48] : L'impact des TIC sur les conditions de travail en entreprise, publié le 20mai 2016, écrit par Humanis, consulté le 04juillet2021 à 16h01 disponible sur le lien : <https://humanis.com/particulier/prevoyance-dependance/impact-ticconditions-de-travail/onible>

[49] : La citation des ces deux banques se justifient par leurs existence juridiques jusqu'au 29/05/2019.

[50] : La défaillance, dans ce contexte, s'explique par le refus des banques étrangères existantes en Algérie à financer le secteur étatique.

[51] : La loi n° 62-144 portant création et fixant les statuts de la banque centrale d'Algérie.

[52] : LAZREG Mohamed, « Développement de la Monétique en Algérie », Thèse de doctorat, Option Gestion, Université ABOU BAKR BELKAID Tlemcen, 2014, p. 28.

[53] : LAZREG Mohamed, Développement de la Monétique en Algérie Réalité et Perspectives, thèse de doctorat en sciences Gestion, université Abou Bakr Belkaid Tlemcen, 2015, p7.

[54] : LAZREG Mohamed, Op-Cit, p32.

[55] : LAZREG Mohamed, Op-Cit, p42.

[56] :LENDREVIE, LEVY, LINDON, Mercator, Dunod, 8^{ème} édition, 2006, p320.

[57] : Les différents niveaux de qualification sont : Universitaire, Post-Graduation Spécialisée, Brevet Supérieur Banque, Brevet Banque, CAP Banque, Secondaire, Moyen et Primaire.

Liste bibliographie

- [58] : Loi de Finance 1972 : article 22.
- [59] : Loi de Finance 1972 ; article 19 : Au-delà de 1000 dinars, l'entreprise publique est soumise à cette obligation.
- [60] : Loi de Finance pour 1971 : article 18.
- [61] :M. AGLLIETTA, Macroéconomie financière, La Découverte, 1995.
- [62] :M.MEDLCI La situation économique et financière de l'Algérie et le plan de relance économique. Colloque International," L'Algérie sur le chemin des réformes ". Alger, le 18 octobre 2011.
- [63] : MALKI. A, « La gestion obligataire au sein des banques : Cas du CPA », mémoire de fin d'études en vue de l'obtention du diplôme supérieur d'études bancaires, ESB, Alger 2008, p 136.
- [63] : Marc GLADYSZ, Le phone marketing, Maxima, 1999, 3^{ème} édition, p162.
- [64] : Mehran Ebrahimi « la nouvelle économie : promesses, réalités et tendances », cité par bouhloul Amina « impact des NTIC sur la structure organisationnelle des entreprises »université de Bejaïa 2011, p89.
- [65] : Mélissa SAADOUN, Op-Cit, P21.
- [66] : Mélissa SAADOUN, Piloter le changement avec les cybers technologies, Lavoisier, Paris, 2003, P28
- [67] : Michel LAFITTE « Les systèmes d'information dans les établissements financiers » directeur adjoint de la direction des assurances de personne à la FFSA, banque éditeur, 2009.
- [68] : MORTON Michael S. S Michael, l'entreprise compétitive au future : technologie de l'information en transfor-mation de l'organisation, Édition d'organisation, paris, 1995, p 9.
- [69] : MORTON Michael S. S Michael,Op-Cit, p 9.
- [71] : Olivier Bomsel, « nouvelle économie, économie Numérique, Netéconomie», édition Dalloz,CERNA,Paris, 2001, p5.
- [72] : Olivier Bomsel, Op-Cit, p41.
- [73] :P. ARTUS, La nouvelle économie, la découverte, coll. Repères, Paris, 2001, p86.
- [74] : Pierre Jacquet, « Nouvelle économie du virtuel au réel», RAMES, 2001, p27
- [75] :R.BENMALEK " La réforme du secteur bancaire en Algérie". Université Sciences Sociales, Toulouse 1.1998-1999.
- [76] : Rapport Banque d'Algérie, Evolution économique et monétaires en Algérie. Avril 2004.
- [77] : Rapport relatif au débat social : " Problématique de la réforme du système bancaire ". CNES. Le 23 &24/02/1999.

Liste bibliographie

[78] : Rapport relatif au débat social : " Problématique de la réforme du système bancaire ". CNES. Le 23 &24/02/1999.

[79] : REKIBA .S «Le système bancaire Algérien à l'heure de l'adhésion à l'OMC » Revue des Sciences Humaines – N°:34/35, Université d'Oran, Mars 2014, p25.

[80] : SLAOUTI A, la revue des sciences commerciales, méthodologie d'identification des systèmes d'informations pertinents, INC, numéro 01, 2002, p 111.

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

[83] :Z. MIKDASHI, Les banques à l'ère de la mondialisation, Edition Economica, Paris, 1998, p96.

Liste de webographie

[1]: <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5385d1ecd9806.pdf>.consulté le 11/05/2021.

[25] :D'après le site, www.bank-of-algeria.dz.

[35] : <http://www.Wikipedia.org/Wiki/carte-puce>, consulté le 05/05/2021.

[36] :<https://monétique.wordpress.com/le-terminal-depaiement-électronique-tpe>, consulté le18/06/2021.

[37] : <https://www.bank-of-algeria.dz/html/marche13.htm>

[38] : https://www.Wikipedia.org/wiki/_guichet -automatique-bancaire. Consulté le 03/5/2021.

[70] : Office québécois de la langue française. Le grand dictionnaire terminologique. Québec. Retrieved March 10,2009, from www.systemesdinformation.fr/glossaire.html

[82] :www.blog.wikimemoires.com/2021/02/types-tic-caracteristiques-des-tic/

Tables des matières

Table des matières

Introduction Générale.....	1
Cadre théorique	7
Chapitre I : Système Bancaire Algérien	
Préambule	9
Section 01 : Les principaux traits du système bancaire Algérienne	10
1. Le nombre d'entreprise bancaire	10
1.1 Les banques commerciales	10
1.2 Les banques mutualistes	11
1.3 Les établissements financiers.....	12
1.3.1 Établissements financiers à vocation générale.....	12
1.3.2 Établissements financiers à vocation spécifiques.....	12
1.3.3 Société de garantie et de caution.....	12
2. Les moyens d'exploitation	13
2.2 Les effectifs.....	14
3. L'activité du système bancaire	14
3.1 Activité des banques (hors la caisse d'épargne)	15
3.1.1 Activités de la caisse d'épargne.....	19
3.1.2 Activités des établissements financiers.....	20
3.1.3 Intermédiation bancaire et croissance.....	20
Section 02 : L'évolution du système bancaire algérien	22
1. Système bancaire de la période 1962-1966 (étape de souveraineté)	22
1.1 Émergence d'un système bancaire algérien.....	22
1.1.1 La Banque Centrale d'Algérie (BCA).....	23
1.1.3 La Caisse Algérienne de Développement (CAD).....	23
1.1.4 La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP).....	24
1.2 Activité de banque en période pré-plan	24
2. Système bancaire de la période 1966-1982 (Étape de la nationalisation).....	25
2.1 Nécessité et caractéristique de la nationalisation.....	25
2.2 Financement planifié et rôle des banques	26
2.2.1 Le schéma de financement planifié.....	27
2.2.3 La spécialisation des banques.....	31
2.3 Fonctionnement et faiblesses du système bancaire.....	31

Table des matières

2.3.1Le crédit bancaire.....	31
2.3.2Les ressources bancaires.....	33
2.3.3Les services bancaires	36
2.3.4L'encadrement des banques.....	38
3.Système bancaire de la période 1982-1986 (Étape de le la Restructuration Organique)..	41
3.1 L'impact de la restructuration organique sur le systèmebancaire.....	41
3.1.1La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR).....	42
3.1.2La Banque du Développement Local (BDL).....	42
3.2.1Banques et crédits à l'économie.....	43
Conclusion	47
Chapitre II;Développement des TIC en Algérie	
Préambule	49
Section 01 : Généralités sur les N.T.I.C.....	50
1. Définition des NTIC	50
2 .Historique des TIC	51
2.1 L'ordinateur	51
2.2 Les logiciels	51
2.3Les réseaux et les télécommunications.....	51
2.4 Techniques audiovisuelles	52
3. Caractéristiques et les avantage des TIC	52
3.1 Caractéristiques des TIC	52
3.2 Les avantage des TIC.....	53
4. Les Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication (NTIC)	53
5. La banque à distance.....	56
5.3 L'apport de la banque à distance pour l'institution financière	58
6. Apport du N.T.I.C sur amélioration de la performance des Banques en Algérie	59
Section 02 : L'utilisation des Technologie de l'Information et de la Communication	61
1.Les supports de communication inhérents aux nouvelles technologies.....	61
1.1 Internet	61
1.2 Intranet	61
1.3 Extranet.....	62
1.4 Groupware	62
1.5 Les flux RSS.....	62
1.6 Les Widgets	62

Table des matières

1.7 Workflow	63
1.8 Datawarehouse (entrepôt de données)	63
1.9 Knowledge management (capitalisation des connaissances / gestion des connaissances)	63
1.10 Le Marketing mobile.....	64
1.11 E-Commerce	64
2. L'impact des TIC sur le marketing et l'entreprise	65
2.1 L'impact sur les marchés.....	65
2.2 L'impact sur les études du marché et la connaissance du client	65
2.3 L'impact sur les produits et les politiques de produits	65
2.4 Les technologies de l'information bouleversent dans certain cas la structure des coûts de revient.....	66
2.5 L'impact sur la distribution.....	66
2.6 L'impact sur la relation clients	66
2.7 L'impact sur la mesure de l'efficacité	67
2.8 L'impact sur l'organisation et les compétences.....	67
3.L'impact des TIC sur l'économie.....	68
3.1 La bulle spéculative	68
3.2 La substitution du capital au travail	69
3.3 La hausse de la productivité globale des facteurs	69
4.Développement des TIC dans le monde	70
5. L'adoption des nouvelles technologies par les banques	70
5.1 La banque à distance	70
5.2La monnaie électronique.....	70
5.2.1La carte bancaire.....	71
5.2.2Les cartes à puce.....	73
5.2.3Les types de cartes à puce.....	73
5.2.4Les avantages de carte à puce.....	73
5.3 Les DAB/GAB.....	74
5.3.1Les Terminaux de Paiement Électronique (TPE).....	75
5.4 L'E-Banking	76
6.La performance des TIC sur la rentabilité	77
6.1 Les coûts	77
6.2 Consultation des revenus de la clientèle via les TIC	78

Table des matières

6.3 La profitabilité	78
7.La performance des TIC sur la concurrence.....	78
7.1 Impact des TIC sur la concurrence de la banque	79
7.1.1 L'investissement de base raisonnable	79
7.1.2Le produit financier rentable.....	79
7.1.3L'image valorisante d'une banque innovante.....	79
7.1.4La disponibilité de service.....	79
7.1.5La Sécurité.....	80
8.Les indicateurs liés aux TIC.....	80
8.1 L'Indice de développement des TIC (IDI).....	80
8.2 Le panier des prix des TIC (IPB).....	81
8.3 L'indice d'accès numérique (DAI)	81
Conclusion	83
Partie pratique.....	84
Chapitre III: L'impact des Tic sur la performance bancaire : Cas de BDL	
Préambule	86
Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil.....	87
1.Présentation de la BDL	87
2.L'Organisation DE l'organisme d'accueil	89
2.1 L'Organisation général de la BDL.....	89
2.2 L'Organisation de la BDL agence	91
3.Missions de l'agence	92
Section 02 : Démarche de la méthodologie de recherche	95
1. Méthodologie de l'enquête	95
1.1 Échantillonnage	95
1.2 Déroulement de l'enquête	96
1.3 Élaboration de questionnaire.....	96
1.4 Les conditions de la réalisation de l'enquête	96
1.5 La méthode et outils d'analyses utilisés.....	97
2.Questionnaire destiné aux responsables/employés	98
2.1 La technologie bancaire, l'avis des responsables.....	98
2.1.1Disposez-vous dans votre banque ?.....	98
2.1.2Quelle sont Les motivations (et leur degré d'importance) qui a poussé votre banque à introduire des nouvelles technologies ?.....	98

Table des matières

2.1.3	Quelle sont Les fonctionnalités d'un site web ?.....	99
2.1.4	À quelle fréquence mettez-vous votre site à jour ?.....	100
2.1.5	Comment sensibiliser votre client potentiel pour l'attirer vers la banque ?.....	101
2.1.6	Quelle est la satisfaction des responsables après l'adoption des nouvelles technologies au sein de leur banque ?.....	101
2.1.7	Avez-vous adopté une stratégie de développement de votre système d'information ?.....	104
2.1.8	L'intégration des TIC a-t-elle permis d'améliorer la performance de votre banque ?.....	104
2.1.9	Quelle est l'amélioration engendrée par l'intégration des TIC ?.....	105
2.1.10	Quelles est l'utilité des TIC dans l'amélioration des services, l'innovation bancaire ?.....	105
2.2	La technologie bancaire, l'avis des employés.....	106
2.2.1	Les clients qui utilisent l'E-Banking.....	106
2.2.2	Est-il risqué d'effectuer son paiement par l'E-banking ?.....	107
2.2.3	Quelle sont les principaux inconvénients de la banque moderne ?.....	107
2.2.4	Pensez-vous que les TIC son plus avantageuses que le contact humain pour les relations bancaire ?.....	108
2.2.5	Quel niveau de satisfaction globale avez-vous retiré de la contribution des TIC dans L'activité de vote banque ?.....	108
2.2.6	Quels sont les raisons d'utilisation des réseaux sociaux par votre banque?...	109
2.2.7	Le bienfait des TIC sur le mode de travail ?.....	110
2.2.8	Les types de carte interbancaire utilisée dans la banque.....	110
2.2.9	Connaissances sur l'utilisation des TIC.....	111
2.2.10	Avez-vous effectué des formations en rapport avec l'utilisation des TIC ?.....	111
2.2.11	Grâce aux TIC, les attentes des clients sont mieux prises en compte?.....	112
2.3	Questionnaire d'impact des TIC sur les services en destination de la clientèle....	112
2.3.1	Le portefeuille des clients.....	112
2.3.2	Quels sont les automates que vous utilisez ?	114
2.3.3	Est-ce que vous avez déjà eu des problèmes lors d'utilisation de la carte interbancaire ?.....	115
2.3.4	Le coût de transaction par carte bancaire.....	116
2.3.5	Quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus ?.....	116
2.3.6	Est- ce que le plafond de retrait vous convient pour votre carte bancaire?....	117

Table des matières

2.3.7 Êtes-vous inscrits pour effectuer les transactions E-banking?.....	118
2.4 Quels est le niveau de votre utilisation de ce système E-banking ?.....	119
2.5 Comment vous voyez les commissions à payer pour L'application E-banking?	120
2.6 Est-ce-que vous faite confiance à ces technologies(E-banking) ?.....	120
2.7 Quel est le niveau de satisfaction des services offerts par la banque ?.....	121
2.8 Est-ce que vous voyez une différence avant et après l'adoption des technologiesdans votre banque ?.....	122
Conclusion Générale	124
Liste bibliographie	127
Tables des matières	129

L'impact des TIC sur la performance bancaire

Cas de Banque de développement local (BDL)

Résumé

Les Technologies de l'Information et de la Communication ont investi tous les secteurs de l'économie, y compris le monde bancaire. Ce dernier ne déroge pas à la règle, il est déjà parmi les premiers secteurs du commerce électronique. Cette révolution technologique a permis de nouveaux canaux de distribution bancaire, telle la banque virtuelle ou moderne en proposant de nouveaux services.

Cela, offre une meilleure performance et stratégie au sein des banques. Ainsi, le secteur bancaire intègre peu à peu les procédés de paiement électronique et notamment grâce à l'informatique et à l'informatisation des moyens de paiement.

Mots clés : Banque, performance, stratégie, TIC, virtuelle.

Summary

Information and Communication Technologies have invested all sectors of the economy, including the banking world. The latter is no exception to the rule; it is already among the leading sectors of electronic commerce. This technological revolution has enabled new banking distribution channels, such as virtual or modern banking, by offering new services.

This offers better performance and strategy within the banks. Thus, the banking sector is gradually integrating electronic payment methods, in particular through IT and the computerization of means of payment.

Keywords: Bank, performance, strategy, ICT; virtual.