

UNIVERSITÉ ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et de Sciences de Gestion

Département des Sciences Financières et Comptabilité

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de MASTER en sciences financières et
comptabilité

Option : Finance d'entreprise

Thème

***La contribution des Fin Tech à l'essor de l'inclusion
financière en Algérie,
Cas du secteur Bancaire de la wilaya de BEJAIA***

Réalisé par :

- ✓ Mr. AZZAR Sami
- ✓ Mr. BENBOUZID Massenssen

Jury composé de :

Mme ZIDAT Rafika
Mr REZKI Djalal
Mme AMIA Nassira

Présidente
Examineur
Encadrante

Sous la direction de :

Dr. AMIA Nassira

Année universitaire : 2023/2024

Remerciements

Avec une gratitude profonde et une reconnaissance infinie,

Nous souhaitons exprimer nos plus sincères remerciements à notre estimée encadrante, Madame AMIA Nassira. C'est un honneur pour nous d'avoir eu l'opportunité de bénéficier de sa sage, son leadership est un privilège inestimable pour nous.

Madame, nous vous remercions du fond du cœur d'avoir accepté de nous encadrer et de nous avoir fourni les ressources nécessaires à la réalisation de notre projet. Vos encouragements et votre soutien indéfectible ont été des piliers essentiels tout au long de cette aventure.

Merci infiniment, Madame, pour votre encadrement exceptionnel et votre dévouement sans faille.

Nous exprimons également notre gratitude aux membres du jury pour la lecture et l'évaluation de notre travail.

Nos remerciements vont aussi à tout le personnel de l'agence BNA 588 de Bejaïa pour leur accueil chaleureux et leur aide précieuse.

Enfin, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce modeste travail

Azzar Sami et Benbouzid Massenssen

Dédicaces

Je dédie ce travail

A madame, Amia. Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers vous, qui m'avez soutenu et aidé à surmonter les nombreux obstacles sur mon chemin, j'ai pu non seulement atteindre mes objectifs, mais aussi acquérir des compétences et une confiance en moi qui me seront précieuses tout au long de ma vie, merci madame

À ma chère mère bien-aimée. Aucun mot ne saurait exprimer ma gratitude pour tes sacrifices innombrables, sources intarissables de mon courage. Merci maman.

Merci à celui dont la présence rassurante et l'aide infatigable ont guidé mon chemin tout au long de mon existence. Mon cher père, aucune richesse ne saurait égaler les sacrifices que tu as consentis, jour après jour, pour assurer mon épanouissement et mon éducation. Mes sincères remerciements, mon père.

À mes deux frères, Assad et Rabah, pour leur présence et leur soutien constants.

À mes deux sœurs, Lydia et Lila, pour leur affection et leur inspiration.

À mon binôme, Massenssen pour son amitié et sa merveilleuse contribution.

À mes amis, Lina, Lila, Yasmina, Tarek, Samir, pour leur soutien.

À mon cher Moscow, pour sa compagnie réconfortante tout au long de ce parcours.

À notre l'équipe du CSSE, pour leur confiance en moi, leur soutien indéfectible et l'expérience précieuse qu'ils m'ont apportée.

Je tiens également à exprimer ma profonde gratitude à toute ma famille, mes amis, et à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Azzar Sami

Dédicaces

Dans les méandres de mon périple académique, je me suis trouvé accompagné de joyaux précieux

Mon binôme Sami, dont la brillance a illuminé chaque défi,

Madame Amia, guide éclairée dont la sagesse a tracé la voie vers l'excellence,

À mes piliers inébranlables, mes parents,

Mon frère Madjid, et mes sœurs Cylia et Dyhia,

Dont le soutien infatigable a été ma force motrice.

À mes amis, compagnons d'âme et de rire, dont la présence a été un baume réconfortant dans les moments de doute.

À vous tous, je dédie ce modeste succès, comme un humble hommage à la belle symphonie de nos vies entrelacées

Benbouzid Massenssen

Sommaire

Remerciement

Dédicace

Sommaire

Liste des abréviations

Introduction générale..... 1

Chapitre I : Généralités sur les fintechs et le système bancaire algérien 4

Section 1 : Généralités sur les Fin Tech 4

Section 2 : Généralités sur le système bancaire algérien 19

Chapitre II : Généralités sur l'inclusion financière et état des lieux en Algérie..... 34

Section 1 : Aspects généraux sur l'inclusion financière 34

Section 2 : Inclusion financière en Algérie, un état des lieux 47

Chapitre III : La contribution des Fin Tech à l'essor de l'inclusion financière : Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia 62

Section 1 : l'intégration des Fin Tech au sein de BNA 62

Section 2 : La contribution des fin Tech à l'essor de l'inclusion financière, Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia (enquête par questionnaire) 82

Conclusion générale 119

Bibliographie

Liste des annexes

Liste des tableaux

Liste des figures

Table des matières

Résumé

Liste des abréviations

| | |
|--------------------|--|
| ABEF | Association des Banques et Établissements Financiers |
| AFI | Alliance pour l'inclusion financière |
| AGB | Alegria Gulf Bank |
| BADR | Banque d'agriculture et de développement rural |
| BDL | Banque de développement local |
| BEA | Banque Extérieur d'Algérie |
| BNA | Banque Nationale d'Algérie |
| BNP-PARIBAS | Banque nationale de Paris Banque et des Pays-Bas |
| BNH | Banque nationale de l'habitat |
| CCP | Compte courant postal |
| CIF | Centre pour l'inclusion financière |
| CNCP | Caisse nationale d'épargne et de prévoyance |
| COSOB | Commission d'Organisation et de Surveillance des Opérations de Bourse |
| COVID-19 | Coronavirus 2019 |
| CSF | Conseil de Stabilité Financière |
| DAB | Distributeur automatique de billets |
| DEFI | Finance décentralisée |
| E-PAYEMENT | Paielement électronique |
| E-WALLET | Portefeuille électronique |
| FMI | Fonds Monétaire International |
| GAB | Guichet automatique de banque |
| IA | Intelligence artificielle |
| IOB | Intermédiaire en Opérations de Banque |
| LMC | Loi sur la monnaie et le crédit |
| OCDE | Organisation de Coopération et de Développement Économiques |
| OMC | Ordonnance sur la monnaie et le crédit |
| REGTECH | Technologie de règlementation |
| SATIM | Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique |
| SPA | Société par Actions |
| SSB | Société de Services Bancaires |
| TPE | Terminaux de Paiement Électronique |

INTRODUCTION

GENERALE

Introduction générale

L'ère numérique a vu l'émergence de technologies révolutionnaires qui ont bouleversé tous les domaines de la vie quotidienne, de la communication à la santé, en passant par l'éducation et les transports. Le secteur financier n'a pas fait exception à cette transformation profonde. Au cœur de cette évolution se trouvent les technologies financières, plus communément appelées « fintech ». Les fintechs englobent une multitude de services et de solutions technologiques innovantes conçues pour améliorer et automatiser la fourniture et l'utilisation des services financiers. En exploitant des technologies de pointe, les fintechs ont radicalement changé les modèles d'affaires traditionnels, rendant les services financiers plus accessibles, plus rapides et souvent moins coûteux.

L'une des contributions les plus significatives de la fintech réside dans son potentiel à favoriser l'inclusion financière. Cette dernière vise à garantir que les individus et les entreprises aient accès à des produits et services financiers utiles et abordables qui répondent à leurs besoins - transactions, paiements, épargne, crédit et assurances, de manière responsable et durable.

L'inclusion financière est un enjeu majeur pour les économies en développement, et l'Algérie ne fait pas exception. La collaboration entre les fintechs et les institutions financières traditionnelles est essentielle pour surmonter les obstacles à l'accès aux services financiers.

➤ **Problématique :**

Dans cette même perspective d'évolution du paysage financier, avec l'arrivée des fintechs s'inscrit la problématique de notre recherche : **Quel est l'impact des fintechs sur l'essor de l'inclusion financière en Algérie, et plus spécifiquement dans le secteur bancaire de la wilaya de Béjaïa ?**

Le problème ainsi posé nous amène à approfondir notre recherche tout en tentant de répondre aux questions secondaires suivantes :

- Quels sont les services fintech actuellement disponibles dans le secteur bancaire de Bejaia ?
- Quels sont les principaux défis auxquels les banques de Béjaïa sont confrontées dans l'intégration des services fintech pour promouvoir l'inclusion financière ?
- Quelle est la perception des habitants de Béjaïa vis-à-vis de la sécurité et de la confidentialité des données lors de l'utilisation des services fintech ?

Après avoir effectué des recherches préliminaires, voici les hypothèses que nous pouvons formuler concernant notre problématique :

- **Hypothèse 1 :** Les services fintech disponibles à Bejaia se concentrent principalement sur les paiements mobiles et les transferts d'argent.
- **Hypothèse 2 :** Les défis liés à la sécurité et à la protection des données constituent une préoccupation majeure pour les banques de Béjaïa lors de l'intégration des fintechs.
- **Hypothèse 3 :** L'éducation et la sensibilisation des utilisateurs sur les pratiques de sécurité des fintechs peuvent influencer positivement leur adoption à Béjaïa.

➤ **Choix de sujet**

Nous sommes deux étudiants en Master Finance d'Entreprise à l'Université de Bejaïa, au sein de la Faculté des Sciences Financières et Comptables. Tout au long de notre parcours universitaire, nous nous sommes toujours interrogés sur les raisons pour lesquelles nos banques peinent à réussir une inclusion financière, malgré la reconnaissance de l'importance cruciale de la technologie dans ce domaine. C'est pourquoi nous avons choisi de réaliser notre mémoire de master sur la contribution des fintechs à l'amélioration de l'inclusion financière

➤ **Méthodologie de la recherche**

Afin de répondre à la problématique posée dans ce mémoire, nous avons utilisé une démarche méthodologique reliant entre une analyse théorique et empirique. D'abord une recherche documentaire a été faite, en explorant diverses sources tels que les sites web officiels, les articles de presses et les ouvrages afin de recueillir un nombre maximum d'informations sur le sujet traité. Après une enquête réelle a été menée sur le terrain afin de réaliser des résultats fiables et surs à partir des questionnaires adressés aux banques de la wilaya de Bejaia en même temps un stage pratique a été effectué au sein de la Banque Nationale d'Algérie **BNA** agence 588 Bejaia, en dernier un questionnaire adressé aux particuliers afin de confirmer les résultats obtenus par l'enquête menée au sein des banques. Ce processus nous permettra d'établir un état des lieux sur la contribution des fintechs à l'inclusion financière.

➤ **Plan de travail**

Dans le premier chapitre, nous aborderons les fintechs en examinant les points essentiels de leur historique, leurs définitions, leurs services, leurs catégories et les technologies dans le secteur financier. Ensuite, nous nous pencherons sur le système bancaire algérien, en réalisant une étude empirique qui traitera de son historique, de ses définitions, de ses types et de son organigramme. Dans le deuxième chapitre, nous nous concentrerons sur l'inclusion financière, en examinant ses définitions, ses déterminants et sa relation avec les fintechs, Nous passerons en revue les différents plans proposés pour l'améliorer à l'avenir et en mettant en lumière son état actuel en Algérie

Le troisième et le dernier chapitre explorera la contribution des fintechs à une meilleure inclusion financière, en se basant sur les banques de la wilaya de Bejaïa. Nous analyserons les résultats obtenus à partir des questionnaires élaborés pour les banques et les particuliers, en identifiant les défis et opportunités auxquels elles sont confrontées, ainsi que les solutions proposées pour améliorer ce contexte de technologie financière. En complément, nous effectuerons un stage pratique au sein de la BNA agence 588 à Bejaia pour réaliser une étude approfondie sur la relation des fintechs avec les banques et pour établir un état des lieux sur l'inclusion financière à Bejaia.

CHAPITRE I

Généralités sur les Fintechs et le système bancaire algérien

Chapitre I : Généralités sur les fintechs et le système bancaire algérien

La rapide évolution technologique a eu un impact majeur sur le paysage financier mondial, ouvrant la voie à de nouvelles opportunités et défis, notamment avec l'émergence des Fintechs. Ces nouvelles entreprises financières, grâce à leur potentiel disruptif, ont favorisé l'inclusion financière des ressources exclues grâce à l'intégration de solutions numériques développées par des startups, élargissant ainsi l'accessibilité des banques traditionnelles.

En Algérie, cet intérêt croissant pour la Fintechs a été observé lors du récent sommet "Alegria Fintechs Summit & E-commerce Summit¹". Les experts ont souligné l'importance de l'adaptation des banques aux solutions numériques et de la collaboration avec les startups pour une inclusion financière efficace, soutenue par des modifications législatives telles que la loi sur la monnaie et le crédit.

Le système bancaire algérien est en pleine transformation pour s'adapter aux nouvelles exigences du marché. Traditionnellement dominé par des banques publiques, il voit de plus en plus l'émergence de banques privées et étrangères, ainsi que l'intégration de technologies financières innovantes. Cette évolution est soutenue par des initiatives gouvernementales visant à moderniser les infrastructures financières et à promouvoir l'usage des services bancaires numériques, afin de répondre aux besoins d'une population de plus en plus connectée.

Ce premier chapitre se concentre sur une exploration approfondie des notions essentielles liées aux Fintechs et au système bancaire algérien. Nous commencerons par retracer l'historique et définir les concepts clés associés aux Fintechs. Nous examinerons leurs différentes catégories et services offerts. Puis, nous nous intéresserons à l'état actuel du système bancaire algérien. Nous en étudierons l'historique, les acteurs impliqués ainsi que ses fonctionnalités.

Section 1 : Généralités sur les Fin Tech

L'essor rapide et sans précédent des technologies financières, couramment appelées « Fintechs », a bouleversé le paysage économique et financier mondial au cours des dernières décennies. Ces entreprises innovantes exploitent les avancées technologiques pour offrir des services financiers plus efficaces, accessibles et personnalisés, révolutionnant ainsi les modes traditionnels de fonctionnement des institutions financières classiques. Le terme « Fintechs » résulte de la fusion des mots "finance" et "technologie", illustrant parfaitement l'objectif principal de ce secteur qui fusionne l'expertise financière à l'innovation technologique pour créer des solutions novatrices.

L'étude des Fintechs est cruciale non seulement pour appréhender les transformations en cours dans le secteur financier, mais aussi pour anticiper les défis et opportunités futures dans un contexte où l'innovation technologique continue de redéfinir les paradigmes économiques et

¹Alegria Fintechs Summit & E-commerce Summit est un événement et une série de conférences dédiée aux domaines de la fintech et du commerce électronique en Algérie

sociaux. Par conséquent, cette section vise à offrir une vue d'ensemble exhaustive des Fintechs, en fournissant les clés nécessaires pour décrypter leur impact et leur évolution dans le paysage financier contemporain. Dans cette section, nous aborderons en détail les concepts fondamentaux des Fintechs. Nous commencerons par son évolution historique puis on va définir et classifier ces entités, puis voire la classification des fintechs ainsi que leurs services, les technologies utilisées dans le secteur financier et en fin les avantages et risques dans la Fintech

1.1 Aperçu Historique sur la Fintech

A travers ce point, on présentera les principales étapes de l'évolution de la technologie financière « Fintech » (Arner, 2016).

1.1.1 Les années 1950-1970

À la fin des années 1950 et au début des années 1960, les premières générations d'ordinateurs ont fait leur apparition dans le secteur financier. Ces technologies pionnières, encore très coûteuses et gourmandes en espace, n'étaient alors accessibles qu'aux plus grandes institutions financières, telles que les grandes banques, les sociétés d'investissement et les bourses de valeurs. Malgré leur prix élevé, ces premiers ordinateurs ont rapidement démontré leur valeur ajoutée pour les acteurs du secteur financier. Ils ont ainsi posé les bases de l'informatisation progressive de l'industrie, ouvrant la voie à des innovations technologiques toujours plus performantes dans les décennies suivantes.

L'innovation des cartes magnétiques a également marqué cette période. Les cartes de paiement ont commencé à être utilisées dans les années 1950. La première carte de crédit universelle, la carte Diners Club, a été introduite en 1950 aux États-Unis. American Express a suivi en 1958 avec une carte en carton, puis en plastique en 1959. Les cartes de débit, qui permettent des transactions directes à partir d'un compte bancaire, sont devenues populaires dans les années 1980.

Les premiers distributeurs automatiques de billets (DAB) ont été installés dans les années 1960. Le premier DAB a été mis en service par la banque Barclays à Londres en 1967. Ces machines ont rapidement gagné en popularité, permettant aux clients d'accéder à leur argent en dehors des heures d'ouverture des banques. Les distributeurs automatiques de billets et les cartes de paiement ont révolutionné les services bancaires en offrant plus de commodité et en rendant les transactions financières plus accessibles.

1.1.2 Les années 1980-1990

L'arrivée d'Internet a révolutionné le secteur financier. Les entreprises ont commencé à offrir des services financiers en ligne, tels que le trading² d'actions et l'accès aux comptes bancaires. Par ailleurs, l'avènement d'Internet a favorisé l'émergence de nouvelles entreprises financières innovantes, les "fintech". Ces start-ups ont su tirer parti des technologies numériques pour développer de nouveaux services sur-mesure, plus fluides et plus compétitifs que les offres

² Le trading c'est l'achat et la vente d'actions, de devises, de matières premières ou d'autres actifs financiers dans le but de réaliser un profit.

traditionnelles. Du crédit en ligne aux applications de gestion budgétaire, en passant par les plateformes de crowdfunding, ces acteurs ont bousculé les codes du secteur bancaire classique.

1.1.3 Début des années 2000

Émergence des premières entreprises Fintechs, principalement dans les domaines des paiements en ligne et de la gestion des finances personnelles. **PayPal**, fondé en 1998, a été l'une des premières réussites dans le domaine des paiements en ligne. La plateforme a rapidement gagné en popularité grâce à sa simplicité d'utilisation et sa sécurité accrue par rapport aux transactions bancaires traditionnelles. Contrairement au processus qui prend beaucoup de temps, **PayPal** a permis aux particuliers et aux commerçants de réaliser des transactions en ligne de manière fluide et instantanée, sans avoir à divulguer leurs informations bancaires sensibles. Cette commodité de pouvoir transférer de l'argent en ligne sans avoir à se rendre dans une banque ou à utiliser une carte de crédit a profondément changé la donne pour les consommateurs, qui ont désormais accès à de nouveaux moyens de paiement plus adaptés à l'ère du numérique

1.1.4 Les années 2010-2020

Période de croissance explosive pour les entreprises Fintechs. L'émergence de nouvelles technologies, telles que les smartphones et les médias sociaux, a constitué un terrain fertile pour l'innovation. Les plateformes de prêt pair à pair, comme **LendingClub** et **Prosper**³, ont gagné une popularité massive auprès des emprunteurs et des investisseurs. Les services de transfert d'argent par mobile, comme **Venmo**⁴, ont révolutionné la façon dont les gens envoient et reçoivent de l'argent, en rendant cela aussi facile que d'envoyer un message texte. Les robots-conseillers, comme **Betterment** et **Wealthfront**⁵, ont proposé des solutions d'investissement automatisées, offrant une alternative peu coûteuse aux conseillers financiers traditionnels. Les entreprises Fintechs ont commencé à se diversifier dans de nouveaux domaines, tels que l'assurance (**insurtech**), la conformité réglementaire (**regtech**), la blockchain et les crypto-monnaies. Des entreprises comme **Lemonade** et **Oscar**⁶ ont réimaginé le secteur de l'assurance, en utilisant la technologie pour rendre le processus d'achat et de gestion des polices d'assurance plus rationalisé et plus abordable. Des startups comme **Chainalysis**⁷ ont développé des solutions de blockchain et de crypto-monnaie pour aider les entreprises à se conformer aux réglementations et à prévenir la fraude (Gomber, 2017)

³ LendingClub et Prosper sont des plateformes en ligne qui met en relation les emprunteurs avec les investisseurs,

⁴ Betterment et Wealthfront est une application mobile qui permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir de l'argent

⁵ Plateforme de gestion de patrimoine automatisée qui offre des services d'investissement et de planification financière

⁶ Lemonade et Oscar sont des compagnies d'assurance qui utilise l'intelligence artificielle et la technologie pour offrir des assurances habitation

⁷ Chainalysis est une entreprise qui fournit des services d'analyse de blockchain

1.1.5 Année 2020 au-delà

Les entreprises Fintechs continuent à prospérer malgré les défis posés par la pandémie de **COVID-19**⁸. La pandémie a accéléré l'adoption des paiements numériques et des services bancaires en ligne, car les gens cherchent à réduire leurs interactions physiques et à limiter la propagation du virus. Les Fintechs sont bien placées pour tirer parti de cette tendance grâce à leur technologie et leur expertise pour fournir aux consommateurs des services financiers numériques sûrs et sécurisés. Alors que le monde devient de plus en plus numérique, il est clair que la Fintechs jouera un rôle croissant dans l'avenir de la finance. Le secteur des technologies financières, la Fintechs a connu une transformation importante depuis sa création. À leurs débuts, les startups Fintechs étaient considérées comme des perturbateurs de l'industrie des services financiers, offrant des solutions innovantes aux pratiques bancaires traditionnelles. Cependant, à mesure que le secteur a mûri, les entreprises Fintechs sont devenues un élément crucial du paysage financier, offrant une gamme de services et de produits qui répondent aux divers besoins des consommateurs et des entreprises (Sarah, 2022).

Au fil des trois dernières années, les entreprises Fintechs ont tiré parti des technologies émergentes, telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et le big data, pour améliorer leurs offres. Ces technologies ont permis aux Fintechs de fournir des solutions personnalisées à leurs clients, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts. L'industrie de la Fintechs a continué à se développer dans de nouveaux domaines, tels que la finance décentralisée « **DeFi** », les néo-banques, la Fintechs verte et les services financiers pour les petites entreprises.

- **DeFi** : La finance décentralisée, est un écosystème financier basé sur la blockchain qui vise à reproduire et à étendre les services financiers traditionnels sans passer par des intermédiaires centralisés tels que les banques et les courtiers (Buterin, 2018).
- **Néo-banques** : Banques exclusivement numériques offrant une gamme de services financiers en ligne.
- **Fintechs vertes** : Se concentre sur la fourniture de solutions financières respectueuses de l'environnement, telles que les investissements durables et les prêts verts.
- **Services financiers aux petites entreprises** : Fournit des solutions financières aux petites et moyennes entreprises, telles que des prêts, le traitement des paiements et des outils de comptabilité.

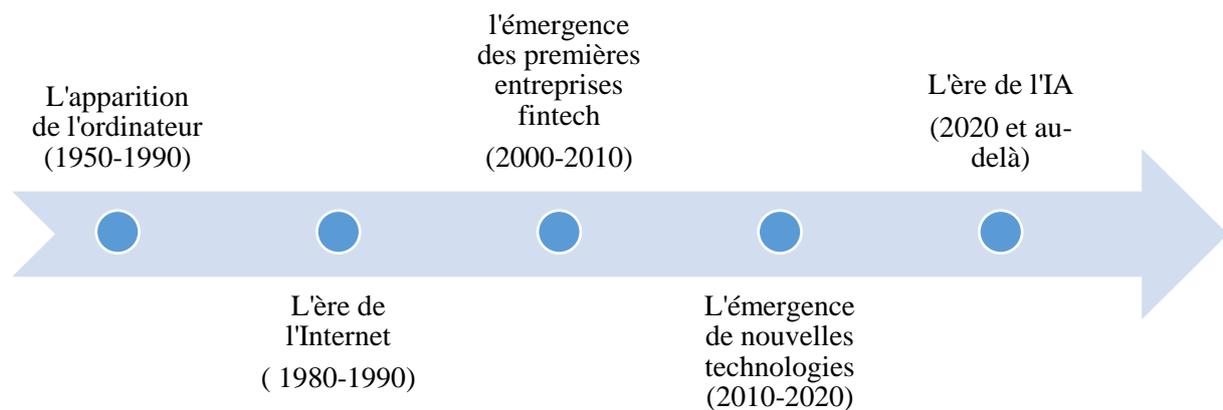
Malgré les incertitudes économiques mondiales, les investissements dans les Fintechs restent élevés, avec un accent particulier sur les marchés émergents. Les Fintechs ont le potentiel de combler les lacunes en matière d'inclusion financière, en fournissant un accès aux services financiers aux communautés mal desservies.

⁸ Covid-19 est une maladie infectieuse causée par le coronavirus, qui a provoqué une pandémie mondiale à partir de 2019

En guise de résumer, l'industrie de la Fintechs a parcouru un long chemin, passant d'une poignée de startups à un écosystème mondial perturbant les services financiers traditionnels. Les Fintechs redéfinissent la façon dont les consommateurs et les entreprises interagissent avec l'argent et la finance, en proposant des solutions innovantes répondant aux divers besoins des gens. À mesure que l'industrie continue d'évoluer, nous pouvons nous attendre à davantage de perturbations, d'innovations et de croissance dans le secteur de la Fintechs. (Piper, 2021)

La figure suivante retrace l'historique de la Fintechs selon la chronologie suivante :

Figure N°01 : L'échelle temporelle dévolution des Fintechs



Source : Établie par nous-même même à la base des informations collectées.

1.2 Définition des concepts

Le domaine de la Fintechs est en pleine croissance, et il englobe plusieurs secteurs de manière simultanée en transformant fondamentalement le paysage financier. Pour bien comprendre cette révolution, il est crucial de comprendre les concepts clés tels que l'innovation et la technologie.

1.2.1 Définition de l'innovation

L'idée d'innovation a été introduite pour la première fois par Joseph Schumpeter⁹ en 1935.

Selon lui, « l'innovation est le moteur de la croissance économique et consiste à introduire avec succès sur le marché un nouveau produit, un nouveau processus de fabrication ou une nouvelle organisation d'entreprise. », il a souligné l'importance de l'innovation dans la compétitivité des entreprises. Pour lui, ce n'est pas seulement la concurrence qui pousse les entreprises à innover, mais aussi la capacité des entreprises à se réinventer qui leur permet de survivre et de prospérer dans un environnement en constante évolution. (Margolis, 2015)

⁹ Joseph Aloïs Schumpeter un économiste et sociologue autrichien, reconnu pour ses contributions majeures à la théorie économique et à l'analyse du capitalisme

L'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques), est une organisation internationale fondée en 1961 qui regroupe 38 pays membres définit l'innovation comme « la mise en œuvre d'un produit (bien ou service) ou d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques de l'entreprise, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures ». L'OCDE considère ainsi quatre catégories d'innovation : l'innovation de produit, de procédé, d'organisation et de commercialisation. (LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2005)

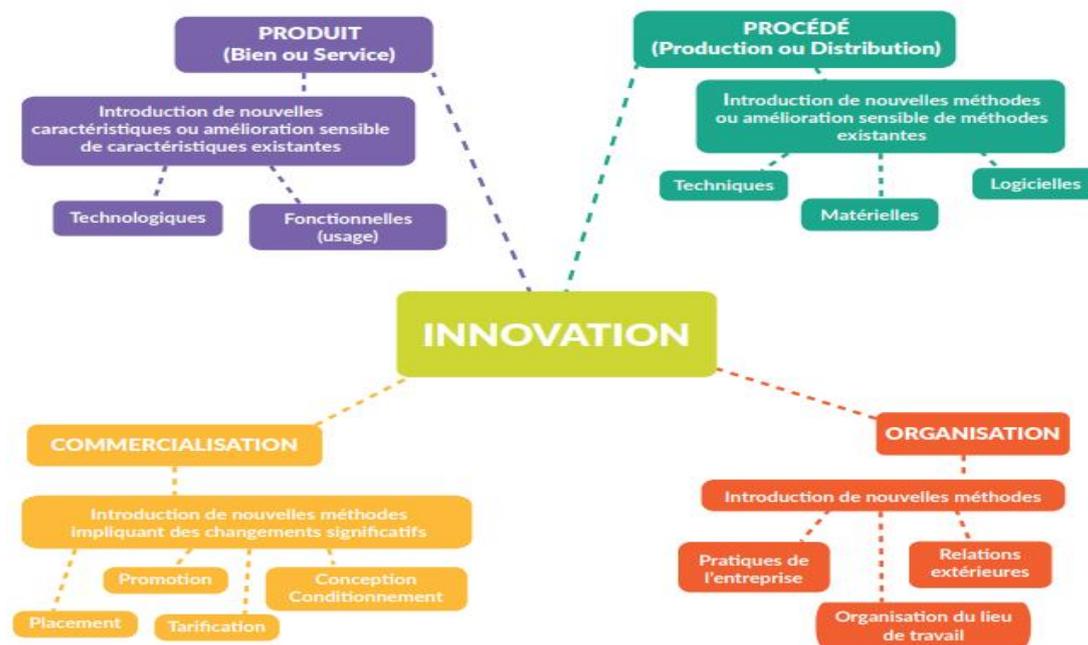
Au-delà des catégories, ce qu'il est important de retenir dans la définition de l'innovation est qu'elle naît de deux composantes :

- La nouveauté d'une part,
- La mise en œuvre réussie de cette nouveauté d'autre part

De ces définitions, on déduit que l'innovation est un élément clé de la réussite des entreprises et de l'économie dans son ensemble. Elle permet de créer de la valeur ajoutée, de stimuler la croissance et de répondre aux besoins de la société.

La figure ci-dessus, regroupe les différentes catégories d'innovation.

Figure N°02 : Les catégories d'innovation



Source : Les catégories d'innovation. Figure construite à partir des définitions du Manuel d'Oslo (OCDE, 2005) p11

1.1.2 Définition de la technologie

Pour bien comprendre la signification du terme technologie, il est utile de se pencher sur les mots qui la composent.

➤ Définition étymologique

Le terme "technologie" vient du grec "**Technologia**", qui signifie accomplir un art ou une tâche de manière systématique. La première partie du mot, "**Techno**", combine l'art et la technique, incluant des connaissances sur les principes et les compétences nécessaires pour atteindre des résultats précis. La racine "**Logos**" renvoie à l'argumentation, l'explication, le principe et la raison. Ainsi, la technologie désigne l'application logique ou raisonnée des connaissances (Nasrin Mohammadhasani, 2015).

➤ Selon les auteurs

Selon **Paul Saettler**¹⁰, le terme "technologie" « issu du mot latin "**texere**", signifiant trouver ou construire) ne se limite pas à l'utilisation de machines, comme beaucoup le pensent, mais englobe également toutes les formes d'art et de compétence scientifique qui exploitent les connaissances scientifiques » (Saettler, 1968).

James Finn¹¹ donne une définition de la technologie qui englobe les machines, les processus, les systèmes, la gestion, les mécanismes de contrôle humain et inhumain, ainsi qu'une méthode pour résoudre les problèmes en prenant en compte leur importance et leur pertinence, l'applicabilité des solutions techniques et les valeurs économiques.

D'après **Hawthorne** (1971), "La technologie est un ensemble de procédés méthodiques fondés sur des connaissances scientifiques employé à la production".

Judet et Perrin (1971) des français réputés pour leurs innovations en chirurgie définissent « la technologie comme un ensemble complexe de connaissances scientifiques, de machines et d'outils mais aussi de maîtrise systématique d'une organisation efficace de la production » (Verna, 1994).

On déduit de ces définitions que technologie est un ensemble de connaissances, d'outils, de méthodes et de techniques qui sont utilisés par les humains pour résoudre des problèmes, accomplir des tâches et répondre à des besoins. Elle est appliquée dans de nombreux domaines tels que la production, la communication, la santé, finance etc.

1.1.3 Définition de la Fin Tech

Pour saisir pleinement la signification du terme "Fintech", il est pertinent d'examiner les composants linguistiques qui le constituent.

➤ Définition étymologique

Il est intéressant de noter qu'il n'existe pas de définition académique figée de la Fintechs. En effet, divers auteurs et organisations proposent des définitions variées ont leurs idées de ce qu'elle représente.

¹⁰ Paul Saettler un historien renommé de la technologie éducative

¹¹ James finn un ingénieur et un technologue reconnu pour ses contributions dans le domaine de la technologie, de l'ingénierie, et de l'innovation

Fintechs est une abréviation du vocable anglais « **Financial Technology** » qui résulte de la contraction des mots « **Finance** » et « **Technologie** ». L'apparition du mot "fintech" dans la presse remonte aux années 1980 à 1990, mais le terme est apparu pour la première fois dans la littérature scientifique en 1972. Il a été utilisé par **Abraham Bettinger**, vice-président de la banque Manufactures Hanover Trust¹², dans un article où il présente des modèles pour analyser et résoudre des problèmes rencontrés dans sa banque (Schueffel, 2016). Dans cet article, il mentionne que « Fintechs est un acronyme qui signifie technologie financière, combinant l'expertise bancaire avec les techniques modernes de la science de gestion et l'ordinateur » (Christophe Bèzes, 2023).

➤ **Selon les auteurs et les institutions**

Pour **Ion Micu** et **Alexandra Micu**¹³, « Les Fintechs sont un nouveau secteur de l'industrie financière qui englobe toute la pléthore de technologies utilisées dans la finance pour faciliter les transactions, les activités des entreprises ou les interactions et les services fournis aux consommateurs » (Micu, 2016).

La Banque Centrale Européenne (**BCE**) définit la Fintechs comme « une entité présentant un modèle d'activité dans le cadre duquel la production et la fourniture de produits et de services bancaires reposent sur l'innovation de nature technologique » (Banque centrale européenne, 2018).

Douglas W. Arner, un universitaire reconnu dans le domaine du droit financier et de la technologie, considère les Fintechs « comme des solutions financières basées sur la technologie et parlent d'un nouveau mariage entre technologie de l'information et services financiers » (Arner D. W., 2016).

Le Conseil de Stabilité Financière (**CSF**)¹⁴, définit les Fintechs « comme des innovations susceptibles d'impacter de façon significative l'offre de services financiers. Leur développement est censé générer de nouveaux produits, process, modèles d'affaires et transformer la structuration, l'efficacité et la stabilité du système financier ». (Cf. CSF, 2017)

La Fintechs, qui consiste en des services financiers basés sur la technologie, est en train de transformer en profondeur les produits financiers, les modes de paiement, les modèles économiques, les acteurs et la structure du marché.

La pandémie de COVID-19 a accéléré l'adoption des Fintechs, stimulant la stabilité, l'intégrité, l'inclusion, l'efficacité, l'innovation et la concurrence dans le secteur financier. Cela

¹² Banque Manufactures Hanover Trust une ancienne banque américaine qui a été l'une des plus grandes institutions financières des États-Unis. Fondée en 1905 à New York,

¹³ Ion Micu et Alexandra Micu, sont des membres de l'Académie d'Études Économiques de Bucarest en Roumanie. Leurs recherches portent sur différents domaines du secteur financier.

¹⁴Le Conseil de Stabilité Financière (**CSF**) également connu sous son acronyme anglais FSB pour « Financial Stability Board » est un organisme international créé en 2009 à la suite de la crise financière mondiale de 2007-2008. Son objectif principal est de promouvoir la stabilité financière mondiale en coordonnant et en surveillant les politiques et les pratiques financières à l'échelle internationale.

renforce l'économie numérique et aide à une reprise équitable après la pandémie (Banque mondiale, 2022).

De l'ensemble de ces définitions, nous comprenons que la Fintechs est une startup qui donne des solutions technologiques innovante dans le secteur financier, elle vise à améliorer et automatiser la fourniture de services financiers, la Fintechs combine l'expertise traditionnelle avec les techniques modernes d'informatique la Fintechs facilite les transactions financières, les activités des entreprises, et les interactions avec les consommateurs pour atteindre l'inclusion financière numérique.

1.3 Catégories de la Fin Tech

Les Fintechs, ou technologies financières, sont en train de révolutionner l'industrie bancaire et financière. Il existe cinq catégories principales de Fintechs, chacune proposant des services différents. Ces différentes catégories sont répertoriées dans les points suivants (Cuny, s.d.) :

1.3.1 Les Fintechs B to B (business-to-business)

Ce sont des Fintechs qui proposent des services financiers aux entreprises, PME ou grands comptes. Ces services peuvent inclure le transfert de devises en ligne, comme c'est le cas avec la plateforme **Kantox**¹⁵, ou encore l'affacturage dématérialisé, proposé par **Finexkap**.¹⁶

1.1.2 Les Fintechs B to C (business-to-consumer)

Elles s'adressent directement au grand public. On trouve par exemple les « néo-banques » des banques à 100% digitales, sans agence, qui proposent un compte et une carte de paiement à bas coûts, telles que Compte Nickel ou Morning. Les cagnottes en ligne, comme **Leetchi**¹⁷ ou **LePotCommun**, ainsi que les applications de paiement et de gestion des finances personnelles, comme **Lydia**, **Bankin** ou **Linxo**¹⁸, sont également des exemples de Fintechs B to C. Enfin, on peut citer les outils de gestion de patrimoine, comme **Grisbee**,¹⁹ ou d'investissement automatisé, tels que les robo-advisors comme **Marie Quantier**.²⁰

1.3.3 Les Fintechs B to B to C (business-to-business-to-consumer)

Des Fintechs qui mettent en relation des porteurs de projets, créateurs, commerçants, PME, et des investisseurs, particuliers ou professionnels. On retrouve notamment les plateformes de financement participatif, qui proposent du crowdfunding en dons avec ou sans récompenses,

¹⁵ Kantox une entreprise fintech basée à Londres qui propose des solutions de change et de gestion des devises pour les entreprises, en utilisant la technologie pour faciliter les transactions de change et réduire les coûts associés aux opérations de change.

¹⁶ Finexkap une plateforme de finance alternative basée en France, offrant des solutions de financement rapide aux petites et moyennes entreprises (PME)

¹⁷ Leetchi une plateforme de cagnotte en ligne permettant de collecter de l'argent pour diverses occasions

¹⁸ Lydia, bankin et linxo sont trois applications de gestion financière personnelles populaires en France

¹⁹ Grisbee une application française de gestion financière personnelle qui offre une gamme de services pour aider les utilisateurs à mieux gérer leur argent.

²⁰ Marie Quantier une plateforme de gestion de patrimoine en ligne qui propose des outils d'investissement et de planification financière aux particuliers

comme **KissKissBankBank** ou **Ulule**²¹, du prêt aux PME avec des acteurs tels que **Lendix** ou **Lendosphère**²², ou encore du financement en capital comme c'est le cas avec **Sowefund**.²³

1.3.4 Les Insurtech

Les Insurtech sont des startups qui utilisent la technologie pour révolutionner l'industrie de l'assurance. Elles proposent des solutions innovantes pour répondre aux besoins des clients, en offrant des services personnalisés et adaptés à leurs besoins spécifiques. Parmi les Insurtech les plus connues, on trouve **Fluo**, un comparateur d'assurance qui permet aux utilisateurs de comparer les offres des différentes compagnies d'assurance et de trouver la meilleure couverture pour leurs besoins. Mais ce n'est pas tout, il y a aussi l'assurance collaborative, telle que proposée par **Inspeer**, qui permet aux utilisateurs de s'assurer mutuellement en fonction de leurs besoins spécifiques. Cette approche permet de réduire les coûts et de rendre l'assurance plus accessible pour tous.

1.1.5 Les Regtech

Les Regtech, ou technologies de réglementation, sont des entreprises qui sont apparues ces dernières années pour répondre aux défis réglementaires et de conformité auxquels sont confrontés les acteurs du secteur bancaire. Ces entreprises proposent des solutions technologiques innovantes pour aider les banques à se conformer aux réglementations en vigueur, notamment en matière de connaissance client ou « KYC²⁴ ».

Les Regtech, comme **Fortia** ou **Neuroprofiler**,²⁵ proposent des solutions automatisées pour faciliter ce processus fastidieux et coûteux pour les banques. Ces solutions permettent de collecter, d'analyser et de stocker les données relatives aux clients de manière centralisée et sécurisée, tout en garantissant leur conformité aux réglementations en vigueur.

1.4 Services de la Fintech

Les activités concernées par la Fintechs englobent une variété de services financiers innovants, souvent offerts à des tarifs compétitifs. La Fintechs, ou technologie financière, touche un large éventail de services dans le secteur financier,

Voici quelque service avec une petite définition :

1.4.1 Paiements numériques et transferts d'argent

Les paiements numériques font référence à l'utilisation de dispositifs électroniques pour effectuer des transactions financières, réduisant ainsi la dépendance aux espèces et aux chèques traditionnels. Cette technologie a révolutionné la façon dont les gens gèrent leurs

²¹ Kisskissbankbank oet ulule Sont deux plateformes de financement participatif (crowdfunding) populaires en France

²² Lendosphère est une plateforme de financement participatif dédiée au prêt aux entreprises.

²³ Sowefund est une plateforme de financement participatif

²⁴ Le KYC est un processus obligatoire pour les banques afin de vérifier l'identité des clients, ainsi que d'évaluer les risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme

²⁵ Fortia ou Neuroprofiler sont des entreprises spécialisées dans le développement de solutions logicielles pour la conformité réglementaire et la gestion des risques dans le secteur financier

finances au quotidien, permettant des achats et des transferts d'argent plus rapides, plus pratiques et plus sécurisés. Grâce à des applications mobiles et à des cartes de paiement connectées, les consommateurs peuvent désormais régler leurs achats en un simple geste, sans avoir à sortir leur portefeuille (Arner D. W., 2016). Les transferts d'argent transfrontaliers constituent un autre aspect important des paiements numériques. Ils permettent de transférer des fonds rapidement et à moindre coût via des plateformes numériques, souvent en contournant les systèmes bancaires traditionnels. Cette possibilité est particulièrement appréciée des travailleurs expatriés ou des entreprises ayant des activités à l'international, qui peuvent ainsi envoyer de l'argent à leurs proches ou à leurs filiales à l'étranger de manière instantanée et à des tarifs plus abordables que par le biais des services bancaires classiques.

1.4.2 Prêts en ligne et financement participatif

Les prêts en ligne, également connus sous le nom de **peer-to-peer lending**, offrent une alternative intéressante aux prêts traditionnels. Ce modèle permet aux individus d'emprunter et de prêter de l'argent directement les uns aux autres, sans passer par les intermédiaires bancaires traditionnels. Les plateformes en ligne facilitent ces transactions, réduisant ainsi les frais et les délais associés aux processus de prêt classiques. Ce système présente de nombreux avantages pour les emprunteurs. En effet, les taux d'intérêt peuvent être plus avantageux qu'auprès des établissements bancaires, car les plateformes peer-to-peer n'ont pas à supporter les mêmes coûts de fonctionnement. De plus, l'accès au crédit est généralement plus souple et rapide, permettant aux particuliers d'obtenir des prêts plus facilement.

1.4.3 Gestion d'actifs et de patrimoine

Les robo-conseillers sont des plateformes d'investissement automatisées qui fournissent des conseils financiers et de gestion de portefeuille aux investisseurs. Ces solutions technologiques offrent souvent des frais de gestion plus abordables que les services de conseillers financiers traditionnels. La mise en œuvre de ces conseils se fait de manière entièrement numérique, généralement via des applications mobiles ou des interfaces web conçues pour offrir une expérience utilisateur fluide et intuitive. Les investisseurs peuvent ainsi accéder facilement à leurs comptes, suivre l'évolution de leurs placements et effectuer des ajustements en temps réel, le tout à moindre coût. (Sironi, 2016).

1.4.4 Assurance technologique

Les plateformes de souscription en ligne ont révolutionné l'industrie de l'assurance en automatisant le processus de souscription. Ces technologies permettent aux consommateurs de souscrire à une assurance de manière beaucoup plus rapide et personnalisée qu'auparavant. Grâce à des algorithmes sophistiqués, les informations de l'assuré sont collectées et analysées en temps réel, permettant de lui proposer des offres sur-mesure correspondant précisément à ses besoins et à son profil.

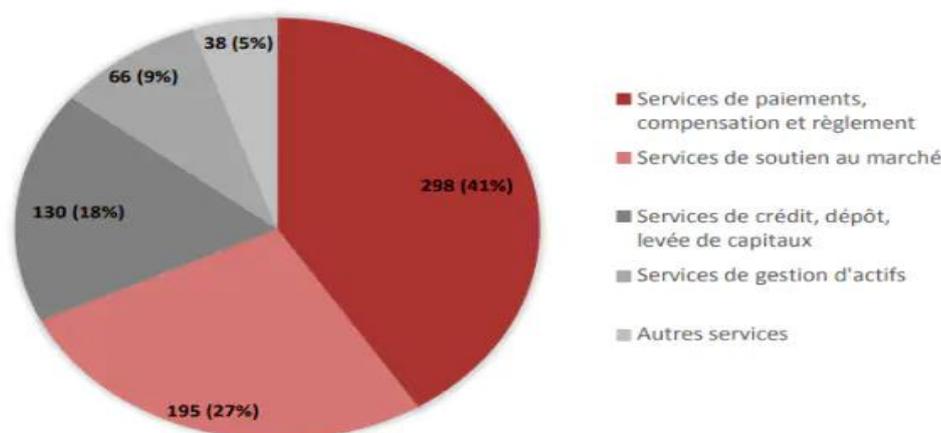
1.4.5 Blockchain et crypto-monnaies

Les crypto-monnaies sont des monnaies numériques utilisant la blockchain²⁶ pour des transactions sécurisées et décentralisées, échappant au contrôle des gouvernements et institutions financières traditionnelles (Nakamoto, 2008). Elles visent à améliorer la transparence et l'accessibilité des échanges financiers. Les contrats intelligents sont des protocoles informatiques qui exécutent automatiquement des accords numériques prédéfinis lorsque certaines conditions sont remplies, éliminant le besoin d'un tiers de confiance. Cette technologie est utilisée dans des domaines comme les transactions immobilières, la gestion de chaînes d'approvisionnement et le financement participatif.

1.4.6 Services bancaires digitaux

Les néo-banques, ou banques exclusivement en ligne, offrent une expérience bancaire entièrement numérique via smartphones, tablettes ou ordinateurs, sans agences physiques. Cela permet des services bancaires plus abordables et une interface utilisateur plus intuitive, facilitant les opérations quotidiennes. Une enquête du comité de Bâle²⁷ a révélé l'importance des produits et services de technologie financière dans divers segments, comme indiqué dans le graphique ci-dessous

Figure N°03 : Les prestataires clés de services de FinTech



Source : Banque des Règlements Internationaux 2018, Implications des évolutions de la technologie financière pour les banques et les autorités de contrôle bancaire P7

²⁶ La blockchain Est une technologie de stockage et de transmission d'informations de manière sécurisée et transparente

²⁷ Comité de Bâle est un forum international composé de représentants des autorités de régulation bancaire et monétaire de divers pays. Il a été créé en 1974 par les gouverneurs des banques centrales des pays du G10

Le tableau suivant récapitule quelques fintechs et les services qu'elles proposent :

Tableau N°01 : Des services offerts par les Fintechs et exemples

| Type de la Fintechs | Les services | Exemple réel de service |
|--|--|-------------------------|
| Les Fintechs B2C (business to consumer) | Paielements mobiles | Cash App |
| | Prêt en ligne | Lending Club |
| | Gestion financière personnelle | Mint |
| | Investissement en ligne | Robinhood |
| | Financement participatif (crowdfunding) | Kickstarter |
| | Assurance numérique | Lemonade |
| | Éducation financière | Wealthsimple |
| Les Fintechs B2B (business to business) | Services bancaires numériques | Chime |
| | Traitement des paiements | Stripe |
| | Financement des entreprises | Square Capital |
| | Gestion de trésorerie | Kyriba |
| | Services bancaires d'entreprise | Qonto |
| | Solutions de gestion financière | QuickBooks |
| Les Fintechs B2B2C (business to business to consumer) | Analyse financière et Business Intelligence | Sisense |
| | Plateformes de paiement pour commerçants | Adyen |
| | Solutions de financement pour commerçants | Klarna |
| | Plateformes de gestion de programme de fidélité | LoyaltyLion |
| | Solutions de gestion des dépenses pour les employés | Expensify |
| Les Insurtechs | Services financiers intégrés dans des plateformes de commerce en ligne | Shopify Payments |
| | Assurance auto | Root Insurance |
| | Assurance habitation | Lemonade |
| | Assurance santé | Oscar Health |
| | Assurance voyage | SafetyWing |
| Les Regtechs | Assurance entreprise | Next Insurance |
| | Surveillance des transactions financières | NICE Actimize |
| | Gestion des risques de conformité | Compliance.ai |
| | Conformité aux réglementations spécifiques | ClauseMatch |
| | Automatisation des processus de conformité | ComplyAdvantage |
| | Analyse des politiques et des procédures | PolicyTech |

Source : Établi par nous-même même à la base des informations collectées.

1.5 Les technologies utilisées dans le secteur financier

Les Fintechs font preuve d'une grande créativité en matière d'innovation pour proposer des solutions adaptées aux besoins des clients. Voici quelques-unes des technologies clés qu'elles utilisent (TRAORE, 2022) :

1.5.1 Le Big data :

Désigne littéralement les données massives. Ce sont des données ayant une taille si importante que les outils classiques de gestion et de traitement de l'information ne peuvent les prendre en charge ; De manière pratique, la technologie Big Data se présente comme une solution qui permet d'analyser et d'exploiter des bases de données géantes en temps réel, provenant de différentes sources (réseaux sociaux, Internet, etc.). Certaines entreprises exploitent le Big Data pour réduire leurs risques et faciliter la prise de décision ou créer la différence grâce à l'analyse prédictive.

1.5.2 La biométrie

C'est une technologie qui sert à identifier une personne de manière officielle ou à authentifier une transaction en utilisant des données vérifiables et spécifiques à la personne, comme les empreintes digitales ou la reconnaissance faciale. Elle est fréquemment utilisée pour l'ouverture de comptes bancaires en ligne.

1.5.3 La blockchain

Cette technologie qui fait partie des technologies des registres distribués, est utilisée pour stocker et transmettre des informations de manière transparente et sécurisée, sans nécessiter de contrôle centralisé. Elle permet des transactions sans système de compensation central et est souvent utilisée comme infrastructure pour la création de cryptoactifs²⁸ comme le Bitcoin. (Nakamoto, 2008)

1.4.4 Le cloud computing

Utilise un réseau de serveurs en ligne pour stocker et gérer des données. Avant cela, il fallait posséder un serveur local ou un ordinateur personnel pour accéder aux outils informatiques. Le cloud computing permet de consommer les ressources informatiques comme un service payé à la demande, sans avoir à acheter et entretenir des infrastructures informatiques.

1.4.5 L'intelligence artificielle

C'est une technologie qui vise à créer des machines capables de simuler l'intelligence humaine. Elle permet une meilleure analyse et utilisation des données. Dans le secteur financier, elle est utilisée pour les chatbots, qui sont des programmes informatiques permettant une conversation par texte avec un individu sans intervention humaine. Les robots conseillers, ou robo-advisors, sont des plateformes en ligne de conseil en investissement financier qui utilisent différents algorithmes pour fournir des conseils pertinents (Russell, 2020)

²⁸ La cryptoactifs également connus sous le nom de cryptomonnaies ou de tokens numériques, sont des actifs numériques conçus pour fonctionner comme des moyens d'échange décentralisés. Ils utilisent la cryptographie pour sécuriser les transactions, contrôler la création de nouvelles unités et vérifier la propriété des actifs.

1.4.6 Le machine learning, ou apprentissage automatique

C'est un concept important en informatique. Il s'agit d'un programme basé sur l'intelligence artificielle qui permet à un ordinateur ou à une machine d'apprendre automatiquement, sans programmation prédéfinie, afin d'effectuer des opérations complexes. L'objectif est de permettre à la machine d'analyser et de mettre en évidence les corrélations entre plusieurs situations et de prédire leurs implications. Les banques pourraient utiliser cette technologie pour détecter des transactions frauduleuses.

1.4.5 Les « interfaces de programmation applicatives » ou Application Programming Interface (API)

Ce sont des solutions informatiques qui permettent à des applications de communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement des services ou des données. Cette technologie pourrait être utilisée par les banques pour faciliter la communication entre leur système d'information et ceux de leurs partenaires non bancaires.

1.6 Avantages et risques dans la Fintechs

Les fintechs, ou technologies financières, transforment le secteur financier en introduisant de nouvelles approches et innovations qui perturbent les modèles d'affaires traditionnels. Ces technologies offrent de nombreux avantages, Cependant cette transformation rapide s'accompagne également de nouveaux risques

Selon le FEM²⁹ et Oliver WYMAN³⁰, il existe six avantages et risques dans la FinTech (Shakra, 2019)

1.6.1 Avantages dans la fintech

- Un accès accru aux services financiers via des appareils comme les smartphones permet une accessibilité et une rapidité de traitement des transactions, ce qui facilite la vie des utilisateurs.
- Des coûts plus bas pour les utilisateurs et les institutions financières, grâce à la réduction des frais de transactions et des coûts liés à la gestion des fonds.
- Une meilleure gestion des risques, grâce à l'utilisation de technologies comme l'intelligence artificielle pour détecter les fraudes et les comportements suspects.
- Une diversification des risques pour les investisseurs, en leur offrant des options de placement variées.
- Une collaboration renforcée entre les acteurs du secteur financier, favorisant l'innovation et la modernisation des services.
- Une concurrence plus vive dans le secteur financier peut bénéficier aux consommateurs en stimulant l'innovation et en offrant un plus grand choix de produits et de services. Les entreprises sont incitées à améliorer leurs offres et à proposer des tarifs plus compétitifs pour attirer et fidéliser les clients.

²⁹FEM c'est le Forum Économique Mondial

³⁰ Oliver Wyman est une firme internationale de conseil en gestion et en stratégie.

1.6.2 Risques dans la fintech

- Les prêts alternatifs peuvent représenter un risque pour les utilisateurs, en les exposant à des taux d'intérêt élevés et à des pratiques abusives.
- L'électrification du marché, avec l'émergence de start-ups financières qui peuvent menacer la stabilité des institutions traditionnelles.
- La sécurité des données, avec le risque de piratage ou de vol d'informations personnelles et financières.
- Les fautes humaines, qui peuvent survenir dans la programmation ou l'utilisation des technologies financières, entraînant des pertes financières.
- L'efficacité des paiements peut être compromise par des problèmes techniques, des cyberattaques ou des interruptions de services.
- L'arbitrage réglementaire, où les plateformes de technologie financière peuvent contourner les règles et les normes en place, créant des déséquilibres sur le marché.

Nous synthétisons dans le tableau ci-dessous :

Tableau N°02 : Avantages et risques dans la Fintechs

| Avantages | Risques |
|--|-----------------------------|
| Un accès accru aux services financiers via des appareils comme les Smartphones | Les prêts alternatifs |
| Des coûts plus bas | L'électrification du marché |
| Une meilleure gestion des risques | La sécurité des données |
| Une diversification des risques | Les fautes |
| Une collaboration renforcée | L'efficacité des paiements |
| Une concurrence plus vive | L'arbitrage réglementaire |

Source : NASSAM ABOU SHAKRA « L'impact de la Fintechs dans la restructuration du secteur bancaire au Liban », P 107

Au terme de cette section, on comprend que les fintechs mettent en lumière l'évolution rapide de l'industrie financière sous l'impulsion des nouvelles technologies. En favorisant l'innovation, les entreprises fintech transforment les services bancaires traditionnels, rendant les transactions financières plus accessibles, rapides et sécurisées. Elles jouent un rôle crucial dans l'inclusion financière, notamment pour les populations non bancarisées. En conclusion, les fintechs sont un levier majeur de modernisation du secteur financier. Elles ont permis l'émergence de nouvelles solutions financières plus accessibles et ont un rôle crucial à jouer pour l'inclusion financière. Toutefois, il est important de prendre en compte les risques liés à cette nouvelle industrie et de mettre en place des mesures pour garantir la sécurité des transactions financières.

Section 2 : Généralités sur le système bancaire algérien

Le système bancaire algérien est un pilier essentiel de l'économie du pays, jouant un rôle crucial dans la mobilisation et l'allocation des ressources financières pour soutenir la croissance économique et le développement. Comme dans de nombreux autres pays, le système bancaire algérien est constitué d'institutions bancaires, d'organismes de

réglementation et d'autres acteurs clés qui interagissent pour faciliter les transactions financières, financer les entreprises et les projets d'infrastructure, et offrir des services financiers aux citoyens.

À travers ses évolutions et ses défis, le système bancaire algérien cherche à s'adapter aux dynamiques économiques internationales tout en répondant aux besoins spécifiques de l'économie nationale et de sa population. Cette section se propose d'explorer en profondeur le système bancaire algérien, en définissant ses fonctions, en retraçant son historique et en analysant sa structure actuelle.

2.1 Historique et évolution de système financier algérien

Il est crucial de rappeler l'évolution du système financier algérien pour comprendre l'évolution de système bancaire algérien

2.1.1 Historique de système financier algérien

Le système financier algérien a subi des changements significatifs depuis son indépendance en 1962. À cette époque, le gouvernement algérien a entrepris une série de nationalisations, y compris celles des banques et des principales institutions financières. Cette action a conduit à la création d'un système bancaire fortement contrôlé par l'État, marqué par une centralisation des ressources financières et une gestion bureaucratique. Dans les années 1990, face à des pressions économiques croissantes, le gouvernement algérien a lancé des réformes visant à libéraliser le secteur financier et à encourager l'investissement privé. Ces réformes comprenaient la privatisation partielle des banques publiques et l'introduction de nouvelles institutions financières telles que les banques privées et les sociétés de leasing. Cependant, malgré ces initiatives de réforme, le secteur financier algérien reste largement dominé par les banques publiques, confrontées à des défis persistants en matière de gouvernance, de transparence et d'efficacité. Pour retracer cette évolution historique, des sources telles que les documents officiels du gouvernement algérien, notamment les lois et décrets relatifs au secteur financier, ainsi que les rapports publiés par des organismes internationaux comme la Banque mondiale et le Fonds monétaire international (FMI), peuvent être consultées. De plus, les analyses d'experts du secteur financier, les articles académiques et les publications spécialisées offrent également une perspective approfondie sur l'évolution du système financier en Algérie.

Et pour parler beaucoup plus de l'évolution de système financier algérien on doit cibler le système bancaire algérien qui est une partie trop importante dans ce dernier

2.1.2 Évolution de système bancaire algérien

Après l'indépendance, l'Algérie a entrepris la mise en place de structures financières clés pour réguler son économie naissante.

❖ Périodes de 1963 à 1990

Au début de cette période le **Trésor Public** et la **Banque d'Algérie** ont été établis pour exercer un contrôle et une supervision sur les activités économiques du pays. Peu de temps après, cette même année, la Caisse Algérienne de Développement a été fondée pour gérer les programmes d'investissements publics ainsi que l'aide étrangère, dans le but de stimuler le

développement économique du pays. En 1964, cette initiative a été suivie par la création de la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (**CNEP**), destinée au financement du logement, un secteur vital pour l'amélioration des conditions de vie des Algériens. Face au manque d'engagement des banques étrangères dans le financement du développement économique, la Banque Centrale a été contrainte d'intervenir directement dans l'économie en 1966, année où trois banques commerciales primaires ont été établies.

- La Banque Nationale d'Algérie (**BNA**)
- Le Crédit Populaire d'Algérie (**CPA**)
- La Banque Extérieure d'Algérie (**BEA**)

Dans le but de renforcer le secteur financier national. En 1970, les banques primaires se sont vu confier la gestion des opérations financières des entreprises publiques, marquant ainsi une réorganisation significative du système financier algérien. Cette étape a été suivie par une évolution en 1978, où les investissements stratégiques ont été financés par le Trésor public, tandis que les critères de rentabilité financière ont été introduits pour les banques primaires, mettant ainsi l'accent sur la performance économique. En 1982 et 1985, deux nouvelles banques primaires ont été créées pour répondre aux besoins spécifiques de développement.

- La Banque de l'Agriculture et de Développement Rural (**BADR**) a été établie en 1982 pour soutenir le secteur agricole crucial,
- La Banque de Développement Local (**BDL**) a été mise en place en 1985 pour financer les unités économiques locales, contribuant ainsi à la dynamisation des économies régionales.

En 1986, la mise en œuvre de la loi bancaire de 1986 a été retardée en raison du processus de réforme axé sur la rentabilité financière. Cette période a été marquée par des défis, notamment la faiblesse des marchés monétaire et financier, ainsi que le faible taux de bancarisation de l'économie, mettant en lumière la nécessité d'une modernisation et d'une réforme structurelle du système financier algérien. (AMMOUR.B, 1996)

❖ Périodes de 1990 à ce jour

Cette période est marquée par la promulgation de la loi 90-10 du 14 avril relative à la Monnaie et au Crédit (**LMC**) de 1990. Cette dernière s'inscrit dans la perspective d'une économie de marché car elle est la réforme moderne et centrale du système bancaire algérien. Ainsi, cette loi s'intègre dans le dispositif législatif d'application du système monétaire et financier. Autrement dit, cette loi instituant une autorité de régulation autonome chargée de la réalisation de ses objectifs, et la conduite du programme de rupture de réhabilitation et rénovation des structures. (Journal officiel Algérie, 1990)

Selon **B. Ammour** (AMMOUR, 1993), un auteur et expert algérien spécialisé dans les domaines bancaire et monétaire, cette loi promulguée en 1990 avait pour objectifs :

- Aboutir à une meilleure bancarisation de la monnaie
- Assainir la situation financière du secteur public
- Déspécialisation les banques et clarifier les missions dévolues aux banques et aux établissements financiers

- Mettre en terme définitif à toute ingérence administrative dans le secteur financier et bancaire
- Réhabiliter le rôle de la banque Centrale dans la gestion de la monnaie et du crédit
- Diversifier les sources de financement des agents économiques notamment les entreprises, par la création d'un marché financier

En 1994 le système bancaire algérien a eu un ajustement structurel c'est après la crise de 1993 suite à cette dernière l'Algérie ne pouvait plus couvrir sa dette les recettes du pétrole diminuent ce qui a poussé l'Algérie à solliciter de l'aide chez la FMI et au sein de la banque mondiale avec des accords (Maamar, 1994):

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

En 2003 Pour pallier aux insuffisances de régulation du secteur bancaire, une nouvelle Ordonnance relative à la Monnaie et au Crédit (**OMC**) a été promulguée en Août 2003 dont la teneur est : (L'ordonnance n°01-01 du, modifiant et complétant la loi 90-10 du 14 avril 1990, 2001), s'attache à resserrer les conditions d'agrément des banques et à renforcer les règles prudentielles qui encadrent le marché du crédit. Ce chapitre vient évidemment répondre aux insuffisances de la régulation du secteur bancaire mises en évidence par les derniers événements qui ont secoué la place bancaire et transcrit la détermination des autorités de prendre les mesures nécessaires pour assurer la solidité du système bancaire national et la crédibilité financière du pays.

2.2 Définition des concepts

Avant d'examiner le système bancaire algérien, il s'avère indispensable de présenter quelques définitions préliminaires. Dans ce contexte, on se limitera à examiner la réglementation algérienne, en particulier la LMC et l'OMC

2.2.1 Définition de la banque

Pour mieux comprendre la définition légale de la banque en Algérie, nous nous référerons aux diverses définitions établies à travers les réglementations bancaires, notamment celles de 1990, la loi sur la monnaie et le crédit (LMC), et de 2003, l'ordonnance sur la monnaie et le crédit (OMC).

Le législateur algérien définit la banque en fonction des fonctions qu'elle exerce. À cet égard, conformément à l'article 66 de l'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit, « les opérations de banque comprennent la réception de fonds publics, les opérations de crédit ainsi que la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci ».

Il convient de retenir de ces dispositions légales précitées que les caractères essentiels d'une banque, sont :

- La réception des fonds confiés par le public sous forme de dépôt ;
- L'emploi de ces ressources dans des opérations de crédits accordés aux agents ayant un besoin de financement ;
- La mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiement et leur gestion.

A cette liste s'ajoutent les opérations connexes édictées dans l'ordonnance sur la monnaie et le crédit, il s'agit :

- Des opérations de change ;
- Des opérations sur or ; métaux précieux et pièces ;
- De déplacement, de la souscription, l'achat, la gestion, la garde et la vente de valeurs mobilières et de tout produit financier ;
- De conseil, de la gestion financière et toutes les dispositions destinées à faciliter
- De création et le développement des entreprises ;
- Des opérations de location simple de biens meubles et immeubles associés
- D'option d'achat (leasing) ; ...etc.

2.2.2 Définition de système bancaire

En Algérie, le système bancaire comprend une série d'institutions financières supervisées par la banque centrale du pays, connue sous le nom de Banque d'Algérie. Pour bien comprendre, voici une explication concise du système bancaire algérien.

En Algérie, le système bancaire comprend un ensemble d'institutions financières agréées qui exercent des activités bancaires et opèrent dans le respect de la réglementation en vigueur. Ce système complet comprend des banques commerciales, des banques d'investissement, des institutions financières spécialisées, des coopératives de crédit et d'autres entités agréées du secteur financier.

2.3 Les fonctions du système financier et bancaire

En abordant le système financier et bancaire il est important de parler en général de ces fonctions il en existe six (6) (Merton, 2011) :

2.3.1 La compensation et le règlement

Un système financier fournit des moyens de compensation et de paiement pour faciliter l'échange des biens, des services et des actifs. Cette fonction est cruciale car elle permet aux individus et aux entreprises de s'effectuer des paiements de manière efficace chaque fois qu'ils veulent acheter des biens ou des services. Cela leur permet d'effectuer leurs transactions sans gaspiller de temps ni de ressources

2.3.2 Mettre en commun les ressources et subdiviser la propriété

Un système financier fournit un mécanisme qui permet de matérialiser les ressources de plusieurs agents, et une possibilité de subdiviser la propriété. Cette fonction consiste à fournir aux ménages la possibilité de participer à des projets d'investissement indivisible de grande taille. Par ailleurs, les rassemblés sont à usage des entreprises.

2.3.3 Le transfert des ressources dans le temps et dans l'espace

Le transfert dans le temps consiste à abandonner quelque chose aujourd'hui pour obtenir une autre demain. Le transfert des ressources dans l'espace permet le mouvement des ressources d'un endroit à un autre les transferts sont effectués du fait qu'ils pourraient être efficacement employés et plus rentable.

2.3.4 La gestion de risque

Un système financier permet de gérer l'incertitude et de maîtriser les risques en facilitant le transfert des fonds et des risques. Un système financier efficace offre aux ménages et aux entreprises des moyens de mutualiser et de partager les risques. Les compagnies d'assurance jouent un rôle clé en fournissant une protection contre les risques, tandis que les OPCVM permettent aux investisseurs de diversifier leurs investissements en valeurs mobilières pour mieux contrôler les risques.

2.3.5 La transmission de l'information

Un système financier fournit une information sur les prix pour faciliter la prise de décision décentralisée dans les différents secteurs de l'économie. Cette fonction manifeste des marchés financiers, elle consiste à fournir des informations sur les taux d'intérêt et les prix des titres afin de prendre une décision qui permettra une allocation efficace des ressources.

2.3.6 La prise en compte des problèmes d'incitation

Les problèmes d'incitation émergent lorsque les contractants ont peu de contrôle ou de surveillance sur leurs partenaires contractuels. Parmi ces problèmes, on trouve l'aléa moral, surtout présent dans le domaine de l'assurance, où l'assureur supporte le risque de l'assuré. La sélection adverse découle du manque d'information sur les clients, ce qui rend difficile l'application de prix adaptés. Les conflits principal-agent surviennent lorsque l'agent prend des décisions pour le compte d'un tiers, créant un conflit d'intérêts. Le système financier vise à résoudre ces problèmes d'incitation en favorisant la mutualisation des ressources, le partage des risques et la spécialisation. Cette approche peut atténuer les conflits principal-agent si les intérêts des actionnaires et des dirigeants convergent, par exemple en liant la rémunération des dirigeants à la performance des actions sur le marché.

2.4 Le système bancaire algérien, un état des lieux

Actuellement, le secteur bancaire en Algérie comprend la Banque d'Algérie, 21 banques commerciales et 9 établissements financiers, ainsi que cinq bureaux de représentation de grandes banques internationales. Il existe également une bourse, une société de compensation pour les fonctions de dépositaire, une société de transactions interbancaires et d'automatisation monétique (SATIM) et une association de banques et d'établissements financiers (ABEF). Avec environ 1 200 succursales bancaires à travers le pays (Agence Algérienne de Promotion de l'Investissement, s.d.). Dans ce qui suit, on va présenter les différentes institutions financières composant le système bancaire algérien.

2.4.1 La Banque d'Algérie

La Banque Centrale d'Algérie a été créée par la loi 62-144 votée par l'assemblée constituante le 13 Décembre 1962, portant création et constitution des statuts de la Banque Centrale.

Dans l'article 2 de l'ordonnance de 2010 modifiant et complétant l'article 35 de l'ordonnance

de 2003, il est clairement stipulé que : « La banque d'Algérie a pour mission de veiller à la stabilité des prix en tant qu'objectif de la politique monétaire, de créer et de maintenir, dans les domaines de la monnaie, du crédit et des changes, les conditions les plus favorables à un développement soutenu de l'économie, tout en veillant à la stabilité monétaire et financière (Ordonnance n°10-04 du 26 août 2010 modifiant et complétant l'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit, 2010)

2.4.2 Le trésor public

Le Trésor public algérien a été créé en 1962, peu après l'indépendance de l'Algérie. Le trésor public est l'organisme gouvernemental responsable de la gestion des finances publiques en Algérie. Le Trésor public a ainsi deux fonctions distinctes :

- Il est chargé du recouvrement de la plupart des recettes de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics,
- Il procède surtout et avant tout au contrôle de la régularité budgétaire de toutes les dépenses de ces entités.

Le Trésor public algérien assure la stabilité financière du pays en veillant à ce que les fonds publics soient collectés efficacement et dépensés de manière appropriée pour soutenir le développement économique et social de l'Algérie.

2.4.3 La bourse d'Algérie

La Bourse est un marché financier crucial où des actifs à moyen et long terme sont échangés, facilitant des opérations économiques essentielles. Elle mobilise l'épargne nationale et étrangère, valorise les sociétés cotées, et élargit l'accès à l'investissement. Elle renforce la transparence et la gouvernance d'entreprise, favorisant ainsi la pérennité et la croissance des entreprises. La présence sur le marché boursier accroît la visibilité des entreprises, stimulant leurs activités commerciales et leur développement futur. En résumé, la Bourse contribue à la mobilisation des ressources, à la croissance des entreprises, et à la prospérité économique à long terme. (bourse d'alger, s.d.)

La Bourse d'Alger est l'assemblage de plusieurs institutions et professionnels, dont :

- **La Commission d'Organisation et de Surveillance des Opérations de Bourse (COSOB)** : représentant l'autorité du marché financier qui veille au respect de la réglementation boursière en vigueur et assure la protection des épargnants. Ses principales missions sont de veiller au respect de la réglementation boursière en vigueur, de s'assurer de la protection des investisseurs et des épargnants, et de promouvoir le développement du marché des capitaux en Algérie. À ce titre, la COSOB contrôle les activités des intermédiaires financiers, approuve les produits financiers mis sur le marché, et sanctionne les manquements aux règles.
- **La Société de Gestion de la Bourse des Valeurs Mobilières (SGBV)** : communément dénommée Bourse d'Alger, est une société par actions détenue par les Intermédiaires en Opérations de Bourse. Elle est chargée de l'organisation pratique des opérations d'introduction en bourse des sociétés, de l'organisation des séances de négociation, de la gestion du système de cotation et de la diffusion des informations et statistiques

boursières (à travers le Bulletin Officiel de la Cote et les autres canaux d'information : site web, spots télévisés, quotidiens nationaux...).

- **Les Intermédiaires en Opérations de Bourse (IOB)** : sont les banques, les établissements financiers et les sociétés commerciales exerçant leurs activités principalement autour des valeurs mobilières. Les Intermédiaires en Opérations de Bourse sont agréés par la COSOB.
- **Le Dépositaire central** : activant sous le nom « Algérie Clearing » est une société par actions, dont la mission consiste à assurer la conservation des titres financiers émis, l'administration des comptes courants des titres ouverts pour le compte des Teneurs de Comptes Conservateurs (TCC)³¹, la réalisation des opérations sur titres pour le compte des émetteurs, la dématérialisation des valeurs mobilières et leur codification selon les normes internationales ISIN (International Sécurité Identification Number).³²
- **Les Teneurs de Comptes Conservateurs (TCC) des titres** : sont les banques, les établissements financiers et les sociétés commerciales ayant la qualité d'Intermédiaires en Opérations de Bourse. Les TCC assurent pour les investisseurs les prestations d'ouverture et de gestion des comptes courants réservés aux valeurs mobilières souscrites sur le compartiment primaire ou acquises sur le marché secondaire.
- **Les Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM)** : sont constitués des Sociétés d'Investissement à Capital Variable (SICAV) et des Fonds Communs de Placement (FCP). Ce sont de véritables catalyseurs de la liquidité au niveau du marché boursier qui ont un rôle primordial dans la diffusion des valeurs mobilières auprès d'un large public atomisé d'investisseurs.

2.4.4 Les banques et les établissements financiers

L'environnement bancaire en Algérie est constitué aujourd'hui de deux types d'organisations, à savoir : « les Banques » et « les Établissements Financiers »

2.4.4.1 Les banques publiques

Ce sont des institutions financières appartenant principalement à l'État algérien ou à des organismes publics existe pour à la fois soutenir les politiques économiques et sociales du gouvernement et offrir des services bancaires aux secteurs clés de l'économie. (Décision n°17-01 portant publication de la liste des banques et de la liste des établissements financiers agréés en Algérie, 2017) en 2024 Elles sont sept (07) au total

2.4.4.2 Les banques privées

En Algérie, la définition de la banque privée se réfère à des institutions financières dont le capital est détenu par des investisseurs privés, qu'ils soient de nationalité algérienne ou étrangère. L'ouverture du secteur bancaire algérien aux capitaux privés a officiellement commencé en 1998. Cette initiative a conduit à la création de plusieurs banques privées. Cependant, cette période d'ouverture a été marquée par des incidents notables. En 2003, deux

³¹ TTC Sont des institutions financières qui jouent un rôle crucial dans la gestion et la conservation des actifs financiers des investisseurs.

³²ISIN est un code alphanumérique unique utilisé pour identifier de manière unique des instruments financiers tels que les actions, les obligations, les fonds communs de placement,

scandales financiers majeurs ont éclaté avec la faillite de deux banques commerciales, El-Khalifa Bank et la Banque de Commerce et d'Industrie Algérienne (BCIA).

Suite à ces événements, la majorité des banques privées à capitaux nationaux ont perdu leurs agréments entre 2003 et 2006, en raison de leur insolvabilité ou de leur incapacité à réunir le capital minimum requis par la réglementation. Durant cette période, le capital réglementaire minimum exigé était fixé à 1,5 milliard de dinars (TAHRAOUI Mohammed, Revue des Sciences Economiques, de Gestion et Science, 2019) en 2014 elles sont quatorze (14) au total

Tableau N°03 : Les différentes banques constituant le l'année de lancement et le réseau bancaire algérien

| Type de banques | Le nom de la banque | L'année de création ou lancement | Le réseau bancaire |
|--------------------------|---|----------------------------------|--------------------|
| Banques publiques | Banque Extérieure d'Algérie (BEA) | Créée en 1967 | 101 agences |
| | Banque Nationale d'Algérie (BNA) | Créée en juin 1966 | 235 agences |
| | Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP) | Créée en 1964 | 220 agences |
| | Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) | Créée le 13 mars 1982 | 334 agences |
| | Le crédit populaire algérien (CPA) | Créée en 1966 | 161 agences |
| | La Banque du Développement Local (BDL) | Créée en 1982 | 164 agences |
| | La Banque National de l'habitat « transformation de la Caisse Nationale du Logement en banque » | Lancement le 29 décembre 2022 | 58 agences |
| Banques privée | El Baraka Banque | Installer en 1991 | 36 agences |
| | Citibank Algérie | Installer en 1992 | 01 agences |
| | Arab Banking Corporation-Algeria (ABC-Algeria) | Créée en 1995 | 24 agences |
| | Natixis Algérie | Installer en 2000 | 28 agences |
| | Société Générale Algérie (SGA) : | Installer en 2000 | 104 agences |
| | Arab Bank PLC-Algeria | Installer en 2001 | 12 agences |
| | BNP Paribas El Djazair | Installer en 2000 | 48 agences |
| | Gulf Bank Algérie (AGB) | Installer en 2004 | 61 agences |
| | Trust Bank Algeria | Installer en 2002 | 31 agences |
| | The housing bank for trade and finance-Algeria | Installer en 2003 | 09 agences |
| | Fransabak El-Djazair SPA | Installer en 2006 | 24 agences |
| | Crédit Agricole Corporate et Investment Bank-Algérie | Installer en 2007 | 01 agences |
| | H.S.B.C Algeria (Succursale de Banque) | Installer en 2008 | 06 agences |
| | Al Salam Bank-Algeria | Installer en 2008 | 23 agences |

Source : Établi par nous-même a la base des informations collectées.

2.4.4.3 Les établissements financiers

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

Les établissements financiers ont un caractère spécial. Ils remplissent deux fonctions (Décision n°17-01 portant publication de la liste des banques et de la liste des établissements financiers agréés en Algérie, 2017):

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

Les établissements financiers, ils sont principalement neufs (9) ont les suivants :

- **Société de Refinancement Hypothécaire (SRH) :** établissement financier agréé en 1997, Cet établissement a également pour mission la promotion du système de financement de logements à moyen et long terme, le crédit hypothécaire et le prolongement de la maturité de la structure des taux intérêts octroyés par les banques.
- **Société Financière d'Investissement, de Participation et de Placement– Spa :** agréé en 2001, son objectif est le financement des entreprises via divers types de crédit dont le crédit-bail, la participation au capital, l'octroi de crédit par signature en apportant conseil et assistance aux entreprises.
- **Arab Leasing Corporation (ALC) :** créé en 2001, ALC est la première société privée Son capital est mixte entre nationaux et étrangers. Ses produits sont à destination des entreprises du secteur du BTPH, du transport, des services ainsi que les professionnels de la santé.
- **Maghreb Leasing Algérie (MLA) :** établissement financier créé en 2006 par Tunisie Leasing et le Groupe Amen. MLA est spécialisé dans le crédit-bail et cible plusieurs secteurs d'activités comme le secteur médical, celui du BTP ou celui des transports.
- **Cetelem Algérie (CA) :** c'est une filiale du groupe BNP Paribas. CA a été agréé en 2006 en qualité d'établissement financier en se spécialisant dans les crédits à la consommation.
- **Caisse Nationale de Mutualité Agricole « établissement financier » (CNMA) :** La CNMA est organisée en caisse nationale et régionale conformément à l'ordonnance 72-64 du 02 Décembre 1972 avec pour objectif, la protection des biens et des personnes évoluant dans le monde rural et celui des assurances des biens.
- **Société Nationale de Leasing-Spa (SNL) :** établissement financier spécialisé dans l'octroi de crédit-bail, il a été créé en 2010 et elle propose des solutions de financement dans le cadre de l'acquisition et/ou le renouvellement de biens d'équipements industriels, de production et de transformation, de BTPH.
- **IJAR Leasing Algérie-Spa (ILA) :** Est un établissement financier de crédit-bail (Leasing), au capital social de 6.500.000.000 DA créé par la Banque Extérieure d'Algérie (BEA)⁶¹
- **El Djazair IJAR-Spa :** La création d'El Djazair IDJAR vise à soutenir le développement des PME, conformément aux plans d'affaires des actionnaires et aux objectifs des pouvoirs publics. Toutes les banques et institutions financières collectent des fonds, accordent des prêts et fournissent des services bancaires, mais les banques privées ont stimulé la concurrence sur les marchés des ressources et des crédits.

2.4.5 L'Association des Banques et Établissements Financiers (ABEF)

Cette association a été créée pour répondre à deux principaux objectifs (ABEF, s.d.) :

- La représentation des intérêts communs de ses membres auprès des pouvoirs publics
- L'information et la sensibilisation de ses adhérents ainsi que le grand public.

Les missions de l'ABEF consistent en l'organisation de la profession bancaire en Algérie via l'amélioration des techniques de banques et de crédits, la stimulation de la concurrence dans le secteur, l'introduction de nouvelles technologies pour la modernisation du secteur, ...etc. Toute modification dans les statuts de l'ABEF est soumise à l'approbation du conseil de la monnaie et du crédit.

2.4.6 La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM)

C'est une filiale de 08 banques algériennes qui sont la BADR, la BDL, la BEA, la BNA, La CNEP, Le CPA, La CNMA et AL BARAKA Bank et qui a été créée en 1995. Aujourd'hui, la SATIM réunit 17 adhérents dans son réseau monétique interbancaire :16 banques et Algérie Poste L'activité principale de la SATIM porte ainsi que le développement et la gestion d'un système monétique interbancaire basé sur l'utilisation d'un réseau de transmission de données et la personnalisation de cartes interbancaires sécurisées (SATIM, s.d.)

2.4.7 Le Groupement d'Intérêt Économique de la Monétique (GIE-monétique)

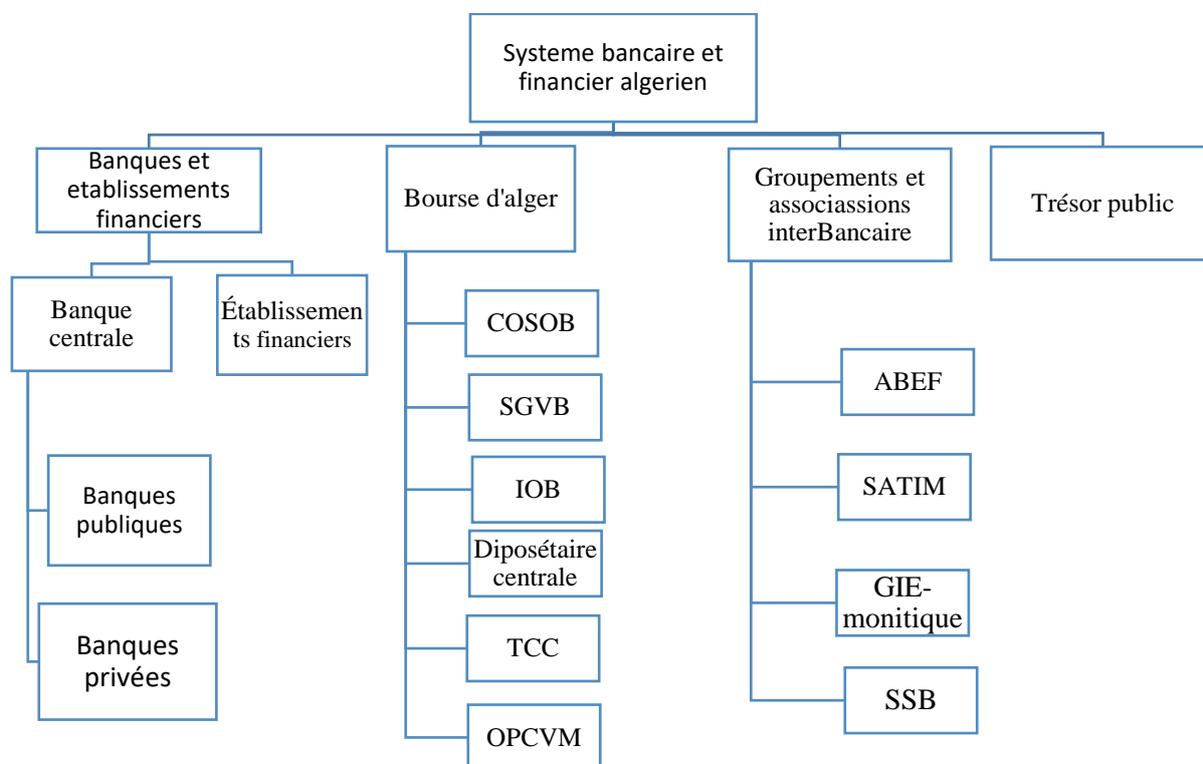
C'est à l'issue des travaux de l'assemblée générale extraordinaire de l'ABEF tenue le 02 juin 2014 que le GIE-monétique a été créé. Sa mission sera de permettre le pilotage de la stratégie de développement de la monétique en Algérie via la généralisation de l'utilisation des moyens de paiement moderne tels que la carte interbancaire de paiement et le e-paiement. Ce groupement devra donc réguler le secteur de la monétique en Algérie (GIE Monétique, s.d.).

2.4.8 La Société de Services Bancaires (SSB)

Créée en 2017 par six banques publiques (BEA, BNA, CPA, la BADR, la CNEP et la BDL), la SSB a pour missions essentielles de proposer des solutions de paiement et de services liés aux transactions interbancaires et à la monétique, en vue de contribuer à la modernisation des technologies et des services bancaires (Mounia, 2023)

La figure suivante récapitule les différentes institutions financières composant le système bancaire algérien.

Figure N°04 : Organigramme de système bancaire et financier algérien



Source : Établie par nous-même a la base des données collectées auprès de la banque d'Algérie

Le système bancaire algérien est un acteur clé du développement économique du pays, jouant un rôle vital dans la mobilisation et l'allocation des ressources financières. Grâce à un ensemble d'institutions bancaires, de marchés financiers et d'organismes de réglementation, il facilite les transactions financières, soutient le financement des entreprises et des projets d'infrastructure, et assure l'accès aux services financiers pour les citoyens. Malgré les défis et les contraintes auxquels il est confronté, le système bancaire algérien continue de s'adapter aux dynamiques économiques mondiales tout en répondant aux besoins spécifiques de l'économie nationale. Une compréhension approfondie de ses fonctions, de son historique et de sa structure permet d'appréhender les efforts en cours pour renforcer et moderniser ce secteur crucial, avec pour objectif ultime de contribuer à une croissance économique durable et inclusive.

En guise de conclusion, ce chapitre a exploré en détail les fondements des Fintechs, en définissant et classant ces entités. On a également retracé leur évolution historique, identifiant les étapes clés et les facteurs qui ont contribué à leur émergence et à leur croissance rapide. Parallèlement, le système financier algérien est un pilier essentiel de l'économie du pays, jouant un rôle crucial dans la mobilisation et l'allocation des ressources financières pour soutenir la croissance économique et le développement. La deuxième partie de ce chapitre

s'est donc également penchée sur le système bancaire algérien, en définissant ses fonctions, en retraçant son historique et en analysant sa structure actuelle.

Dans les sections suivantes, on explorera le concept crucial de l'inclusion financière et on examinera son état actuel en Algérie. On plongera dans les différents aspects de l'inclusion financière. En analysant l'état de l'inclusion financière en Algérie, on pourra mieux comprendre les défis et les opportunités qui se présentent dans ce domaine et proposer des pistes pour favoriser une inclusion financière plus large et plus efficace dans le pays

CHAPITRE II

Généralités sur l'inclusion financière et état des lieux en Algérie

Chapitre II : Généralités sur l'inclusion financière et état des lieux en Algérie

L'inclusion financière est désormais considérée comme un enjeu crucial pour le développement économique et social à l'échelle mondiale. Il s'agit de permettre à tous les groupes de la société, en particulier les plus vulnérables et marginalisés, d'accéder à une gamme de produits et services financiers adaptés et abordables. Cela inclut l'accès aux comptes bancaires, aux épargnes, aux crédits, aux assurances et à d'autres outils financiers permettant aux individus et aux entreprises de gérer leurs finances, d'investir et de se protéger contre les imprévus (Demirguc-Kunt, 2018)

À travers ce chapitre, nous allons essayer de donner un aperçu global de l'inclusion financière. Il est donc divisé en deux sections principales. La première section intitulée « Aspects généraux de l'inclusion financière », traite des fondements et des notions essentielles de ce concept. Nous commencerons par définir les concepts liés à l'inclusion financière, puis passerons en revue les différents outils qui la soutiennent. Nous aborderons ensuite son importance, ses objectifs, et les principaux piliers nécessaires pour la promouvoir., nous examinerons les limites de l'inclusion financière, Enfin sa relation avec la fintech

La deuxième section intitulée « état des lieux de l'inclusion financière en Algérie », analysera la situation actuelle dans le pays. Nous examinerons les progrès réalisés, les obstacles spécifiques et les mesures prises pour faciliter l'accès aux services financiers en Algérie.

Ce chapitre a pour objet de donner un aperçu global de l'inclusion financière et à évaluer son état actuel en Algérie, afin de mettre en lumière les stratégies et actions nécessaires pour atteindre une inclusion financière complète et efficace.

Section 1 : Aspects généraux sur l'inclusion financière

L'inclusion financière, définie comme l'accès et l'utilisation de services financiers par l'ensemble des segments de la société, est devenue un pilier fondamental du développement économique et social. Cette notion repose sur l'idée que l'accès universel à des services financiers de qualité, tels que les comptes bancaires, les crédits, les assurances et les épargnes, est crucial pour réduire les inégalités et stimuler la croissance économique.

Dans cette section, nous explorerons les différentes dimensions de l'inclusion financière, en commençant par une définition claire des concepts et en expliquant leur importance. Nous analyserons ensuite l'importance et les objectifs de l'inclusion financière, notamment son rôle dans le développement économique et social, en identifiant les principaux piliers nécessaires pour promouvoir une inclusion financière efficace. Enfin, nous aborderons les défis posés par les nouvelles technologies financières, telles que les fintechs, et leurs impacts sur l'inclusion financière.

1.1 Définition des concepts

Pour mieux comprendre l'inclusion financière, il est crucial de définir certains concepts clés :

1.1.1 Définition de l'inclusion financière

La définition de l'inclusion financière varie légèrement d'un auteur à l'autre, mais elle partage généralement le même objectif, l'inclusion financière est mesurée par la disponibilité en termes d'offre des services financiers et par leurs utilisations en termes de demande, ainsi que par la qualité de ces services l'inclusion financière, définie comme un meilleur accès et une utilisation plus intensive des services financiers (Guérineau, 2014).

Le thème « inclusion financière » ou finance inclusive utilisé par **Kofi Annan**, ancien Secrétaire Général de l'ONU le 29 décembre 2003 est « une offre de services financiers et bancaires de base à faible coût pour des consommateurs ou micros entreprises en difficultés et exclus des services traditionnels »

Dans ce qui suit, nous allons essayer de donner quelques définitions fournies par quelques auteurs et institutions :

➤ La banque mondiale

Selon la banque mondiale, l'inclusion financière rend compte de la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à toute une gamme de produits et de services financiers (transactions, paiements, épargne, crédit, assurance) qui soient d'un coût abordable, utiles, adaptés à leurs besoins et proposés par des prestataires fiables et responsables.

- L'accès aux services financiers est considéré comme un facteur de progrès pour sept des 17 Objectifs de développement durable.³³
- L'inclusion financière constitue pour le Groupe de la Banque mondiale un facteur essentiel de réduction de la pauvreté et de promotion de la prospérité partagée.

➤ Selon la banque d'Algérie

La banque d'Algérie définit l'inclusion financière comme « la disponibilité et l'utilisation de tous les services financiers par les différents segments de la société dont les institutions et les particuliers, surtout ceux qui sont marginalisés, à travers les canaux officiels, notamment les comptes courants et d'épargne, les services de paiement et de transferts, les services d'assurance, les services de financement et de crédit et des innovations des services financiers plus adaptés avec des prix compétitifs et raisonnables ».

³³ Les 17 objectifs de développement durable, sont un ensemble de 17 objectifs universels adoptés par les Nations Unies en 2015 dans le cadre de l'Agenda 2030 pour le développement durable. Ces objectifs visent à guider les efforts mondiaux vers un avenir plus durable en abordant les défis sociaux, économiques et environnementaux les plus pressants.

➤ **Le Centre pour l'Inclusion Financière (CIF³⁴)**

Ce centre définit l'inclusion financière comme « un état dans lequel toute personne aurait accès à une gamme complète de services financiers de qualité, fournis à des prix abordables, de manière pratique, dans le respect et la dignité. Les services financiers sont fournis par une série de prestataires, sur un marché stable et concurrentiel, à des clients financièrement capables »

➤ **Les auteurs Cull, Ehrbeck et Holle (2014)**

Ces auteurs considèrent l'inclusion financière comme un élément crucial pour la réduction de la pauvreté et la promotion d'une croissance économique inclusive. Ils voient les technologies financières (fintech) comme des outils potentiels pour élargir l'accès aux services financiers dans les régions mal desservies (Cull, 2014).

Nous déduisons de ces définitions que l'inclusion financière consistant à garantir l'accès et l'utilisation équitable des services financiers, est cruciale pour réduire la pauvreté et promouvoir une croissance économique inclusive. Elle englobe la disponibilité de produits financiers adaptés, abordables et offerts par des prestataires fiables. Ces définitions soulignent toutes l'importance de cet accès universel aux services financiers pour favoriser le développement économique et social. Les fintechs sont également considérées comme des outils potentiels pour étendre cet accès, en particulier dans les régions mal desservies.

1.1.2 Définition de l'inclusion financière numérique

« L'inclusion financière numérique » peut être définie comme le résultat de l'accès numérique aux services financiers formels et de leur utilisation par les populations jusque-là exclues ou mal servies. De tels services devraient être adaptés aux besoins des clients, et offerts d'une manière responsable, à un coût abordable pour les clients, mais suffisant pour assurer la viabilité des prestataires (Lyman, (2015).

Pour la **Banque mondiale**, « l'inclusion financière numérique est l'accès et l'utilisation de services financiers grâce à des dispositifs numériques, notamment les téléphones mobiles, les cartes de paiement et l'internet ». Cette définition met l'accent sur l'importance croissante des technologies dans la démocratisation de l'accès aux services bancaires et financiers pour les populations qui en étaient auparavant exclues.

Quant à l'**AFI (Alliance pour l'Inclusion Financière³⁵)**, elle décrit l'inclusion financière numérique comme l'expansion des services financiers aux clients qui n'ont pas ou peu accès aux services bancaires traditionnels, grâce à l'utilisation des technologies numériques. Cela englobe non seulement les services de paiement, mais aussi les prêts, les assurances et les produits d'épargne proposés via des plateformes numérique (AFI, 2016).

³⁴ CIF est une organisation dédiée à la promotion de l'inclusion financière à travers le monde. Son objectif principal est d'améliorer l'accès des individus et des communautés aux services financiers de base

³⁵ L'AFI est un réseau mondial de régulateurs financiers et d'institutions de microfinance qui travaille à promouvoir l'inclusion financière à travers le monde. Lancée en 2008

Nous tenons à souligner que, la crise de la COVID-19 a consolidé l'importance cruciale de l'inclusion financière numérique. Les restrictions de déplacement ont mis en évidence le besoin de services financiers en ligne, surtout pour les personnes dans des régions éloignées. Les solutions numériques telles que les paiements mobiles sont devenues essentielles pour maintenir l'accès aux services financiers pendant la pandémie. Ainsi, la crise a amplifié la nécessité d'étendre les infrastructures financières numériques pour assurer une inclusion financière plus large.

1.1.3 Définition de l'exclusion financière

L'exclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient (Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances, 2008)

L'exclusion financière est un phénomène complexe qui se définit comme l'incapacité ou l'absence d'accès des individus et des ménages aux services financiers de base, tels que les comptes bancaires, le crédit, l'épargne et l'assurance, fournis par les institutions financières formelles. Cette forme d'exclusion peut avoir de multiples causes, notamment des barrières économiques, sociales, géographiques et institutionnelles.

L'exclusion financière a des conséquences importantes sur la vie des individus et des ménages concernés, les privant de la possibilité d'épargner, d'investir, de se protéger contre les aléas de la vie et de saisir des opportunités économiques. Elle aggrave ainsi les inégalités sociales et économiques, et freine le développement d'une société plus inclusive et équitable. C'est pourquoi la lutte contre l'exclusion financière est devenue un enjeu majeur pour de nombreux pays et organisations, qui cherchent à mettre en place des politiques et des initiatives visant à faciliter l'accès aux services financiers pour tous.

1.1.4 L'exclusion bancaire

D'après **Georges Gloukoviezoff** un économiste et un expert en inclusion financière, l'exclusion bancaire doit être définie comme « le fait de rencontrer des difficultés bancaires qui empêche de mener une vie normale » (Gloukoviezoff, 2008)

Il s'agit du processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne.

Pour les experts de la banque mondiale, « L'exclusion bancaire se réfère à l'absence d'accès aux services bancaires et financiers de base par certains segments de la population, ce qui limite leur capacité à participer pleinement à l'économie. Les personnes exclues financièrement ne peuvent pas ouvrir de comptes bancaires, obtenir des prêts, ou utiliser des services de paiement, ce qui les rend plus vulnérables économiquement. » (Banque mondiale, 2014)

Le FMI considère que « l'exclusion bancaire est la situation dans laquelle certaines personnes, en particulier celles des groupes à faible revenu et des zones rurales, sont incapables d'accéder aux services bancaires formels. Cela inclut l'incapacité d'obtenir un

compte bancaire, un crédit ou d'autres produits financiers de base. » (Fonds monétaire international, 2016).

1.1.4.1 Relation entre l'exclusion financière et l'exclusion bancaire

- **Interdépendance** : L'exclusion bancaire est un aspect de l'exclusion financière. Lorsque des individus ou des ménages n'ont pas accès aux comptes bancaires, aux prêts, aux épargnes et autres services offerts par le système bancaire classique, ils se trouvent automatiquement exclus d'un grand nombre d'autres services financiers formels. Ils ne peuvent par exemple pas souscrire à des assurances, investir dans des produits financiers, ou encore effectuer des transactions électroniques sécurisées. Leur intégration dans l'économie de marché s'en trouve grandement limitée.

Cette interdépendance entre exclusion bancaire et exclusion financière souligne l'importance de s'attaquer de manière globale à la problématique de l'inclusion financière, en agissant à la fois sur l'accès aux services bancaires et sur l'ensemble des services financiers formels.

- **Barrières similaires** : Les causes qui mènent à cette double exclusion bancaire et financière sont souvent similaires. Elles peuvent être d'ordre économique, avec des revenus trop faibles pour répondre aux exigences des établissements bancaires. Elles peuvent aussi être géographiques, lorsque les populations vivent dans des zones éloignées des agences bancaires. Des facteurs sociaux, éducatifs et institutionnels jouent également un rôle important, comme le manque d'information, de confiance ou de réglementation adaptées (Beck, 2009).

1.2 L'importance et objectifs de l'inclusion financière

L'inclusion financière est de plus en plus reconnue comme essentielle par de nombreux gouvernements et régulateurs financiers, notamment les banques centrales. Son importance se manifeste à travers plusieurs dimensions cruciales (RAKHROUR Youcef, 2021)

1.2.1 Stabilité financière et croissance économique

L'inclusion financière est directement liée à la stabilité financière et à la croissance économique. Lorsqu'une part importante de la population et des entreprises n'a pas accès aux services financiers de base, cela crée des fragilités et des déséquilibres au sein du système financier. Sans l'intégration d'un large éventail d'acteurs économiques, il est difficile d'assurer la résilience et la pérennité du système dans son ensemble. L'accès aux produits et services financiers, tels que les comptes bancaires, les crédits, l'épargne ou les assurances, permet aux ménages et aux entreprises de mieux gérer leurs revenus, leurs dépenses et leurs investissements. Cela favorise l'inclusion sociale, en offrant à chacun les moyens de se projeter dans l'avenir et de saisir les opportunités économiques qui se présentent. À l'échelle macroéconomique, une plus grande inclusion financière stimule la consommation, l'investissement et la création d'emplois, contribuant ainsi à une croissance durable et équitable. Inversement, l'exclusion financière d'une partie de la population fragilise l'ensemble du système. Lorsque de nombreux agents économiques restent en marge du système bancaire et financier, cela réduit les ressources disponibles pour le financement de l'économie, limite la diversification des risques et entrave la transmission efficace de la politique monétaire. Cela

peut ainsi compromettre la stabilité du système financier et, in fine, ralentir le développement économique du pays.

1.2.2 Compétition et diversité des produits financiers

En incitant les institutions financières à diversifier et améliorer leurs produits pour attirer plus de clients et transactions. En encourageant les institutions financières à diversifier et à améliorer leurs offres, l'inclusion financière stimule la concurrence entre ces acteurs. Cette dynamique compétitive les pousse à proposer des produits et services financiers toujours plus adaptés aux besoins variés de leur clientèle, qu'il s'agisse de particuliers, de ménages ou d'entreprises. L'inclusion financière favorise également l'intégration progressive des circuits financiers informels, tels que les systèmes de crédit et d'épargne de proximité, au sein du système économique officiel. Ce processus d'intégration renforce la transparence et la légalité des transactions financières, contribuant ainsi à une meilleure régulation du secteur.

1.2.3 Impact social

L'inclusion financière a des implications sociales significatives. Elle cible les populations à faible revenu, accorde une attention particulière aux femmes et améliore l'accessibilité des services financiers pour les particuliers, les petites, moyennes et micro-entreprises. En intégrant ces groupes dans le secteur financier officiel, elle contribue à la création d'emplois, à la croissance économique, à la réduction de la pauvreté, à une meilleure répartition des revenus et à l'augmentation du niveau de vie.

1.3 Les principaux objectifs de l'inclusion financière

D'après (GODIH Djamel Torqui, 2023) l'objectif de l'inclusion financière est de donner accès aux services financiers aux personnes à faibles revenus, afin de les aider à améliorer leur situation économique, tels que l'épargne pour l'avenir, la gestion de la trésorerie pour faire face aux dépenses imprévues et l'accès au crédit pour les investissements productifs (HORR.L., 2023).

1.3.1 Favoriser la croissance économique

L'inclusion financière est considérée comme un important moteur de la croissance économique. En facilitant l'accès au financement et en optimisant l'allocation des capitaux, elle permet aux individus et aux entreprises de participer plus activement à l'activité économique. Cela contribue à stimuler l'innovation, la productivité et la création d'emplois

1.3.2 Diminuer la pauvreté et les inégalités

L'accès aux services financiers améliore le niveau de vie des populations vulnérables en encourageant l'épargne, l'accumulation de capital et une meilleure répartition des ressources (Lazarus, 2007)

1.3.3 Promouvoir l'insertion sociale :

L'inclusion financière est étroitement liée à l'inclusion sociale. Elle facilite l'accès aux services bancaires, contribuant ainsi à l'amélioration des conditions de vie et à l'intégration des individus dans la société

1.4.4 Atteindre les objectifs des Nations Unies

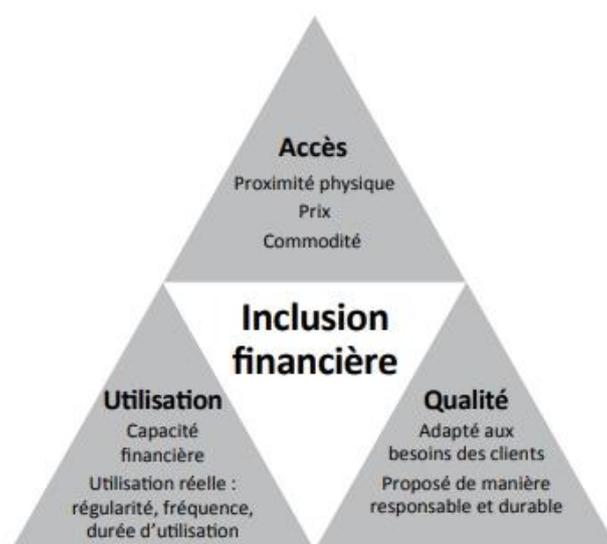
L'ONU considère l'inclusion financière comme un levier important pour réaliser les objectifs de développement durable, L'inclusion financière atteinte de 7 des 17 objectifs de développement durable, Parmi ces objectifs, nous pouvons en citer quelques-uns :

- Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde.
- Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir une agriculture durable.
- Mettre en place une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

1.4 Les dimensions de l'inclusion financière

L'accès et l'utilisation de services financiers diversifiés doivent répondre à des exigences spécifiques pour être considérés comme une véritable inclusion. Le défi est de s'assurer que les services financiers soient accessibles et adaptés aux besoins de tous, tout en étant proposés de façon responsable et pérenne par les établissements financiers reconnus. Et pour cela elle doit satisfaire un certain nombre d'exigences (MBAYE, 2023).

Figure N°05 : Les dimensions de l'inclusion financière



Source: Burjorjee, K., & Scola, V. (2015). « Une approche systémique de l'inclusion financière » p2

1.4.1 L'accessibilité des services financiers et ses dimensions

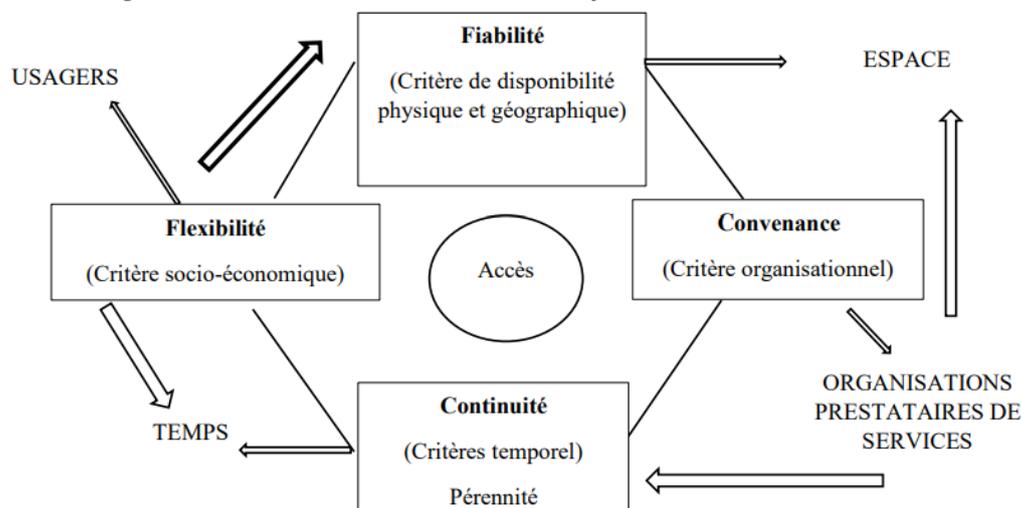
L'accès financier ou l'accessibilité financière se définit comme « la disponibilité ou l'offre de services financiers de qualité à un coût raisonnable » (Claessens, 2006), Cela signifie que les utilisateurs potentiels doivent avoir la possibilité d'accéder à ces services, à la fois physiquement et financièrement (Beck T. A., 2017).

L'accessibilité dépend également de la complémentarité entre les différents fournisseurs de services, car une diversité d'offres permet de rejoindre un éventail plus large de clients, y compris ceux à faible revenu (Helms, 2006). De plus, les intermédiaires financiers peuvent jouer un rôle important en facilitant les démarches de refinancement pour les clients.

La littérature sur l'inclusion financière met en lumière plusieurs aspects liés à l'accessibilité des services financiers, qui sont essentiels pour garantir que les populations puissent effectivement bénéficier de ces services. (Morduch, 1999) a identifié quatre dimensions de l'accessibilité financière : la fiabilité, la facilité d'accès, la continuité et la flexibilité.

- **La Fiabilité** : elle concerne la disponibilité des ressources quand elles sont nécessaires. C'est un premier élément important pour évaluer l'accès.
- **La convenance** : cette notion se rapporte à la facilité avec laquelle les clients peuvent accéder aux services financiers. Cela permet d'éviter d'exclure les pauvres dans un système qui vise à les inclure financièrement.
- **La Continuité** : elle fait référence à la disponibilité durable et répétée des services, c'est-à-dire l'accessibilité à plusieurs reprises.
- **La Flexibilité** : elle insiste sur la nécessité d'adapter les produits aux besoins et aux spécificités de la clientèle.

Figure 06 : Les dimensions de l'accessibilité des services financier selon « Morduch »



Source : MBAYE, A. N. (2023). L'inclusion financière face au gouffre de la pauvreté et de l'exclusion. P60

1.4.2 L'utilisation des services financiers

L'accès et l'utilisation régulière des produits et services financiers constituent des indicateurs clés de l'inclusion financière des individus et des entreprises. Cela englobe des activités telles que l'ouverture de comptes bancaires, l'utilisation de moyens de paiement électroniques, la souscription à des crédits, l'épargne, les placements, et d'autres opérations financières. Une utilisation variée et fréquente de ces services témoigne généralement d'un niveau élevé d'intégration au système financier et d'une meilleure gestion de ses ressources monétaires.

Morvant-Roux et Servet³⁶, disent que « la disponibilité d'une offre de qualité raisonnable et à un coût abordable c'est-à-dire l'accès se distingue de l'utilisation effective des services ».

1.4.3 La qualité des services financiers

C'est un concept qui englobe de nombreux aspects, allant de l'excellence technique d'un produit ou d'un service à la satisfaction du client, en passant par la conformité aux normes et réglementations.

Bouquet et al. Soulignent que la qualité des services financiers fait référence à « l'adéquation de leurs caractéristiques et de leurs modalités de fourniture avec les différentes catégories d'utilisateurs, ainsi que les différents besoins manifestés par une même catégorie d'utilisateurs » (Bouquet, 2009)

La qualité des services financiers est un aspect crucial de l'inclusion financière, car elle détermine dans quelle mesure les produits et services financiers répondent aux besoins des utilisateurs et contribuent à améliorer leur bien-être financier. C'est un élément essentiel pour garantir que les populations les plus vulnérables et marginalisées puissent avoir accès à des services financiers adaptés à leurs situations et à leurs attentes. En effet, une offre de services financiers de qualité doit prendre en compte les spécificités des différents segments de la population, qu'il s'agisse de leur niveau de revenu, de leur situation géographique, de leur niveau d'éducation ou encore de leur situation familiale. Cela nécessite une approche personnalisée et à l'écoute des besoins réels des utilisateurs, afin de leur proposer des solutions financières qui correspondent véritablement à leurs problématiques et à leurs objectifs. Au-delà de l'accessibilité des services, c'est également la transparence, la simplicité d'utilisation et l'adéquation des produits proposés qui sont déterminants pour favoriser une inclusion financière durable

1.5 Les principaux piliers pour promouvoir l'inclusion financière

Afin de favoriser une inclusion financière plus efficace, la Banque d'Algérie souligne l'importance de mettre en avant les éléments clés suivants (RAKHROUR Youcef, 2021) :

1.5.1 Renforcement de l'infrastructure financier

La construction d'un système financier solide est essentielle pour atteindre l'inclusion financière, un élément clé d'un environnement favorable. Il faut également établir des priorités pour développer cette infrastructure afin de renforcer la croissance économique et faciliter l'accès des citoyens aux services financiers.

³⁶ Morvant-Roux et Servet Sont deux auteurs qui ont contribué de manière significative à la littérature sur la finance inclusive et les systèmes financiers décentralisés.

Voici les principales priorités à considérer :

➤ **Environnement législatif**

Établir un cadre législatif approprié pour soutenir la démarche de l'inclusion financière à travers l'élaboration et la modification des instructions et résolutions qui prennent en charge les priorités telles que fixées

➤ **L'implantation du réseau**

Faciliter l'implantation locale en étendant le réseau des agences des prestataires de services financiers est une priorité. Il faut également encourager la création de petits bureaux, en particulier pour les institutions de microfinance. L'objectif est aussi de développer des points d'accès aux services financiers, comme les agents bancaires, les points de vente, les distributeurs automatiques, les assurances et les valeurs mobilières, conformément à la législation de l'État.

➤ **Le développement des systèmes de paiement et de règlement**

Le développement des systèmes de paiement et de règlement nationaux vise à faciliter la réalisation rapide et fluide des transactions financières entre les prestataires de services. Cela permet d'assurer la continuité dans la fourniture des services financiers. Ces systèmes visent à optimiser les délais de règlement des opérations financières entre les différents acteurs, garantissant ainsi une prestation de services financiers ininterrompue.

➤ **Tirer profit des progrès technologiques**

Œuvrer pour développer et améliorer l'accès aux services financiers numériques, ainsi que les moyens de paiement technologiques, afin de faciliter l'utilisation des services financiers à moindre coût et avec une plus grande efficacité. L'objectif est d'élargir l'offre de ces solutions innovantes pour favoriser la communication et l'échange d'informations financières.

➤ **Fournir une base de données complète**

Œuvrer pour renforcer le rôle des bureaux d'information sur le crédit, et construire des bases de données complète qui enregistrent les historiques de crédit des particuliers et des petites et moyennes entreprises, ainsi que les biens mobiliers. Prendre les mesures nécessaires pour garantir que les fournisseurs de services et les clients aient accès aux informations requises, afin d'assurer la transparence et la protection des droits de chacun

1.5.2 La protection financière des consommateurs

L'accent récemment mis sur la protection financière des consommateurs est apparu en raison de l'expansion rapide et de la complexité du secteur financier, ainsi que des progrès des instruments et services financiers électroniques. L'objectif principal des réglementations mises en œuvre dans ce domaine est de renforcer la confiance dans le secteur bancaire et financier, favorisant ainsi une culture d'inclusion financière et la stabilité financière à travers les moyens suivants :

- Veiller à ce que le client reçoive des services et des produits financiers de manière juste et claire, en lui offrant un accès facile, à un prix abordable et de bonne qualité.

- Fournir aux clients des renseignements complets et exacts à chaque étape de leur interaction avec les prestataires de services financiers est essentiel.
- La possibilité d'offrir des conseils personnalisés, en tenant compte des besoins spécifiques des clients et de la complexité des produits et des services proposés.
- Protéger les informations financières confidentielles des clients et mettre en place des mécanismes appropriés pour surveiller et défendre leurs droits.
- Établir des procédures pour traiter les réclamations des clients dans des délais raisonnables, tout en s'assurant qu'elles soient indépendantes, impartiales, responsables, efficaces et conformes aux meilleures pratiques internationales.
- Informer et sensibiliser les clients, en particulier les groupes marginalisés, ainsi que les prestataires de services financiers, aux principes de la protection des consommateurs afin qu'ils comprennent leurs droits et leurs responsabilités et puissent s'acquitter de leurs obligations.

1.5.3 Développer des services financiers et des produits qui répondent aux besoins de toutes les catégories sociales

Faciliter l'accès aux services financiers est essentiel pour favoriser l'inclusion financière des individus et des petites entreprises. Les fournisseurs de services financiers doivent répondre aux besoins des clients en proposant des produits et services adaptés, en tenant compte de différents facteurs, à savoir :

- Comprendre les besoins clients est essentiel pour créer des produits financiers adaptés, notamment dans l'épargne et les assurances, au-delà des prêts traditionnels.
- La concurrence entre fournisseurs est cruciale pour offrir des choix variés aux clients et maintenir des services financiers de qualité, tout en permettant aux clients de sélectionner les produits les plus avantageux.
- La réduction des taxes et commissions injustifiés imposés aux clients, ainsi que réduire les services financiers inadaptés qui sont facturés aux clients.
- Prendre en considération la situation des clients lors de la relation afin de les protéger contre tout risque de surendettement causé par les fournisseurs de services financiers. Il est essentiel de veiller à ce que les clients ne soient pas exploités et qu'ils puissent gérer leurs finances de manière responsable.
- L'adaptation des exigences de financement par le biais de la mise à jour des réglementations établies par les organismes de surveillance.
- Fournir une formation spécialisée aux employés des entreprises prestataires de services financiers, pour s'assurer de leur expertise dans ce domaine.

1.5.4 L'éducation financière

Selon une définition du Conseil de l'OCDE³⁷ de juin 2005, l'éducation financière est le processus par lequel des consommateurs/investisseurs (OECD, s.d.) :

- Améliorent leur connaissance des produits, concepts et risques financiers ;
- Acquièrent au moyen d'une information, d'un enseignement ou d'un conseil.

Chaque pays doit promouvoir l'éducation financière de ses citoyens en développant une stratégie nationale en collaboration avec le secteur privé. Cette stratégie vise à améliorer les compétences financières de tous, en mettant l'accent sur les groupes vulnérables tels que les petites entreprises, les jeunes et les femmes.

L'objectif principal est de créer une société avec une solide culture financière, sensibilisant et développant les compétences de chacun pour une utilisation judicieuse des produits financiers. Une bonne éducation financière aide à prendre des décisions d'investissement réfléchies et à réduire les risques dans les transactions financières.

1.6 Relation entre fintech avec l'inclusion financière

La relation entre les fintech et l'inclusion financière explore comment les innovations technologiques contribuent à rendre les services financiers accessibles à un plus grand nombre de personnes.

1.6.1 Le rôle des fintechs dans la considération de l'inclusion financière

Les fintechs jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accès aux services financiers, en particulier pour les populations jusque-là exclues du système bancaire traditionnel. Plusieurs spécialistes s'accordent sur le fait que la fintech contribue de manière "incontestable" à la bancarisation des ressources qui se trouvent hors du circuit formel (Sylia, 2023), Cette contribution se manifeste notamment à travers l'intégration, par les banques, des différentes solutions numériques proposées par les startups du secteur. Ces innovations technologiques permettent de simplifier et de fluidifier les procédures d'ouverture de compte, de paiement, de crédit, d'épargne, etc. Elles favorisent ainsi l'inclusion financière en rendant ces services plus accessibles, y compris dans les zones reculées ou auprès des populations à faibles revenus.

Nous explorerons tour à tour comment ces technologies ont permis de toucher les populations sans accès bancaire, amélioré l'obtention de crédits, et renforcé la sécurité des transactions, pour illustrer l'impact tangible des Fintech sur l'inclusion financière

1.6.1.1 Atteindre les populations non bancarisées

Les Fintech ont profondément transformé le paysage des services financiers, ouvrant de nouvelles perspectives dans des régions négligées. Grâce à l'essor des innovations numériques, une véritable révolution s'est opérée, permettant de repenser complètement l'accès aux services bancaires et financiers.

³⁷ L'OCDE est une organisation internationale composée de 38 pays membres, dont la plupart sont des économies avancées. Fondée en 1961 pour promouvoir des politiques visant à améliorer le bien-être économique et social des populations dans le monde entier,

Aujourd'hui, de simples applications mobiles offrent des solutions bancaires gratuites dans les pays en développement, comblant ainsi un vide qui empêchait de nombreuses personnes d'accéder aux circuits financiers traditionnels. Ces solutions permettent non seulement d'ouvrir des comptes en banque facilement, mais aussi de réaliser des transferts d'argent à moindre coût, voire gratuitement. Cela représente une avancée majeure pour des populations souvent exclues du système financier formel, qui peuvent désormais bénéficier d'outils essentiels pour gérer leurs finances et leurs épargnes. (la banque mondiale , 2022).

1.6.1.2 Conformité, confiance et sécurité des transactions

Les fintechs offrent à leurs clients de nombreux avantages grâce à leurs innovations en matière de technologies financières. Tout d'abord, elles permettent d'effectuer des transactions en ligne de manière extrêmement sécurisée, en utilisant des techniques biométriques de pointe comme la reconnaissance faciale ou l'empreinte digitale. Cela renforce considérablement la confiance des utilisateurs dans ces nouveaux services financiers, qui sont perçus comme étant plus fiables et protecteurs de leurs données personnelles que les canaux traditionnels. De plus, la grande flexibilité des fintechs en termes de conformité réglementaire leur permet d'innover à un rythme beaucoup plus rapide que les institutions financières classiques (banque de la france , s.d.).

1.6.1.3 Amélioration de l'accès au crédit

Les technologies financières ont largement simplifié les processus de prêt grâce à l'utilisation de l'intelligence artificielle. Cette technologie leur permet d'évaluer avec précision les risques et les habitudes de consommation des clients, en analysant des données telles que les antécédents de crédit, les revenus, les dépenses récurrentes et les modèles de comportement d'achat. Cela a grandement facilité l'accès aux microcrédits, bénéficiant ainsi aux petites entreprises locales et aux entrepreneurs qui ont souvent des difficultés à obtenir un financement auprès des banques traditionnelles.

En effet, les algorithmes d'intelligence artificielle développés par les fintechs peuvent prendre en compte une multitude de facteurs pour évaluer le profil de risque d'un emprunteur, bien au-delà des critères utilisés par les institutions bancaires classiques. Cela permet d'offrir des solutions de crédit personnalisées, même pour des clients qui n'auraient pas nécessairement accès au crédit par les voies traditionnelles (Calculs des services du FMI. , s.d.).

1.6.2 Les limites de l'inclusion financière face aux fintechs

Grâce à des innovations comme la monnaie mobile, les prêts en ligne et les divers services financiers proposés par les entreprises Fintech, le secteur financier traditionnel est profondément bouleversé et fait face à une concurrence accrue. Bien que ces avancées aient amélioré l'accès aux services financiers pour les personnes en marge du système bancaire, de nombreux obstacles persistent et entravent encore l'inclusion financière numérique.

1.6.2.1 Inclusion numérique comme barrière d'accès

Malgré les progrès de l'inclusion financière numérique, l'accès à une connexion internet et à des téléphones portables reste un défi pour de nombreuses personnes, constituant ainsi une barrière significative à l'utilisation des services financiers offerts par les fintechs (Doligez, 2016)

1.6.2.2 Exclusion des populations vulnérables

Les fintechs peuvent involontairement exclure certaines catégories de personnes, telles que les personnes âgées, les personnes isolées géographiquement et les analphabètes³⁸ financiers et numériques, en raison de leur incapacité à s'adapter aux nouvelles technologies ou à accéder aux infrastructures numériques adéquates

1.6.2.3 Inégalités d'accès aux services numériques

L'accélération des services numériques dans l'ère de l'épidémie Covid-19 peut renforcer les inégalités d'accès aux infrastructures numériques, menaçant ainsi l'inclusion financière pour les populations les plus vulnérables. De plus, les fintechs peuvent être confrontées à des contraintes telles que l'offre limitée de main-d'œuvre qualifiée et d'infrastructures numériques, ce qui entrave leur capacité à atteindre efficacement les populations nécessiteuses

En résumé, l'inclusion financière représente bien plus qu'un simple accès aux services bancaires de base. C'est un pilier fondamental du développement économique et social. Cependant, il est important de reconnaître que l'inclusion financière est un processus continu qui nécessite des efforts concertés de la part des gouvernements, des institutions financières et de la société civile. Les défis persistants tels que les barrières d'accès, la faible éducation financière et les inégalités de genre exigent une action coordonnée et durable

Section 2 : Inclusion financière en Algérie, un état des lieux

L'inclusion financière désigne l'accès pour tous les segments de la population aux produits et services financiers utiles et abordables qui répondent à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) de manière responsable et durable.

En Algérie, faire un état des lieux de l'inclusion financière nécessite d'examiner plusieurs aspects clés. Tout d'abord, il faut évaluer l'accessibilité géographique, en particulier dans les zones rurales et les zones urbaines. Les infrastructures disponibles, telles que les guichets bancaires, les distributeurs automatiques et les réseaux de télécommunications. Ensuite, l'utilisation effective de ces services par la population, jouent également un rôle essentiel dans le déploiement de l'inclusion financière.

Les initiatives gouvernementales visant à promouvoir l'inclusion financière, comme les programmes d'éducation financière ou les mesures réglementaires favorisant l'accès aux services bancaires de base, doivent également être passées en revue. Enfin, les défis existants, tels que la faiblesse de la culture financière, les obstacles juridiques ou les problèmes d'identification, doivent être identifiés afin de mettre en place des solutions adaptées.

Une analyse approfondie de ces différents aspects permettra de dresser un portrait complet de l'état de l'inclusion financière en Algérie et d'identifier les pistes d'amélioration pour atteindre une couverture financière équitable et durable au sein de la population.

³⁸ Les analphabètes sont des individus qui ne savent ni lire ni écrire, ou qui ont une maîtrise très limitée de ces compétences.

2.1 Accessibilité géographique

L'accessibilité géographique est un déterminant essentiel de l'inclusion financière. C'est un facteur clé qui influence la capacité des individus, en particulier ceux vivant dans des régions reculées ou défavorisées, à accéder aux services financiers de base tels que les comptes bancaires, les services de paiement, les crédits et l'épargne.

2.1.1 Banques Commerciales

L'Algérie compte plusieurs banques commerciales, dont certaines sont publiques et d'autres privées. Les banques publiques dominent le secteur bancaire algérien, L'évolution du réseau bancaire algérien révèle une volonté de renforcer les infrastructures financières, aussi bien dans les zones urbaines que rurales. La progression modérée en milieu urbain traduit une réponse à une demande croissante et à la modernisation des services, tandis que l'expansion notable en milieu rural indique une volonté d'améliorer l'accès aux services bancaires et de soutenir le développement économique des régions moins desservies. Ce double dynamique est essentiel pour assurer un développement inclusif en Algérie.

Rezouali en 2020 a souligné « que la place bancaire algérienne, révèlent en ce sens les chiffres de la banque centrale, se positionne parmi les dernières en termes de bancarisation, avec à peine 1664 agences et un taux de couverture d'une agence pour 27 587 habitants, alors que la norme est d'une agence pour 5000 habitants » Ces données soulignent les défis majeurs auxquels est confronté le système bancaire et financier algérien. L'écart entre le nombre d'agences bancaires et la population suggère une sous-représentation significative des services financiers dans le pays, ce qui peut entraver le développement économique et social. En effet, un accès limité aux services bancaires peut compromettre la capacité des individus et des entreprises à épargner, à investir et à accéder au crédit, freinant ainsi la croissance économique.

Figure N°07 : Évolution du nombre d'agences bancaires de 2009 à 2020



Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de la banque centrale

Zone urbaine : augmentation est relativement constante, avec une croissance totale de 230 agences sur la période de 11 ans.

Zone rurale : La croissance totale sur cette période est de 48 agences, ce qui représente une augmentation plus lente comparée à la zone urbaine.

On observe une tendance à l'augmentation du nombre d'agences bancaires dans les deux zones, avec une croissance plus rapide et plus importante en zone urbaine par rapport à la zone rurale. L'évolution du nombre d'agences bancaires de 2009 à 2020 peut avoir des répercussions positives sur l'inclusion financière en améliorant l'accessibilité et la disponibilité des services financiers pour un plus grand nombre de personnes, en particulier dans les zones rurales. Cela peut contribuer à réduire l'exclusion financière, à stimuler l'économie locale et à renforcer la résilience financière des individus et des communautés.

2.1.2 Postes

Algérie Poste joue un rôle central dans la promotion de l'inclusion financière à travers son vaste réseau postal (Berthaud, 2013), surtout dans les zones rurales.

La forte augmentation du nombre d'établissements postaux, passant de 3190 à 4055, témoigne d'un effort remarquable pour améliorer et élargir la disponibilité des services postaux sur l'ensemble du territoire national.

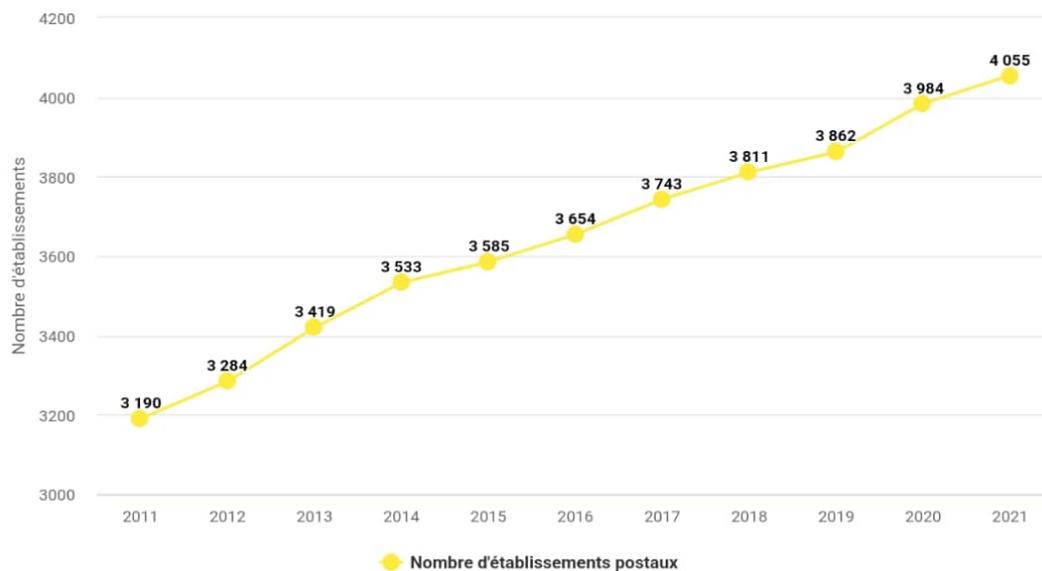
Depuis 2009, le nombre d'agences bancaires et d'établissements postaux en Algérie a connu une augmentation remarquable, respectivement de 18,30 % et 21,10 % (banque d'Algérie, s.d.). Ces chiffres sont le reflet de la progression et du dynamisme du secteur financier national, qui se traduit par une meilleure accessibilité aux services bancaires et un soutien renforcé à l'activité économique du pays.

Dans ce pays, grâce à son centre de chèques postaux, l'opérateur postal détient 15,1 millions de comptes sur un total de 24,1 millions de comptes ouverts auprès des banques et de la poste. Ce chiffre représente 63% des comptes ouverts en Algérie, alors que le centre de chèques postaux n'est pas placé sous le contrôle direct de la banque centrale, la loi postale permettant à la poste d'offrir ses services sans agrément bancaire. Il existe, cependant, une impulsion de l'Etat visant à rassembler les services financiers et d'épargne postaux au sein d'une banque postale.

Algérie Poste joue un rôle essentiel dans l'inclusion financière en Algérie. Avec son vaste réseau, ses innovations comme la carte Edahabia³⁹ et l'application BaridiMob⁴⁰, ainsi que son engagement à rendre les services financiers plus accessibles dans tout le pays, urbain comme rural, Algérie Poste contribue de manière décisive à une plus grande inclusion financière à l'échelle nationale.

³⁹ Carte edahabia est une carte de paiement électronique émise par la grande poste d'Algérie. Cette carte permet à ses utilisateurs de réaliser des transactions financières électroniques, des paiements, des retraits d'espèces et d'autres opérations.

⁴⁰ Baridi mob est une application mobile développée par la poste d'Algérie pour permettre aux utilisateurs de gérer leurs comptes postaux et d'effectuer diverses opérations financières à partir de leur smartphone.

Figure N°08 : Évolution du nombre d'établissements postaux de 2011 à 2020

Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de la banque centrale

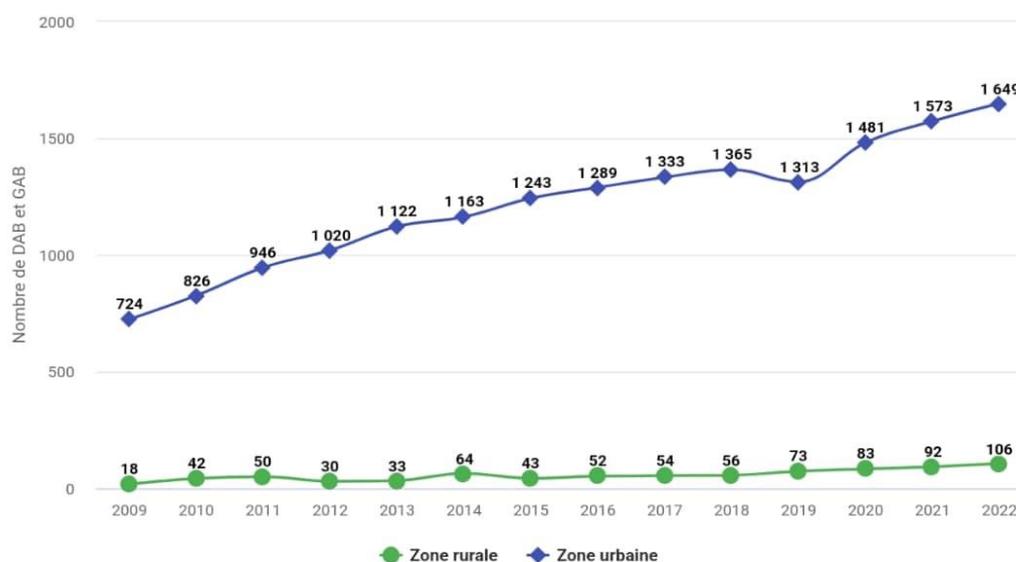
2.1.3 Infrastructure de distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et des Guichets Automatiques Bancaires (GAB)

Les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et des Guichets Automatiques Bancaires (GAB) est essentielle pour l'inclusion financière car elle offre un accès pratique et sécurisé aux services financiers de base, réduit les coûts et les contraintes de temps pour les utilisateurs, augmente la sécurité en diminuant le besoin de transporter de grandes quantités de liquidités, et facilite l'adoption des services bancaires numériques, en Algérie le nombre de distributeurs automatiques de billets a augmenté, mais reste insuffisant, surtout en dehors des grandes ville « les zones rurales et le sud algérien »(annexe 1).

2.1.3.1 Infrastructure DAB et GAB Bancaire

L'évolution du nombre de DAB et GAB en Algérie entre 2009 et 2021 montre une volonté forte d'améliorer l'accès aux services financiers sur l'ensemble du territoire. La croissance notable en zones urbaines répond à une demande accrue et à la modernisation des services, tandis que l'augmentation importante en zones rurales reflète un effort concerté pour promouvoir l'inclusion financière.

En 2009, il y avait 724 DAB/GAB. Le nombre de DAB/GAB a augmenté régulièrement pour atteindre 1 649 en 2022. On observe une augmentation continue presque chaque année, avec quelques légères fluctuations entre 2016 et 2020. En zone rurale, en 2009, il y avait seulement 18 DAB/GAB. Le nombre de DAB/GAB a aussi augmenté, mais à un rythme beaucoup plus lent par rapport aux zones urbaines. En 2022, le nombre de DAB/GAB en zone rurale est de 106

Figure N°09 : Évolution du nombre DAB et GAB des agences bancaires de 2009 à 2022

Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de la banque centrale

2.1.3.2 Infrastructure DAB et GAB postaux

L'évolution des DAB et GAB postaux en Algérie entre 2011 et 2021 montres des efforts substantiels pour améliorer l'inclusion financière dans tout le pays. L'augmentation notable des DAB/GAB en zones urbaines et la faible croissance des DAB et GAB dans les zones rurales en Algérie continue de poser un défi majeur en termes d'accessibilité pour la population rurale. En zone urbaine, en 2011, il y avait 597 DAB/GAB postaux. Le nombre de DAB/GAB est resté stable jusqu'en 2013 avant d'augmenter significativement pour atteindre 1 042 en 2014. Après cette hausse, le nombre a continué de croître de manière régulière, atteignant de 1 743 en 2022, avec une forte augmentation entre 2021 et 2022, passant de 1 301 à 1 743. En zone rurale, en 2011, il y avait 9 DAB/GAB postaux. Le nombre a fluctué légèrement au fil des années, avec une hausse notable en 2014 (34 DAB/GAB) et une autre augmentation significative en 2022 atteignant 177. La tendance générale montre une augmentation, bien que plus modérée comparée aux zones urbaines.

Figure N°10 : Évolution du nombre de DAB et GAB des établissements postaux de 2011 à 2022

Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de la banque centrale

Les deux types d'infrastructures (bancaire et postale) montrent une croissance en zones urbaines, mais les DAB/GAB postaux ont une croissance plus prononcée vers la fin de la période étudiée, notamment en 2022 où une forte augmentation est observée.

Pour les DAB/GAB bancaires, il y a eu une augmentation plus constante mais modérée en zones rurales. Par contre, pour les DAB/GAB postaux, bien que le nombre soit resté faible pendant plusieurs années, une augmentation significative est observée en 2022, atteignant 177, ce qui est supérieur à l'infrastructure bancaire rurale pour la même année (106).

Malgré les efforts que l'Algérie a mis pour garantir l'accès à des services financiers, mais l'éloignement géographique a des obstacles majeurs en termes de coûts et de temps de déplacement pour se rendre dans les institutions financières, limitant ainsi l'accès à ces services essentiels. Cela peut se traduire par une exclusion financière pour :

- La population de sud algérien
- La population des zones rurales

Si on compare entre l'infrastructure postale et l'infrastructure bancaire en Algérie on remarque que l'infrastructure postale en Algérie joue un rôle crucial dans l'inclusion financière, surtout dans les zones rurales, grâce à sa large couverture géographique et son accessibilité. En revanche, l'infrastructure bancaire, bien que concentrée dans les zones urbaines, offre une gamme plus diversifiée de services financiers et adopte plus rapidement les innovations technologiques. Une collaboration et une complémentarité entre ces deux infrastructures pourraient renforcer l'inclusion financière dans tout le pays, en combinant l'accessibilité de la Poste avec l'innovation et la diversité des services bancaires. Et c'est un projet que le ministre de la finance a lancé dernièrement « la banque postale » (Bouazza, 2024)

2.2 L'utilisation des services bancaires en Algérie

Après avoir examiné l'état de l'inclusion financière en termes d'accessibilité, il est crucial d'analyser l'utilisation des services bancaires pour évaluer la situation de l'inclusion financière

2.2.1 Taux de Bancarisation

Selon les dernières données disponibles, le taux de bancarisation reste relativement faible, avec une grande partie de la population qui n'a pas de compte bancaire.

Nemouchi, souligne que la banque mondiale avec le soutien financier de la fondation Bill et Melinda Gates réalise depuis 2011 la production de données la plus complète sur l'inclusion financière portant sur 140 pays (F, 2020). Les résultats de l'enquête publiés en 2017 concernant l'Algérie indiquent que le nombre d'adultes titulaires de comptes auprès des institutions formelles en pourcentage de la population adulte (plus de 15 ans) est de 43% (moyenne mondiale : 69%). En d'autres termes 57% de la population algérienne est exclue du système financier (Souilah, 2020)

Ces chiffres indiquent également qu'il reste une partie importante de la population non bancarisée, nécessitant des efforts continus pour améliorer l'accès aux services financiers, en particulier pour les chômeurs, les étudiants, la population de sud et les zones rurales.

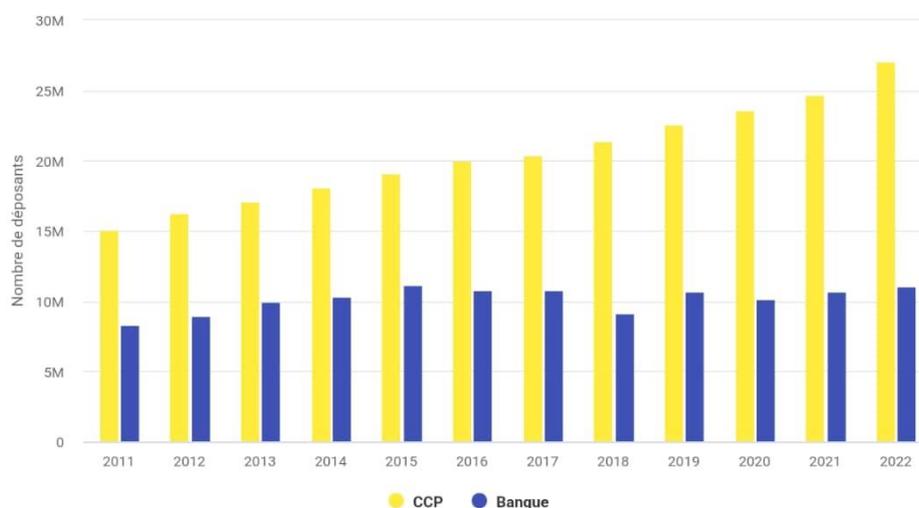
2.2.2 Épargne et Crédit

Mesurer l'accès et l'utilisation de l'épargne et du crédit est crucial pour évaluer et renforcer l'inclusion financière, car ces indicateurs reflètent non seulement la capacité des populations à gérer leur argent, mais aussi leur intégration dans le système financier.

2.2.2.1 Épargne et déposants

Présentant le bilan des prestations bancaires au titre de l'année 2022, Monsieur **Faid** a fait état de plus de 20 millions de comptes au niveau des banques dont 12 millions de comptes d'épargne, en sus de 27 millions de comptes courants postaux « CCP » (Le Ministre des Finances préside la cérémonie d'ouverture de la journée arabe de l'inclusion financière, s.d.) dépasse de loin celui des comptes bancaires, ce qui montre que la Poste algérienne joue un rôle crucial dans l'inclusion financière. Ces données illustrent la complémentarité entre les banques commerciales et la Poste algérienne dans l'amélioration de l'inclusion financière en Algérie.

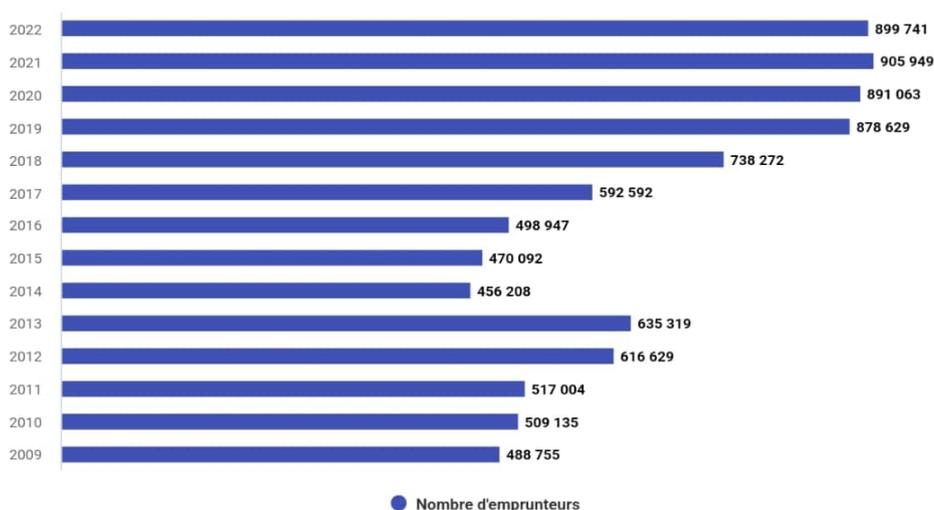
Tandis que les banques commerciales continuent de jouer un rôle essentiel dans l'épargne et les services financiers avancés, La Poste algérienne, ayant enregistré une augmentation de 10 millions de comptes depuis 2011, demeure un pilier essentiel pour l'accessibilité financière de base, particulièrement pour les populations rurales et marginalisées.

Figure N°11 : Évolution du nombre de déposants dans les banques et CCP de 2011 à 2022

Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de la banque centrale

2.2.2.2 Crédit

Le nombre d'emprunteurs accordés par les banques exerçant en Algérie, passant de 488 755 à 899 741 entre 2009 et 2022, ce qui est un indicateur positif en termes d'inclusion financière. Cette croissance significative de plus de 80% suggère une plus grande accessibilité aux services financiers et une augmentation de la confiance des consommateurs en les institutions bancaires. Cette augmentation s'explique par la volonté du pouvoir public à mener des efforts constants pour développer l'inclusion bancaire, notamment en facilitant l'ouverture de comptes et l'octroi de crédits, en particulier auprès des populations précédemment sous-bancarisées comme les jeunes, les femmes et les populations rurales.

Figure N°12 : Évolution du nombre d'emprunteurs au sein des banques de 2009 à 2022

Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de la banque centrale

2.3 L'utilisation des services proposés par les Technologies Financières (Fintechs)

Comme nous l'avons déjà souligné dans les sections précédentes, l'utilisation des services « FinTech » est un indicateur important de l'inclusion financière, car elle témoigne de l'accessibilité, de l'innovation et de l'adaptabilité du secteur financier à répondre aux besoins diversifiés de la population. En favorisant une plus grande accessibilité et une réduction des obstacles financiers, les Fintechs contribuent à créer une inclusion financière équitable pour toute la population

2.3.1 Paiements électroniques

L'usage des paiements électroniques, bien qu'en augmentation, reste limité en comparaison avec l'usage des paiements en espèces. Depuis octobre 2016 les Algériens peuvent désormais régler leurs achats en ligne par carte bancaire CIB. Dans un premier temps, ce service a été rendu accessible aux principaux fournisseurs de services :

- Sociétés de distribution d'eau,
- Sociétés d'énergie,
- Sociétés télécommunications,
- Compagnies d'assurances,
- Transport aérien et quelques organismes publics.

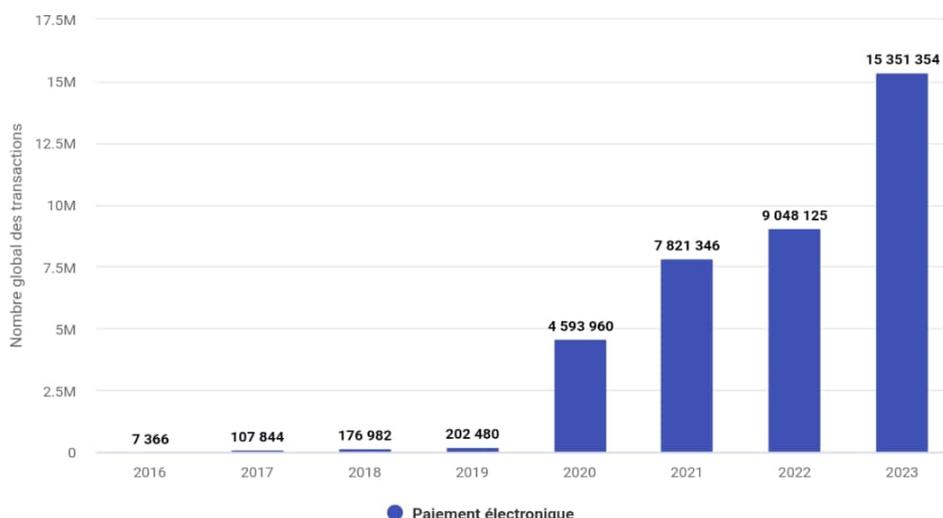
L'avènement de la crise sanitaire « le Covid-19 » en 2019 a bouleversé l'utilisation de l'e-paiement en Algérie. Aujourd'hui, 510 sites marchands acceptent ce mode de paiement en ligne. Au total, depuis le lancement de cette fonctionnalité, 41743842 transactions ont été enregistrées.

Le ministre de finance actuel a indiqué qu'il y avait plus de 14 millions de cartes au niveau des banques et d'Algérie Poste, tandis que le nombre des opérations de paiement via les terminaux de paiement électronique (TPE) a augmenté de 65.000 en 2016 à plus de 2 millions d'opérations en 2022. Par ailleurs, le nombre d'opérations e-paiement est passé de 7300 opérations en 2016 à 7,5 millions, avec plus de 340 commerçants en ligne inscrits dans le système de paiement interbancaire.

Le ministre a fait savoir que les banques s'emploient à commercialiser plusieurs produits et services en coordination avec les start-ups, citant entre autres produits : le téléphone portable et la e-wallet⁴¹, outre le lancement des banques numériques de nouvelle génération.

L'évolution de l'utilisation des « FinTech » en Algérie représente une opportunité significative de modernisation du système financier et de promotion de l'inclusion financière à travers le pays. En continuant à soutenir l'innovation, à renforcer les infrastructures numériques et à promouvoir l'éducation financière, l'Algérie peut s'engager sur la bonne voie.

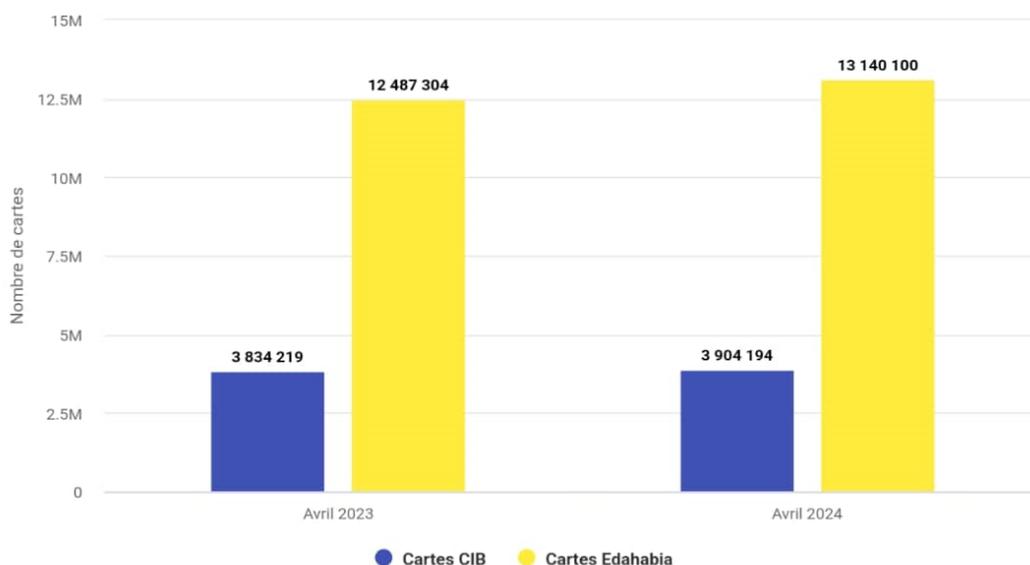
⁴¹ E-wallet est une application ou une plateforme électronique qui permet aux utilisateurs de stocker, de gérer et de transférer de l'argent de manière électronique

Figure N°13 : Évolution du nombre global des transaction e-paiement en Algérie de 2016 à 2023

Source : Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de de la GIE-monétique

2.3.2 Les cartes bancaires

En 2022, Selon le président du GIE Monétique, **Madjid Messaoudène**, le taux de bancarisation est évalué à 44%. Le nombre de cartes interbancaires en circulation avoisine les 11 millions. Cependant, a révélé le président du GIE Monétique, 30% à 40% seulement de cartes sont utilisées par les porteurs (Revue de presse, 17 Mars 2022)

Figure N°14 : Évolution du nombre global des Cartes CIB et Edahabia en Algérie entre avril 2023 et avril 2024

Source :

Établie par nous-mêmes à partir de statistiques de de la GIE-monétique

Le graphique représente le nombre de cartes bancaires et postaux « CIB et Edahabia » en Algérie en avril 2023 et en avril 2024. On constate que le nombre de cartes Edahabia est bien plus important que celui des cartes CIB. En avril 2023, il y avait 12 487 304 cartes Edahabia

contre 3 834 219 cartes CIB. En avril 2024, il y avait 13 140 100 cartes Edahabia contre 3 904 194 cartes CIB. Avec une augmentation de 652796 cartes d'une seule année pour la poste et que 69975 pour l'ensemble des banques.

On peut conclure que les cartes Edahabia sont plus populaires que les cartes CIB en Algérie. En effet, les cartes Edahabia, émises par la Banque d'Algérie, sont devenues un outil essentiel pour l'inclusion financière dans le pays. Leur large acceptation et leur accessibilité en font un choix de prédilection pour de nombreux Algériens, en particulier ceux qui n'avaient pas accès aux services bancaires traditionnels auparavant.

La poste algérienne joue également un rôle majeur dans cette inclusion financière. Avec son vaste réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire, la poste offre des services bancaires de base, tels que l'ouverture de comptes et les opérations de dépôt et de retrait, permettant ainsi à un plus grand nombre de citoyens d'accéder aux services financiers. Ce rôle de la poste en tant que pilier de l'inclusion financière en Algérie est primordial, notamment dans les régions reculées où les agences bancaires classiques sont moins présentes.

Contrairement aux banques, les institutions financières en Algérie doivent s'efforcer d'élargir davantage leur réseau de succursales, en particulier dans les zones rurales du pays. Cette expansion géographique est cruciale pour permettre à un plus grand nombre d'Algériens, y compris ceux vivant dans les régions éloignées comme la population de sud algérien, d'accéder plus facilement aux services bancaires. De plus, ces établissements devraient également revoir à la baisse leurs frais et commissions bancaires. En rendant leurs services plus abordables, ils pourront ainsi encourager et faciliter l'intégration financière de la population algérienne, notamment les catégories à revenus modestes qui peinent souvent à s'insérer pleinement dans le système bancaire traditionnel.

2.4 Les Obstacles à l'intégration financière en Algérie

Malgré les efforts déployés par le pouvoir algérien afin de moderniser et développer les services financiers, l'intégration financière en Algérie fait face à de nombreux défis, d'après les résultats obtenus, voici les principaux obstacles :

2.4.1 Manque d'Éducation Financière

De nombreux citoyens ne comprennent pas bien les services financiers disponibles, limitant ainsi leur capacité à les utiliser efficacement. (Banque Mondiale, 2020.)

2.4.2 Infrastructures financières restreintes dans les zones rurales

Les régions rurales manquent d'agences bancaires et de distributeurs automatiques, rendant l'accès aux services financiers difficile pour leurs habitants. (Union Postale Universelle, 2019.). Chose qui a été également constaté par nous-même en examinant la répartition du réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa, nous avons observé une centralisation notable des banques publiques et privées dans 3 communes : **Bejaia**, **El Kseur** et **Ouzellaguen**, laissant d'autres régions sous-desservies en services financiers.

2.4.3 Manque de confiance envers les institutions financières

Les Algériens sont généralement méfiants envers les établissements financiers formels, préférant les systèmes informels pour la gestion de leurs ressources. Cette méfiance trouve ses

racines dans l'histoire économique de l'Algérie, marquée par des périodes d'instabilité politique et financière. De nombreux Algériens se souviennent des crises bancaires passées et des difficultés qu'ils ont pu rencontrer pour accéder à leurs fonds ou obtenir des prêts auprès des banques traditionnelles. Cette hésitation à utiliser le système bancaire formel s'explique également par des facteurs culturels. Dans la culture algérienne, la confiance et les liens de proximité jouent un rôle essentiel dans les transactions financières. De ce fait, les Algériens préfèrent souvent se tourner vers des réseaux informels, tels que la famille, les amis ou les communautés locales, pour gérer leur argent. Ces systèmes officieux leur permettent de bénéficier d'une plus grande flexibilité, d'une meilleure confidentialité et d'un sentiment de sécurité accru. Malgré les efforts des autorités pour promouvoir l'inclusion financière et moderniser le secteur bancaire, la méfiance envers les institutions formelles reste ancrée dans la société algérienne. Ce phénomène représente un défi de taille pour le développement économique du pays, car il limite l'accès des citoyens aux services financiers et freine l'intégration du secteur informel dans l'économie officielle. (Banque d'Algérie, 2021).

2.4.4 Réglementations et bureaucratie complexes

Les procédures administratives pour accéder aux services financiers sont souvent excessivement complexes, ce qui décourage de nombreuses personnes de les utiliser. En effet, les différentes étapes à suivre, la quantité importante de documents à fournir, ainsi que les délais parfois longs pour obtenir une réponse, constituent autant d'obstacles qui freinent l'accès aux services bancaires, de crédit ou d'épargne. Cette situation est particulièrement problématique pour les populations les plus vulnérables, Ces dernières sont souvent découragées par la complexité des démarches et renoncent à utiliser les services financiers, les privant ainsi d'outils essentiels pour gérer leurs finances, épargner ou obtenir un financement (Fonds Monétaire International, 2020).

2.4.5 Faible adoption des technologies numériques

L'accès limité à Internet et aux compétences numériques, surtout dans les zones rurales et les régions les plus reculées, représente un défi important pour l'utilisation généralisée des services financiers en ligne et mobiles. Ce manque d'accès et de maîtrise des outils numériques constitue un frein majeur à l'inclusion financière de ces populations, qui se retrouvent ainsi exclues des avantages offerts par les nouvelles technologies bancaires et de paiement. Cette situation aggrave davantage les inégalités entre les zones urbaines et rurales, puisque les populations urbaines bénéficient plus facilement des innovations fintech comme les applications de gestion de comptes, les transferts d'argent en ligne ou les paiements par mobile. Sans une amélioration significative des infrastructures numériques et de l'éducation digitale dans les régions les plus reculées, il sera difficile de combler cet écart et de permettre à l'ensemble de la population d'accéder aux services financiers de manière équitable. (GSMA, 2019)

2.5 Initiatives gouvernementales pour surmonter les obstacles de l'inclusion financière

Dans l'objectif de favoriser l'accès aux services financiers et une inclusion financière responsable, les pays peuvent choisir une approche articulée autour d'axes interdépendants. Ces axes peuvent être résumés comme suit on va les résumer dans le tableau suivant (RAKHROUR Youcef, 2021) :

Tableau N°04 : les initiatives gouvernementales pour surmonter les obstacles de l'inclusion financière

| Les Initiatives | Explication |
|---|---|
| Stratégie Nationale pour l'Inclusion Financière | Le gouvernement recommande l'élaboration d'une stratégie nationale pour l'inclusion financière, basée sur une évaluation de l'offre et de la demande de services financiers. Cette stratégie doit être continue dans le temps et adaptable en fonction des progrès réalisés |
| Modernisation des Systèmes de Paiement | Une initiative vise à dématérialiser les paiements en encourageant l'utilisation des paiements électroniques pour remplacer l'argent liquide. Cela comprend le renforcement de l'infrastructure de télécommunications et la diversification des moyens de paiement électronique |
| Réforme des Systèmes Nationaux de Paiement | Des actions sont entreprises pour élargir la gamme des instruments de paiement, améliorer l'interopérabilité des infrastructures de paiement, et concevoir un régime de réglementation adapté au système national de paiement. |
| Renforcement de la Concurrence et Développement des Points d'Accès | Des mesures sont prises pour favoriser la concurrence entre les fournisseurs de services financiers et garantir des règles du jeu équitables. Cela comprend également le développement des points d'accès aux services financiers. |
| Protection des Consommateurs de Services Financiers | Des actions sont entreprises pour renforcer la protection des consommateurs de services financiers, y compris l'amélioration du cadre juridique et réglementaire, la divulgation d'informations transparentes et la mise en place de mécanismes de supervision efficaces |
| Éducation Financière | Le gouvernement s'engage dans des stratégies nationales d'éducation financière pour sensibiliser les individus aux concepts financiers et promouvoir leur participation à la vie économique et sociale |
| Collecte de Données sur l'Inclusion Financière | Des enquêtes et des bases de données sont mises en place pour surveiller et évaluer l'inclusion financière à l'échelle nationale, en s'appuyant sur des initiatives internationales telles que Global Findex ⁴² |

Source : synthétisé dans la revue de littérature « Rakhrou, Y et Beniles, B. la fintech : in levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie revue d'économie et statistique appliquée, 15(2) 305-308 »

Le ministre délégué chargé des start-up, Yacine Oualid, a annoncé la mise en place prochaine d'un cadre législatif pour lancer les banques virtuelles selon ses déclarations, le développement du nouveau cadre réglementaire a pour objectifs d'accroître l'attractivité et l'efficacité du secteur bancaire algérien et d'améliorer l'inclusion financière sur l'ensemble du territoire, notamment grâce à la décentralisation et à la diversification des services à faible coût, à l'instar du paiement mobile (Rizk, 2021).

⁴² Findex est une base de données mondiale qui mesure l'inclusion financière dans le monde. Lancé par la Banque mondiale,

Cette initiative reflète l'engagement du gouvernement algérien à promouvoir l'inclusion financière et à améliorer l'accès aux services financiers pour l'ensemble de la population.

Au terme de cette section, nous constatons que l'inclusion financière en Algérie progresse, mais des défis importants subsistent. Les initiatives gouvernementales, comme les banques virtuelles et l'extension des services postaux, montrent un fort engagement pour améliorer l'accessibilité financière. Toutefois, les infrastructures insuffisantes en zones rurales, la méfiance envers les institutions financières et les procédures administratives complexes restent des obstacles majeurs. Pour une inclusion financière équitable et durable, il est crucial de continuer à renforcer l'éducation financière et à promouvoir l'adoption des technologies financières.

A travers ce chapitre, nous avons d'abord exploré les concepts, l'importance et les objectifs de l'inclusion financière. Ensuite, nous avons expliqué les déterminants de l'inclusion financière, mettant en lumière sur les principaux piliers pour promouvoir une inclusion financière et la relation sa relation avec la fintech. Enfin, nous avons évalué l'Etat des lieux de l'inclusion financière en Algérie. L'inclusion financière est essentielle pour le développement économique et social, offrant à chacun la possibilité d'accéder aux services financiers de base. En Algérie, des progrès notables ont été réalisés ces dernières années pour améliorer l'accès aux services bancaires et financiers, notamment grâce à l'extension des services bancaires mobiles et des initiatives gouvernementales visant à promouvoir l'inclusion financière. Cependant, des défis subsistent, tels que la nécessité de renforcer l'infrastructure financière et d'améliorer la littératie financière parmi la population. Dans le chapitre suivant, nous examinerons l'impact des fintechs sur le l'inclusion financière en Algérie, en se concentrant sur le cas des banques de la wilaya de Bejaïa.

CHAPITRE III

***La contribution des Fin Tech à l'essor de l'inclusion
financière en Algérie : Cas du secteur bancaire de la
wilaya de Bejaia***

Chapitre III : La contribution des Fin Tech à l'essor de l'inclusion financière : Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia

Afin de mettre en pratique l'ensemble des connaissances acquises tout au long de notre cursus ainsi que dans les deux chapitres précédents portant sur la banque, les Fintechs et l'inclusion financière, ce chapitre vise à examiner la contribution spécifique des Fintechs à l'inclusion financière au sein du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia.

Cette analyse sera réalisée à travers un stage pratique au niveau de la Banque Nationale d'Algérie (BNA), mettant en lumière son état actuel et ses initiatives d'innovation. Ensuite, nous analyserons l'intégration des Fintechs au sein de la BNA et leur impact sur l'inclusion financière. Enfin, nous élargirons notre analyse à l'ensemble du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia, en nous basant sur une enquête à double volet, comprenant un questionnaire adressé aux banques de cette wilaya et un autre aux clients. L'objectif est d'évaluer la perception et l'acceptation des Fintechs par les institutions financières locales et les clients, ainsi que leur rôle dans la promotion de l'inclusion financière.

De ce fait, le présent chapitre est scindé en deux sections. La première portera sur la présentation de la BNA, un état des lieux des Fintechs au sein de la BNA, et la contribution de la BNA à l'essor de l'inclusion financière grâce aux Fintechs. Dans la deuxième section, nous présenterons notre enquête par un double questionnaire en premier lieu, puis nous procéderons à l'analyse et l'interprétation des résultats obtenus.

Section 1 : l'intégration des Fin Tech au sein de BNA

La Banque Nationale Algérienne (BNA), une institution financière publique de longue date en Algérie, s'est imposée grâce à sa fiabilité et sa sécurité. Pour répondre aux besoins changeants de sa clientèle, elle a développé diverses applications facilitant les transactions et offrant de nouveaux services. En outre, la BNA a introduit des cartes de crédit polyvalentes, permettant aux clients d'accéder à des services variés et de bénéficier d'une plus grande flexibilité dans la gestion de leurs comptes. Cette section porte sur la présentation de l'organisme d'accueil (la BNA), ainsi qu'une analyse de l'engagement de la BNA envers la modernisation de ses services.

1.1 Le déroulement du stage au sein de la BNA

Pendant notre stage à la Banque Nationale Algérienne (BNA), nous avons eu l'opportunité de plonger au cœur du secteur bancaire et d'explorer de près le fonctionnement interne d'une institution financière de premier plan en Algérie. Notre stage s'est déroulé entre mai et juin 2024, et il a été une expérience très enrichissante.

Dès notre arrivée à la BNA, nous avons été bien accueillis par une équipe dynamique et professionnelle, désireuse de partager ses connaissances et son expertise avec nous. Au cours de notre stage, nous avons eu accès aux différents services de la banque et à différentes

technologies intégrées dans les services bancaires, ce qui nous a permis d'appréhender les innovations en matière de services financiers.

Une partie importante de notre stage a été consacrée à la réalisation notre étude, ainsi, nous avons utilisé plusieurs méthodes de collecte de données, notamment les entretiens avec le directeur de la BNA (ANNEXE N°03) et les responsables des différents services.

Ces entretiens nous ont permis d'obtenir des informations précieuses sur les initiatives d'innovation de la BNA et sur son orientation vers la modernité. De plus, nous avons eu l'opportunité de discuter avec les employés de la BNA et d'échanger sur leur expérience et leur vision de l'intégration des Fintechs dans le secteur bancaire.

Notre stage à la BNA a été une expérience enrichissante, nous permettant d'apprendre davantage sur le secteur bancaire et de comprendre les enjeux liés à l'intégration des technologies financières en sein d'une banque.

1.2 Présentation de la banque nationale d'Algérie « BNA »

Avant de présenter notre lieu de stage à l'agence **BNA 588** de Bejaïa, il est impératif de commencer par une présentation de la Banque Nationale d'Algérie, en détaillant son réseau, ses objectifs et missions. Ainsi que son organisation

1.2.1 Réseau de la BNA

La BNA a élargi son réseau et met à la disposition de sa clientèle 235 agences implantées sur l'ensemble du territoire national, chapeautées par 21 Directions Régionales (DRE). Aujourd'hui, la BNA comprend

Tableau N°05 : Chiffres sur la Banque Nationale d'Algérie

| Les informations | En chiffre |
|---|---------------------|
| Collaborateurs | 5851 collaborateurs |
| Comptes Clientèles | 2639319 comptes |
| Agences dédiées à la finance islamique | 9 agences |
| Agences digitales | 32 agences |
| Cartes Inter Bancaires | 543772 cartes |
| Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) | 180 DAB |
| Guichets Automatiques de Banque (GAB) | 100 GAB |
| Guichets financement islamique | 68 guichets |
| TPE installés | 8000 TPE |
| Web marchand | 64 web |
| Chiffre d'affaires (CA) | 213,6 milliards DA |
| Produit Net Bancaire (PNB) | 84 651 Millions DA |
| Résultat Brut d'Exploitation (RBE) | 60 180 Millions DA |
| Résultat d'Exploitation (RE) | 56 986 Millions DA |
| Résultat Net | 59 206 Millions DA |

Source : établi par nous même à base de Site officiel de la BNA

1.2.2 Les missions

La BNA exerce toutes les activités d'une banque de dépôts. Elle assure notamment le service financier des groupements professionnels et des entreprises, en traitant toutes les opérations bancaires, de change et de crédit, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur. Elle peut notamment :

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursables à vue, à terme ou à échéance fixe, et émettre des bons et des obligations pour les besoins de son activité.
- Effectuer et recevoir tout paiement en espèces, par chèque, virements, domiciliation, lettres de crédit et autres services bancaires.
- Consentir sous toute forme des crédits, prêts ou avances, avec ou sans garanties.
- Exécuter, avec ou sans garantie, toute opération de crédit pour le compte d'autres institutions financières ou de l'État, répartir toutes les subventions sur fonds publics et en surveiller l'utilisation.
- Payer à la place du débiteur toutes créances, avec subrogation dans les droits et rang du créancier.
- Souscrire, escompter, prendre en pension ou acheter tout effet de commerce, bons, annuités et valeurs émises par le trésor public ou par les collectivités publiques ou semi-publiques, ainsi que tout engagement à échéance fixe transmissible à ordre résultant d'opérations effectuées par tout établissement et administration publique.
- Financer par tous moyens les opérations de commerce extérieur.
- Recevoir en dépôt tous titres et valeurs.
- Recevoir ou effectuer tous paiements et recouvrements de lettres de change, billets à ordre, chèques, warrants, coupons d'intérêts ou de dividendes, titres remboursables ou amortis, factures et autres documents commerciaux ou financiers.
- Louer des coffres et compartiments de coffres.
- Servir d'intermédiaire pour l'achat, la souscription ou la vente de tous effets publics, actions, obligations, et plus généralement, de toutes valeurs mobilières, ainsi que des métaux précieux.
- Procéder ou participer à la prise ferme, à la garantie, au placement ou à la négociation de toutes valeurs mobilières, soumissionner tout emprunt public ou autre, acquérir, aliéner ou nantir toutes valeurs mobilières, et assurer les services financiers de tout titre.
- Traiter toutes les opérations de change, au comptant ou à terme, et contracter tous emprunts, prêts, nantissements, et reports de devises étrangères.

1.2.3 Les objectifs de la BNA

L'interaction entre les fonctions bancaires et le monde des entreprises joue un rôle crucial dans l'évolution de l'économie du pays. En relation avec cette évolution, la BNA a pour objectifs de :

➤ **Financer l'Économie**

La BNA vise à maximiser sa rentabilité en collectant des ressources financières auprès des agents économiques pour les redistribuer sous forme de crédits en faveur du développement de l'économie. Elle joue ainsi un rôle essentiel d'intermédiation financière.

➤ **S'adapter aux Règles de Commercialisation**

La BNA doit ajuster ses relations avec sa clientèle commerciale, qui connaît déjà des changements profonds dans ses structures et son organisation, conformément aux règles de la commercialisation en vigueur.

➤ **Accroître sa Rentabilité**

La banque cherche à améliorer sa rentabilité en augmentant ses ressources, en développant ses activités de crédit et en promouvant ses services, ce qui peut indirectement renforcer davantage sa rentabilité.

➤ **Préserver ses Équilibres**

La BNA veille à maintenir ses propres équilibres financiers.

➤ **Respecter les Règles de Gestion Providentielle**

Elle s'engage à respecter les règles de gestion providentielle afin de contribuer à la création de monnaie, de crédit et de changes, ainsi qu'à créer les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale.

➤ **Soutenir, Conseiller et Accompagner les Bénéficiaires**

La banque s'engage à soutenir, conseiller et accompagner les bénéficiaires dans la mise en œuvre de leurs activités, notamment en ce qui concerne le montage financier de leurs projets et la phase d'exploitation.

➤ **Assurer le Suivi des Activités Réalisées par les Bénéficiaires**

Enfin, la BNA surveille attentivement les activités réalisées par les bénéficiaires, en veillant au respect des conventions et contrats qui les lient à l'ANGEM.

1.2.4 Organisation de la BNA

Les agences de l'établissement que constitue la BNA, sont classées selon le volume de l'activité qui est en fonction des pouvoirs conférés en trois catégories :

❖ **Les agences « principales »**

Elles ont pour mission :

- L'animation commerciale
- Étude et analyse des risques
- Opération de caisse
- Opération de commerce extérieur

- Caisse principale.

❖ **Agences de catégorie A et B**

- Elles ont la même structure que celle principale mais ne disposent pas de caisse principale.

❖ **Agences de catégorie C**

Traite les opérations suivantes :

- Opération de caisse et de commerce extérieur
- Opération de crédit et animation commerciale

En se référant à la lettre N°1741 du 10 novembre 1997, l'agence BNA 588 est une agence de catégorie «C » peuvent sous réserve du respect de la réglementation bancaire en vigueur d'effectuer toute Opération de la banque, au sens de la loi de la monnaie et du crédit.

L'objectif primordiales assignées par la direction générale est de :

- L'amélioration du système d'information de la BNA
- Le fonctionnement des réseaux d'exploitation
- La maîtrise des risques en matière d'octroi et gestion des crédits.

1.2.5 Présentation de l'organisme d'accueil : BNA l'agence « 588 »

L'agence d'accueil **BNA 588** est une agence principale de catégorie « C » de la Banque Nationale d'Algérie (BNA). Son siège est situé au « 4 place du 1er novembre - Bejaïa ville », Cette agence joue un rôle essentiel dans la desserte bancaire de la ville de Bejaïa et de ses environs. Dirigée par un directeur et un directeur adjoint, l'agence BNA 588 emploie une équipe de 8 fonctionnaires hautement qualifiés, chacun spécialisé dans un domaine particulier des services bancaires.

1.2.5.1 Organisation de la BNA l'agence « 588 »

Dans ce qui suit, nous allons présenter la hiérarchie au sein de la BNA l'agence « 588 ».

➤ **Le directeur d'agence**

Le directeur de l'agence a plusieurs missions au sein de son organisme : contrôle et suit le fonctionnement des comptes d'engagements de la clientèle par rapport aux lignes de crédit mises en place, contrôler les conditions mises en place et mobilisation des crédits octroyés, Veiller à la réalisation des objectifs, notamment en matière de distribution de crédit....

➤ **Directeur adjoint**

Le directeur adjoint chargé du front office anime, organise, suit, coordonne et contrôle quotidiennement les activités et tâches relevant de son compartiment dans le strict respect des textes et procédures.

➤ **Chef des produits monétique**

Suivre les dossiers de dépôt à terme, bons de caisse et leurs renouvellements ou remboursement.

Suivre l'évolution des placements par rapport au plan d'action commerciale et aux objectifs assignés à l'agence.

➤ **Juriste**

Émettre des avis juridiques aux différents compartiments de l'agence (instruction contentieuses), Prendre en charge les incidents de paiement et de fonctionnement de compte (saisie arrêt, avis à tiers détenteur, opposition etc....)

➤ **Chargé d'études**

Le chargé d'études analyse des dossiers de crédit étudie les dossiers de crédit présentés par les clients, à la lumière de critères économiques, financiers et autres définis par la banque et émet un avis motivé sur le niveau possible de financement.

➤ **Chef service de caisse**

Le chef de service caisse veille à la bonne exécution des opérations de caisse effectuées par et pour le compte de la clientèle dans le respect des instructions en vigueur

➤ **F. Caissier**

Le caissier est chargé d'assurer les mouvements de fonds de sa structure en veillant l'équilibre des liquidités qu'il a en dépôt.

➤ **Chef section moyens de paiement**

Veillez à la bonne exécution des opérations de télé compensation effectuées pour le compte de la clientèle dans respect des textes et instructions en vigueur.

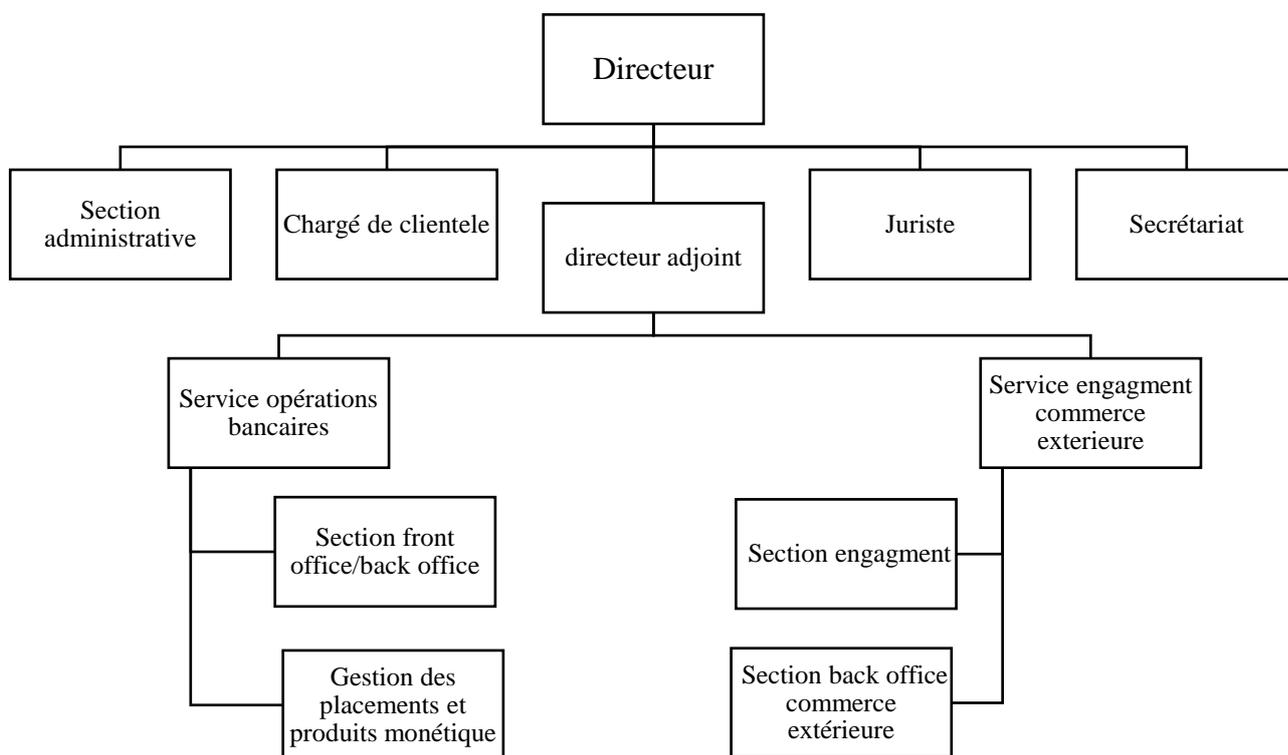
➤ **Chef service engagement**

Il a pour mission de superviser, de contrôler et de coordonner les opérations traitées par son service.

➤ **Chef de service commerce externe**

Il est responsable de toutes les activités relevant de son domaine de compétence. Supervise et contrôle et coordonne les opérations de commerce extérieur traitées dans le cadre des dispositions réglementaires et organiques en vigueur.

Figure N°15 : L'organigramme de l'agence BNA « 588 »



Source : Document interne de la BNA.

1.3 Les fintechs au sein de la BNA, un état des lieux

La BNA déploie des initiatives numériques pour moderniser ses services bancaires et satisfaire les demandes croissantes de sa clientèle. Au cours de notre stage à l'agence 588 de Bejaia, nous avons pu explorer ces projets technologiques en rencontrant le directeur de l'agence et les responsables de divers services. Les différents résultats auxquels nous sommes parvenus sont présentés ci-dessous.

1.3.1 BNA et sa relation avec les startups et les services fintechs

Le tableau ci-après récapitule les différents résultats des entretiens réalisés au sein de la BNA.

Tableau N°06 : Présentation les réponses de l'entretien

| Personne entretenue | La question | La réponse |
|--------------------------|---|--|
| Le directeur de l'Agence | La relation avec les startups fintechs | <p>La Banque Nationale d'Algérie (BNA) n'a pas encore établi de partenariats officiels avec des startups fintech. Cependant, depuis l'apparition de la pandémie de COVID-19 il y a maintenant quatre ans, la BNA a pris des mesures pour renforcer et développer ses services financiers à l'attention de sa clientèle. Pour ce faire, la BNA s'est dotée d'une équipe interne de développeurs et d'experts en technologies de l'information.</p> <p>Mais la BNA a établi des partenariats avec des entités gouvernementales dans le domaine du développement numérique, notamment avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Société de Services Bancaires (SSB) • La SATIM <p>La (BNA) n'a pas de partenariat formel avec des entreprises fintech. Cela s'explique principalement par les strictes mesures de sécurité que la banque a mises en place pour protéger les informations et les données de sa clientèle.</p> |
| | La relation avec les produits fintechs | <p>La BNA a adopté des services de la technologie financière depuis 2016. Depuis cette importante décision stratégique, elle a réussi à introduire et déployer une gamme diversifiée de nouveaux produits et services financiers innovants destinés à sa vaste clientèle à travers tout le pays. Cette initiative ambitieuse vise à rendre les services bancaires de la BNA plus adaptables et accessibles pour répondre aux attentes de ses clients, particuliers comme entreprises.</p> <p>En parallèle, la BNA s'est également fixée comme objectif de promouvoir activement l'inclusion financière numérique à l'échelle nationale. Cela passe par le développement d'outils et de solutions digitales permettant de faciliter l'accès aux services financiers, en particulier pour les populations vulnérables ou éloignées des agences bancaires traditionnelles</p> |

Source : établi par nous-même à l'aide de guise de l'entretien.

- **La Société de Services Bancaires (SSB)**

La SSB Créée par six banques publiques (BEA, BNA, CPA, la BADR, la CNEP et la BDL), la SSB a pour proposer des solutions de paiement et de services liés aux transactions

interbancaires et à la monétique, en vue de contribuer à la modernisation des technologies et des services bancaires.

- **La SATIM**

La SATIM fournit des solutions de paiement en ligne qui est un moyen sûr et simple de réaliser et de recevoir des paiements en toute sécurité. Elle gère également la plateforme de paiement en ligne.

1.3.2 Les services fintechs de BNA

Selon le chargé de clientèle, les services de technologie financière développés par la BNA peuvent être divisés en deux principales sections :

- **Banque à distance**
- **Banque à proximité**

1.3.2.1 Banque à Distance

La banque à distance regroupe l'ensemble des services bancaires accessibles en ligne, via le site web ou les applications mobiles de la BNA. Les clients peuvent ainsi effectuer diverses opérations bancaires à tout moment, depuis n'importe quel endroit, sans avoir besoin de se déplacer en agence.

➤ Les objectifs de Banque à distance

- Réduire la nécessité de se rendre physiquement dans une agence pour effectuer des opérations bancaires courantes.
- Assurer le traitement en temps réel des transactions pour une gestion instantanée des finances.
- Envoyer des alertes et des notifications en temps réel pour surveiller les activités suspectes et sécuriser les comptes.
- Diminuer les coûts associés aux transactions en ligne par rapport aux opérations effectuées en agence.
- Augmenter la satisfaction des clients en leur offrant une expérience utilisateur fluide et intuitive.

➤ Les produit et service de la Banque à Distance

Plusieurs produits et services sont proposé par la BNA, à savoir :

❖ E-BANKING « BNA.net »

Le service E-Banking de la BNA, appelé « bna.net », offre une connexion permanente à ses abonnés pour accéder à leurs comptes bancaires. Accessible 24h/7j via la plateforme web et mobile, il a été lancé en mars 2018 et a depuis évolué pour inclure de nombreuses fonctionnalités. Ce service a été développé en partenariat avec des entreprises spécialisées dans les technologies financières, « fintech ». La BNA a pris l'initiative de moderniser et de digitaliser ses services pour répondre aux besoins de sa clientèle et améliorer l'accessibilité de ses services.

❖ **Les opérations de E-Banking**

Les opérations de E-Banking de la BNA sont proposées sous deux packs, appelées « Net » et « Net+ ».

○ **PACK « NET »**

C'est un service qui est mis à la disposition des clients pour effectuer des opérations suivantes :

- Consultation des soldes et de l'historique des soldes de comptes.
- Consultation des mouvements de comptes.
- Consultation des cartes et des opérations monétiques.
- Recherche d'opérations sur le compte.
- Téléchargement et édition des relevés de comptes et du RIB.
- Service de messagerie.
- Service notification par SMS (selon la demande du client).

○ **PACK « NET+ »**

Le Pack « Net + » comporte les services du Pack « Net » auxquels s'ajoutent les services suivants :

- Virement ponctuel en intra de compte à compte du même client.
- Virement vers bénéficiaires domiciliés au niveau des agence BNA et chez les confrères.
- Virement de salaires pour les entreprises, hors client « EDI ».
- Prélèvement multiple sur les clients redevables (débiteurs) domiciliés au niveau des agences BNA et chez les confrères.
- Commande de chéquier et/ou de carte bancaire.
- Opposition sur carte.

Les services pack « Net » et « Net+ » nécessitent un abonnement au sein de la banque pour pouvoir en bénéficier. Cependant, la banque a également mis en place des services gratuits accessibles à tous les particuliers, même s'ils ne sont pas clients de la banque.

Tableau N°07 : Les services de E-Banking offerts à tous les particuliers

| Le service | Explication de service |
|--|---|
| Préouverture de compte en ligne | Ce service permet de procéder à la réouverture d'un compte bancaire en ligne et de prendre un rendez-vous fixe au niveau de l'Agence BNA afin de finaliser l'ouverture du compte |
| Demande de financement en ligne | Ce service permet de procéder à une demande de financement directement en ligne prendre un rendez-vous fixe au niveau de l'Agence BNA afin de de compléter le dossier et formaliser la demande de financement |
| Simulateur d'un crédit | Un outil est disponible pour tous ceux qui souhaitent simuler un crédit bancaire, que ce soit pour un prêt automobile, immobilier, locatif ou d'assurance. Ce simulateur calcule le montant du crédit, les mensualités, le taux d'intérêt et la durée du prêt |

Source : établi par nous-même à partir des résultats de l'entretien

❖ **E-Paiement**

Le service de E-paiement de la BNA est conçu pour offrir une expérience utilisateur sécurisée et fiable pour les transactions bancaires en ligne. En utilisant des technologies de vérification avancées, la BNA s'assure que les opérations de ses clients sont protégées contre les tentatives de fraude, tout en maintenant un niveau élevé de commodité et de simplicité. Le service e-Paiement permet à tous clients BNA détenteur d'une carte CIB de régler en ligne des achats et des facteurs tel que :

- Sonelgaz⁴³
- SEAAL⁴⁴
- AADL⁴⁵
- Mobilis et Djeezy⁴⁶

❖ **Avantages de E-PAIEMENT**

- Paiement des achats ou des facteurs n'importe où à n'importe quelle heure 24h/7j
- Eviter les lounge files d'attente et simplifier le paiement des redevances en quelques clics sans avoir à se déplacer
- Opérations sécurisées
- Services gratuits, aucune commission n'est facturée pour le paiement sur internet

⁴³Sonelgaz est l'acronyme de "Société Nationale de l'Électricité et du Gaz" en Algérie. Il s'agit d'une entreprise publique algérienne chargée de la production, du transport et de la distribution de l'électricité et du gaz naturel dans tout le pays, Créée en 1969.

⁴⁴ SEAAL Il s'agit d'une entreprise algérienne chargée de la gestion et de la distribution de l'eau potable ainsi que de l'assainissement dans la région d'Alger et ses environs

⁴⁵AADL Cette agence gouvernementale algérienne est chargée de la mise en œuvre de politiques visant à améliorer l'accès au logement pour les citoyens algériens

⁴⁶ MOBILIS ET DJEEZY Sont deux des principaux opérateurs de télécommunications en Algérie.

Tous ses avantages ont mise par la BNA afin de promouvoir l'utilisation de la technologie pour ses clients et le pousser à intégrer l'inclusion financière numérique avec des offres exceptionnelles

❖ **Wimpay-BNA**

Le « WIMPAY-BNA » est une solution de paiement sans contact, utilisable via le téléphone mobile, dont le fonctionnement est basé sur des codes-barres intelligents « QR-CODE ⁴⁷». Ce service est destiné aux clients de la banque abonnée a « bna.net », afin de leur permettre d'effectuer leurs opérations de virement et de paiement en dinars.

▪ **Fonctionnalités du service WIMPAY-BNA**

Le service WIMPAY-BNA est offert aux

- Client personnes phtisque (particuliers et ceux exerçant une profession libérale), associations et autres détenant d'un compte cheque
- Clients personnes morales (commerçants et entreprises) détenant un compte cheque

Tableau N°08 : Fonctionnalités du service WIMPAY-BNA

| Client particulier, professionnel et commerçant | Client d'entreprise |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Opération de payement basées sur des codes-barres intelligents- Opération de virements de compte à compte BNA- Demande de transfert d'argent entre client « utilisateurs de l'application »- Partage d'addition- Consultation de solde- Historique des transactions et des demandes de transferts argent | <ul style="list-style-type: none">- Opération de paiement Bassée sue des codes-barres intelligents en recouvrement des prestations du client entreprise- Consultation de solde- Consultation de l'activité. Des vendeurs- Historique des transaction effectuées |

Source : établi par nous-même à partir des résultats de l'entretien

❖ **BNA-TIC**

La Banque Nationale d'Algérie a créé son nouveau produit « BNA-TIC » en 2019, un Service de Banque-Mobile sous forme d'application. Destiné juste au client de BNA le service est payant avec un montant de 119da/mois

➤ **Fonctionnalités de BNATIC**

- Effectuer et programmation des virements de compte à compte au vers bénéficiaires.
- Consultation des comptes (épargne, courant et devise).

⁴⁷ QR-CODE Sont des codes-barres en deux dimensions qui peuvent être lus rapidement et facilement par les smartphones, les tablettes et d'autres appareils équipés de caméras.

- Consulter les opérations bancaires.
- Suivre le cours de change.
- Accéder aux soldes de comptes et à l'historique des soldes.
- Consulter le numéro d'identification bancaire RIB.⁴⁸
- Consultation les cartes bancaires.
- Géo localisation des agences.

❖ **E-Trade BNA**

Le service « e-Trade BNA » est un service de consultation et de notifications des opérations de commerce extérieur « Swift⁴⁹ », ce service est destiné aux clients professionnels et entreprise de la banque, exerçant une activité de « commerce extérieure »

➤ **Fonctionnalités de E-Trade BNA**

- La domiciliation
- Le crédit documentaire « CREDOC »
- La remise documentaire « REMDOC »
- Le transfère livre
- Les garanties internationales

Tous ces services offerts par la BNA nécessitent une sécurité accrue. C'est ce que souligne le chargé de crédit interrogé dans (l'annexe 1, à la question 3). La BNA accorde une grande importance à la sécurité de ses produits et services financiers, et de la nécessité de protéger les données sensibles de ses clients et de garantir la sécurité de leurs transactions, la banque a mis en place un système de sécurité appelé SMS-OTP

❖ **SMS-OTP**

Le système **SMS-OTP** « One-Time Password ». Ce service permet aux clients d'effectuer des opérations bancaires en toute sécurité grâce à l'utilisation d'un code unique envoyé par SMS sur leur téléphone mobile. Chaque fois qu'un client souhaite réaliser une transaction, il doit saisir ce code d'authentification à usage unique, empêchant ainsi tout accès non autorisé à son compte.

La BNA démontre son engagement à offrir à sa clientèle des services financiers fiables et sécurisés, renforçant ainsi la confiance de ses clients dans ses produits et dans l'institution bancaire dans son ensemble.

1.3.2.2 La banque à proximité

Les services technologiques de la banque à proximité regroupent toutes les fonctionnalités bancaires disponibles localement, notamment :

⁴⁸ RIB est un ensemble de numéros et de lettres qui identifient de manière unique un compte bancaire

⁴⁹SWIFT fournit un réseau sécurisé et standardisé pour les transactions financières internationales entre institutions bancaires et financières dans le monde entier.

❖ **La carte de retrait/paiement et d'épargne inter bancaire**

La carte « CIB » est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo « CIB » de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte, on y retrouve le logo de la banque émettrice de la carte elle permet aux clients d'effectuer, sur tout le territoire national, le paiement des achats de biens et de services auprès des commerçants et d'opérer des retraits d'espèces sur l'ensemble des distributeurs automatiques de billets de banque installés sur le territoire national. Plusieurs types de carte sont proposés à la clientèle

Tableau N°09 : les cartes « CIB » offertes par la BNA

| Catégories | Gamme de cartes |
|---------------------|-----------------------|
| Particuliers | Classique |
| | Gold |
| | Elite |
| | Prépayé |
| Affaire | Pro-Classique |
| | Pro-Gold |
| | Entreprises-Classique |
| | Entreprise-Gold |
| | Elite |

Source : établi par nous-même à base d'un circulaire de BNA

❖ **Agences digitales**

Sont dotées d'un espace réservé aux automates « DAB » et « GAB », disponible 24h/24 et 7j/7 et d'un espace digital, elles offrent, également, à la clientèle un second espace assurant plusieurs services grâce à des tablettes tactiles :

- La réalisation de simulation de crédit, de financement et d'assurance
- L'accès à la plateforme e-Paiement
- La consultation du site web de la Banque
- Ainsi que la communication en live avec un chargé de clientèle qui répond aux questions et demandes d'orientation de la clientèle par Visioconférence.

❖ **Le distributeur automatique de billets de banque « DAB »**

Le DAB est un automate qui permet aux détenteurs de la carte « CIB » d'effectuer les opérations de retrait dispense ainsi que la consultation du solde compte.

❖ **Le guichet automatique de banque « GAB »**

Le guichet automatique de banque « GAB » est un automate qui permet aux détenteurs d'une carte « CIB » d'effectuer les opérations suivantes : retrait d'espèces, consultation du solde de compte, consultation des dix (10) dernières opérations, consultation du relevé d'identité bancaire « RIB », commande de chéquier, virement de compte à compte, versement d'espèces,

remise de chèque, adhésion au service paiement en ligne, ainsi que les opérations sur le livret épargne électronique.

❖ **Le terminal de paiement électronique « TPE »**

Est un équipement spécifique, qui permet aux détenteurs de la carte « CIB » d'effectuer le paiement e ses achats ou présentation chez un commerçant, rapidement et en toute sécurité

❖ **Le terminal virtuel de paiement « TVP »**

C'est une interface web sécurisé qui est configurée sue le site du commerçant ou du grand facturier, permettant la réalisation de paiement sur internet effectuée au moyen de la carte interbancaire.

Tableau N°10 : Les opérations des services technologie de la banque a proximité

| L'opération | GAB | DAB | TPE | TVP |
|--|-----|-----|-----|-----|
| Paiement et achat | / | / | X | X |
| Retrait d'espèces | X | X | / | / |
| Cash-advance | / | / | X | / |
| Retrait et versement espèce | X | X | / | / |
| Consultation de solde | X | X | / | / |
| Consultation du relevé d'identité bancaire « RIB » | X | / | / | / |
| Commande d'un chéquier | X | / | / | / |
| Virement compte à compte | X | / | / | / |
| Les opérations sur le livret épargne électronique | X | / | / | / |
| Adhésion au service enligne | X | / | / | / |

Source : établi par nous-même à base d'un circulaire de BNA

1.3.3 Les futurs produits financiers numériques de la BNA

A guise de l'entretien avec le chargé de crédit qui a souligné que la direction générale à partager avec aux des info-express concernant le futur service de BNA qui est une nouvelle plateforme digitale avec des nouvelle fonctionnalité.

➤ **Plateforme « digitale banque »**

C'est une offre commerciale intelligente qui permet de reconnaître les besoins de la clientèle par type de segment et de proposer des produits complémentaires. En effet, en plus de la possibilité d'avoir une vision globale et synthétisée des soldes et des opérations, cette nouvelle version est capable de rediriger le client pour l'inciter à s'équiper davantage, notamment en matière de comptes, de cartes et de services digitaux (Wimpay-BNA).

Dotée de nouvelles technologies, notamment en matière de IA (Intelligence Artificielle), afin d'optimiser l'expérience client, la nouvelle plateforme de la Banque Digitale, permet à l'utilisateur de s'informer sur l'offre commerciale de la Banque, en Interaction avec la boîte de dialogue intelligente « Chat boat ».

La nouvelle version de cette plateforme contient également trois nouveaux services de virement, à savoir :

- **Le virement ponctuel Easy transfert** : pour les clients particuliers en pack net+, leur permettant d'effectuer des virements de leurs compte épargne vers leurs comptes BNA (chèque ou prepaid, abonnés sur e-Banking).
- **Le virement permanent PermaVir** : pour tous les segments, permettant, quant à lui, de programmer des virements permanents en intra et en interbancaire, avec choix du montant, de la périodicité et de la durée.
- **Virement de masse** : la saisie des virements multiples directement sur la plateforme vers les bénéficiaires

En plus de ces fonctionnalités, la nouvelle plateforme de la Banque Digitale propose à l'utilisateur une autre option lui permettant de visualiser l'ensemble de ses cartes et de ses opérations monétiques effectuées par chaque carte.

Le développement de cette nouvelle plateforme s'inscrit dans le cadre de la stratégie de la Banque visant (intégration des nouvelles technologies de l'information et de la Communication dans l'offre commerciale visant l'optimisation de l'expérience client et l'amélioration de la qualité de service et la modernisation de la banque.

1.4 La Contribution de la BNA à l'Inclusion Financière en Algérie

L'inclusion financière, qui vise à assurer l'accès équitable aux services financiers pour tous, revêt une importance cruciale dans le développement économique et social. Au sein de la Banque Nationale d'Algérie « **BNA** », l'inclusion financière et l'inclusion financière numérique sont des priorités essentielles pour répondre aux besoins variés de sa clientèle et promouvoir une accessibilité élargie aux services bancaires. En ce sens, la réalisation de statistiques sur l'évolution de l'inclusion financière et de l'inclusion financière numérique au sein de la « **BNA** » permettrait d'évaluer l'efficacité des initiatives mises en place

1.4.1 LA BNA et l'inclusion financière

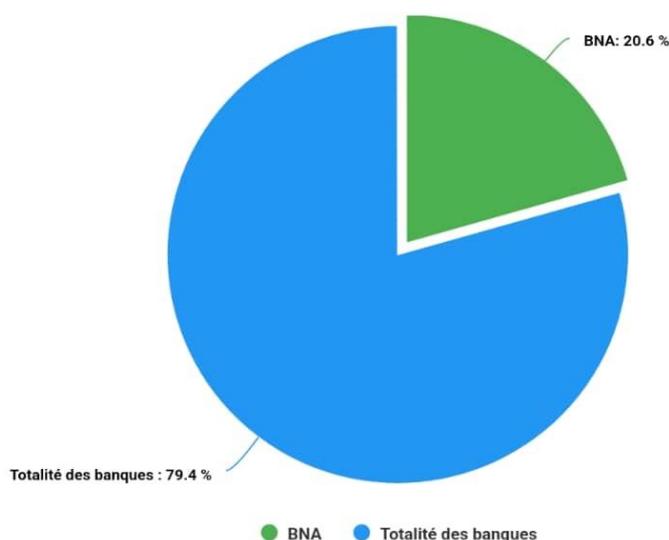
Nous avons recueilli des données statistiques sur la part de marché de la BNA dans le système bancaire algérien, spécifiquement en termes de nombre de comptes. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous, illustrant l'importance de la BNA au sein du secteur bancaire national

Tableau N°11 : Analyse de la Contribution de la BNA au Système Bancaire

| Banque | Année | 2022 |
|--|-------|------------------------------|
| Banque nationale d'Algérie | | 2,478,493 comptes bancaires |
| Totale Banques | | 12,023,128 comptes bancaires |
| La Contribution de la BNA au système bancaire en % | | 20.614% |

Source : établi par nous meme a base des informations collectées sur le site de BNA

Figure N°16 : Analyse de la Contribution de la BNA au Système Bancaire



Source : établie par nous-même à partir du tableau précédent

➤ **Part de Marché**

La Banque nationale d'Algérie (BNA) possède 2,478,493 comptes bancaires, ce qui représente environ 20,614% du total des 12,023,128 comptes bancaires de l'ensemble des banques. Cela indique que la BNA a une part importante dans le système bancaire algérien.

➤ **Accès aux Services Financiers**

La BNA joue un rôle crucial dans l'accès aux services financiers pour la population. En tant que banque publique, elle a l'obligation de servir des segments de la population qui peuvent être négligés par les banques privées, notamment en milieu rural et parmi les populations à faible revenu. La banque offre une gamme étendue de produits financiers, allant des comptes courants et des comptes d'épargne aux prêts personnels et aux prêts immobiliers, facilitant ainsi une large inclusion financière.

1.4.2 La BNA et l'inclusion financière numérique

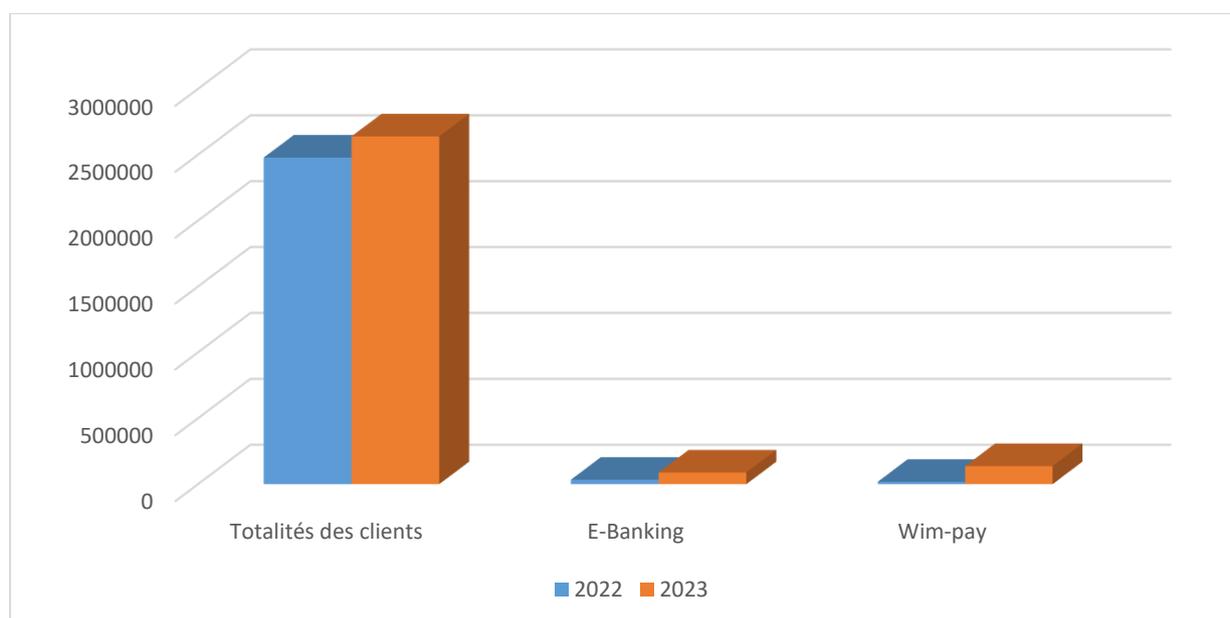
Afin de mieux comprendre l'utilisation des services de « banque à distance » par les clients de la banque, nous avons recueilli des données statistiques représentatives de leur engagement avec les applications numériques. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous

Tableau N°12 : Statistique sur l'utilisation des services de « banque à distance » par rapport la totalité des clients

| Années | 2022 | 2023 | Evolution |
|---|---------------------|----------------------|------------------|
| Totalités des dépositeurs de compte | 2,478,493 clients | 2,639,319 clients | +160,826 clients |
| Clients Abonnés Wimpay-BNA | 18,079 utilisateurs | 137,228 utilisateurs | +119,149 clients |
| Clients Abonnés Wimpay-BNA par rapport la totalité des clients en % | 0.729% | 5.199% | +4.47% |
| Clients Abonnés en E-Banking | 33,545 utilisateurs | 88,805 utilisateurs | +55,260 clients |
| Clients Abonnés E-BANKING par rapport la totalité des clients en % | 1.535% | 3.364% | +1.829% |

Source : Établi par nous-mêmes à partir des données publiées sur le site de la BNA.

Figure N°17 : Statistique sur l'utilisation des services de « banque à distance » par rapport la totalité des clients



Source : établie par nous-même à partir du tableau précédent

D'après les données de ce tableau, la totalité des dépositeurs de compte a augmenté de manière significative, avec une hausse de 160,826 clients, soit une progression de 6,488% par rapport à l'année précédente. Ce chiffre est particulièrement impressionnant et témoigne des efforts considérables déployés par la Banque Nationale d'Algérie (BNA) pour promouvoir l'inclusion financière dans le pays

Également, le nombre d'utilisateurs de l'application WIMPAY-BNA a augmenté de 119 149, ce qui équivaut à une croissance de +759 046 % en une seule année. Cette forte augmentation témoigne de la popularité croissante de l'application et de la confirmation de son fonctionnement et de son utilité. Cependant, malgré cette croissance significative, le nombre d'utilisateurs de l'application WIMPAY-BNA par rapport à l'ensemble des clients reste relativement faible qui ne dépasse pas les 6% en 2023 et de 3.364 de e-Banking. Ce qui constitue un indicateur que la clientèle dans son ensemble n'est pas encore pleinement engagée dans l'inclusion financière numérique.

Les raisons de la faible utilisation des services bancaires à distance

Les raisons de la faible utilisation des services bancaires à distance chez la BNA, selon le responsable du service monétique, sont les suivantes :

- Les clients de la BNA ne font pas confiance à la technologie bancaire à distance. Habités aux modes de paiement traditionnels, ils restent réticents à adopter les nouvelles solutions numériques offertes par leur banque. Cette méfiance envers le numérique est courante parmi les clients algériens.
- Ils préfèrent le paiement en espèces, qui reste le moyen de transaction le plus répandu dans le pays. La culture du paiement en cash est encore très présente.
- Les clients abonnés à E-Banking sont moins nombreux que ceux abonnés à WIMPAY en raison des frais mensuels de 112 DA pour le E-Banking, alors que WIMPAY est totalement gratuit.

Nous pouvons dire, d'après cette analyse que la mentalité et les habitudes des clients algériens constituent un frein majeur à l'adoption des services bancaires à distance et à l'intégration de l'inclusion financière numérique.

La Banque Nationale d'Algérie, détenant une part de marché significative de 20,6%, joue un rôle central dans le paysage financier algérien. Ses initiatives visant à favoriser l'inclusion financière ont eu un impact positif, élargissant l'accès aux services financiers indispensables à une plus grande partie de la population. Toutefois, malgré ces avancées, l'adoption limitée de ses services financiers numériques, notamment les fintechs, suggère que la clientèle n'est pas pleinement intégrée dans l'inclusion financière numérique. Pour poursuivre sa mission d'inclusion et d'innovation, la BNA devra intensifier ses efforts pour promouvoir l'adoption des fintechs et garantir que tous les segments de la société bénéficient des progrès technologiques dans le secteur financier.

1.5 Les stratégies mises en œuvre par la BNA pour promouvoir l'inclusion financière

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) a mis en place de diverses stratégies ambitieuses pour promouvoir l'inclusion financière et répondre aux besoins variés de sa vaste clientèle. Face aux défis complexes de la digitalisation rapide et de l'évolution des habitudes de consommation des services bancaires, la BNA s'efforce résolument d'intégrer des technologies modernes de pointe et de développer une gamme de services financiers accessibles et adaptés à tous les segments de la population.

Ce point explore en détail les initiatives spécifiques et innovantes de la BNA visant à élargir significativement l'accès facilité aux services financiers, à renforcer davantage la confiance et l'adoption des solutions numériques par les clients, et à encourager activement l'utilisation de nouvelles pratiques bancaires plus modernes et efficaces.

- **Distribution gratuite systématique de cartes "CIB" :** Lors de l'ouverture d'un nouveau compte, la BNA offre désormais gratuitement et automatiquement une carte "CIB" à tous ses clients, facilitant ainsi l'accès et l'utilisation des services bancaires.
- **Mise en place ambitieuse d'un réseau élargi d'agences digitales innovantes :** Pour répondre aux besoins des clients qui n'utilisent pas ou maîtrisent difficilement les téléphones portables et les technologies numériques, la BNA a établi un maillage de nombreuses agences digitales conviviales à travers tout le pays.
- **Automatisation intégrale des comptes épargne :** Désormais, les comptes épargne sont entièrement automatisés grâce à l'introduction d'une carte spécifique appelée "épargne+", éliminant ainsi complètement le besoin d'un traditionnel carnet d'épargne.
- **Gratuité du service WIM-PAY pour encourager son adoption :** Afin de stimuler activement l'utilisation de ce service de paiement mobile innovant, la BNA l'offre désormais gratuitement à l'ensemble de sa clientèle.
- **Service « IHTIYATI » :** Ce service est destiné aux contribuables, entreprises publiques et privées, et professionnels pour le paiement en ligne de leurs redevances fiscales. Les clients de la banque titulaires de comptes de chèques ou de comptes courants peuvent souscrire à ce service pour constituer la provision nécessaire au règlement de leurs redevances fiscales par différents moyens de paiement.
- **Éducation financière :** La BNA mène des initiatives d'éducation financière à l'échelle nationale pour mieux informer et outiller ses clients sur les différents aspects de la gestion de leurs finances personnelles. Elle organise régulièrement des ateliers, des conférences et des campagnes de sensibilisation pour aider les particuliers à mieux comprendre les produits et services bancaires, L'objectif est de permettre à chacun d'acquérir les compétences nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées et atteindre ses objectifs à court et long terme. Ces programmes d'éducation financière s'adressent à un large public, des jeunes adultes aux seniors, afin de promouvoir une culture de la gestion prudente et avisée de l'argent.

En termes de cette section on distingue que La BNA favorise l'inclusion financière en offrant des cartes bancaires gratuites, en créant des agences digitales, en automatisant les comptes épargne, en proposant des services en ligne gratuits, et en organisant des programmes d'éducation financière. Ces actions visent à moderniser les services bancaires et à encourager l'utilisation des technologies numériques par les clients.

La BNA a su se positionner à l'avant-garde des innovations technologiques dans le secteur bancaire algérien. Elle a notamment investi massivement dans le développement de solutions numériques de pointe, telles que des applications mobiles intuitives, des services bancaires en ligne sécurisés..., Ces efforts visent à offrir à ses clients une expérience bancaire fluide, personnalisée et à la pointe de la technologie.

La BNA collabore étroitement partenaires technologiques local de premier plan afin d'accélérer l'adoption des innovations financières dans le pays. Cette approche lui permet non seulement de renforcer sa position de leader, mais aussi de contribuer activement à la transformation numérique du secteur bancaire algérien dans son ensemble.

Des défis persistants en termes d'infrastructure technologique sous-développée par rapport aux services offerts doivent être relevés. Cette situation peut entraîner des problèmes lors de l'utilisation des services par les clients, des interruptions de service ou des dysfonctionnements. Il est donc crucial pour la **BNA** d'améliorer son infrastructure technologique, en investissant dans des systèmes informatiques plus performants et plus stables, afin de garantir une expérience utilisateur optimale et de maintenir la confiance de sa clientèle.

En ce qui concerne l'inclusion financière, la BNA se positionne comme un acteur majeur en Algérie, avec un taux de bancarisation nettement **20.6%** supérieur à celui de nombreuses autres banques du pays.

Cependant, en ce qui concerne l'inclusion numérique, des efforts supplémentaires sont nécessaires, étant donné que seulement **6%** de la clientèle utilise actuellement les services bancaires numériques proposés par la BNA.

Cette faible adoption des services en ligne est souvent due à la méfiance de certains clients à l'égard des nouvelles technologies, ainsi qu'à un manque d'éducation financière et de sensibilisation aux avantages des canaux digitaux. Ainsi, la **BNA** doit intensifier ses efforts de formation et de communication pour promouvoir l'inclusion numérique et l'éducation financière parmi sa clientèle, en mettant l'accent sur les bénéfices en termes de commodité, de rapidité et de sécurité des transactions bancaires en ligne.

Section 2 : La contribution des fin Tech à l'essor de l'inclusion financière, Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia (enquête par questionnaire)

Dans cette section, nous examinons comment les Fintechs contribuent à l'inclusion financière dans le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia, en nous basant sur deux questionnaires que nous avons réalisés, l'un destiné aux banques locales et l'autre à leurs clients. Nous commencerons par expliquer comment nous avons mené ces enquêtes, puis nous analyserons les résultats pour mieux comprendre l'impact des Fintechs sur l'inclusion financière dans la région.

2.1 Présentation de l'enquête et élaboration des questionnaires

L'enquête par questionnaire que nous avons menée s'inscrit dans le cadre de notre recherche sur la contribution des Fintech à l'essor de l'inclusion financière en Algérie : Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia. Cette enquête visait à recueillir des données auprès des directeurs des agences bancaires de la wilaya de Bejaia ainsi que des clients de ces banques. Notre objectif était d'explorer comment les Fintech peuvent favoriser l'inclusion financière dans cette région spécifique de l'Algérie, en examinant les pratiques, les perceptions et les besoins des acteurs du secteur bancaire et des clients.

2.1.1 Objectif de l'enquête

L'objectif principal de notre enquête par questionnaire est d'explorer comment les Fintech peuvent favoriser l'inclusion financière au sein du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia. À travers cette étude, nous cherchons à comprendre comment les nouvelles technologies financières contribuent à rendre les services bancaires plus accessibles et inclusifs pour l'ensemble de la population, en particulier pour les segments traditionnellement exclus du système financier. Nous nous intéressons également à la perception des directeurs des agences bancaires de la région ainsi que des clients à l'égard des Fintech, et à leur impact sur les pratiques bancaires traditionnelles.

2.1.2 Elaboration de questionnaire

Dans les points suivants, nous allons présenter la structure des questionnaires de notre enquête.

➤ Le questionnaire adressé aux banques

Le questionnaire est composé de huit axes principaux, constitués principalement de questions fermées et préformées. Ces axes visent à explorer en détail les différents aspects de la transformation numérique du secteur financier algérien et l'impact des Fintechs dans ce processus.

- Intégration et utilisation des technologies financières
- Collaboration avec les fintechs
- Technologies fintech prometteuses
- Les fintechs et la réglementation
- Impact des fintechs sur les clients
- Les fintechs et l'inclusion financière

L'objectif principal du questionnaire est de recueillir un maximum d'informations sur les différents domaines liés aux fintechs, dans le but de dresser un portrait précis de leur contribution à l'essor de l'inclusion financière dans le secteur bancaire de la wilaya de Bejaïa. Cette étude vise à analyser en profondeur les impacts des innovations technologiques sur l'accessibilité et la diversité des services financiers proposés à la population locale.

➤ Le questionnaire adressé aux particuliers

Le questionnaire est composé de cinq axes principaux, constitués principalement de questions fermées et préformées. Ces axes permettent de structurer le questionnaire en ligne de manière à obtenir des informations pertinentes et détaillées sur l'utilisation des fintechs et des services bancaires numériques par les clients.

- Les informations personnelles des particuliers
- Utilisation des Services Bancaires en Ligne
- Niveau de Connaissance et utilisation des Fintechs
- Suggestions et Attentes des Clients vis-à-vis des Fintechs
- Profil des Personnes sans Compte Bancaire

Dans l'ensemble, ce questionnaire vise à recueillir un maximum d'informations détaillé de l'adoption des services financiers numériques par les clients, afin d'identifier la place des fintechs au sein de la population de la wilaya de Bejaïa

2.1.3 Le déroulement de l'enquête

Dans les points suivants, nous allons présenter le déroulement de notre enquête par questionnaire concernant le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia et se clients.

➤ Le questionnaire adressé aux banques

Après avoir soigneusement réfléchi à la meilleure approche, nous avons décidé d'organiser la distribution de ce questionnaire sur une période d'un mois, précisément du 1er mai 2024 au 31 mai 2024. Chaque jour durant ce mois, nous nous sommes rendus dans les différentes agences pour remettre personnellement les questionnaires aux directeurs. Cela nous a permis d'avoir des échanges directs avec eux et de répondre à leurs questions. Afin de garantir une collecte efficace des questionnaires remplis, nous avons prévu une phase de récupération s'étalant sur une période allant de trois à cinq jours après la distribution initiale dans chaque agence.

➤ Le questionnaire adressé aux particuliers

Le questionnaire a été mis en ligne le 25 avril 2024 pendant une durée de 20 jours pour atteindre une plus large audience et faciliter la collecte de données. Les participants sont invités à répondre aux questions à leur convenance, en utilisant un lien de questionnaire en ligne. Cette méthode nous a permet de recueillir des réponses plus diversifiées et d'atteindre les particuliers qui ne pourraient pas aller aux agences bancaires.

2.2 L'analyse et l'interprétation des résultats de l'enquête menée auprès des banques

A travers ce point, nous présentons une analyse des données recueillies à partir des questionnaires adressés aux directeurs des agences bancaires et aux clients. Ces réponses offrent un aperçu approfondi des tendances, des perceptions et des expériences concrètes liées à l'intégration des technologies financières dans les services bancaires traditionnels. En analysant ces données, nous cherchons à mieux comprendre le rôle des Fintech dans la promotion de l'inclusion financière au sein du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia.

2.2.1 L'analyse des résultats du questionnaire adressés aux banques

Nous allons débiter par examiner attentivement les résultats de l'enquête réalisée auprès des banques de la wilaya de Bejaia.

Présentation de l'échantillon de l'enquête

Tableau N°13 : Les banques est-elle publique ou privé

| Type de banque | Nbr de questionnaires distributeur | Nbr de questionnaires récupéré | Taux de réponse |
|------------------|------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Banques publique | 7 | 5 | 71,5% |
| Banques privées | 10 | 6 | 60% |
| Totale | 17 | 11 | 65% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

L'analyse du tableau nous renseigne sur la répartition des banques et le taux de réponse à l'enquête :

- Notre enquête a porté sur un total de 17 banques dans la wilaya de Bejaia, comprenant à la fois des banques publiques et privées.
- Parmi les 7 banques publiques sollicitées, 5 ont répondu à notre enquête, ce qui représente un taux de réponse de **71,5%**.
- Pour les 10 banques privées interrogées, 6 ont répondu, équivalant à un taux de réponse de **60%**.
- Globalement, sur les 17 banques contactées, 11 ont répondu à notre enquête, ce qui donne un taux de réponse global de **65%**. Nous jugeons que ce dernier est présentatif

Cette répartition montre une participation généralement positive des banques à notre enquête, bien que les banques publiques aient montré un taux de réponse légèrement plus élevé que les banques privées. Cela démontre un intérêt marqué des institutions financières de la région pour notre étude. Néanmoins, il est également important de noter que 6 banques n'ont pas répondu à notre enquête, ce qui soulève des questions sur les raisons de cette non-réponse.

Axe 1 : Intégration et utilisation des technologies financière

Dans cet axe, nous allons examiner l'intégration et utilisation des technologies financière, c'est-à-dire depuis quand ils ont été adoptés, les obstacles rencontrés, ainsi que les services les plus populaires.

Tableau N°14 : Date de mise en service de la technologie au sein des banques

| Date de mise en service Type banque | Moins d'un an | 1 à 3 ans | 3 à 5 ans | Plus de 5 ans |
|--|---------------|--------------|---------------|---------------|
| Banque privée | / | / | 2 | 4 |
| Banque publique | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Total | 1 | 1 | 3 | 6 |
| Total en % | 9.09% | 9.09% | 27,27% | 54,54% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

D'après les le tableau ci-dessus, il apparaît clairement que les banques privées sont en tête, avec 66% d'entre elles ayant commencé à intégrer des produits financiers technologiques il y a plus de 5 ans, et 44% entre 3 et 5 ans. Pour les banques publiques, 40% ont adopté ces

produits il y a plus de 5 ans, 20% entre 3 et 5 ans, 20% entre 1 et 3 ans, et 20% depuis moins d'un an. Ces résultats montrent que la majorité des banques ont commencé à proposer des produits financiers technologiques il y a plus de 5 ans.

Tableau N°15 : Les services proposés par les banques, leur popularité auprès des clients et les services envisagés pour adoption

| Les services/ résultat | Les services proposés | | Les services populaires | | Les services envisager | |
|-----------------------------|-----------------------|-------|-------------------------|--------|------------------------|--------|
| | Fréquence | Taux | Fréquence | Taux | Fréquence | Taux |
| Banque en ligne | 9 sur 11 | 81,8% | 6 sur 9 | 66.66% | 1 sur 3 | 33,33% |
| Application mobile bancaire | 11 sur 11 | 100% | 7 sur 11 | 63.63% | / | / |
| Paiements mobiles | 9 sur 11 | 81,8% | 6 sur 9 | 66.66% | 1 sur 3 | 33,33% |
| Services de prêt en ligne | 1 sur 11 | 9,1% | 0 sur 1 | 0% | 2 sur 10 | 20% |
| Virement électronique | 9 sur 11 | 81,8% | 6 sur 9 | 66.66% | 1 sur 3 | 33,33% |
| Portefeuilles électronique | 2 sur 11 | 18,2% | 0 sur 2 | 0% | 3 sur 9 | 33,33% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

Les résultats du tableau révèlent plusieurs tendances importantes concernant Les services proposés par les banques, leur popularité auprès des clients et les services envisagés pour adoption :

- **Adoption des services numériques :**

La majorité des banques offrent des services de banque en ligne (81,8%) et toutes utilisent des applications mobiles bancaires (100%). Ces services sont principalement utilisés pour les paiements en ligne et les virements électroniques, avec des taux d'adoption dépassant les 80%.

- **Faible utilisation de certains services :**

Les portefeuilles électroniques et les services de prêt en ligne sont moins courants, avec des taux d'adoption ne dépassant pas les 20%.

- **Popularité des services numériques auprès des clients :**

Les services les plus populaires auprès des clients incluent le paiement mobile, le virement électronique, l'application mobile bancaire et la banque en ligne, chacun avec un taux de 66%. Les portefeuilles électroniques et les services de prêt en ligne ne sont pas populaires, principalement en raison de leur indisponibilité dans de nombreuses banques.

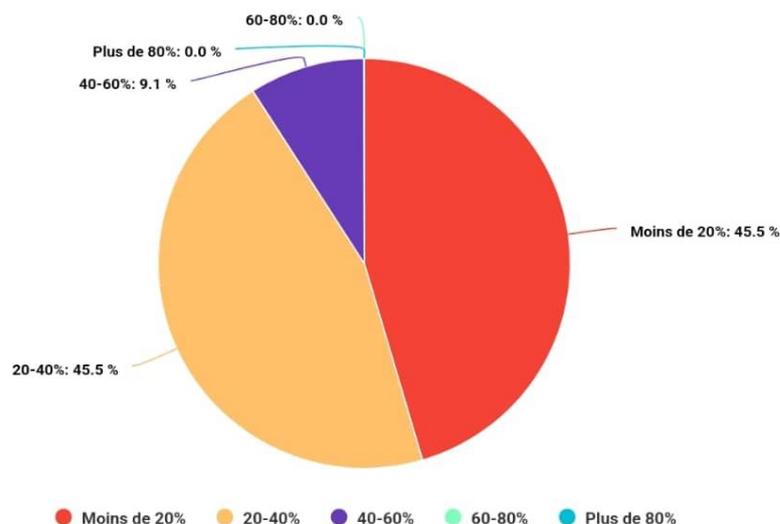
- **Projets futurs des banques :**

Certaines banques envisagent d'introduire ou d'étendre leurs services numériques, avec 33,33% des banques prévoyant d'adopter des services de banque en ligne, de paiement

mobile, de virement électronique et de portefeuille électronique. Les services de prêt en ligne sont également envisagés par 20% des banques.

Cette analyse montre que, bien que les services bancaires numériques soient largement adoptés et appréciés, certains services, comme les portefeuilles électroniques et les prêts en ligne, sont encore à leurs débuts mais sont envisagés pour une future intégration.

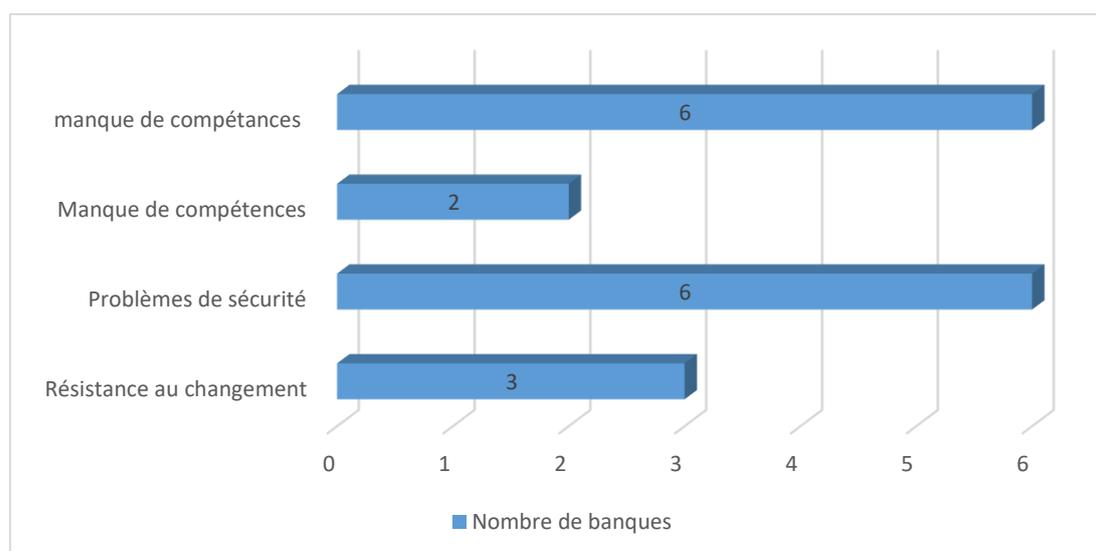
Figure N°18 : Le taux d'utilisation des services financiers par rapport à la clientèle de la banque



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

À travers cette figure, nous observons que le taux d'utilisation des services financiers numériques est relativement faible. Pour la moitié des banques, ce taux est inférieur à 20%, tandis que pour l'autre moitié, il se situe entre 20% et 40%. Ces chiffres indiquent une adoption limitée des services numériques par les clients, soulignant ainsi un potentiel de croissance significatif dans ce domaine.

Figure N°19 : Les obstacles de transformation digitale au sein des banques



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

D'après cette figure, toutes les banques rencontrent des difficultés en matière de transformation digitale. En détail, 6 sur 11 sont confrontées à des problèmes de réglementation imposée par l'État, et 6 sur 11 rencontrent des problèmes de sécurité. De plus, 3 sur 11 font face à une résistance au changement, tandis que 2 sur 11 souffrent d'un manque de compétences.

Tableau N°16 : Les mesures que les banques a prise pour surmonter ces obstacles

| Les solutions | Fréquence | Taux |
|------------------------------------|-----------|-------|
| Formation du personne | 6 sur 8 | 75% |
| Investissement dans la technologie | 7 sur 8 | 87,5% |
| Collaboration avec des Fintechs | 4 sur 8 | 50% |
| Consultation de spécialistes | 5 sur 8 | 62,5% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

Dans ce tableau, il est clair que les banques ont pris des mesures spécifiques pour surmonter les obstacles auxquels elles sont confrontées. En observant les données, il ressort que la formation du personnel et l'investissement dans la technologie sont largement adoptés, avec des taux de 75% et 87,5% respectivement. Ces deux mesures essentielles soulignent l'importance pour les banques de développer les compétences de leur personnel et de rester à la pointe de la technologie pour rester compétitives. En revanche, la collaboration avec des Fintechs et la consultation de spécialistes sont moins fréquentes, ce qui pourrait être une piste d'amélioration pour les institutions bancaires cherchant à innover et à relever de nouveaux défis.

Axe2 : Collaboration avec fintech

Dans cet axe, nous examinerons les relations entre les banques et les fintechs, les domaines de collaboration, ainsi que les raisons de l'absence de partenariat pour ceux qui ne collaborent pas

Tableau N°17 : Le nombre de banques collaborant avec des fintechs

| Type de la banque | Non | Oui |
|-------------------|---------------|---------------|
| Banques privée | 1 | 5 |
| Banque publique | 4 | 1 |
| Total | 5 | 6 |
| Total en % | 45,45% | 54,55% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

L'analyse des données du tableau N °17 nous a permis de dégager les résultats suivants :

➤ **Collaboration générale**

- Total des banques collaborant avec des fintechs : 54,55%
- Total des banques ne collaborant pas avec des fintechs : 45,45%

Cette répartition montre une légère majorité de banques collaborant avec des fintechs, ce qui suggère une tendance positive vers l'adoption de solutions numériques innovantes.

➤ **Différences entre banques privées et publiques**

- Banques privées collaborant avec des fintechs : 5 sur 6 (83,33%)
- Banques publiques collaborant avec des fintechs : 1 sur 5 (20%)

Les banques privées sont nettement plus enclines à collaborer avec des fintechs que les banques publiques. En effet, 83,33% des banques privées ont des partenariats avec des fintechs, contre seulement 20% pour les banques publiques.

D'après ces chiffres, la majorité de banques, soit 54,55%, collaborent avec des fintechs, montrant ainsi une adoption croissante des technologies financières pour améliorer leurs services et opérations. Toutefois, les banques privées sont beaucoup plus ouvertes à la collaboration avec des fintechs. Cela peut être dû à une plus grande flexibilité, moins de bureaucratie, et une volonté accrue de rester compétitives en adoptant rapidement les innovations technologiques. Quant aux banques publiques, elles montrent une réticence à collaborer avec des fintechs, probablement en raison de réglementations plus strictes, d'une aversion au risque, ou d'une infrastructure moins adaptable aux changements technologiques rapides.

Tableau N°18 : Les domaines de collaboration avec les fintechs.

| Le type de la banque | Banque privé | | Banque publique | | Total | |
|--------------------------------------|--------------|------|-----------------|------|-----------|-------|
| | Fréquence | Taux | Fréquence | Taux | Fréquence | Taux |
| Paiement et transactions | 5 | 100% | 1 | 100% | 6 | 100% |
| Prêts et crédits | 1 | 20% | 0 | 0% | 1 | 16,7% |
| Gestion de patrimoine | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Service de conseil en investissement | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sécurité et protection de données | 1 | 0% | 0 | 0% | 1 | 16,7% |

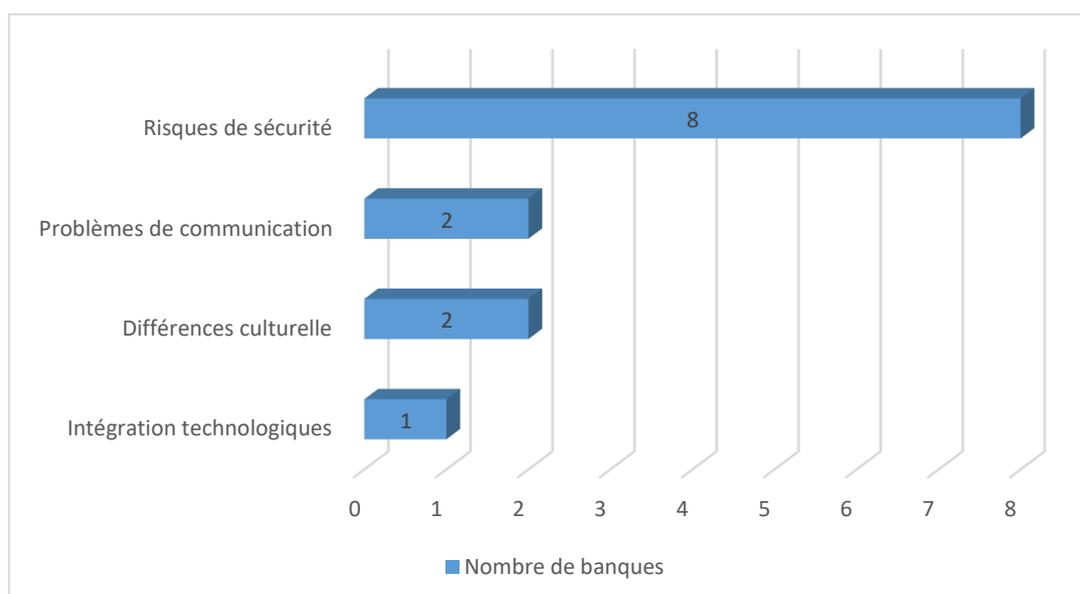
Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

D'après le tableau ci-dessus, nous constatons que le domaine de collaboration le plus important concerne les paiements et les transactions, avec un taux de 100% tant pour les banques privées que publiques. Cela souligne l'importance critique des solutions de paiement numérique dans le secteur bancaire actuel.

En revanche, pour d'autres domaines, tels que les prêts et la sécurité des données, la collaboration reste limitée. Seulement 20% des banques privées travaillent avec des fintechs pour les prêts et crédits, et 20% pour la sécurité et la protection des données. Les banques publiques, quant à elles, ne montrent aucune collaboration dans ces domaines.

Pour ce qui est de la gestion de patrimoine et des services de conseil en investissement, il n'y a aucune collaboration recensée, atteignant un taux de 0%. Cette absence de partenariat pourrait indiquer soit un manque de fintechs spécialisées dans ces services, soit une préférence des banques pour gérer ces aspects en interne.

Figure N°20 : Les causes de non collaboration avec les fintechs



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

D'après les résultats obtenus, le risque de sécurité émerge comme le principal obstacle à la collaboration avec les fintechs, concernant 72,72% des banques enquêtées. Cette préoccupation découle d'un manque de confiance des banques, de craintes liées au vol de données confidentielles. En outre, 40% des difficultés rencontrées sont attribuées à des problèmes de communication et de différences culturelles, tandis que 20% sont dus à des défis liés à l'intégration technologique.

Axe 03 : Technologies Fintech prometteuses

Dans cet axe, nous explorons les tendances émergentes et les avantages potentiels que les fintechs peuvent apporter, ainsi que les plans envisagés pour intégrer ces technologies de manière efficace et responsable.

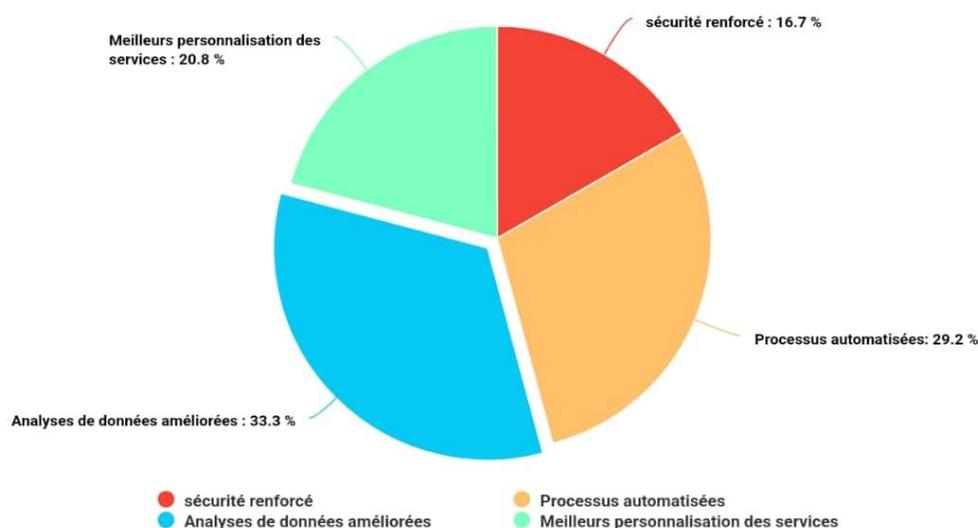
Tableau N°19 : Les produits tendance d'après les banques

| Les produits | Fréquence | % |
|---|-----------|-------|
| Blockchain | 5 | 62,5% |
| Artificielle et apprentissage automatique | 5 | 62,5% |
| Big Data et analytiques | 3 | 37,5% |
| Services bancaires ouverts (Open Banking) | 3 | 37,5% |
| Automatisation des processus par la robotique (RPA) | 1 | 12,5% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

D'après les résultats obtenus, les banques croient que la blockchain et l'apprentissage automatique que seront les futurs services financiers en Algérie avec un taux de 62,5%, tandis que le big data, l'analytique et l'open Banking obtiennent un taux de 37,5%. En revanche, l'automatisation des processus par la robotique est moins soutenue, avec seulement 12,5% d'approbation.

Figure N°21 : Les avantages que peut apporter les fintechs



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Selon la figure, les services financiers peuvent apporter des avantages divers le résultat indique que l'avantage le plus marquée dans l'analyse de données, avec un taux de 33,3%. Les processus automatisés suivent de près avec 29,2%, tandis que la personnalisation des services atteint 20,8%. La sécurité renforcée, quant à elle, représente 16,7% des avantages observés.

Tableau N°20 : Les plans envisagés pour intégrer les fintechs

| Les plans | Fréquence | Taux |
|---|-----------|---------|
| Développement de partenariats avec des Fintechs | 2 | 33,3% |
| Artificielle et apprentissage automatique | 3 | 50% |
| Big Data et analytiques | 4 | 66,7% |
| Services bancaires ouverts (Open Banking) | 4 | 66,7% % |

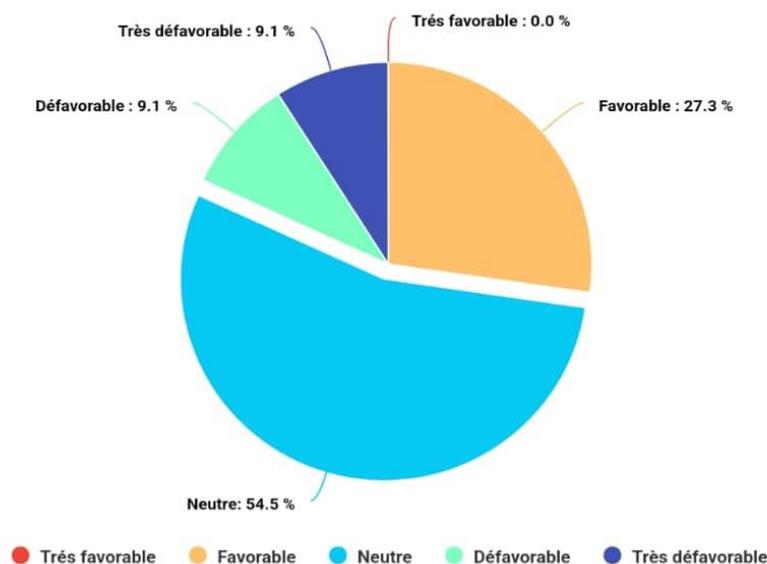
Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

Les résultats montrent que les banques envisagent principalement d'intégrer les fintechs grâce au Big Data, aux analyses, et à l'Open Banking, avec un taux de 66,7%. Un intérêt moindre est porté sur le développement de partenariats directs avec des fintechs, avec seulement 33,3% des banques envisageant cette approche.

Axe 4 : Les Fintechs et la réglementation

La réglementation est considérée comme un principal pilier pour la prise de décision par banques. De ce fait il est primordial de voire le coté règlementaire et politique en Algérie.

Figure N°22 : L'avis des banques sur la règlementation en Algérie



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

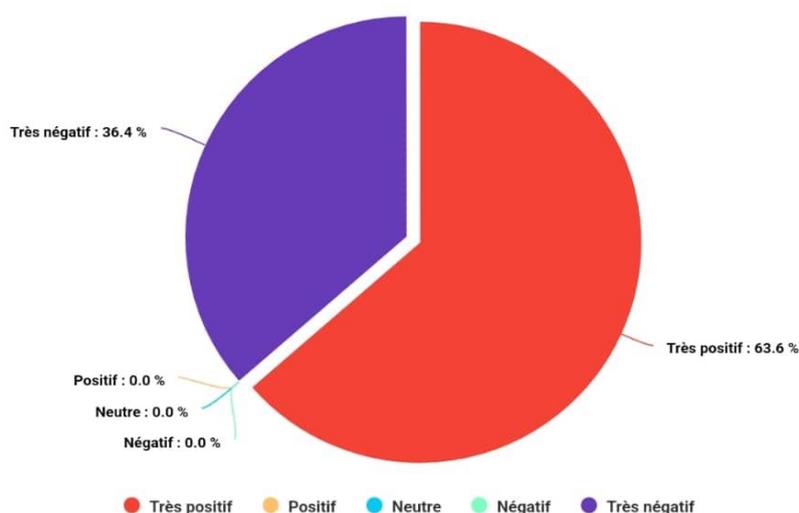
D'après le graphique ci-dessus, plus de 54,5% des banques considèrent que la réglementation est neutre, tandis que 27,3% estiment qu'elle est favorable. En revanche, 18,2% des banques la jugent défavorable voire très défavorable.

Les changements et les améliorations réglementaire ou de politique que les banques suggèrent

- Limiter l'utilisation de l'espèce et l'argent liquide
- Renforcement des mesures de sécurité anti-cybercriminalité et protection des données
- Renforcer les textes de loi pour plus déséréalisé et de protection
- Modernisation des infrastructures bancaire
- Promotion de l'inclusion financière numérique « accès rapide et des produits adapté au clients »
- Encouragement de l'innovation et sensibilisation
- Feedback réglementaire
- Collaboration et partenariat « échange d'idées pour une meilleure expérience »
- Formation de sensibilisation public.

Axe 05 : Impact des fintechs sur les clients

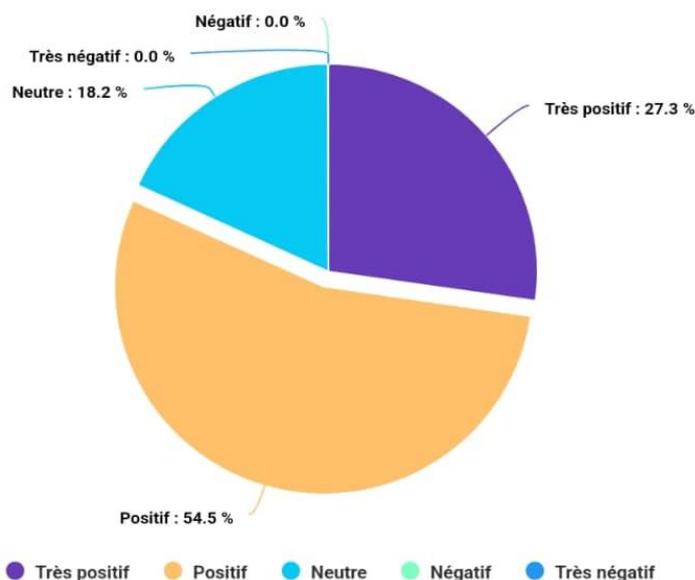
Figure N°23 : impact des fintechs sur les satisfactions du client



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Selon les résultats de notre enquête mené auprès des clients des banques, nous constatons que 63,6 % des participants ont exprimé une perception positive, tandis que 36,4 % ont signalé des expériences négatives. Cette analyse met en lumière la diversité des réactions des clients des banques vis-à-vis des fintechs. Il est encourageant de constater que la majorité des personnes interrogées ont une opinion favorable, ce qui suggère une réception globalement positive des services fintechs dans le secteur bancaire. Cependant, il est important de prendre en compte les clients mécontents, représentant 36,4 % des participants. Comprendre les raisons de leur insatisfaction est essentiel pour améliorer les services et répondre aux besoins de l'ensemble de notre clientèle bancaire.

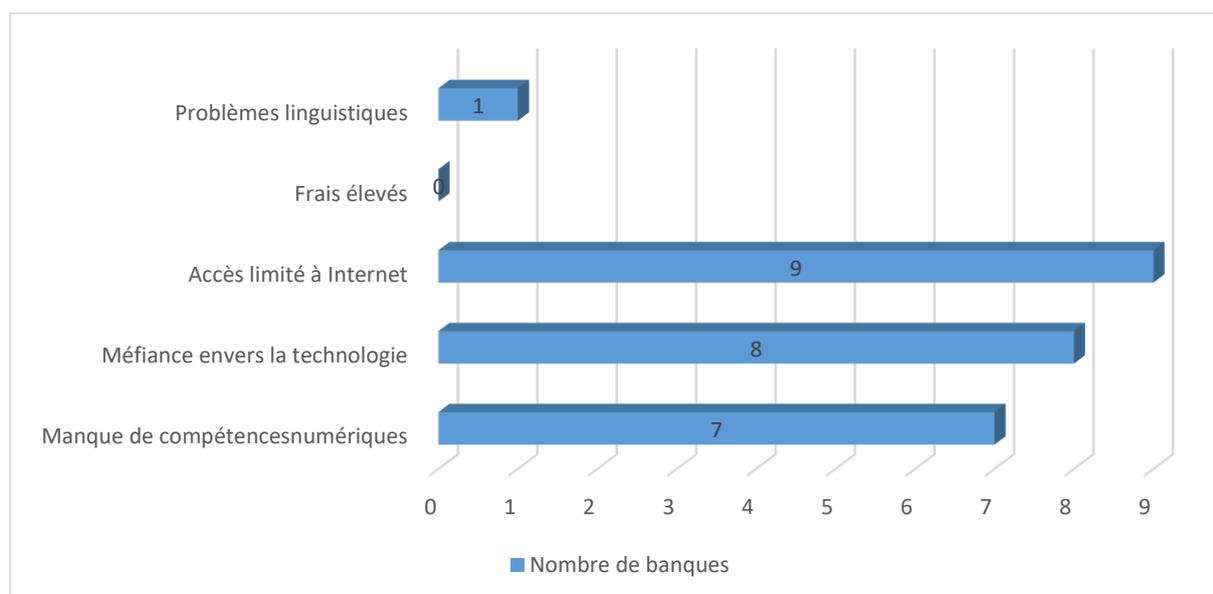
Figure N°24 : Impact des fintechs sur les non bancarisés



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Les résultats de notre analyse montrent un impact considérable des fintechs sur les personnes non bancarisées. Plus précisément, sur l'échantillon étudié, une majorité de 54,5 % a exprimé un ressenti très positif vis-à-vis de l'influence des fintechs sur leur situation financière. De plus, 27,3 % ont rapporté un impact positif, ce qui souligne une tendance globalement favorable.

Figure N°25 : Les obstacles que les clients rencontrent lorsqu'ils utilisent les services fintechs



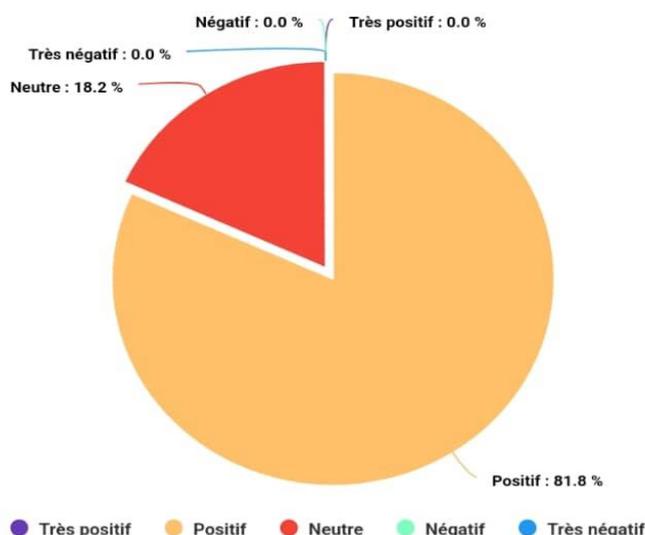
Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Selon la figure ci-dessus, notre analyse des obstacles auxquels les clients sont confrontés lorsqu'ils utilisent des services financiers numériques révèle des défis significatifs. Plus de 80 % des clients identifient un accès limité à Internet et une méfiance envers la technologie comme les principales difficultés. De plus, plus de 60 % des répondants signalent un manque de compétences technologiques comme obstacle majeur. Enfin, 9 % des participants mentionnent des problèmes linguistiques comme source de difficulté. Ces résultats soulignent l'importance d'aborder ces obstacles de manière holistique, en offrant des solutions adaptées aux besoins variés des utilisateurs, notamment en matière d'accessibilité, de formation technologique et de diversité linguistique.

Axe 6 : les Fintech et l'inclusion financière

Dans cet axe, nous allons explorer l'impact des fintechs sur l'inclusion financière.

Figure N°26 : Impact fintech sur inclusion financière



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Les résultats de notre enquête sur l'impact des fintechs sur l'inclusion financière indiquent une réception globalement positive parmi nos participants. En effet, 81,8 % des enquêtés ont exprimé leur conviction quant à un effet positif des fintechs sur l'inclusion financière. De plus, 18,2 % ont déclaré une perception neutre à cet égard, tandis qu'aucun impact négatif n'a été enregistré. Ces conclusions soulignent l'importance croissante des fintechs dans la promotion de l'inclusion financière et suggèrent que la majorité des personnes interrogées perçoivent ces technologies comme des catalyseurs positifs pour l'accès équitable aux services financiers.

Tableau N°21 : Les solutions pour une bonne inclusion financière

| Solution | Freqaunce | % |
|---|-----------|-----|
| Microcredit en ligne | 5 | 50% |
| Paiement mobile | 7 | 70% |
| Education finanicere via des applications | 9 | 90% |
| Solutions bancaires sans agence | 5 | 50% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

L'examen des solutions pour une inclusion financière révèle des tendances significatives. L'éducation financière via des applications est plébiscitée, avec une impressionnante fréquence de 90 %. Cette approche souligne l'importance cruciale de l'apprentissage financier pour autonomiser les individus dans la gestion de leurs finances. Ensuite, le paiement mobile est également populaire, représentant 70 % des réponses, mettant en lumière la commodité et l'accessibilité de cette méthode. En revanche, le microcrédit en ligne et les solutions bancaires sans agence sont moins fréquents, chacun à 50 %. Ces résultats soulignent le besoin potentiel d'une plus grande sensibilisation autour de ces solutions pour optimiser leur impact dans le cadre de l'inclusion financière.

Les banques de Béjaïa adoptent des approches diverses en matière de collaboration avec les Fintechs et de digitalisation. Certaines intègrent pleinement ces technologies émergentes dans leur stratégie, cherchant à établir des partenariats solides avec les Fintechs pour favoriser l'innovation et améliorer l'expérience client. D'autres se concentrent encore sur la digitalisation de leurs processus internes afin d'optimiser leur efficacité opérationnelle avant d'envisager une collaboration plus étroite avec les acteurs de la Fintech. Cette diversité d'approches reflète les défis et les opportunités auxquels les banques sont confrontées dans un environnement financier en constante évolution, où la collaboration avec les Fintechs et la digitalisation jouent un rôle de plus en plus crucial.

2.2.2 L'analyse et l'interprétation des résultats de l'enquête menée auprès des clients

L'analyse des résultats de l'enquête auprès des clients sur les fintech et l'inclusion financière nous donne un aperçu important de ce que les clients des banques pensent des nouvelles technologies financières et de leur impact sur l'inclusion financière. En analysant de près les réponses des participants, nous pouvons mieux comprendre ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré pour rendre ces services plus accessibles et utiles pour tout le monde.

Tableau N°22 : Le taux de réponses et le nombre de personnes détenant ou pas un compte bancaire

| Détenant ou pas un compte bancaire | Non | Oui | Total |
|--|--------|--------|---------|
| Nombre de personnes détenant ou pas un compte bancaire | 41 | 114 | 155 |
| Total en % | 26,45% | 73,55% | 100,00% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

L'analyse du tableau nous fournit des informations intéressantes sur les réponses collectées. Au total, 155 réponses ont été enregistrées

- Parmi ces 155 réponses, 114 proviennent de personnes détenant un compte bancaire. Cela représente 73,55% de la totalité des réponses reçues.
- A l'inverse, 41 personnes indiquent ne pas avoir de compte bancaire, soit 26,45% des répondants.

Ces résultats vont nous permettre d'analyser plus en détail les deux populations distinctes : les personnes bancarisées et les personnes non bancarisées. Cette analyse va nous donner un

éclairage intéressant sur les raisons principales de non-bancarisation et l'utilisation de fintechs auprès des personnes bancarisées et va nous permettre de dégager des pistes d'amélioration pour favoriser une plus grande accessibilité des services bancaires et financiers à l'ensemble de la population.

Axe 01 : La bancarisation des individus par rapport à leur information personnelle

La population interrogée est répertoriée selon les critères suivants : le genre, l'âge et le lieu de résidence

Tableau N°23 : Les personnes détenant ou pas un compte bancaire en termes de lieu de résidence

| Lieu de résidence | Non | Oui | Total général |
|---------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Compagne | 16 | 29 | 45 |
| Ville | 25 | 85 | 110 |
| Total général | 41 | 114 | 155 |
| Total général en % | 26,45% | 73,55% | 100,00% |

Source : établi par nous-même depuis les résultats de notre enquête

D'après les résultats obtenus à partir de notre enquête il est clair que les habitants des villes sont plus inclus dans le système bancaire que ceux des campagnes

- Dans la campagne, sur un total de 45 répondants, 16 personnes n'ont pas de compte bancaire, tandis que 29 en possèdent un. En revanche, dans la ville, sur un total de 110 répondants, 25 personnes n'ont pas de compte bancaire, tandis que 85 en possèdent un. Globalement, sur l'ensemble de l'échantillon de 155 répondants, 41 personnes n'ont pas de compte bancaire, tandis que 114 en possèdent un.
- En pourcentage, cela représente 26,45% des répondants vivant en zone rurale et 73,55% des répondants vivant en zone urbaine.

Les données montrent que la proportion de personnes possédant un compte bancaire est significativement plus élevée dans les zones urbaines que dans les zones rurales. Ces résultats soulignent l'importance de mettre en œuvre des mesures pour améliorer l'accès aux services bancaires dans les zones rurales afin de réduire cette disparité.

Tableau N°24 : Le nombre de personne qui détient un compte bancaire en termes de (l'Age et le genre)

| Détient un compte | Non | | Total pour Non | Oui | | Total pour oui | Total |
|----------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|-------------|
| Genre | Féminin | Masculin | Total genre | Féminin | Masculin | Total genre | |
| Âge | | | | | | | |
| 18-25 ans | 17 | 10 | 27 | 22 | 13 | 35 | 62 |
| 26-35 ans | 4 | 1 | 5 | 12 | 13 | 25 | 30 |
| 36-45 ans | 3 | 4 | 7 | 9 | 26 | 35 | 42 |
| 46-60 ans | 0 | 0 | 0 | 8 | 7 | 15 | 15 |
| Moins de 18 ans | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Plus de 60 ans | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 5 |
| Total général | 24 | 17 | 41 | 51 | 63 | 114 | 155 |
| Totale En % | 15,48% | 10,97% | 26,45% | 32,90% | 40,65% | 73,55% | 100% |

Source : établi par nous même à partir de résultat de l'enquête

Les résultats du tableau révèlent plusieurs informations, à savoir :

- Pour les personnes âgées de 18 à 25 ans :
 - Parmi les femmes, 17 n'ont pas de compte bancaire et 22 en ont un.
 - Parmi les hommes, 10 n'ont pas de compte bancaire et 13 en ont un.
 - En total, cela fait 27 femmes et 23 hommes qui n'ont pas de compte bancaire, tandis que 35 femmes et 26 hommes en ont un.
- Pour les personnes âgées de 26 à 35 ans :
 - Parmi les femmes, 4 n'ont pas de compte bancaire et 12 en ont un.
 - Parmi les hommes, 1 n'a pas de compte bancaire et 13 en ont un.
 - En total, cela fait 5 femmes et 14 hommes qui n'ont pas de compte bancaire, tandis que 25 femmes et 27 hommes en ont un.
- Pour les personnes âgées de 36 à 45 ans :
 - Parmi les femmes, 3 n'ont pas de compte bancaire et 9 en ont un.
 - Parmi les hommes, 4 n'ont pas de compte bancaire et 26 en ont un.
 - En total, cela fait 7 femmes et 30 hommes qui n'ont pas de compte bancaire, tandis que 35 femmes et 35 hommes en ont un.
- Pour les personnes âgées de 46 à 60 ans :
 - Parmi les hommes, 8 n'ont pas de compte bancaire et 7 en ont un.
 - En total, cela fait 8 hommes qui n'ont pas de compte bancaire, tandis que 15 hommes en ont un.
- Pour les personnes de moins de 18 ans :
 - Parmi les hommes, 1 a un compte bancaire.
- Pour les personnes de plus de 60 ans :
 - Parmi les hommes, 1 n'a pas de compte bancaire et 4 en ont un.
 - En total, cela fait 1 homme qui n'a pas de compte bancaire, tandis que 5 hommes en ont un.

L'analyse révèle des disparités selon l'âge et le genre dans la détention de comptes bancaires. Les femmes âgées de 18 à 25 ans sont légèrement plus nombreuses à posséder un compte bancaire que les hommes, indiquant une amélioration de l'inclusion financière des jeunes

Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia

femmes. Pour les 26 à 35 ans, la majorité détient un compte bancaire, avec une bonne représentation des femmes. En revanche, pour les 36 à 45 ans, les hommes sont plus susceptibles d'avoir un compte bancaire, suggérant des disparités persistantes. Les personnes âgées de 46 à 60 ans montrent une proportion notable d'hommes sans compte bancaire, indiquant des barrières spécifiques. L'inclusion financière pour les mineurs et les personnes de plus de 60 ans reste limitée, avec des défis spécifiques à chaque groupe.

Tableau N°25 : Le nombre de personne qui détient un compte bancaire selon la catégorie socioprofessionnelle

| Détenue un compte Catégorie socioprofessionnelle | Non | | Oui | | Total général | |
|--|-----------|---------------|------------|---------------|---------------|-------------|
| | Fréquence | Taux | Fréquence | Taux | Fréquence | Taux |
| Employé | 6 | 3,87 | 64 | 41,29% | 70 | 45,16% |
| Entrepreneur | 0 | 0 | 11 | 7,1% | 11 | 7,1% |
| Etudiant | 27 | 17,42 | 35 | 22,58% | 62 | 40% |
| Retraité | 1 | 0,65 | 2 | 1,29% | 3 | 1,94% |
| Sans emploi | 7 | 4,51 | 2 | 1,29% | 9 | 5,8% |
| Total général | 41 | 26,45% | 114 | 73,55% | 155 | 100% |

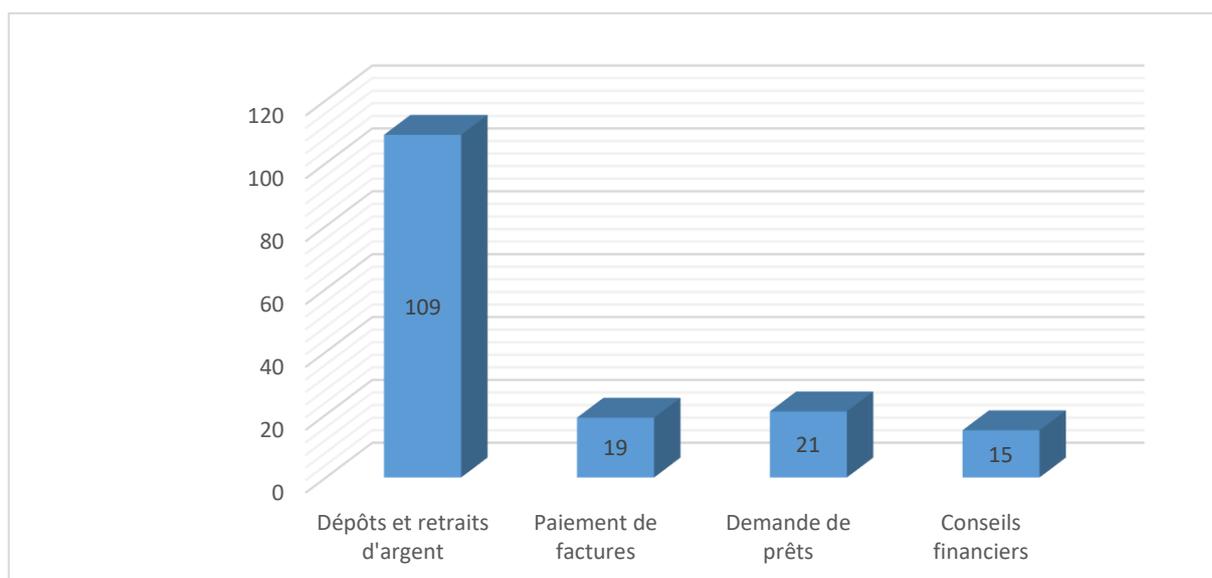
Source : établi par nous même à partir de résultat de l'enquête

Ce tableau présente la répartition des personnes possédant un compte bancaire selon leur catégorie socioprofessionnelle. Les résultats indiquent que sur 155 individus au total, 41 (26,45%) ne détiennent pas de compte bancaire, tandis que 114 (73,55%) en possèdent un.

- **Employé :** Il y a un total de 70 individus dans cette catégorie. Parmi eux, 6 ne détiennent pas de compte bancaire (3,87%) et 64 en détiennent un (41,29%).
- **Entrepreneur :** Sur les 11 entrepreneurs, aucun ne figure parmi ceux qui ne possèdent pas de compte, et 11 (7,1%) en possèdent un.
- **Étudiant :** Dans cette catégorie, il y a 62 individus au total. 27 étudiants (17,42%) n'ont pas de compte bancaire, tandis que 35 (22,58%) en possèdent un.
- **Retraité :** Parmi les 3 retraités, 1 (0,65%) n'a pas de compte et 2 (1,29%) en ont un.
- **Sans emploi :** 9 individus sont sans emploi au total. 7 (4,51%) n'ont pas de compte bancaire et 2 (1,29%) en possèdent un.

L'analyse du tableau révèle des disparités significatives entre les différentes catégories socioprofessionnelles. Bien que certains groupes comme les employés et les entrepreneurs montrent un bon niveau d'inclusion financière, d'autres, notamment les étudiants et les sans emploi, font face à des obstacles plus importants. Pour atteindre une inclusion financière plus large et plus équitable, il est essentiel de mettre en place des stratégies spécifiques, adaptées aux besoins et aux contraintes de chaque groupe, telles que l'éducation financière, des produits financiers adaptés, et des politiques visant à réduire les barrières à l'accès aux services bancaires.

Figure N°27 : Les services traditionnelles utilisés dans la banque



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

La figure montre la fréquence d'utilisation de différents services bancaires. Les dépôts et retraits d'argent dominent largement avec une fréquence de 109, indiquant qu'ils sont les services les plus couramment utilisés. En comparaison, le paiement de factures 19 et les demandes de prêts 21 sont nettement moins fréquents, bien que ces activités restent relativement courantes. Les conseils financiers, avec une fréquence de 15, sont les moins utilisés.

L'analyse des fréquences d'utilisation des services bancaires indique une forte dépendance aux services de base, tandis que les services nécessitant une interaction plus complexe ou spécialisée sont moins sollicités. Les banques peuvent tirer parti de ces informations pour adapter leurs offres et stratégies de communication afin d'améliorer l'inclusion et l'éducation financières de leurs clients.

Afin d'atteindre ces objectifs, les banques doivent rendre les conseils financiers plus accessibles et promouvoir ces services moins utilisés pour aider les clients à mieux gérer leurs finances à long terme. En parallèle, en améliorant les outils numériques pour les paiements de factures et les demandes de prêts, elles pourraient rendre ces processus plus simples et plus accessibles. Pour encourager l'utilisation des conseils financiers, les banques pourraient également investir dans l'éducation financière, aidant ainsi les clients à comprendre l'importance de la planification financière et de la gestion de leur patrimoine.

Tableau N°26 : Fréquence des visites en agence bancaire par les clients

| Type \ La fréquence | Hebdomadaire | Jamais | Mensuelle | Rarement | Trimestrielle | Total |
|---------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Banque privée | 2 | 1 | 9 | 23 | 4 | 39 |
| Banque publique | 7 | 1 | 31 | 25 | 11 | 75 |
| Total général | 9 | 2 | 40 | 48 | 15 | 114 |
| Total général en % | 7,89% | 1,75% | 35,09% | 42,11% | 13,16% | 100% |

Source : établi par nous-même à partir de résultat de l'enquête

L'analyse des données du tableau N °26 nous a permis de dégager les résultats suivants :

- **Utilisation Rare** : La catégorie "rarement" représente la plus grande proportion de l'utilisation des services bancaires avec 42,11%, indiquant que les clients de ces banques utilisent leurs services de manière sporadique
- **Utilisation Mensuelle** : Cette catégorie constitue 35,09% du total, ce qui montre qu'une proportion significative des clients utilise les services bancaires une fois par mois
- **Utilisation Hebdomadaire et Trimestrielle** : Les fréquences d'utilisation hebdomadaire (7,89%) et trimestrielle (13,16%) sont moins fréquentes, suggérant une utilisation plus occasionnelle.
- **Non-Utilisation** : Seuls 1,75% des répondants n'utilisent jamais les services bancaires, ce qui montre une très faible proportion de non-utilisateurs.
- En comparant les banques privées et publiques, on observe que les banques publiques sont plus fréquemment utilisées que les banques privées

La préférence pour les banques publiques peut découler d'une combinaison de facteurs tels que la disponibilité géographique, la politique de tarification, la perception de confiance, l'offre de services et l'histoire institutionnelle, tous contribuant à une utilisation plus fréquente de leurs services par rapport aux banques privées.

Axe 2 : Utilisation des services bancaires en ligne

Tableau N°28 : Le nombre de personne qui utilise le e Banking

| Utilisation les services en ligne de la banque (E-Banking) | Banque privée | Banque publique | Total |
|--|---------------|-----------------|-------------|
| Non | 12 | 27 | 39 |
| Oui | 27 | 48 | 75 |
| Total général | 39 | 75 | 114 |
| Total en % | 34,24% | 65,79% | 100% |

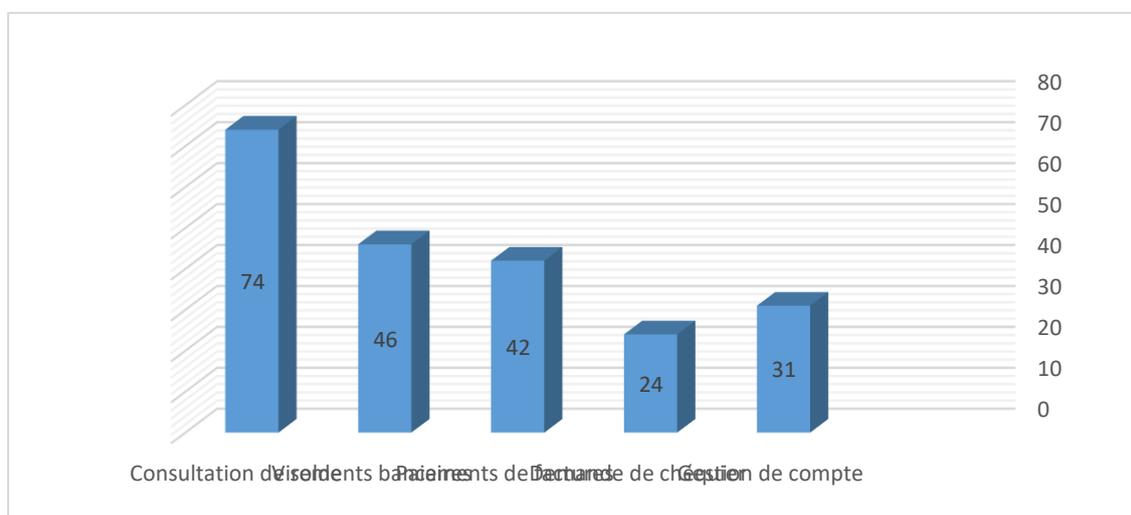
Source : établi à partir de notre enquête menée en 2024.

Cas du réseau bancaire de la wilaya de Béjaïa

Le tableau analyse l'utilisation du e-Banking entre les banques privées et publiques. Sur un total de 114 personnes interrogées, 75 utilisent les services en ligne des banques (e-Banking), représentant 65,79% de l'échantillon. Dans les banques privées, 27 personnes utilisent le e-Banking tandis que 12 ne l'utilisent pas. Pour les banques publiques, 48 personnes utilisent le e-Banking contre 27 non-utilisateurs. Cela indique une adoption significative du e-Banking, particulièrement élevée dans les banques publiques où 65,79% des répondants utilisent cette technologie, comparé à 34,24% dans les banques privées.

Les résultats montrent une adoption significative des services en ligne parmi les clients des banques publiques par rapport à ceux des banques privées dans la wilaya de Béjaïa. Cependant, il reste une proportion non négligeable de clients qui n'utilisent pas encore ces services, représentant une opportunité pour les banques d'améliorer leurs offres et de sensibiliser davantage leurs clients aux avantages des services bancaires en ligne.

Figure N°28 : Les service e-Banking utilisés

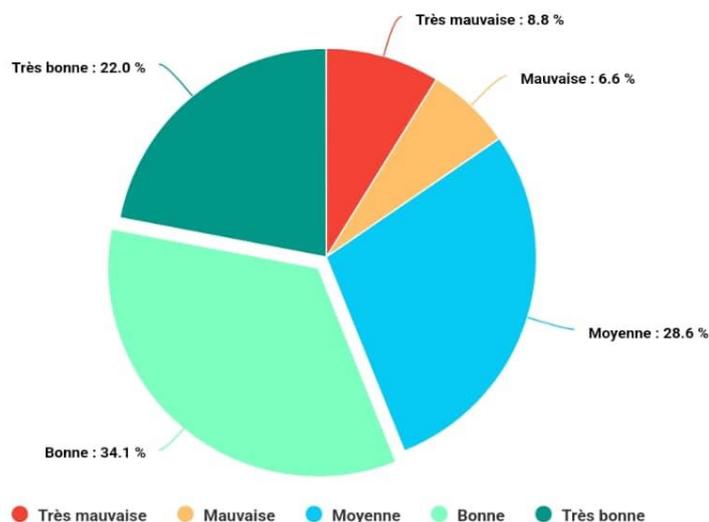


Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

La figure montre que la consultation de solde est l'activité la plus courante en ligne, réalisée par 74 personnes, suivie des paiements de factures avec 46 utilisateurs. Les demandes de prêts en ligne sont aussi populaires, avec 42 utilisateurs. En revanche, les achats de chèques ne sont utilisés que par 24 personnes, indiquant une utilisation moins répandue de cette fonction. La gestion de compte en ligne est modérément utilisée par 31 personnes pour des activités telles que la mise à jour des informations personnelles ou la gestion des paramètres de sécurité.

Les utilisateurs des services en ligne des banques de Béjaïa préfèrent principalement vérifier leur solde, payer des factures et faire des demandes de prêts, tandis que les achats de chèques et la gestion de compte sont moins fréquents.

Figure N°29 : Expérience d'utilisation de e-Banking

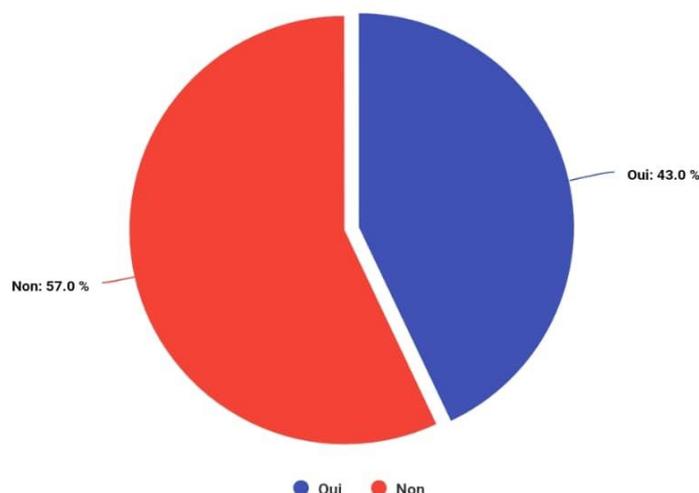


Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

La figure montre les évaluations e-Banking par les clients. 22% des utilisateurs sont extrêmement satisfaits de leur expérience de e-Banking. 34.1% des utilisateurs sont satisfaits de leur expérience de e-Banking. 28.6% des utilisateurs trouvent leur expérience de e-Banking moyenne, avec des possibilités d'amélioration. 6.6% des utilisateurs sont insatisfaits de leur expérience de e-Banking. 8.8% des utilisateurs sont très insatisfaits de leur expérience de e-Banking.

Dans l'ensemble, la majorité des utilisateurs ont une expérience positive avec le e-Banking (56.1% combinant les catégories "Bonne" et "Très bonne"). Cependant, il y a une proportion non négligeable d'utilisateurs ayant des expériences négatives (15.4% combinant "Mauvaise" et "Très mauvaise"), ce qui indique qu'il y a des domaines à améliorer pour atteindre une satisfaction client plus universelle. Le segment "Moyenne" suggère que près de 29% des utilisateurs trouvent le service adéquat mais non exceptionnel, et des efforts supplémentaires pourraient potentiellement convertir cette neutralité en satisfaction.

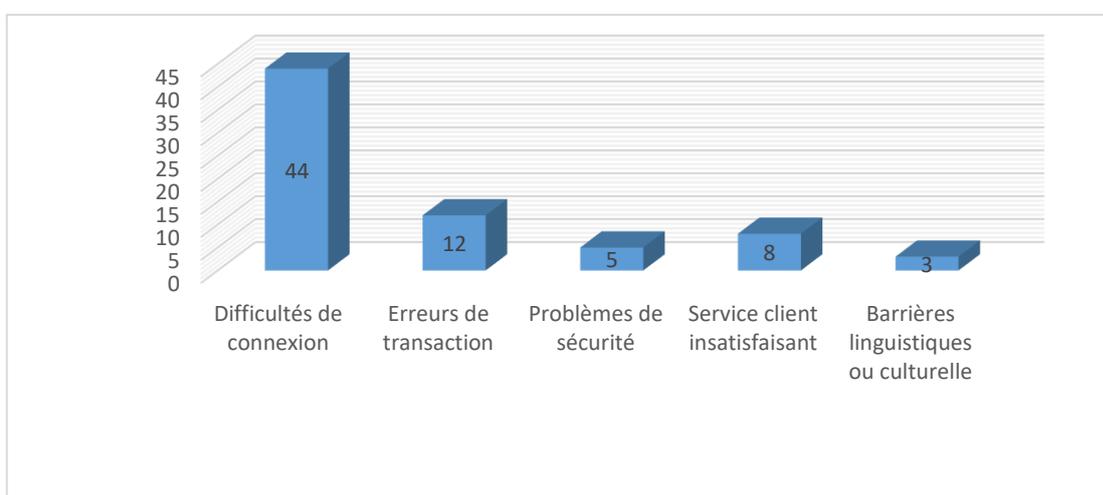
Figure N°30 : Nombre de personnes rencontrant des problèmes avec e-Banking



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Les résultats de la figure indiquent que 43 % des personnes interrogées ont rencontré des problèmes avec le service de banque en ligne, tandis que 57 % n'en ont pas rencontré. Cela suggère que près de la moitié des répondants ont éprouvé des difficultés avec le e-Banking. Nous allons examiner les types de problèmes rencontrés par les clients en utilisant e-Banking dans le point suivant.

Figure N°31 : Problèmes rencontrés avec e-Banking



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

L'analyse des résultats de la figure précédente montre que les clients interrogés rencontrent des problèmes concernant des :

- **Difficultés de connexion :** 44 personnes, soit 38,60% des répondants, ont signalé ce problème comme étant le plus fréquent.
- **Erreurs de transaction :** 12 personnes, représentant 10,53% des répondants, ont rencontré ce problème.

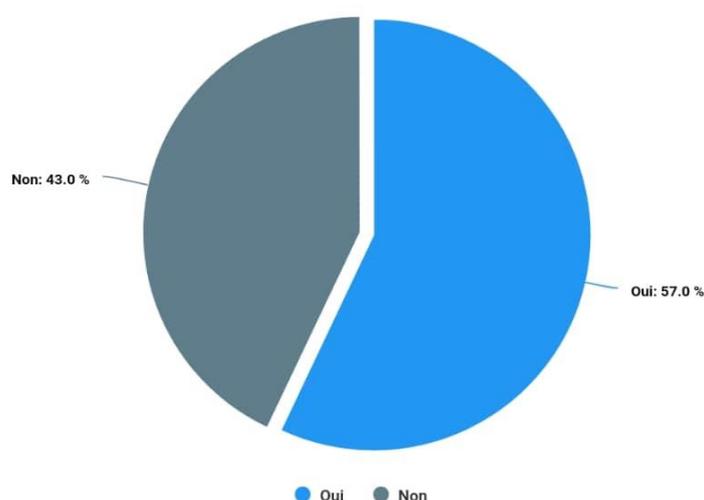
Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia

- **Problèmes de sécurité** : 5 personnes, soit 4,39% des répondants, ont exprimé des inquiétudes à ce sujet.
- **Service client insatisfaisant** : 8 personnes, correspondant à 7,02% des répondants, ont trouvé ce service peu satisfaisant.
- **Barrières linguistiques ou culturelles** : 3 personnes, représentant 2,63% des répondants, ont identifié ce problème comme le moins fréquent.

Les difficultés de connexion se révèlent être la principale préoccupation des habitants de Bejaïa en matière d'inclusion financière numérique. Cela souligne une faiblesse significative de l'infrastructure technologique du pays, ce qui entrave l'inclusion numérique et le développement des services bancaires en ligne.

Axe 3 : Niveau de Connaissance et utilisation des Fintechs

Figure N°32 : Connaissance des Fintech



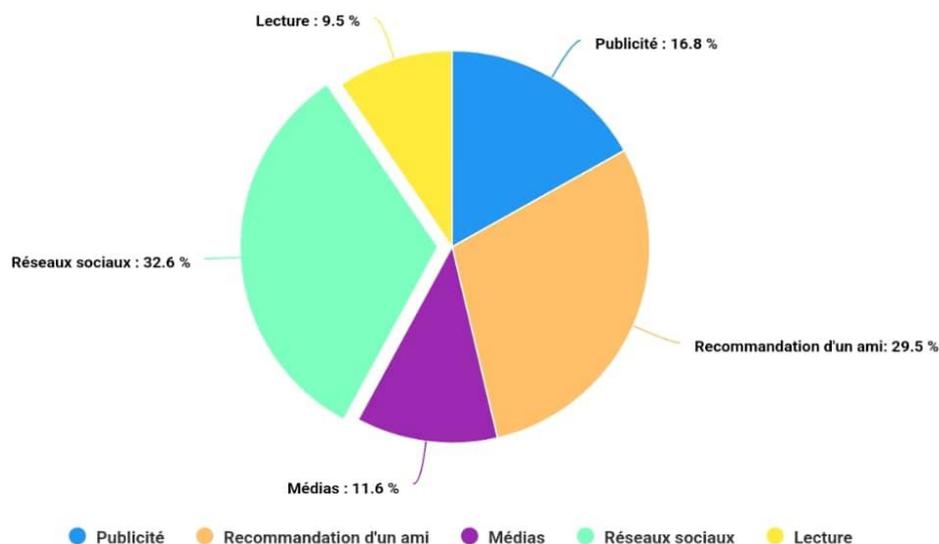
Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Après analyse des résultats concernant l'utilisation des services bancaires en ligne et la connaissance des fintechs parmi les personnes interrogées, voici les chiffres et pourcentages :

- **Oui : 57,0 %** : Cela représente la majorité des personnes interrogées, soit 57 %, qui connaissent les fintechs. Cette reconnaissance relativement élevée des technologies financières suggère que plus de la moitié de la population sondée est au courant de ces innovations dans le secteur financier.
- **Non : 43,0 %** : Un peu moins de la moitié des personnes interrogées, soit 43 %, ne connaissent pas les fintechs. Cela montre qu'il reste une part significative de la population qui n'est pas familière avec ces technologies, ce qui représente une opportunité pour les entreprises de fintech d'accroître la sensibilisation et l'éducation sur leurs services et produits.

Ces chiffres mettent en évidence une division relativement équilibrée entre ceux qui sont conscients des fintechs et ceux qui ne le sont pas, soulignant à la fois le potentiel du marché pour les technologies financières et la nécessité de poursuivre les efforts de sensibilisation pour une adoption plus large et plus inclusive.

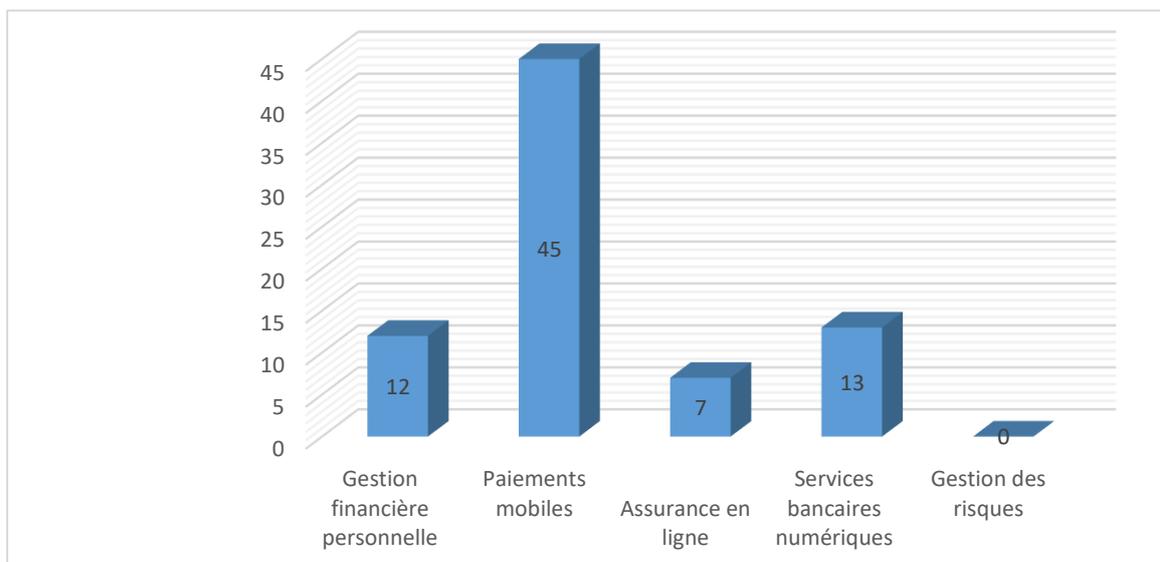
Figure N° 33 : Façon de découverte des services Fintech



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

D'après les résultats obtenus,

Les utilisateurs de services fintech à Béjaïa découvrent principalement ces services via les réseaux sociaux (32,6 %) et par recommandations personnelles (29,5 %). Ces canaux soulignent l'importance du marketing digital et du bouche-à-oreille dans la sensibilisation aux fintechs. La publicité (17 %), les médias traditionnels (11,6 %) et les lectures en ligne (9,5 %) sont d'autres moyens de découverte, mais moins fréquents. Ces résultats montrent que les réseaux sociaux et les recommandations personnelles sont cruciaux pour promouvoir la connaissance des fintechs à Béjaïa, offrant ainsi des opportunités stratégiques pour les banques locales et les entreprises fintech de renforcer leur présence et leur influence dans la région.

Figure N°34 : Les services Fintech utilisées

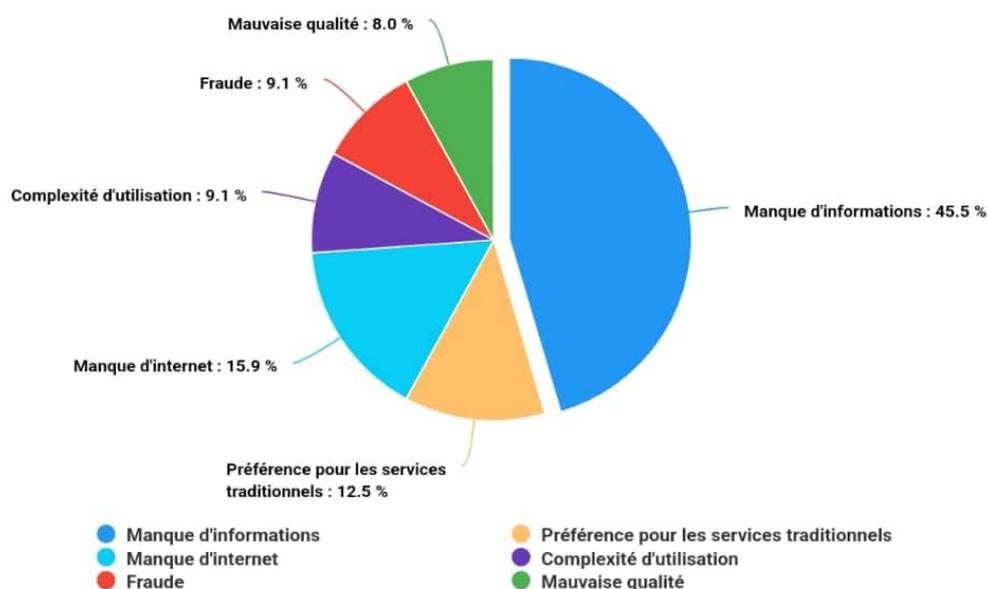
Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Selon les résultats obtenus, l'analyse des données affichées montre les tendances suivantes dans l'utilisation des services Fintech :

- **Gestion financière personnelle** : 12 utilisateurs montrent un intérêt modéré pour les outils de gestion des finances personnelles.
- **Paiements mobiles** : Ce service est le plus populaire avec 45 utilisateurs, indiquant une adoption massive des transactions financières via mobile.
- **Assurance en ligne** : Seulement 7 utilisateurs utilisent ce service, suggérant une certaine méfiance à souscrire des assurances en ligne.
- **Services bancaires numériques** : 13 utilisateurs montrent une utilisation de ces services, indiquant une préférence pour les interactions avec les banques traditionnelles.
- **Gestion des risques** : Aucun utilisateur n'utilise ce service, probablement en raison d'un manque de connaissance ou de compréhension.

En somme, les paiements mobiles sont largement préférés pour les transactions fintech à Béjaïa, suivis des services bancaires numériques et de la gestion financière personnelle. Les services d'assurance en ligne et de gestion des risques sont moins populaires dans la région.

Figure N°35 : Les principales raisons de la non-utilisation des services Fintech par les clients



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

En examinant les résultats obtenus, nous pouvons identifier les principales raisons pour lesquelles les personnes n'utilisent pas les services Fintech dans la wilaya de Béjaïa :

➤ **Manque d'informations (45.5%)**

Près de la moitié des non-utilisateurs indiquent un manque d'informations sur les services Fintech, soulignant un besoin crucial de sensibilisation et d'éducation sur ces technologies.

➤ **Manque d'accès à Internet (15.9%)**

L'absence d'un accès fiable à Internet empêche 15.9% des personnes d'utiliser les services Fintech, montrant l'importance de l'infrastructure internet pour l'adoption de ces technologies.

➤ **Préférence pour les services financiers traditionnels (12.5%)**

12.5% des personnes préfèrent les services financiers traditionnels, souvent en raison de la confiance et de l'habitude. Cela suggère une résistance au changement et la nécessité pour les Fintech de gagner la confiance des utilisateurs.

➤ **Complexité d'utilisation (9.1%) :**

La complexité d'utilisation est une barrière pour 9.1% des utilisateurs, ce qui indique la nécessité d'améliorer l'interface utilisateur pour la rendre plus intuitive et accessible.

➤ **Préoccupations liées à la fraude et à la sécurité (9.1%) :**

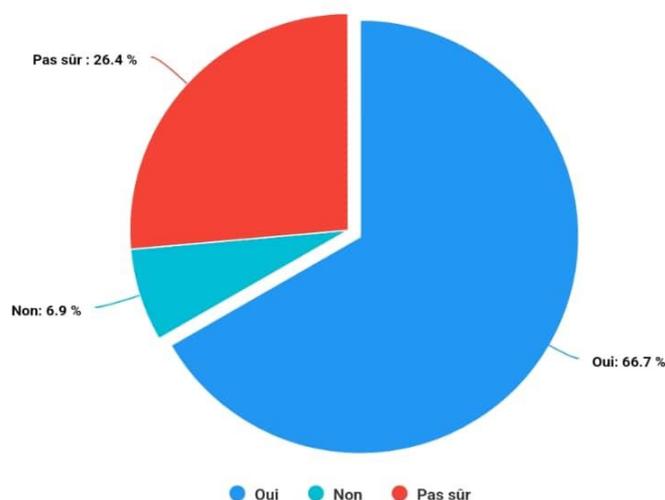
Les préoccupations concernant la fraude et la sécurité dissuadent également 9.1% des utilisateurs. Les entreprises Fintech doivent donc renforcer la sécurité et communiquer clairement sur les mesures de protection des utilisateurs.

➤ **Mauvaise qualité des services (8.0%) :**

Enfin, 8.0% des non-utilisateurs citent la mauvaise qualité des services, y compris les problèmes techniques et les interruptions de service, comme raison de leur non-utilisation. Améliorer la fiabilité et la qualité des services est essentiel pour convaincre ces utilisateurs.

Cette analyse révèle que les principales raisons pour lesquelles les habitants de la wilaya de Béjaïa n'utilisent pas les services Fintech sont le manque d'informations et l'accès limité à Internet. Les préférences pour les services financiers traditionnels et la complexité d'utilisation posent également des barrières significatives. Préoccupations de sécurité et la qualité des services complètent le tableau. Pour promouvoir l'utilisation des Fintech, il est essentiel d'améliorer la sensibilisation, l'infrastructure internet, la simplicité d'utilisation, et la sécurité des services.

Figure N°36 : Accessibilité des services financiers pour les non-bancarisés grâce aux Fintech



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

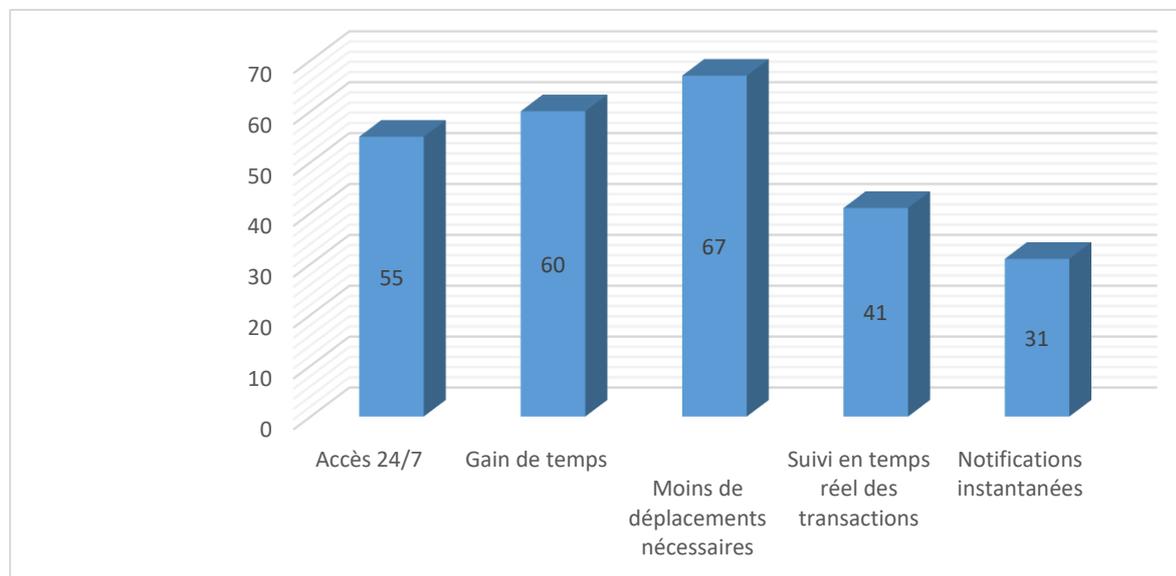
En examinant les données de la Figure N°36, nous pouvons observer l'impact des Fintech sur l'accessibilité des services financiers pour les non-bancarisés dans la wilaya de Béjaïa. D'après les résultats obtenus :

- **Majorité favorable :** La majorité des répondants (66,7%) sont convaincus que les Fintech jouent un rôle crucial dans l'amélioration de l'accès aux services financiers pour les personnes non-bancarisées. Cela peut être attribué aux innovations technologiques et aux solutions financières inclusives proposées par les Fintech.
- **Minorité défavorable :** Un petit pourcentage (6,9%) ne voit pas d'amélioration significative apportée par les Fintech. Cela pourrait être dû à des limitations perçues dans la portée ou l'efficacité des services Fintech.
- **Incertitude :** Un quart des répondants (26,4%) sont incertains quant à l'impact des Fintech. Cette incertitude peut découler d'un manque d'information ou de compréhension des services Fintech et de leur potentiel.

Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia

La perception générale des Fintech à Béjaïa est majoritairement positive, mais il existe encore une certaine population est incertitude, soulignant la nécessité d'une meilleure éducation et sensibilisation aux avantages des Fintech.

Figure N°37 : Aspects des services bancaires technologiques les plus utiles



Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

En examinant les données de la figure ci-dessus, il est clair que les services bancaires technologiques jouent un rôle crucial dans la satisfaction des clients. Les aspects les plus utiles identifiés sont les suivants :

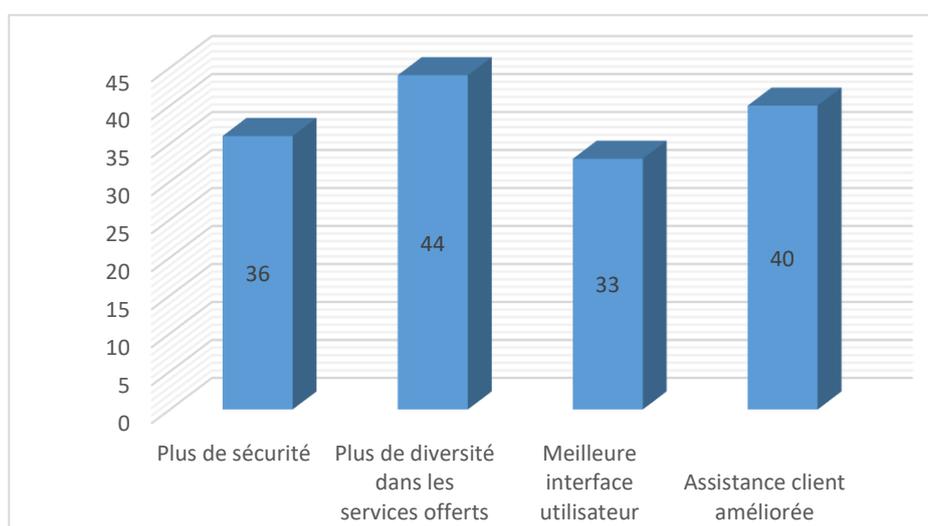
- **Accès 24/7 :** 55 répondants trouvent l'accès 24/7 aux services bancaires technologiques utile. Cela montre que la disponibilité continue des services bancaires est un avantage significatif pour les utilisateurs, leur permettant de gérer leurs finances à tout moment.
- **Gain de temps :** 60 répondants estiment que le gain de temps est un aspect très utile des services bancaires technologiques. Cela indique que les utilisateurs apprécient la rapidité et l'efficacité des transactions et des opérations bancaires en ligne.
- **Moins de déplacements nécessaires :** 67 répondants considèrent que la réduction des déplacements nécessaires est l'aspect le plus utile des services bancaires technologiques. Cela souligne l'importance de la commodité et de la possibilité de réaliser des opérations bancaires sans avoir à se rendre physiquement dans une agence.
- **Suivi en temps réel des transactions :** 41 répondants trouvent le suivi en temps réel des transactions utile. Cela montre que la transparence et la capacité de surveiller instantanément les mouvements de fonds sont des fonctionnalités appréciées par les utilisateurs.
- **Notifications instantanées :** 31 répondants jugent les notifications instantanées comme un aspect utile des services bancaires technologiques. Bien que ce soit l'aspect le moins cité, il reste néanmoins important pour les utilisateurs qui souhaitent être informés immédiatement des activités sur leurs comptes.

Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia

Les utilisateurs apprécient avant tout la réduction des déplacements, le gain de temps et l'accès constant des services bancaires technologiques. La commodité et l'efficacité sont essentielles, permettant une gestion flexible et rapide des finances. Bien que moins prioritaires, le suivi en temps réel des transactions et les notifications instantanées restent importants pour certains utilisateurs, soulignant leur besoin de transparence et d'information continue.

Axe 4 : Suggestions et attentes des clients vis-à-vis des fintechs

Nous allons examiner les suggestions et attentes des clients vis-à-vis des fintechs, en identifiant les domaines d'amélioration et les nouveaux besoins. Cela permettra de formuler des recommandations pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs et favoriser une adoption plus large des services fintech.

Figure N°38 : Attentes d'amélioration des services Fintech

Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

La figure présente un histogramme montrant les attentes d'amélioration des services Fintech selon les répondants. Voici un résumé de l'analyse détaillée des données présentées :

- **Sécurité renforcée** : 36 répondants souhaitent une amélioration de la sécurité des services Fintech, mettant en avant l'importance de protéger les données et les transactions financières des utilisateurs.
- **Diversité des services** : 44 répondants désirent une plus grande diversité dans les services offerts par les Fintech, soulignant ainsi le besoin de proposer une gamme étendue de produits financiers pour satisfaire les besoins variés des utilisateurs.
- **Meilleure interface utilisateur** : 33 répondants souhaitent une amélioration de l'interface utilisateur, soulignant l'importance d'une expérience utilisateur intuitive et esthétiquement plaisante pour faciliter l'utilisation des services Fintech.
- **Assistance client améliorée** : 40 répondants souhaitent une amélioration de l'assistance client, mettant en avant l'importance d'un support réactif et efficace pour résoudre les problèmes des utilisateurs et répondre à leurs questions.

De cette analyse, nous déduisons que les priorités des utilisateurs se concentrent principalement sur la diversité des services offerts et l'amélioration de l'assistance client dans le domaine des services Fintech. La sécurité et l'interface utilisateur sont également des aspects clés où les améliorations sont souhaitées, soulignant l'importance de trouver un équilibre entre l'innovation, le support client de qualité, la sécurité et l'expérience utilisateur pour répondre aux attentes des utilisateurs.

Axe 5 : Analyse du profil des personnes sans compte bancaire

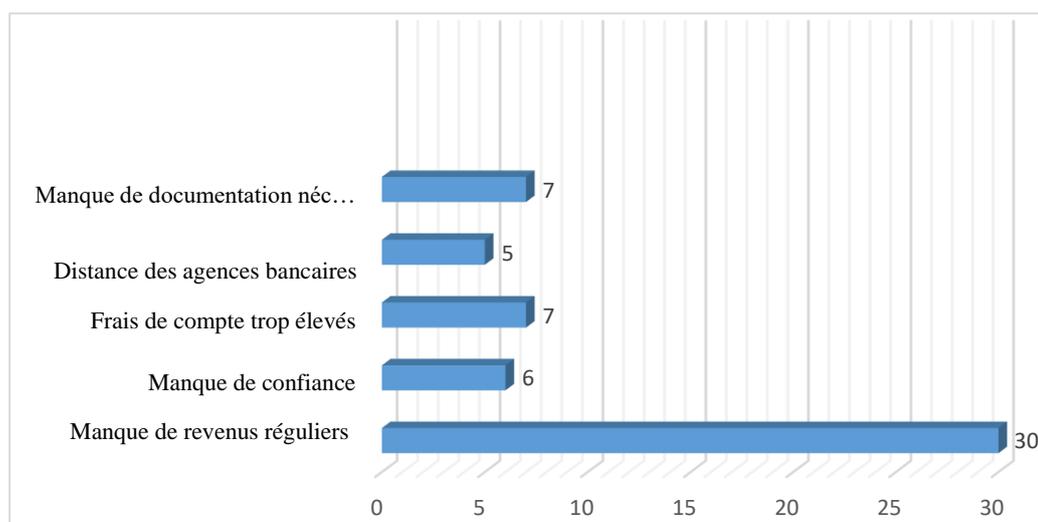
L'analyse du profil des personnes sans compte bancaire permet de comprendre les caractéristiques et les raisons qui expliquent pourquoi certains individus ne possèdent pas de compte bancaire. Cela aide à identifier les obstacles à l'inclusion financière et à proposer des solutions adaptées pour élargir l'accès aux services financiers.

Tableau N°28 : Le nombre de personne qui ne détient pas un compte bancaire « envisager d'ouvrir, déjà eu un compte »

| Envisager d'ouvrir un compte Déjà eu un compte | Non | Oui | Pas sur | Total générale |
|---|--------------|---------------|----------------|---------------------------|
| Non | 2 | 25 | 10 | 37 |
| Oui | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Totale générale | 3 | 27 | 11 | 41 |
| En % | 7,33% | 65,85% | 26,82% | 100,00% |

Source : établi par nous-même à partir de résultat de l'enquête

Les résultats de l'étude montrent que la majorité des personnes interrogées, soit 65,85 %, envisagent d'ouvrir un compte bancaire à l'avenir, indiquant un fort intérêt pour l'inclusion financière. Environ 26,82 % des répondants se montrent incertains quant à cette décision, reflétant des préoccupations potentielles telles que les frais bancaires ou d'autres aspects des services financiers. Seulement 7,33 % ont indiqué qu'ils ne prévoient pas d'ouvrir un compte, ce qui peut être attribué à des raisons variées comme la méfiance envers les institutions financières. Quatre personnes ayant déjà un compte ont mentionné l'avoir bloqué en raison de frais d'abonnement jugés élevés, soulignant des défis persistants concernant la transparence et l'accessibilité des services bancaires.

Figure N°39 : Raisons de ne pas détenir de compte bancaire

Source : établie par nous-même à partir de résultat de l'enquête

La figure présente les principales raisons pour lesquelles certaines personnes n'ont pas de compte bancaire dans la wilaya de Bejaia. Voici une analyse détaillée des données :

- **Manque de documentation nécessaire** : 7 personnes mentionnent le manque de documentation nécessaire comme une raison pour ne pas avoir de compte bancaire. Cela peut indiquer que les exigences documentaires pour ouvrir un compte sont perçues comme trop strictes ou difficiles à satisfaire.
- **Distance des agences bancaires** : 5 personnes trouvent que la distance des agences bancaires est un obstacle. Cela suggère que l'accessibilité physique aux services bancaires reste un problème pour certains, en particulier ceux vivant dans des zones éloignées ou rurales.
- **Frais de compte trop élevés** : 7 personnes considèrent que les frais de compte sont trop élevés, ce qui décourage l'ouverture de comptes bancaires. Les coûts associés à la tenue d'un compte bancaire peuvent être perçus comme un fardeau financier, surtout pour ceux ayant des revenus limités.
- **Manque de confiance** : 6 personnes indiquent un manque de confiance comme raison pour ne pas avoir de compte bancaire. Cela peut refléter des préoccupations concernant la sécurité, la confidentialité, ou une méfiance générale envers les institutions financières.
- **Manque de revenus réguliers** : Le manque de revenus réguliers est de loin la raison la plus citée, avec 30 personnes. Cela indique que l'instabilité financière et l'irrégularité des revenus rendent difficile l'ouverture et la maintenance d'un compte bancaire pour une majorité d'individus.

L'absence de compte bancaire parmi certaines personnes est principalement due à des facteurs financiers (frais élevés et manque de revenus réguliers), à des obstacles logistiques (distance des agences et manque de documentation) et à une méfiance envers les institutions bancaires. Pour améliorer l'inclusion financière, nous proposons de :

- ✓ Simplifier les exigences documentaires pour l'ouverture de comptes.
- ✓ Améliorer l'accessibilité physique aux services bancaires, notamment dans les zones rurales.
- ✓ Réduire les frais de compte pour les rendre plus abordables.
- ✓ Renforcer la confiance des utilisateurs dans les institutions financières par des mesures de sécurité et de transparence.
- ✓ Adapter les services bancaires pour les personnes ayant des revenus irréguliers.

2.3. Synthèse de chapitre

Après avoir analysé et interprété les questions de notre enquête, il est essentiel de dresser une synthèse des résultats obtenus. Voici un résumé sur l'intégration des Fintechs dans les banques de la wilaya de Béjaïa et leur impact sur l'essor de l'inclusion financière.

2.3.1. Synthèse des résultats du stage et des entretiens réalisés au sein de la BNA

Le stage et les entretiens réalisés au sein de la BNA ont dévoilé les résultats suivants :

➤ **État des lieux des innovations technologiques au sein de la BNA**

- La BNA est à la pointe des innovations bancaires en Algérie.
- Elle a investi dans des applications mobiles intuitives et des services bancaires en ligne sécurisés pour offrir une expérience fluide et moderne à ses clients.
- La BNA collabore avec des partenaires technologiques locaux pour accélérer l'adoption des innovations financières et transformer le secteur bancaire.

➤ **Défis technologiques**

- L'infrastructure technologique actuelle est sous-développée par rapport aux services offerts, causant des problèmes et des interruptions de service.
- Il est crucial d'améliorer cette infrastructure pour garantir une expérience utilisateur optimale et maintenir la confiance des clients.

➤ **Inclusion financière et numérique**

- La BNA est un acteur majeur de l'inclusion financière en Algérie, avec un taux de bancarisation 20.6% supérieur à celui de nombreuses autres banques.
- Cependant, seulement 6% de ses clients utilisent les services bancaires numériques.
- Cette faible adoption est due à la méfiance envers les nouvelles technologies et à un manque d'éducation financière.

2.3.2 L'intégration des Fintechs dans la wilaya de Bejaïa

➤ **Synthèse des résultats du questionnaire adressé aux banques**

- **Collaboration** : En termes de collaboration avec des entreprises spécialisées dans le développement de services Fintech, les banques publiques, plus précisément, ne favorisent pas l'intégration de ces Fintechs, avec un taux de collaboration de 20%. Cela est dû aux politiques de protection des données de leurs clients. En revanche, les

Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa

banques privées favorisent l'intégration de ces Fintechs, avec un taux de collaboration de 83,33%. Le domaine de collaboration le plus important concerne les paiements et les transactions, avec un taux de 100%.

- **Adoption** : L'adoption des services Fintech dans le secteur bancaire de Bejaïa montre une tendance significative. En effet, la majorité des banques offrent des services de banque en ligne (81,8%) et utilisent toutes des applications mobiles bancaires (100%). Ces services sont principalement utilisés pour les paiements en ligne et les virements électroniques, avec des taux d'adoption dépassant les 80%.

❖ **Barrières à l'adoption des fintechs pour l'inclusion financière à Béjaïa**

- La réglementation et la politique du pays posent des défis majeurs aux banques en matière de collaboration avec les Fintech. Six banques sur onze sont confrontées à des problèmes de réglementation imposée par l'État.
- Le risque de sécurité émerge comme le principal obstacle, affectant 72,72 % des banques interrogées. En outre, 40 % des difficultés rencontrées sont attribuées à des problèmes de communication et de différences culturelles.

➤ **Synthèse des résultats du questionnaire adressé aux clients**

L'impact des fintechs sur les clients des banques révèle que 63,6 % des participants ont une perception positive, tandis que 36,4 % ont signalé des expériences négatives. Cette analyse met en lumière la diversité des réactions des clients vis-à-vis des fintechs. Notre étude montre que les fintechs présentent des aspects positifs, notamment le fait que la majorité des clients n'ont plus besoin de se déplacer pour payer leurs factures, ce qui leur permet de gagner du temps. En outre, le taux d'utilisation des services financiers numériques reste relativement faible à Bejaïa, avec des utilisations principales pour la consultation de solde, les paiements de factures et les demandes de prêts en ligne. Malgré des évaluations généralement positives des utilisateurs, près de la moitié des personnes interrogées ignorent l'existence des fintechs, indiquant un besoin crucial d'information et de sensibilisation. Les réseaux sociaux et les recommandations d'amis émergent comme des canaux prometteurs pour accroître la visibilité et l'adoption de ces services.

➤ **Obstacles à l'utilisation des fintechs par les clients**

Les obstacles auxquels les clients sont confrontés lorsqu'ils utilisent des services financiers numériques ont été analysés dans nos résultats :

- Accès limité à Internet : Plus de 80 % des clients identifient cette contrainte comme un obstacle majeur.
- Méfiance envers la technologie : Cette appréhension est fortement présente, affectant la confiance des clients.
- Manque de compétences technologiques : Plus de 60 % des participants ont signalé ce déficit comme un frein significatif.
- Manque d'informations : 45,5 % des personnes ignorent l'existence des services Fintech en raison d'un manque d'informations.

2.3.3 Analyse des résultats sur les fintechs : impact sur l'inclusion financière

➤ Impact sur les non bancarisés

Les Fintech jouent un rôle crucial dans l'amélioration de l'accès aux services financiers pour les personnes non bancarisées. Notre étude montre un impact considérable des fintechs sur cette population. Plus précisément, sur l'échantillon étudié, une majorité significative de 54,5 % a exprimé un ressenti très positif vis-à-vis de l'influence des fintechs sur leur situation financière. De plus, 81,8 % des participants ont rapporté un impact positif global, soulignant une tendance largement favorable.

➤ L'exclusion bancaire à Bejaïa

Le manque de revenus réguliers est de loin la raison la plus citée, avec 30 personnes sur 41. Cela indique que l'instabilité financière et l'irrégularité des revenus rendent difficile l'ouverture et la maintenance d'un compte bancaire pour une majorité d'individus

➤ L'inclusion financière

Les Fintechs jouent un rôle crucial pour améliorer l'inclusion financière dans de nombreuses régions du Bejaïa. En proposant une large gamme de produits et de services numériques, elles permettent à un public plus large d'accéder facilement aux services financiers, y compris dans les zones reculées ou sous-bancarisées « les zones rural », et certaine ville comme **Adekar**. Les paiements mobiles, et les transferts d'argent en ligne sont autant d'innovations mises en place par les banques qui transforment l'expérience des utilisateurs.

Au-delà de la simple accessibilité, les solutions fintech aident également les consommateurs à mieux gérer leurs finances personnelles. Grâce à des outils de suivi budgétaire, d'épargne et d'investissement, les utilisateurs peuvent désormais avoir une vision plus claire de leur situation financière et prendre des décisions éclairées. Cela contribue à réduire les inégalités d'accès aux services bancaires traditionnels et permet à un plus grand nombre de personnes, y compris issues de milieux modestes, de bénéficier d'une meilleure inclusion financière.

Les données montrent d'ailleurs une progression significative de l'adoption de ces services fintech dans les années à venir. En effet, plus de 65 % des répondants à notre enquête ont exprimé leur volonté d'utiliser ces solutions numériques innovantes pour gérer leurs finances au quotidien. Cette tendance reflète une demande croissante pour des services financiers plus accessibles, personnalisés et adaptés aux besoins spécifiques des consommateurs.

Ainsi, les Fintechs apparaissent comme de véritables accélérateurs de l'inclusion financière, en révolutionnant les moyens d'accès et de gestion des services bancaires et financiers. Leur développement et leur adoption à grande échelle devraient contribuer à réduire les inégalités et à permettre à un plus grand nombre de personnes de bénéficier pleinement des avantages de la bancarisation.

➤ L'avenir des fintechs

L'avenir des fintechs à Bejaïa est très optimiste. Les banques estiment que la blockchain et l'apprentissage automatique représenteront les futurs services financiers en Algérie, avec un

taux de 62,5 %. De plus, 66,7 % des banques envisagent d'intégrer les fintechs en utilisant le big data, les analyses avancées et l'open Banking. Ces technologies devraient améliorer considérablement l'utilisation des services technologiques par les clients.

Au terme de ce chapitre, un récapitulatif s'avère nécessaire. Le stage au sein de la BNA, ainsi que les entretiens avec les différents responsables nous ont offert une précieuse expérience dans le secteur bancaire. Nous avons observé de près les services fintechs, les opérations quotidiennes des banques, leurs processus internes et les défis rencontrés dans un environnement en constante évolution. Cette immersion nous a permis de mieux comprendre les enjeux du secteur bancaire et l'importance de s'adapter aux changements technologiques.

Notre enquête menée auprès des banques et les habitants de la wilaya de Bejaïa a révélé leur approche de l'innovation technologique. Nous avons constaté que les banques de Bejaïa ont intégré des technologies fintechs comme les plateformes de paiement mobile, améliorant ainsi la satisfaction des clients et promouvant l'inclusion financière. Les résultats ont également montré que les clients de ces banques sont favorables à l'adoption croissante de ces services bancaires numériques à l'avenir.

Enfin, cette étude nous a permis de mieux comprendre les défis de l'innovation technologique dans la banque, les efforts déployés par les banques de Bejaïa pour s'y adapter et la réceptivité des clients face à ces évolutions et les retombés sur l'inclusion financière.

CONCLUSION

GENERAL

Conclusion générale

L'inclusion financière est en plein essor, portée par l'émergence de la nouvelle économie financière "fintech". Cette révolution technologique dans le domaine de la finance ouvre de nouvelles perspectives d'accès aux services financiers pour les populations précédemment exclues du système bancaire traditionnel.

Les entreprises fintech, grâce à leurs innovations disruptives, permettent de démocratiser l'accès aux services bancaires, de paiement, de crédit et d'épargne. Elles s'appuient sur les technologies numériques comme les applications mobiles, l'intelligence artificielle et la blockchain pour proposer des solutions plus accessibles, plus abordables et plus adaptées aux besoins des consommateurs.

Cependant, le déploiement de cette finance inclusive soulève également des enjeux en termes de régulation, de protection des données personnelles et de stabilité du système financier. Les autorités doivent trouver un équilibre entre l'innovation et la sécurité, afin de permettre à cette nouvelle tendance financière de s'épanouir tout en garantissant la confiance des utilisateurs.

Pour répondre à cette problématique, notre étude s'est articulée en deux parties. La première partie théorique a abordé les concepts liés aux technologies financières « fintech » et au secteur bancaire algérien. Le deuxième chapitre a examiné l'inclusion financière et son lien avec la fintech, ainsi qu'un état des lieux en Algérie. La deuxième partie pratique consiste en un stage réalisé à la Banque Nationale d'Algérie (**BNA**), **agence 587** à Bejaïa, ainsi que deux questionnaires adressés aux banques de la wilaya de Bejaïa et aux habitants de la région.

Tout d'abord, l'analyse théorique nous a permis d'explorer l'évolution historique de la fintech, ses différentes catégories, les services qu'elle offre ainsi que les technologies qu'elle utilise dans le domaine de la finance. Nous avons également examiné l'évolution du système bancaire algérien afin de comprendre ses fondements, ses fonctions et sa situation actuelle.

Dans un second temps, nous nous sommes penchés sur la question de l'inclusion financière, en étudiant ses dimensions, ses objectifs et son importance, ainsi que les liens qu'elle entretient avec la fintech. Nous avons ensuite dressé un état des lieux de l'inclusion financière en Algérie, en analysant l'accessibilité géographique des acteurs du système bancaire et financier, l'infrastructure et l'utilisation des services bancaires traditionnels et des fintechs, avant d'identifier les obstacles à l'intégration financière et d'envisager des solutions.

Pour ce qui est de la partie pratique, le stage réalisé au sein de la BNA nous a permis d'observer de près comment les banques traditionnelles intègrent les technologies financières dans leur fonctionnement, les défis auxquels elles sont confrontées et leur état de développement dans ce domaine.

En ce qui concerne les questionnaires, notre enquête auprès des banques de Béjaïa et ses habitants nous a permis de recueillir des informations précieuses sur la façon dont les institutions gèrent les défis liés à l'innovation technologique, à la protection des données, à la concurrence avec les fintechs et à l'amélioration de l'accessibilité aux services bancaires. Nous avons également pu obtenir leur opinion sur ces services, leurs problèmes et tout ce qui

concerne les fintechs. Ainsi que le côté des utilisateurs que nous a permis d'identifier les problèmes qu'ils rencontrent et leur avis sur les fintechs et leur connaissance.

Les principaux résultats auxquels nous sommes parvenus sont :

- La BNA est un acteur majeur de l'inclusion financière en Algérie, avec un taux de bancarisation élevé, mais seulement 6% de ses clients utilisent les services bancaires numériques en raison de la méfiance envers les nouvelles technologies et d'un manque d'éducation financière.
- Les banques privées favorisent davantage l'intégration des Fintechs par rapport aux banques publiques, principalement dans les domaines des paiements et des transactions. L'adaptation des services Fintechs dans le secteur bancaire de Béjaïa est notable, avec une forte utilisation des services de banque en ligne et des applications mobiles bancaires, notamment pour les paiements en ligne et les virements électroniques. Ce qui confirme notre première hypothèse
- La réglementation nationale et la politique de protection des données des clients posent des défis majeurs aux banques dans leur collaboration avec les Fintechs, confirmant ainsi notre deuxième hypothèse.
- Les principaux obstacles pour les clients incluent un accès limité à Internet, une méfiance envers la technologie, un manque de compétences technologiques et d'informations. Une éducation financière renforcée pour la population est nécessaire pour augmenter leur confiance, ce qui confirme notre troisième hypothèse.
- Les banques croient en l'émergence de la blockchain et de l'apprentissage automatique comme futurs services financiers en Algérie. Une forte majorité de banques envisagent d'intégrer les Fintechs grâce au Big Data, aux analyses avancées et à l'Open Banking.
- Les clients bancarisés ont une perception majoritairement positive des Fintechs, soulignant notamment l'avantage de ne plus avoir à se déplacer pour effectuer des paiements.
- Les Fintechs jouent un rôle crucial dans l'amélioration de l'accès aux services financiers pour les personnes non bancarisées, avec un impact significatif sur leur situation financière.
- Le manque de revenus réguliers est la principale raison citée, soulignant les difficultés d'ouverture et de maintenance de comptes bancaires pour une majorité d'individus.
- Les Fintechs contribuent à l'amélioration de l'inclusion financière en proposant des produits et services numériques accessibles à un plus large public, y compris dans les zones rurales. Ces solutions permettent également une meilleure gestion des finances personnelles, contribuant ainsi à réduire les inégalités d'accès aux services bancaires.

En récapitulant, il est clair que les Fintechs représentent un levier pour développer le secteur bancaire et promouvoir l'inclusion financière dans tout le pays sur tout dans le sud de l'Algérie et dans les zones rurales isolées. Nous avons également confirmé nos hypothèses, démontrant que les services Fintech disponibles à Béjaïa se concentrent principalement sur les paiements mobiles et les transferts d'argent. Les défis liés à la sécurité et à la protection des données constituent une préoccupation majeure pour les banques de Béjaïa lors de l'intégration des

Fintechs. De plus, l'éducation et la sensibilisation des utilisateurs sur les pratiques de sécurité des Fintechs peuvent influencer positivement leur adoption à Béjaïa.

Cependant, les Fintechs pourraient avoir un effet contraire sur l'inclusion financière si elles ne s'adaptent pas correctement. La faible bancarisation et l'inclusion numérique sont entravées par plusieurs facteurs, notamment la sécurité et le manque de confiance, qui sont des obstacles majeurs à l'inclusion numérique, ainsi que par le manque de revenus des non-bancarisés.

À partir des conclusions de notre étude, nous formulons les suggestions suivantes pour les acteurs du secteur financier en Algérie :

➤ **Pour une meilleure inclusion financière à Bejaïa**

- **Comptes d'épargne à faible coût** : Offrir des comptes d'épargne avec des frais minimales ou nuls pour encourager l'épargne parmi les populations à faible revenu.
- **Subventions et incitations** : Offrir des subventions ou des incitations fiscales aux entreprises qui développent des solutions pour l'inclusion financière.
- **Campagnes de sensibilisation** : Lancer des campagnes de sensibilisation pour informer les non-bancarisés des services financiers disponibles et de leurs avantages. En utilisant les réseaux sociaux les plus utilisées ou bien faire un raccord aux établissements postaux en vue que la majorité de la population possède un compte postal.
- **Formation des agents locaux** : Former des agents locaux pour qu'ils puissent fournir des services financiers de base et conseiller la communauté.
- **Ateliers et Séminaires** : Organiser des ateliers et des séminaires pour enseigner les bases de la gestion financière, de l'épargne et de l'investissement.

➤ **Pour une meilleure inclusion financière numérique**

- **Développement des infrastructures** : Améliorer l'accès à Internet, surtout dans les zones rurales et éloignées, pour faciliter l'utilisation des services financiers numériques.
- **Expansion des points de service** : Augmenter le nombre de banques, de guichets automatiques (DAB/GAB), et d'agents bancaires mobiles dans les zones sous-desservies.
- **Renforcement de la confiance et de la sécurité** : Mettre en place et faire respecter des réglementations strictes en matière de protection des données et de sécurité des transactions
- **Réglementations favorables** : Élaborer des politiques qui encouragent l'innovation financière et la collaboration entre les banques traditionnelles et les Fintechs.
- **Utilisation des technologies émergentes** : Explorer l'utilisation de la blockchain pour améliorer la transparence et la sécurité des transactions et Utiliser l'intelligence artificielle pour offrir des services financiers personnalisés et efficaces.
- **Accompagnement et éducation financière** : assistance complète lors de l'ouverture d'un compte bancaire et formation pour les personnes âgées à l'utilisation des services numériques.

Enfin, cette étude nous a apporté plusieurs bénéfices. Tout d'abord, elle nous a permis d'acquérir une expérience pratique précieuse dans le domaine bancaire et financier, en nous exposant aux opérations quotidiennes des institutions financières ainsi qu'aux défis et aux opportunités offerts par les technologies fintech. En réalisant des enquêtes auprès des banques et des clients à Bejaïa, nous avons développé nos compétences en recherche et en analyse, en comprenant mieux comment les banques intègrent les innovations technologiques et comment les clients perçoivent ces changements. De plus, cette étude nous a permis d'approfondir notre compréhension des enjeux liés à l'inclusion financière et à l'adaptation des services bancaires aux besoins locaux. Enfin, elle a également contribué à renforcer notre capacité à formuler des recommandations pratiques pour améliorer les services financiers et promouvoir une meilleure inclusion financière dans la région.

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrages

- AMMOUR, B. (1993). Système bancaire, financement monétaire et politique monétaire : le cas algérien.
- AMMOUR, B. (1996). Le système bancaire algérien : textes et réalité. Alger : Éditions Dahlab.
- Helms, B. (2006). Access for All: Building Inclusive Financial Systems. Washington, DC : Banque Mondiale.
- Lazarus, J. (2007). L'argent des pauvres dans la banque.
- Margolis, D. (2015). Fin de monde : analyses économiques du déclin et de la stagnation (1870-1950).
- Merton, Z. B. (2011). Finance / édition française dirigée par Christophe Thibierge préface de Paul Samuelson. Paris : Pearson.
- Saettler, P. (1968). History of Instructional Technology. New York : McGraw-Hill.
- Sironi, P. (2016). Innovation FinTech : Des robo-conseillers à l'investissement basé sur des objectifs et la gamification. Hoboken, NJ : Wiley.
- Verna, H. D. (1994). Les politiques de développement technologique. Paris : Éditions de l'IHEAL.

Rapports, Revues et publications

- Arner, D. W. (2016). L'évolution de la FinTech : Un nouveau paradigme post-crise ? Georgetown Journal of International Law, 4, 1271-1319.
- Beck, T. A. (2017). Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use Around the World. Document de travail. Washington DC, Banque Mondiale.
- Beck, T. D.-K. (2009). Accès aux services financiers : Mesure, impact et politiques. The World Bank Research Observer.
- Berthaud, A. (2013). Panorama de l'inclusion financière postale à travers le monde – Modèles d'activité et questions-clés.
- Bouquet, E. W. (2009). Rigueur scientifique et pertinence opérationnelle des études d'impact en microfinance : une alliance à construire. Enseignements d'une étude en partenariat avec Madagascar. Revue Tiers Monde.
- Doligez, F. B. (2016). L'inclusion financière : aider les exclus ou servir les financiers ? Revue Tiers Monde, pp. 9-20.
- GODIH Djamel Torqui, K. M. (2023). L'inclusion financière : Enjeux et objectifs.

- Gomber, P. K. (2017). Finance numérique et FinTech : Recherche actuelle et orientations futures. *Journal of Business Economics*, 537-580.
- Guérineau, S. &. (2014). *Inclusion financière : concepts, politiques et enjeux*. Paris : AFD.
- HERR, L. &. (2023). Le paradigme de l'inclusion financière : L'évolution des concepts dans un contexte historique et universel. *Revue Internationale du chercheur*, 4(4), p. 569.
- Lyman, K. L. (2015). L'inclusion financière numérique : enjeux pour les clients et les organismes de réglementation, de contrôle et de normalisation. CGAP.
- MBAYE, A. N. (2023). L'inclusion financière face au gouffre de la pauvreté et de l'exclusion. *Revue internationale de comptabilité, finance, audit, gestion et économie*, pp. 59-62.
- Micu, I. M. (2016). Financial technology (fintech) and its implementation on the romanian non-banking capital market. *SEA - Practical Application of Science*.
- Morduch, J. (1999). The Microfinance Promise. *Journal of Economic Literature*, 4.
- Schueffel, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*.
- Fonds monétaire international. (2016). *Financial Access Survey*. Washington, DC.
- GSMA. (2019). *Étude sur l'inclusion financière mobile*.
- OECD. (2005). *Rapport annuel de l'OCDE 2005*. Rue André-Pascal : les éditions de l'OCDE.
- FI. (2016). *Services financiers numériques : Terminologie de base et définitions*.
- Banque mondiale. (2014). *Global Financial Développement Report 2014 : Financial Inclusion*. Washington, DC.
- Banque Mondiale. (2020). *Rapport sur l'inclusion financière mondiale*.
- Banque mondiale. (2022). *Rapport sur le développement dans le monde : La finance au service d'une reprise équitable*.
- Revue de presse.

Mémoires et thèses

- Agharmiou, L. (2020). *Système bancaire algérien*.
- Boulahrouz, G, & Bourabah, Y. (2021). *La Digitalisation Du Secteur Bancaire*.
- Brakbi, I., & Etcherdouane, S. (2015). *La modernisation du système bancaire algérien : Cas de la banque BADR-Agence d'Akbou (n°358)*.

- Hamidouche, Y., & Ikhlef, N. (2020). Les FinTech menacent-elles les banques traditionnelles ?
- Kara, R. (2017). Analyse du développement financier de l'Algérie (1962-2015).
- Maamar, B. (1994). LE FMI ce monstre de paris. Alger : Révolution africaine.
- Mehidi, K., & Amia, N. (2011). Essai d'analyse du rôle du marketing dans l'amélioration de la qualité dans les entreprises bancaires : Analyse par questionnaire auprès des banques de la wilaya de Bejaïa.
- Vives, C. (2021). Fintechs et inclusion financière. Gestion et management.

Décrets et lois

- Décision n°17-01 portant publication de la liste des banques et de la liste des établissements financiers agréés en Algérie. (2017, janvier 02).
- Journal officiel Algérie. (1990, avril 14). Loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit. Journal officiel Algérie.
- L'ordonnance n°01-01 du, modifiant et complétant la loi 90-10 du 14 avril 1990. (2001, février 27).
- Ordonnance n°10-04 du 26 août 2010 modifiant et complétant l'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit. (2010).

Sites web

- ABEF consulté le 15 mars, 2024: <https://www.abef-dz.org/abef/?q=content/etablissement-m bancaires>
- Agence Algérienne de Promotion de l'Investissement Consulté le mars 12, 2024 : <https://aapi.dz/>
- Banque d'Algérie. Statistique de la banque d'Algérie consulté le 17 avril 2024 : <https://www.bank-of-algeria.dz/statistiques/>
- Banque de la France. Observatoire de la sécurité des moyens de paiement consulté le 09 mars 2024 : <https://www.banque-france.fr/fr/strategie-monetaire/moyens-de-paiement/osmp/presentation-osmp#:~>
- Bourse d'Alger. Actualités de La bourse d'Alger. Consulté le 14 mars, 2024 : <https://www.sgbv.dz/>
- Calculs des services du FMI consulté le 07 mai 2024 : <https://www.imf.org/fr/Home>
- GIE Monétique consulté le 24 mai 2024 : <https://giemonetique.dz/>
- Le Ministre des Finances préside la cérémonie d'ouverture de la journée arabe de l'inclusion financière consulté le 12 avril 2024 : <https://www.mf.gov.dz/index.php/fr/activites-2/1050-le-ministre-des-finances-2>
- OECD. Consulté l'avril 24, 2024 : <https://www.oecd.org/finance/financial-education/>

- Piper, P. P. (2021, octobre 11). Intelligence artificielle dans le secteur bancaire et financier. Consulté le 19 avril, 2024 : <https://www.lesechos.fr/partenaires/dla-piper/intelligence-artificielle-dans-le-secteur-bancaire-et-financier-1294948>
- Souilah, M. B. (2020, septembre 27). L'exclusion financière en Algérie consulté le 24 avril 2024 : <https://www.linkedin.com/pulse/th%C3%A8me-n86-lexclusion-financi%C3%A8re-en-alg%C3%A9rie-maya-souilah-benabdelhafid/>
- Sylia, O. (2023, février 18). Numérisation : le rôle de la fintech dans l'inclusion financière souligné. Algérie Presse Service consulté le 15 avril : <https://www.aps.dz/economie/151917-numerisation-le-role-de-la-fintech-dans-l-inclusion-financiere-souligne>
- Cuny, D. (s.d.). C'est quoi une Fintech ? Consulté le 02 février, 2024, La Tribune : <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/c-est-quoi-une-fintech-680118.html>

Logiciels et intelligence artificielle

- **Google Forms** : un outil de création de formulaires en ligne utilisé pour collecter des données et des réponses
- **SPSS** : est un logiciel d'analyse statistique largement utilisé dans le domaine de la recherche. Il permet de traiter et d'analyser des données quantitatives,
- **Scribbr.ai** : c'est un générateur de sources et de références bibliographiques conformes aux normes APA ou d'autres styles de citation.
- **Gamma.ai** : utilisées pour organiser nos idées et développer notre créativité
- **Perplexity.ai** : utilisé pour des tâches telles que le traitement du langage naturel et des recherches académiques
- **Consensus.ai** : utilisé pour des recherches des articles académiques

Annexes

Liste des annexes

Annexe 01 : Nombre d'agences bancaires par wilaya

Annexe 02 : Nombre d'établissements postaux fournissant un service financier par wilaya

Annexe 03 : Guide d'entretien

Annexe 04 : Questionnaire destinées aux banques

Annexe 05 : Questionnaire destinées aux particuliers

Annexe 01 : Nombre d'agences bancaires par wilaya

Nombre d'agences bancaires par wilaya

| Les Wilayas | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Adrar | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 13 | 13 | 15 | 15 | 16 |
| Chlef | 22 | 24 | 26 | 27 | 27 | 28 | 29 | 29 | 29 | 29 | 30 | 28 |
| Laghouat | 13 | 13 | 14 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 16 |
| Oum-El-Bouaghi | 20 | 20 | 21 | 22 | 22 | 22 | 23 | 23 | 23 | 24 | 24 | 24 |
| Batna | 28 | 31 | 33 | 33 | 33 | 33 | 33 | 34 | 34 | 35 | 36 | 36 |
| Béjaïa | 47 | 49 | 50 | 53 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 60 | 57 |
| Biskra | 14 | 15 | 19 | 19 | 19 | 20 | 21 | 21 | 21 | 23 | 23 | 21 |
| Béchar | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Blida | 38 | 40 | 40 | 42 | 44 | 45 | 47 | 49 | 48 | 48 | 51 | 47 |
| Bouira | 20 | 21 | 21 | 23 | 24 | 24 | 25 | 25 | 28 | 28 | 29 | 27 |
| Tamanrasset | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Tébessa | 16 | 16 | 16 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 |
| Tlemcen | 45 | 46 | 46 | 47 | 47 | 47 | 48 | 49 | 50 | 50 | 51 | 50 |
| Tiaret | 19 | 19 | 19 | 21 | 22 | 22 | 22 | 24 | 25 | 25 | 26 | 26 |
| Tizi-Ouzou | 48 | 49 | 50 | 51 | 51 | 52 | 52 | 52 | 53 | 53 | 53 | 52 |
| Alger | 266 | 278 | 289 | 297 | 303 | 305 | 305 | 308 | 307 | 313 | 315 | 279 |
| Djelfa | 13 | 13 | 13 | 13 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 15 | 15 |
| Jijel | 22 | 22 | 23 | 23 | 23 | 24 | 24 | 24 | 25 | 25 | 25 | 24 |
| Sétif | 50 | 53 | 54 | 57 | 58 | 60 | 60 | 60 | 64 | 64 | 64 | 61 |
| Saïda | 8 | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 11 | 11 | 11 |
| Skikda | 25 | 27 | 28 | 28 | 29 | 29 | 28 | 29 | 30 | 30 | 30 | 29 |
| Sidi-Bel-Abbès | 21 | 22 | 23 | 24 | 24 | 25 | 25 | 26 | 26 | 26 | 26 | 26 |
| Annaba | 34 | 34 | 37 | 38 | 40 | 40 | 41 | 41 | 40 | 39 | 41 | 40 |
| Guelma | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 14 |
| Constantine | 38 | 40 | 42 | 44 | 44 | 44 | 47 | 49 | 50 | 49 | 49 | 47 |
| Médéa | 20 | 21 | 21 | 22 | 22 | 23 | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | 23 |
| Mostaganem | 22 | 22 | 23 | 24 | 25 | 25 | 26 | 26 | 27 | 28 | 30 | 28 |
| M'Sila | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 22 |
| Mascara | 21 | 22 | 24 | 24 | 26 | 27 | 29 | 29 | 29 | 29 | 30 | 30 |
| Ouargla | 24 | 25 | 27 | 27 | 27 | 27 | 29 | 29 | 29 | 30 | 31 | 28 |
| Oran | 77 | 81 | 87 | 92 | 92 | 93 | 96 | 96 | 95 | 97 | 95 | 89 |
| El-Bayadh | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Illizi | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Bordj-Bou-Arreidj | 12 | 15 | 20 | 20 | 20 | 20 | 21 | 21 | 21 | 22 | 23 | 21 |
| Boumerdès | 18 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 22 | 23 | 23 | 23 | 21 |
| El-Taref | 12 | 12 | 13 | 13 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 15 | 15 | 15 |
| Tindouf | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Tissemsilt | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 9 | 9 | 9 |
| El-Oued | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Khenchela | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| Souk-Ahras | 12 | 12 | 12 | 12 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| Tipaza | 25 | 27 | 27 | 27 | 28 | 28 | 30 | 30 | 30 | 30 | 31 | 31 |
| Mila | 18 | 18 | 19 | 19 | 20 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| Aïn-Defla | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 23 | 23 | 23 | 23 | 24 | 24 | 24 |
| Naâma | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 8 |
| Aïn-Témouchent | 17 | 17 | 18 | 18 | 19 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 19 |
| Ghardaïa | 21 | 22 | 22 | 22 | 22 | 22 | 23 | 22 | 23 | 24 | 24 | 24 |
| Relizane | 17 | 18 | 18 | 18 | 19 | 19 | 20 | 20 | 20 | 21 | 21 | 21 |
| Total | 1256 | 1303 | 1356 | 1392 | 1418 | 1437 | 1469 | 1490 | 1501 | 1525 | 1546 | 1578 |

Annexe 02 : Nombre d'établissements postaux fournissant un service financier par wilaya

Nombre d'établissements postaux fournissant un service financier par wilaya

| Les Wilayas | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Adrar | 62 | 66 | 63 | 66 | 66 | 66 | 69 | 72 | 77 | 83 | 84 |
| Chlef | 87 | 89 | 88 | 91 | 93 | 95 | 98 | 98 | 101 | 101 | 102 |
| Laghouat | 42 | 42 | 48 | 48 | 50 | 51 | 51 | 54 | 55 | 55 | 55 |
| Oum-El-Bouaghi | 43 | 49 | 55 | 58 | 58 | 59 | 61 | 66 | 68 | 69 | 70 |
| Batna | 145 | 149 | 128 | 133 | 134 | 134 | 137 | 139 | 141 | 144 | 146 |
| Béjaïa | 112 | 112 | 120 | 126 | 132 | 138 | 142 | 143 | 143 | 146 | 147 |
| Biskra | 87 | 87 | 85 | 91 | 91 | 92 | 92 | 92 | 94 | 97 | 98 |
| Béchar | 49 | 51 | 56 | 60 | 60 | 60 | 61 | 61 | 63 | 65 | 66 |
| Blida | 58 | 62 | 67 | 70 | 73 | 74 | 74 | 78 | 81 | 84 | 87 |
| Bouira | 92 | 92 | 92 | 100 | 101 | 102 | 101 | 101 | 102 | 104 | 105 |
| Tamanrasset | 25 | 26 | 27 | 30 | 32 | 32 | 32 | 35 | 36 | 39 | 41 |
| Tébessa | 58 | 58 | 60 | 62 | 62 | 62 | 63 | 66 | 68 | 69 | 71 |
| Tiemcen | 89 | 98 | 110 | 113 | 115 | 116 | 119 | 120 | 105 | 111 | 114 |
| Tiaret | 80 | 83 | 76 | 78 | 79 | 79 | 79 | 80 | 76 | 78 | 81 |
| Tizi-Ouzou | 155 | 158 | 152 | 155 | 157 | 157 | 158 | 159 | 159 | 161 | 161 |
| Alger ouest | 51 | 52 | 76 | 77 | 80 | 62 | 65 | 66 | 81 | 73 | 73 |
| Alger centre | 27 | 28 | 60 | 60 | 61 | 67 | 71 | 77 | 70 | 83 | 85 |
| Alger est | 53 | 58 | 58 | 60 | 64 | 84 | 88 | 92 | 96 | 98 | 98 |
| Djelfa | 56 | 60 | 76 | 78 | 78 | 80 | 87 | 88 | 88 | 90 | 91 |
| Jijel | 46 | 46 | 49 | 51 | 51 | 51 | 51 | 52 | 55 | 58 | 59 |
| Sétif | 135 | 138 | 140 | 140 | 140 | 141 | 142 | 140 | 143 | 147 | 148 |
| Saida | 43 | 44 | 44 | 45 | 45 | 49 | 52 | 52 | 54 | 55 | 55 |
| Skikda | 75 | 75 | 82 | 82 | 82 | 84 | 85 | 84 | 86 | 87 | 87 |
| Sidi-Bel-Abbès | 72 | 72 | 81 | 85 | 88 | 90 | 93 | 94 | 95 | 98 | 99 |
| Annaba | 53 | 55 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 56 | 57 | 61 | 62 |
| Guelma | 51 | 52 | 55 | 55 | 55 | 55 | 55 | 57 | 57 | 58 | 58 |
| Constantine | 77 | 79 | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 | 73 | 71 | 72 | 75 |
| Médéa | 76 | 82 | 87 | 90 | 90 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 97 |
| Mostaganem | 63 | 64 | 64 | 65 | 65 | 66 | 69 | 69 | 73 | 73 | 75 |
| M'Sila | 71 | 75 | 81 | 82 | 83 | 90 | 92 | 92 | 93 | 97 | 98 |
| Mascara | 77 | 79 | 83 | 87 | 90 | 90 | 94 | 96 | 96 | 101 | 104 |
| Ouargla | 60 | 61 | 64 | 66 | 66 | 67 | 67 | 66 | 67 | 69 | 70 |
| Oran | 111 | 113 | 112 | 119 | 122 | 126 | 132 | 133 | 128 | 137 | 142 |
| El-Bayadh | 33 | 33 | 35 | 38 | 39 | 39 | 40 | 43 | 43 | 44 | 46 |
| Illizi | 9 | 9 | 13 | 13 | 14 | 16 | 19 | 23 | 26 | 27 | 28 |
| Bordj-Bou-Argeridj | 66 | 68 | 75 | 77 | 78 | 78 | 78 | 78 | 76 | 79 | 80 |
| Boumerdès | 58 | 58 | 60 | 60 | 60 | 63 | 64 | 64 | 69 | 71 | 74 |
| El-Taref | 47 | 47 | 48 | 51 | 51 | 52 | 55 | 57 | 57 | 59 | 59 |
| Tindouf | 7 | 7 | 9 | 9 | 10 | 11 | 17 | 17 | 19 | 24 | 25 |
| Tissemsilt | 34 | 36 | 36 | 39 | 39 | 40 | 41 | 43 | 46 | 47 | 48 |
| El-Oued | 82 | 84 | 84 | 90 | 91 | 97 | 97 | 97 | 98 | 100 | 100 |
| Khenchela | 46 | 47 | 47 | 48 | 50 | 52 | 51 | 52 | 53 | 53 | 54 |
| Souk-Ahras | 41 | 44 | 45 | 45 | 47 | 49 | 50 | 53 | 54 | 55 | 61 |
| Tipaza | 68 | 68 | 68 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 72 | 72 | 72 |
| Mila | 65 | 69 | 68 | 69 | 70 | 70 | 72 | 74 | 75 | 81 | 83 |
| Aïn-Defla | 60 | 62 | 65 | 66 | 66 | 66 | 67 | 68 | 68 | 70 | 71 |
| Naâma | 41 | 42 | 45 | 47 | 47 | 47 | 50 | 51 | 51 | 53 | 54 |
| Aïn-Témouchent | 52 | 52 | 58 | 61 | 62 | 65 | 69 | 69 | 68 | 72 | 74 |
| Ghardaïa | 33 | 34 | 35 | 35 | 35 | 36 | 36 | 37 | 42 | 46 | 47 |
| Relizane | 67 | 69 | 68 | 69 | 69 | 69 | 70 | 71 | 73 | 74 | 75 |
| Total | 3190 | 3284 | 3419 | 3533 | 3585 | 3654 | 3743 | 3811 | 3862 | 3984 | 4055 |

Annexe 03 : Guide d'entretien

Dans cet entretien, nous nous intéressons sur le domaine en pleine expansion de la FINTECH, qui transforme de manière significative le paysage financier mondial. Nous explorerons les opportunités découlant de l'innovation dans ce secteur en prenant pour exemple la BNA, et son impact dans la contribution de l'inclusion financière

Q1 : Quelle est la relation entre la fintech « services », « start-up » et la BNA

Q2 : Pouvez-vous nous présenter les principales innovations que la BNA a mises en place dans le domaine de la FINTECH ?

Q3 : Comment votre banque assure-t-elle la sécurité des données des clients lors de l'utilisation de cet outil ?

Q4 : Quels sont les principaux résultats que vous avez obtenus grâce à l'utilisation des outils FINTECH ?

Q5 : Pourquoi existe-t-il une exclusion numérique au sein de la BNA ?

Q6 : Quels sont les prochains développements prévus ?

Q7 : Quelles sont les stratégies mises en place par la BNA pour favoriser l'inclusion financière ?

Annexe 04 : Questionnaire destinées aux banques

Axe 1 : Intégration et utilisation des technologies financières

Quels services financiers numériques proposez-vous actuellement à vos clients ?

- Banque en ligne
- Application mobile bancaire
- Virements électroniques
- Paiements mobiles
- Services de prêt en ligne
- Portefeuilles électroniques

Depuis combien de temps proposez-vous des services financiers numériques ?

- Moins d'un an
- 1 à 3 ans
- 3 à 5 ans
- Plus de 5 ans

Quel pourcentage de vos clients utilise régulièrement vos services financiers numériques ?

- Moins de 20%
- 20-40%
- 40-60%
- 60-80%
- Plus de 80%

Quels services financiers numériques trouvez-vous les plus populaires parmi vos clients ?

- Banque en ligne
- Application mobile bancaire
- Paiements mobiles
- Virements électroniques
- Services de prêt en ligne

- Portefeuilles électroniques

Quels services financiers numériques envisagez-vous de proposer à l'avenir ?

- Banque en ligne
- Application mobile bancaire
- Paiements mobiles
- Virements électroniques
- Services de prêt en ligne
- Portefeuilles électroniques
- Autre

Quels sont, selon vous, les principaux obstacles à la transformation digitale de votre banque ?

- Insuffisance des ressources financières
- Résistance au changement
- Problèmes de sécurité
- Manque de compétences
- Contraintes réglementaires
- Autre

Quels sont, les mesures que vous avez prise pour surmonter ses obstacles ?

- Formation du personne
- Investissement dans la technologie
- Collaboration avec des Fintechs
- Consultation de spécialistes

Axe 2 : Collaboration avec les Fintechs

Travaillez-vous actuellement avec des Fintechs ?

- Oui
- Non

Si oui, dans quels domaines collaborez-vous avec des Fintechs ?

- Paiements et transactions
-

- Prêts et crédits
- Gestion de patrimoine
- Services de conseil en investissement
- Sécurité et protection des données
- Autre

Quelles difficultés avez-vous rencontrées en collaborant avec des Fintechs ?

- Intégration technologique
- Différences culturelles
- Problèmes de communication
- Risques de sécurité
- Autre

Axe 3 : Technologies Fintech Prometteuses

Quelles technologies Fintech considérez-vous comme les plus prometteuses pour l'avenir de votre banque ?

- Blockchain
- Intelligence artificielle et apprentissage automatique
- Big Data et analytiques
- Services bancaires ouverts (Open Banking)
- Automatisation des processus par la robotique (RPA)

Quels avantages ces technologies peuvent-elles apporter à votre banque ?

- Sécurité renforcée
- Processus automatisés
- Analyses de données améliorées
- Meilleure personnalisation des services
- Autre

Quels plans avez-vous pour intégrer davantage les technologies Fintech dans vos opérations ?

- Développement de partenariats avec des Fintechs
- Investissement dans des start-ups Fintech

- Mise à jour des systèmes technologiques
- Recrutement de talents spécialisés

Axe 4 : Les fintechs et la réglementation

Comment évaluez-vous l'actuelle réglementation bancaire en Algérie par rapport à l'innovation Fintech ?

- Très favorable
- Favorable
- Neutre
- Défavorable
- Très défavorable

Quelles améliorations suggéreriez-vous pour la réglementation bancaire afin de favoriser l'innovation Fintech ? « Réponse longue »

Axe 5 : Impact des Fintechs sur les Clients

Quel est, selon vous, l'impact des services financiers numériques sur la satisfaction de vos clients ?

- Très positif
- Positif
- Neutre
- Négatif
- Très négatif

Comment évaluez-vous l'impact des Fintechs sur l'accès aux services financiers pour les populations non bancarisées ou sous-bancarisées ?

- Très positif
- Positif
- Neutre
- Négatif
- Très négatif

Quels obstacles vos clients rencontrent-ils le plus souvent lorsqu'ils utilisent des services financiers numériques ?

- Accès limité à Internet
-

- Manque de compétences numériques
- Méfiance envers la technologie
- Problèmes linguistiques
- Frais élevés
- Autre

Axe 6 : Les fintechs et l'inclusion financière

Selon vous, quel est l'impact des Fintechs sur l'inclusion financière en Algérie ?

- Très positif
- Positif
- Neutre
- Négatif
- Très négatif

D'après vous, quels services ou solutions Fintech pourraient améliorer l'inclusion financière en Algérie ?

- Microcrédit en ligne
- Paiements mobiles
- Éducation financière
- Solutions bancaires sans agence
- Autre

Annexe 05 : Questionnaire destinées aux particuliers

Axe 01 : informations personnelles

Quel est votre genre ?

- Masculin
- Féminin

Quel est votre âge ?

- Moins de 18 ans
- 18-25 ans
- 25-35 ans
- 36-45 ans
- 46-60 ans
- Plus de 60 ans

Quel est votre lieu de résidence ?

- Ville
- Compagne

Quelle est votre situation socioprofessionnelle ?

- Employé (e)
- Entrepreneur
- Étudiant
- Sans emploi
- Retraité

Avez-vous un compte bancaire ?

- Oui
- Non

Dans quelle banque détenez-vous un compte bancaire ?

- Banque publique
- Banque privée

Utilisez-vous d'autres formes de services financiers ? (Choisissez toutes les réponses applicables)

- Compte d'épargne
- Compte courant
- Microfinance
- Assurances
- Services de paiement mobile
- Autre (veuillez préciser)

Si oui, Quelle est la fréquence d'utilisation des services bancaires ?

- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Trimestrielle
- Rarement
- Jamais

Axe 02 : Utilisation des Services Bancaires en Ligne

Utilisez-vous les services en ligne de votre banque (E-Banking) ?

- Oui
- Non

Si oui, quels services en ligne utilisez-vous le plus souvent ? (Choisissez toutes les réponses applicables)

- Consultation de solde
- Virements bancaires
- Paiements de factures
- Demande de chéquier
- Gestion de compte (paramètres, notifications)
- Autre (veuillez préciser)

Quelle est votre expérience générale avec l'application mobile de votre banque ?

Très insatisfaite 1

2

3

4

Très satisfait 5

Avez-vous déjà rencontré des problèmes en utilisant les services bancaires en ligne ou mobiles ?

- Oui
- Non

Si oui, quels types de problèmes avez-vous rencontrés ? (Choisissez toutes les réponses applicables)

- Difficultés de connexion
- Erreurs de transaction
- Problèmes de sécurité
- Interface utilisateur compliquée
- Service client insatisfaisant

- Barrières linguistiques ou culturelles
- Autre (veuillez préciser)

Axe 03 : Niveau de Connaissance et utilisation des Fintechs

Avez-vous déjà entendu parler des Fintech ?

- Oui
- Non

Comment avez-vous découvert les services Fintech ?

- Publicité
- Recommandation d'un ami
- Réseaux sociaux
- Médias
- Lecture

Quels services fintech utilisez-vous ? (Choisissez toutes les réponses applicables)

- Gestion financière personnelle
- Paiements mobiles
- Assurance en ligne
- Services bancaires numériques
- Gestion des risques
- Éducation financière

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'utilisez pas les services Fintech ?

- Manque d'information
- Préférence pour les services traditionnelles
- Manque d'Internet
- Complexité d'utilisation

Pensez-vous que les Fintech facilitent l'accès aux services financiers pour les personnes non bancarisées ?

- Non
- Oui
- Pas sur

Quels aspects des services bancaires technologiques trouvez-vous les plus utiles?

- Accès 24/7
- Gain de temps
- Moins de déplacements nécessaires
- Suivi en temps réel des transactions
- Notifications instantanées

Axe 4 : Suggestions et attentes des clients vis-à-vis des fintechs

Quelles améliorations aimeriez-vous voir dans les services Fintech ?

- Plus de sécurité
- Plus de diversité dans les services offerts
- Meilleure interface utilisateur
- Assistance client améliorée

Axe 05 : Profil des Personnes sans Compte Bancaire

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas de compte bancaire ? (Choisissez toutes les réponses applicables)

- Manque de revenus réguliers
- Manque de confiance dans les institutions financières
- Frais de compte trop élevés
- Distance des agences bancaires
- Manque de documentation nécessaire
- Autre (veuillez préciser)

Avez-vous déjà eu un compte bancaire par le passé ?

- Oui
- Non

Avez-vous déjà envisagé d'ouvrir un compte bancaire dans le futur ?

- Oui
- Non

Liste des tableaux

| | |
|--|----|
| Tableau N°01 : Des services offerts par les Fintechs et exemples..... | 16 |
| Tableau N°02 : Avantages et risques dans la Fintechs..... | 19 |
| Tableau N°03 : Les différentes banques constituant le l'année de lancement et le réseau bancaire algérien..... | 28 |
| Tableau N°04 : les initiatives gouvernementales pour surmonter les obstacles de l'inclusion financière..... | 59 |
| Tableau N°05 : Chiffres sur la Banque Nationale d'Algérie..... | 63 |
| Tableau N°06 : Présentation les réponses de l'entretien..... | 59 |
| Tableau N°07 : Les services de E-Banking offerts à tous les particuliers..... | 72 |
| Tableau N°08 : Fonctionnalités du service WIMPAY-BNA..... | 73 |
| Tableau N°09 : les cartes « CIB » offertes par la BNA..... | 75 |
| Tableau N°10 : : Les opérations des services technologie de la banque a proximité..... | 76 |
| Tableau N°11 : Analyse de la Contribution de la BNA au Système Bancaire..... | 77 |
| Tableau N°12 : Statistique sur l'utilisation des services de « banque à distance » par rapport la totalité des clients..... | 79 |
| Tableau N°13 : Les banques est-elle publique ou privé..... | 85 |
| Tableau N°14 : Date de mise en service de la technologie au sein des banques..... | 85 |
| Tableau N°15 : Les services proposés par les banques, leur popularité auprès des clients et les services envisagés pour adoption..... | 86 |
| Tableau N°16 : Les mesures que les banques a prise pour surmonter ces obstacles..... | 88 |
| Tableau N°17 : Le nombre de banques collaborant avec des fintechs..... | 89 |
| Tableau N°18 : Les domaines de collaboration avec les fintechs..... | 90 |
| Tableau N°19 : Les produits tendance d'après les banques..... | 91 |
| Tableau N°20 : Les plans envisagés pour intégrer les fintechs..... | 92 |
| Tableau N°21 : Les solutions pour une bonne inclusion financière..... | 95 |
| Tableau N°22 : Le taux de réponses et le nombre de personnes détenant ou pas un compte bancaire..... | 96 |
| Tableau N°23 : Les personne détenant ou pas un compte bancaire en termes de lieu résidence..... | 97 |

| | |
|--|-----|
| Tableau N°24 : Le nombre de détenus d'un compte bancaire en termes de (l'Age et le genre)..... | 98 |
| Tableau N°25 : Le nombre de détenus d'un compte bancaire en termes de la catégorie socioprofessionnelle..... | 99 |
| Tableau N°26 : La fréquence de visites d'agence bancaire par type de banque (publique /privée)..... | 101 |
| Tableau N°27 : Le nombre de personne qui utilise le e Banking par rapport le type de banque..... | 101 |
| Tableau N°28 : Le nombre de personne qui ne détient pas un compte bancaire « envisager d'ouvrir, déjà eu un compte »..... | 112 |

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure N°01 : L'échelle temporelle dévolution des Fintechs..... | 8 |
| Figure N°02 : Les catégories d'innovation..... | 9 |
| Figure N°03 : Les prestataires clés de services de FinTech..... | 15 |
| Figure N°04 : Organigramme de système bancaire et financier algérien..... | 31 |
| Figure N°05 : Les dimensions de l'inclusion financière..... | 40 |
| Figure N°06 : Les dimensions de l'accessibilité des services financier selon Morduch..... | 41 |
| Figure N°07 : Évolution du nombre d'agences bancaires de 2009 à 2020..... | 48 |
| Figure N°08 : Évolution du nombre d'établissements postaux de 2011 à 2020..... | 50 |
| Figure N°09 : Évolution du nombre de DAB et GAB des agences bancaires de 2011 à 2022..... | 51 |
| Figure N°10 : Évolution du nombre DAB et GAB d'établissements postaux de 2009 à 2022..... | 52 |
| Figure N°11 : Évolution du nombre de déposants dans les banques et CCP de 2011 à 2022..... | 54 |
| Figure N°12 : Évolution du nombre d'emprunteurs au sein des banques de 2009 à 2022..... | 54 |
| Figure N°13 : Évolution du nombre global des transaction e-paiement en Algérie de 2016 à 2023..... | 56 |
| Figure N°14 : Évolution du nombre global des Cartes CIB et Edahabia en Algérie | 56 |
| Figure N°15 : L'organigramme de l'agence BNA « 588 »..... | 68 |
| Figure N°16 : Analyse de la Contribution de la BNA au Système Bancaire..... | 78 |
| Figure N°17 : Statistique sur l'utilisation des services de « banque à distance » par rapport la totalité des clients..... | 79 |
| Figure N°18 : Le taux d'utilisation des services financiers par rapport à la clientèle de la banque..... | 87 |
| Figure N°19 : Les obstacles de transformation digitale au sein des banques..... | 88 |
| Figure N°20 : Les causes de non collaboration avec les fintechs..... | 90 |
| Figure N°21 : Les avantages que peut apporter les fintechs | 91 |
| Figure N°22 : L'avis des banques sur la réglementation en Algérie..... | 92 |

| | |
|---|-----|
| Figure N°23 : Impact des fintechs sur les satisfactions du client..... | 93 |
| Figure N°24 : Impact des fintechs sur les non bancarisés..... | 94 |
| Figure N°25 : Les obstacles que les clients rencontrent lorsqu'ils utilisent des services financiers numériques..... | 94 |
| Figure N°26 : Impact fintech sur inclusion financière..... | 95 |
| Figure N°27 : Les services traditionnelles utilisés dans la banque..... | 100 |
| Figure N°28 : Les service e-Banking utilisés..... | 102 |
| Figure N°29 : Expérience d'utilisation de e-Banking | 103 |
| Figure N°30 : Nombre de personnes rencontrant des problèmes avec e-Banking..... | 104 |
| Figure N°31 : Problèmes rencontrés avec e-Banking..... | 104 |
| Figure N°32 : Connaissance des Fintech..... | 105 |
| Figure N°33 : Façon de découverte des services Fintech..... | 106 |
| Figure N°34 : Les services Fintech utilisées..... | 107 |
| Figure N°35 : les principales raisons pour lesquelles n'utiliser pas les services Fintech..... | 108 |
| Figure N°36 : Accessibilité des services financiers pour les non-bancarisés grâce aux Fintech | 109 |
| Figure N°37 : Aspects des services bancaires technologiques les plus utiles..... | 110 |
| Figure N°38 : Attentes d'amélioration des services Fintech..... | 111 |
| Figure N°39 : les raisons de ne pas avoir un compte bancaire..... | 113 |

Table des matières

Table des matières

Remercîment

Dédicace

Sommaire

Liste des abréviations

Introduction générale..... 1

Chapitre I : Généralités sur les fintechs et le système bancaire algérien..... 4

Section 1 : Généralités sur les Fin Tech..... 4

1.1 Aperçu Historique sur la Fintech..... 5

1.1.1 Les années 1950-1970..... 5

1.1.2 Les années 1980-1990..... 5

1.1.3 Début des années 2000..... 6

1.1.4 Les années 2010-2020..... 6

1.1.5 Année 2020 au-delà..... 7

1.2 Définition des concepts 8

1.2.1 Définition de l'innovation 8

1.1.2 Définition de la technologie 9

1.1.3 Définition de la Fin Tech..... 10

1.3 Catégories de la Fin Tech..... 12

1.3.1 Les Fintechs B to B (business-to-business)..... 12

1.1.2 Les Fintechs B to C (business-to-consumer)..... 12

1.3.3 Les Fintechs B to B to C (business-to-business-to-consumer) 12

1.3.4 Les Insurtech 13

1.1.5 Les Regtech 13

1.4 Services de la Fintech..... 13

1.4.1 Paiements numériques et transferts d'argent 13

1.4.2 Prêts en ligne et financement participatif 14

1.4.3 Gestion d'actifs et de patrimoine 14

1.4.4 Assurance technologique..... 14

1.4.5 Blockchain et crypto-monnaies 15

1.4.6 Services bancaires digitaux 15

1.5 Les technologies utilisées dans le secteur financier 17

1.5.1 Le Big data : 17

1.5.2 La biométrie 17

| | |
|--|----|
| 1.5.3 La blockchain | 17 |
| 1.4.4 Le cloud computing | 17 |
| 1.4.5 L'intelligence artificielle..... | 17 |
| 1.4.6 Le machine learning, ou apprentissage automatique | 18 |
| 1.4.5 Les « interfaces de programmation applicatives » ou Application Programming Interface (API)..... | 18 |
| 1.6 Avantages et risques dans la Fintechs | 18 |
| 1.6.1 Avantages dans la fintech..... | 18 |
| 1.6.2 Risques dans la fintech..... | 19 |
| Section 2 : Généralités sur le système bancaire algérien | 19 |
| 2.1 Historique et évolution de système financier algérien | 20 |
| 2.1.1 Historique de système financier algérien | 20 |
| 2.1.2 Évolution de système bancaire algérien | 20 |
| ❖ Périodes de 1963 à 1990 | 20 |
| ❖ Périodes de 1990 à ce jour | 21 |
| 2.2 Définition des concepts | 22 |
| 2.2.1 Définition de la banque | 22 |
| 2.2.2 Définition de système bancaire | 23 |
| 2.3 Les fonctions du système financier et bancaire..... | 23 |
| 2.3.1 La compensation et le règlement..... | 23 |
| 2.3.2 Mettre en commun les ressources et subdiviser la propriété..... | 23 |
| 2.3.3 Le transfert des ressources dans le temps et dans l'espace | 24 |
| 2.3.4 La gestion de risque..... | 24 |
| 2.3.5 La transmission de l'information | 24 |
| 2.3.6 La prise en compte des problèmes d'incitation..... | 24 |
| 2.4 Le système bancaire algérien, un état des lieux | 24 |
| 2.4.1 La Banque d'Algérie | 24 |
| 2.4.2 Le trésor public..... | 25 |
| 2.4.3 La bourse d'Algérie..... | 25 |
| 2.4.4 Les banques et les établissements financiers..... | 26 |
| 2.4.4.1 Les banques publiques | 26 |
| 2.4.4.2 Les banques privées | 26 |
| 2.4.4.3 Les établissements financiers | 28 |
| 2.4.5 L'Association des Banques et Établissements Financiers (ABEF)..... | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.6 La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) | 30 |
| 2.4.7 Le Groupement d'Intérêt Économique de la Monétique (GIE-monétique) | 30 |
| 2.4.8 La Société de Services Bancaires (SSB) | 30 |
| Chapitre II : Généralités sur l'inclusion financière et état des lieux en Algérie..... | 34 |
| Section 1 : Aspects généraux sur l'inclusion financière | 34 |
| 1.1 Définition des concepts | 35 |
| 1.1.1 Définition de l'inclusion financière..... | 35 |
| 1.1.2 Définition de l'inclusion financière numérique | 36 |
| 1.1.3 Définition de l'exclusion financière | 37 |
| 1.1.4 L'exclusion bancaire | 37 |
| 1.1.4.1 Relation entre l'exclusion financière et l'exclusion bancaire..... | 38 |
| 1.2 L'importance et objectifs de l'inclusion financière..... | 38 |
| 1.2.1 Stabilité financière et croissance économique | 38 |
| 1.2.2 Compétition et diversité des produits financiers | 39 |
| 1.2.3 Impact social | 39 |
| 1.3 Les principaux objectifs de l'inclusion financière | 39 |
| 1.3.1 Favoriser la croissance économique..... | 39 |
| 1.3.2 Diminuer la pauvreté et les inégalités | 39 |
| 1.3.3 Promouvoir l'insertion sociale : | 39 |
| 1.3.4 Atteindre les objectifs des Nations Unies | 40 |
| 1.4 Les dimensions de l'inclusion financière | 40 |
| 1.4.1 L'accessibilité des services financiers et ses dimensions..... | 40 |
| 1.4.2 L'utilisation des services financiers | 41 |
| 1.4.3 La qualité des services financiers | 42 |
| 1.5 Les principaux piliers pour promouvoir l'inclusion financière..... | 42 |
| 1.5.1 Renforcement de l'infrastructure financier | 42 |
| 1.5.2 La protection financière des consommateurs | 43 |
| 1.5.3 Développer des services financiers et des produits qui répondent aux besoins de toutes les catégories sociales..... | 44 |
| 1.5.4 L'éducation financière..... | 45 |
| 1.6 Relation entre fintech avec l'inclusion financière..... | 45 |
| 1.6.1 Le rôle des fintechs dans la considération de l'inclusion financière..... | 45 |
| 1.6.1.1 Atteindre les populations non bancarisées | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 1.6.1.2 Conformité, confiance et sécurité des transactions | 46 |
| 1.6.1.3 Amélioration de l'accès au crédit | 46 |
| 1.6.2 Les limites de l'inclusion financière face aux fintechs | 46 |
| 1.6.2.1 Inclusion numérique comme barrière d'accès | 46 |
| 1.6.2.2 Exclusion des populations vulnérables | 47 |
| 1.6.2.3 Inégalités d'accès aux services numériques..... | 47 |
| Section 2 : Inclusion financière en Algérie, un état des lieux | 47 |
| 2.1 Accessibilité géographique | 48 |
| 2.1.1 Banques Commerciales | 48 |
| 2.1.2 Postes..... | 49 |
| 2.1.3 Infrastructure de distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et des Guichets Automatiques Bancaires (GAB)..... | 50 |
| 2.1.3.1 Infrastructure DAB et GAB Bancaire | 50 |
| 2.1.3.2 Infrastructure DAB et GAB postaux de 2011 à 2022 | 51 |
| 2.2 L'utilisation des services bancaires en Algérie..... | 53 |
| 2.2.1 Taux de Bancarisation | 53 |
| 2.2.2 Épargne et Crédit..... | 53 |
| 2.2.2.1 Épargne et déposants | 53 |
| 2.2.2.2 Crédit | 54 |
| 2.3 L'utilisation des services proposés par les Technologies Financières (Fintechs) | 55 |
| 2.3.1 Paiements électroniques | 55 |
| 2.3.2 Les cartes bancaires..... | 56 |
| 2.4 Les Obstacles à l'intégration financière en Algérie | 57 |
| 2.4.1 Manque d'Éducation Financière | 57 |
| 2.4.2 Infrastructures financières restreintes dans les zones rurales | 57 |
| 2.4.3 Manque de confiance envers les institutions financières | 57 |
| 2.4.4 Réglementations et bureaucratie complexes | 58 |
| 2.4.5 Faible adoption des technologies numériques..... | 58 |
| 2.5 Initiatives gouvernementales pour surmonter les obstacles de l'inclusion financière | 58 |
| Chapitre III : La contribution des Fin Tech à l'essor de l'inclusion financière : Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia..... | 62 |
| Section 1 : l'intégration des Fin Tech au sein de BNA | 62 |
| 1.1 Le déroulement du stage au sein de la BNA | 62 |
| 1.2 Présentation de la banque nationale d'Algérie « BNA » | 63 |
| 1.2.1 Réseau de la BNA | 63 |

| | |
|---|-----|
| 1.2.2 Les missions | 64 |
| 1.2.3 Les objectifs de la BNA | 64 |
| 1.2.4 Organisation de la BNA | 65 |
| 1.2.5 Présentation de l'organisme d'accueil : BNA l'agence « 588 » | 66 |
| 1.2.5.1 Organisation de la BNA l'agence « 588 »..... | 66 |
| 1.3 Les fintechs au sein de la BNA, un état des lieux | 68 |
| 1.3.1 BNA et sa relation avec les startups et les services fintechs | 69 |
| 1.3.2 Les services fintechs de BNA | 70 |
| 1.3.2.1 Banque à Distance | 70 |
| 1.3.2.2 La banque à proximité..... | 74 |
| 1.3.3 Les futurs produits financiers numériques de la BNA | 76 |
| 1.4 La Contribution de la BNA à l'Inclusion Financière en Algérie | 77 |
| 1.4.1 LA BNA et l'inclusion financière | 77 |
| 1.4.2 La BNA et l'inclusion financière numérique | 78 |
| Les raisons de la faible utilisation des services bancaires à distance..... | 80 |
| 1.5 Les stratégies mises en œuvre par la BNA pour promouvoir l'inclusion financière | 80 |
| Section 2 : La contribution des fin Tech à l'essor de l'inclusion financière, Cas du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia (enquête par questionnaire) | 82 |
| 2.1 Présentation de l'enquête et élaboration des questionnaires..... | 82 |
| 2.1.1 Objectif de l'enquête | 83 |
| 2.1.2 Elaboration de questionnaire | 83 |
| 2.1.3 Le déroulement de l'enquête | 84 |
| 2.2 L'analyse et l'interprétation des résultats de l'enquête menée auprès des banques..... | 84 |
| 2.2.1 L'analyse des résultats du questionnaire adressés aux banques..... | 84 |
| Axe 1 : Intégration et utilisation des technologies financière | 85 |
| Axe2 : Collaboration avec fintech..... | 89 |
| Axe 03 : Technologies Fintech prometteuses | 91 |
| Axe 4 : Les Fintechs et la réglementation | 92 |
| Axe 05 : Impact des fintechs sur les clients | 93 |
| Axe 6 : les Fintech et l'inclusion financière..... | 95 |
| 2.2.2 L'analyse et l'interprétation des résultats de l'enquête menée auprès des clients | 96 |
| Axe 01 : La bancarisation des individus par rapport à leur information personnelle | 97 |
| Axe 2 : Utilisation des service bancaire en ligne | 101 |
| Axe 3 : Niveau de connaissance et utilisation des fintechs..... | 105 |

| | |
|---|------------|
| Axe 4 : Suggestions et attentes des clients vis-à-vis des fintechs | 111 |
| Axe 5 : Analyse du profil des personnes sans compte bancaire..... | 112 |
| 2.3. Synthèse de chapitre..... | 114 |
| 2.3.1. Synthèse des résultats du stage et des entretiens réalisés au sein de la BNA | 114 |
| 2.3.2 L'intégration des Fintechs dans les banques la wilaya de Bejaïa | 114 |
| 2.3.3 Analyse des résultats sur les fintechs : impact sur l'inclusion financière..... | 116 |
| Conclusion générale | 119 |
| Bibliographie | |
| Liste des annexes | |
| Liste des tableaux | |
| Liste des figures | |
| Table des matières | |
| Résumé | |

Résumé : Les Fintechs, ou technologies financières, ont émergé comme des acteurs transformateurs dans le paysage financier mondial, introduisant des solutions novatrices et accessibles dans un secteur traditionnellement dominé par les grandes institutions. En Algérie, leur adaptation et leur adoption progressent, offrant de nouvelles perspectives dans un environnement en évolution constante. Cette étude se penche sur l'impact croissant des Fintechs sur le secteur bancaire de la wilaya de Bejaia, en mettant particulièrement l'accent sur leur rôle dans la promotion de l'inclusion financière. En explorant comment ces technologies transforment les services bancaires dans cette région dynamique, nous analyserons également le niveau d'adoption enthousiasmant des Fintechs et leur intégration progressive dans le paysage financier local. La méthodologie utilisée combine une analyse approfondie des théories et une approche pratique, comprenant une recherche approfondie de documents, des questionnaires envoyés aux banques locales, et une expérience pratique à la BNA. Les résultats montrent que les banques de Bejaia intègrent progressivement des technologies Fintech avancées, comme les plateformes de paiement mobile. Cette adoption intelligente améliore la satisfaction des clients, renforce la compétitivité des banques et encourage l'inclusion financière dans cette région en pleine croissance.

Mots clés : Fintech, Banque, Nouvelles Technologie, BNA, Bejaia, inclusion financière.

Abstract: Fintechs, or financial technologies, have emerged as disruptive players in the global financial landscape, introducing innovative and accessible solutions in a sector traditionally dominated by large institutions. In Algeria, their adaptation and adoption are progressing, offering new perspectives in an ever-evolving environment. This study examines the growing impact of Fintechs on the banking sector in the wilaya of Bejaia, with a particular focus on their role in promoting financial inclusion. By exploring how these technologies are transforming banking services in this dynamic region, we also analyze the exciting level of Fintech adoption and their progressive integration into the local financial landscape. The methodology used combines in-depth theoretical analysis with a practical approach, including extensive document research, questionnaires sent to local banks, and practical experience at BNA. The results show that banks in Bejaia are gradually integrating advanced Fintech technologies, such as mobile payment platforms. This intelligent adoption enhances customer satisfaction, strengthens banks' competitiveness, and promotes financial inclusion in this rapidly growing region.

Keywords: Fintech, Banking, New Technology, BNA, Bejaia, Financial Inclusion.

ملخص: تشير التقنية المالية إلى أنها أصبحت أداة تحول في سياق التكنولوجيا المالية العالمية، مما أدى إلى إدراج الحلول الابتكارية والمبتكرة قطاع يسيطر عليه من قبل المؤسسات الكبيرة التقليدية. في الجزائر، يتقدم تكييفها واعتمادها، مما يوفر وجهات نظر جديدة في بيئة تتطور باستمرار. تبحث هذه الدراسة في التأثير المتزايد للتكنولوجيات المالية على القطاع المصرفي في ولاية بجاية، مع التركيز بشكل خاص على دورها في تعزيز الشمول المالي. ومن خلال استكشاف كيف تعمل هذه التقنيات على تحويل الخدمات المصرفية في هذه المنطقة الديناميكية، سنقوم أيضًا بتحليل المستوى المثير لاعتماد التكنولوجيا المالية ودمجها التدريجي في المشهد المالي المحلي. تجمع المنهجية المستخدمة بين التحليل المتعمق للنظريات والمنهج العملي، بما في ذلك البحث المكثف في المستندات، البنك الوطني الجزائري. وتظهر النتائج أن البنوك في بجاية تقوم والاستبيانات المرسل إلى البنوك المحلية، والخبرة العملية في تدريجيا بدمج تقنيات التكنولوجيا المالية المتقدمة، مثل منصات الدفع عبر الهاتف المحمول. ويعمل هذا التنبؤ الذكي على تحسين رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك وتشجيع الشمول المالي في هذه المنطقة المتنامية.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية، البنك، التكنولوجيات الجديدة، البنك الوطني، بجاية، الشمول المالي