

**UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DES SCIENCES
COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES**

MEMOIRE

**En vue de l'obtention d'un master en Sciences Economiques
Option : Monnaie Banque et Environnement International**

Thème

**Essai d'analyse du niveau de la bancarisation en Algérie:
Cas de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaia.**

Présenté par :

**-Mr. OURLOUM Sofiane
-Mr. SLIMI Samir**

**Déposé par :
Mr. IDRES.B**

Devant le jury composé de:
**- KACI Boualem Président de jury
- HENNICHE Redouane Examineur.**

Promotion : 2012-2013



REMERCIEMENTS

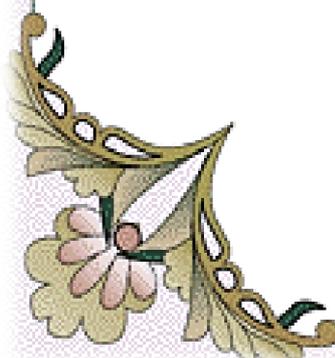
Nous tenons à remercier tout d'abord notre dieu le tout puissant pour son aide, sa protection ainsi que sa miséricorde durant tout le long de notre éducation.

Nous tenons à remercier, aussi, notre promoteur Mr IDRES.B d'avoir pris sur son temps, pour nous conseiller et orienter vers une démarche scientifique et pragmatique.

Nous remercions également l'ensemble du personnel de la CNEP-Banque en particulier Mme BOUMEZOUD responsable du service financier;

Sans oublier également le personnel administratif et nos enseignants du département sciences économiques, et celui de la bibliothèque d'ABOUDAW de l'Université Abderrahmane MIRA de BEJAJA ;

Ainsi que tous ceux qui ont aidé de près ou de loin à la réalisation de ce travail trouvent l'expression de notre profonde sympathie.





DEDICACES

*Je dédis ce modeste travail a mon gracieux père et
Ma mère et sans oublier mes frères et sœurs ;*

A toutes la famille OURLOUM et ARROUCHE ;

*A ma chère amie HABOU et ainsi qu'à toute sa
famille;*

*A tous mes amis sans exception
A mes enseignants et enseignantes et spécialement a mon
promoteur IDRES.B.*



OURLOUM. SOFIANE



DEDICACES

Je dédie ce modeste travail à ma famille, et tous mes amis.

À mes enseignants et enseignantes et spécialement à mon promoteur.



SLIMI. Samir

Liste des abréviations

AGB :Algéria Gulf Bank;

ANGEM : Agence National de Gestion du Micro-crédit ;

ANSEJ : Agence National de Soutien de l'Emploie des Jeunes ;

ARTS :Algérien Real Time Settlements ;

ATCI : Algérie Télé Compensation Interbancaire ;

ATB:ArabTunisia Bank ;

BADR : Banque d'Agriculture et du Développement Rural ;

BAD : Banque Algérienne de Développement ;

BCIA : Banque du Commerce et de l'Industrie d'Algérie ;

BDL : Banque de Développement Local ;

BEA : Banque Extérieure d'Algérie ;

BGM : Banque Générale Méditerranéenne ;

BH : Banque de l'Habitat ;

BIAT : Banque International Arab de Tunisie ;

BMCI : Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie ;

BNA : Banque Nationale Agricole ;

BNA : Banque Nationale d'Algérie ;

BNP : Paribas Banque National de Paris ;

BT : Banque de Tunisie ;

BTP : Bâtiment et Travaux Publiques ;

CAB : Crédit Agricole Banque ;

CAD : Caisse Algérienne de Développement ;

CCP : Compte Courant Postal ;

CESF : Conseil Economique et Social Français ;

CNAC : Caisse Nationale d'Assurance Chômage ;

CNEP : Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance ;

CNMA : Caisse National de Mutualité Agricole ;

CMC : Conseil de la Monnaie et du Crédit ;

CPA : Crédit Populaire d'Algérie ;

CPI : télé compensation interbancaire ;

CSDCA : Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie ;

DAB : Distributeur automatique de billets ;

DPSB : Direction des Planifications et des Statistiques de Béjaia ;

DRE : Direction du Réseau d'Exploitation ;

EEE : Espace Economique Européen ;

GAB : Guichet Automatique de Billet ;

ISO : l'Organisation internationale de normalisation ;

NOK : Monnaie de la Norvège ;

OMC : Organisation Mondiale du Commerce ;

OTAN : Organisation du traité de l'Atlantique Nord ;

PED : Pays En Développement ;

PIB : Produit Intérieur Brut;

PME : Petite et Moyenne Entreprise ;

PMI : Petite et Moyenne Industrie ;

PVD Pays en Voie de Développement ;

RIB : Relevé d'Identité Bancaire ;

RMI : Réseau Monétique Interbancaire ;

SATIM : Société d'Automatisation Interbancaire et de Monétique ;

SPA : Société Par Action ;

STB : Société Tunisienne de Banques ;

TIP : Titre Interbancaire de Paiement.

TPE : Terminaux de Paiement Electronique ;

UE : Union Européenne ;

UIB-SG : Union Internationale des Banque de filial – Société général ;

Sommaire

Remerciement.....I

Dédicace.....II

Liste des Abréviations.....III

Introduction générale01

Chapitre 1 : Cadre théorique sur la banque et la bancarisation

Introduction.....05

I : Notions générales sur la banque05

II : Présentation du système de paiement.....14

III: Cadre conceptuel sur la banque et la bancarisation.....27

Conclusion.....36

Chapitre 2 : Evaluation du niveau de la bancarisation en Algérie

Introduction.....37

I : Présentation du système bancaire Algérien.....38

II: Etat des lieux du niveau de la bancarisation en Algérie.....47

III: Comparaison du taux de la bancarisation entre l'Algérie, la Tunisie, le Maroc et la Norvège.....68

Conclusion.....79

Chapitre 3 : le niveau de labancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Introduction.....80

I: Présentation du tissu socio-économique et bancaire de la wilaya de Bejaia.....	80
II : Appréciation statistique de la bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Bejaia.....	94
III: Analyse des résultats de l'enquête réalisé auprès des agences de la CNEP-Banque et de leurs clients dans la wilaya de Bejaia.....	100
Conclusion.....	125
Conclusion générale.....	127
Bibliographie.....	129
Annexes.....	132
Liste des tableaux.....	139
Liste des figures.....	142

Introduction générale

Pierre angulaire de toute économie, les banques occupent une place centrale dans le financement de l'économie. Elles ont la responsabilité collective de la gestion des moyens de paiement et elles se présentent comme l'un des principaux garants de la solidité et de la compétitivité de l'activité économique d'un pays.

Les banques sont des acteurs majeurs des économies contemporaines ; partenaire habituels des entreprises et des particuliers, dont leur rôle principal est la gestion de la liquidité entre offreurs et demandeurs de capitaux en se dotant des instruments de paiements (chèque, virement, effet de commerce, carte bancaire, ...), et l'offre de services aux clients.

Le processus d'appropriation et d'utilisation des services bancaires par la population dans un pays ou une zone géographique désigne un acte de **bancarisation**. Ce dernier représente un phénomène économique et financier, qui a pris naissance dans les pays développés au XXe siècle ou il s'est largement intensifié et étendue à des degrés divers au reste du monde.

Cependant, dans les pays en développement et les pays pauvres, le taux de la bancarisation demeure faible, car le niveau de la bancarisation est principalement lié au du niveau du développement économique, sachant que plus un pays est développé, plus son niveau de bancarisation est élevé et inversement.

A cet effet, des réformes sur le plan économique et monétaire ont été engagées particulièrement en Algérie depuis 1990, pour promouvoir le secteur bancaire et la bancarisation de masse, recommandé par la banque mondiale.¹

Ces réformes ont permis la mise en œuvre du processus de libéralisation interne et externe du système bancaire Algérien, qui se concrétise par des mutations plus ou moins profondes tant sur le plan structurel que fonctionnel.

Sur le plan structurel, les banques publiques existantes sont consolidées, tandis que les banques de statut privé notamment à capitaux étrangers s'implantent en Algérie. Mais avant cette libéralisation, le système bancaires était totalement sous le monopole de

¹ : Chabha BOUZAR, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010, page 93.

l'Etat, avec le nouveau cadre juridique une série de mesures est prise afin d'attirer les investisseurs privés dans ce secteur.

Sur le plan fonctionnel, on assiste depuis cette libéralisation à la déspecialisation des banques, qui deviennent universelles. Cette nouvelle tendance devait permettre d'élargir leurs activités et diversifier leur gamme de produits.

L'extension du réseau bancaire Algérien cumulé depuis deux décennies 29 banques et établissements financiers de statut privé national et étranger, caractérisée par une fluctuation d'émergence et de disparition des banques. Ce réseau dénombre aussi à la fin de 2012 seulement 1484 agences bancaires², un millions de cartes bancaires en circulation et 1250 Distributeur automatique de billet répartis sur l'ensemble du territoire national pour une population total de 37,1 millions d'habitants.

Dans ce cas la, la question centrale que nous posons dans ce travail de recherche est de savoir si **les moyens et les réformes mise en place dans le secteur bancaire ont-ils contribués à promouvoir le niveau de la bancarisation en Algérie.**

Pour mieux dissenter cette problématique, il est nécessaire de poser ces questions secondaires :

- Est-ce-que les réformes entamées depuis deux décennies conduisent à élever le niveau de la bancarisation en Algérie ?
- Quel bilan pouvons-nous dresser actuellement sur le niveau de bancarisation en Algérie ?
- Quel est le niveau de bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Béjaia ?

Pour répondre aux questions posées, nous nous sommes basés sur les hypothèses suivantes :

- ✓ Les réformes bancaires n'ont pas été d'un apport suffisant pour élever le niveau de bancarisation en Algérie.

² :www.bank-of-algeria.dz.

- ✓ Malgré l'émergence des nouvelles banques sur le territoire national le niveau de bancarisation reste faible.
- ✓ La population bancarisée au niveau de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaïa est importante.

Pour vérifier ce que nous avons supposé, nous avons structuré notre travail en trois chapitres.

Le premier chapitre est purement conceptuel, dans lequel nous avons présenté les notions de « bancarisation » sans connaître certains concepts de base. La définition de ces concepts s'impose dans un pareil travail de recherche. Ce premier chapitre est divisé en trois sections :

- la première visera à élucider la notion générale sur la banque à savoir sa définition, ses typologies et ses fonctions.
- La seconde s'intéressera au système de paiement en commençant par son évolution, puis les moyens de paiements classiques et enfin les moyens de paiements modernes.
- Enfin, la dernière portera la notion de bancarisation à savoir sa définition, les indicateurs de son niveau et sa hiérarchisation.

Le second chapitre portant sur l'évaluation de la bancarisation en Algérie est scindé en trois sections :

- La première fera l'objet d'une présentation du système bancaire Algérien, son historique et son paysage bancaire.
- Pour la seconde nous avons évalué et analysé le niveau de la bancarisation en Algérie en utilisant certains indicateurs de mesure du niveau de bancarisation.
- Quant à la dernière section nous avons procédé à une comparaison du niveau de bancarisation de l'Algérie, le Maroc, la Tunisie et la Norvège.

Dans le dernier chapitre il sera question d'analyser les résultats de notre enquête réalisée auprès des agences et les clients de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaïa.

- Dans la première section nous présenterons le tissu socio-économique et le paysage bancaire de la wilaya de Béjaia.
- La seconde section fera l'objet d'évaluation du niveau de la bancarisation et cela à l'aide d'une collecte de données auprès de la Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaia.
- La dernière section visera à analyser des résultats de notre enquête par questionnaires réalisés auprès des agences et les clients de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaia.

Introduction

A partir du milieu des années 80, les systèmes bancaires ont été pris dans un nouveau mouvement global de libéralisation financière, ces derniers ont pour effet d'accroître la pression concurrentielle qui s'exerçait sur les banques.

Le secteur bancaire occupe une place importante dans le financement de l'économie de tous les pays quel que soit leur niveau de développement « *Sans banquier point d'échange de richesses de stimulant à la production, à la distribution, et à la consommation* »¹.

Ce chapitre sera scindé en trois sections ;

Dans la première section nous présenterons la notion banque dans son ensemble, ainsi que ses fonctions et ses typologies ;

Dans la seconde section nous exposerons le système de paiement utilisé par les banques, que ce soit son évolution, les moyens de paiement classiques et en dernier lieu les moyens de paiement modernes : la monétique.

Enfin, nous conclurons ce chapitre par une troisième section qui porte sur l'explication du phénomène de bancarisation par sa définition tout d'abord, ses différentes méthodes de mesure et sa hiérarchisation en dernier lieu.

Section I : Notions générales sur la banque

La banque dans son fonctionnement d'intermédiaire financier, joue un rôle capital dans la promotion et le développement de toute activité économique; c'est en exerçant son double rôle de collecteur de ressources, et de distributeur de crédits que la banque accomplit sa véritable tâche dans le circuit économique.

¹ :V. DESCHANEL Jean -Pierre, *Droit bancaire. L'institution bancaire*, Dalloz, 1995, n° p. 1

1. Définition

Le concept « banque » revêt plusieurs dimensions, ainsi, nous allons prendre l'explication de cette notion selon plusieurs aspects : étymologique, juridique et économique qui s'imbriquent entre eux.

1.1. Aspect étymologique

L'origine du terme « banque » dérive du concept Italien Banco, et le mot BANQUE n'apparaît dans la langue française qu'au milieu du XV^{ème} siècle, les premiers banquiers de l'époque sont ceux qui activent derrière la table sur laquelle s'installe les spécialistes du change de billets qui achètent et vendent les différentes pièces de monnaie qui circulent en Italie à cette époque².

1.2. Aspect juridique

Aux termes des articles 66, 67, 68 et 69, de l'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003, complétant et modifiant la loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, les banques sont des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque, ces intermédiaires peuvent effectuer certaines opérations connexes à leurs activités. Les opérations de banque sont³ :

- La collecte des fonds du public ;
- L'octroi des crédits ;
- La mise à disposition de la clientèle des moyens de paiements et la gestion de ceux-ci.

1.3. Aspect économique

La banque est un établissement privé ou public qui facilite les paiements des particuliers ou entreprises, qui avancent et reçoit des fonds et crée des moyens de paiements.⁴

² : P. Garsnault et S. Pariani « la banque fonctionnement et stratégie » édition : economica, Paris, 1997.

³ : *Idem* page 01.

⁴ GAUCHON P.: *vocabulaire d'actualité économique*, éd. Ellipse, Paris 1994,

« Les banques sont des entreprises ou des établissements qui ont pour profession habituelle de recevoir sous forme de dépôt, des fonds du public qu'elles emploient sur leur propre compte en opération de crédit ou en opérations financières.

La banque est l'intermédiaire entre offreurs et demandeurs de capitaux et ceci à partir de deux processus distincts :

En intercalant (interposant) son bilan entre offreurs et demandeurs de capitaux, c'est l'intermédiation bancaire.

En mettant en relation directe les offreurs et les demandeurs de capitaux sur un marché de capitaux (marché financier notamment), c'est le phénomène de désintermédiation »⁵

2. Typologie des banques

Concernant la typologie des banques, nous distinguons généralement quatre catégories :

2.1. Banque centrale (banque d'Algérie)

La banque centrale c'est une institution qui gère la monnaie d'un pays. Elle émet des billets de banque (d'où leurs noms d'institutions d'émissions), met en œuvre la politique monétaire, conserve les réserves de change d'un pays et surveille le système financier.⁶

2.2. Banque universelle

La banque universelle est l'envergure de la gamme des produits et services offerts. En effet, un établissement bancaire universel ambitionne d'être le principal interlocuteur d'une large clientèle en répondant à leurs divers besoins financiers, souvent ces clients sont attirés par l'avantage de sécurité et confrontés par le fait que la banque concernée a les moyens appropriés (expérience, ressources matérielles, management) pour obtenir les avantages de diversifier ses activités.

2.3. Banques primaires (banques commerciales)

Elle comprend trois catégories de banques qui se présentent comme suit :

⁵ : OP. Cité page 06.

⁶.MIKDASHI Z. : *les banques à l'ère de la mondialisation*, éd. ECONOMICA, paris1998,

➤ **Banques de dépôts**

Elles se définissent aussi par le terme “ banques de crédit “ puisque leur rôle est de collecter l'épargne des déposants sous forme de dépôt à vue et de les redistribuer sous forme de crédit à court terme. Ces banques jouent un rôle important dans le circuit des capitaux (financement).

➤ **Banques d'affaires**

Les banques d'affaires sont des banques qui s'engagent sur le long terme par le biais de participations dans des entreprises. Elles financent sur leurs fonds propres ou sur des emprunts à long terme des projets économiques (création, développement des sociétés) leurs rôles sont essentiels dans la mesure où leurs participations leur permettent d'avoir des sièges aux conseils d'administration des plus grandes entreprises et donc intervenir dans la gestion de celles-ci.

➤ **Banque de crédit à moyen et long terme**

Sont celles dont l'activité principale consiste à ouvrir des crédits dont l'échéance est égale ou inférieure à deux ans, elles ne peuvent pas recevoir des dépôts sauf autorisation pour une échéance inférieure à cette durée.

2.4. Les Banques islamiques

« Le système bancaire islamique qui possède des préceptes de l'islam, s'organise autour de trois principes fondamentaux à savoir⁷ :

- Interdiction de fixation de taux d'intérêt ;
- Partage du profit ou des pertes résultant d'investissements ;
- Promotion des investissements productifs, créateurs de richesses et d'emplois.»

3. Les différentes fonctions des banques

Selon François DESMICHT⁸, les fonctions de la banque, dans toutes leurs formes sont relativement les mêmes et se présentent comme suit :

- La collecte de ressources auprès de la clientèle.

7. BOUYAKOUB F. : *l'entreprise et le financement bancaire*, éd. CASBAH, Alger, 2003, PP.271, 272.

⁸ : DESMICHT François, « pratique de l'activité bancaire », 2^{ème} édition DUNOD, Paris, 2007.

- L'octroi de crédits à la clientèle.

Ces deux derniers représentent la fonction d'intermédiation bancaire.

- La gestion des liquidités.
- L'offre de services.

3.1. La fonction d'intermédiation bancaire

Les activités des agents économiques génèrent des capacités et des besoins de capitaux, la rencontre de l'offre et de la demande de ces capitaux peut être réalisée selon deux procédés :

- Par l'intermédiaire des banques
- Par l'intermédiaire des marchés financiers.

Cependant la fonction d'intermédiation bancaire est la base de métier de la banque, elle peut être définie comme suite :

«L'activité bancaire met en rapport offreurs et demandeurs de capitaux en intercalant son bilan entre eux.⁹ A partir de cette définition nous pouvons dire que l'intermédiation est la collecte de fonds pour leur propre compte auprès des offreurs et en suite les prêter aux demandeurs par l'intermédiaire des prêts.

3.1.1. La collecte de fonds (les ressources des banques)

Les ressources principales des banques sont les dépôts à vue, les dépôts à terme ainsi que les fonds propres.

- Les dépôts à vue : Ce sont des fonds qui sont confiés par la clientèle à la banque avec cette possibilité de pouvoir les retirer, à tout moment, sans préavis. Ces fonds ne sont pas rémunérés par la banque.

⁹GRASUAULT, (P.) et PRIANI, (S.) : *La banque ; fonctionnement et stratégie ; édition Economique, Paris, 1997, p. 22.*

- Les dépôts à terme : Ce sont des fonds qui sont placés par la clientèle auprès des banques en contrepartie d'une rémunération. Le taux de rémunération de ces fonds par la banque varie généralement en fonction de la durée du placement.
- Les fonds propres : Les fonds propres sont la première ressource de la banque, ils sont constitués par les apports des associés ainsi que les bénéfices conservés sous forme de réserves ou de report à nouveau.

3.1.2. Les emplois de la banque (les financements)

Parmi les principaux emplois de la banque, nous trouvons les financements à court terme, à moyen terme, à long terme et les prises de participation.

- Les financements à court terme : Ils représentent des concours accordés aux clients de la banque (entreprises et particuliers) en vue de solutionner un problème de trésorerie.
- Les financements à moyen et long terme : On peut dire qu'il s'agit de prêts destinés notamment au financement des investissements des entreprises et des biens durables des particuliers.
- Parmi aussi les emplois, la participation des banques au financement des entreprises par le biais de prises de participations directes dans le capital de celles-ci.

On peut ajouter, le financement indirect des entreprises et des professionnels par la création et la dotation en capital des filiales spécialisées (le crédit bail).

En général, nous pouvons dire qu'à la différence des autres activités réalisées par les banques, à savoir, les prestations de services et la fonction d'intermédiaire sur les marchés, et qui génèrent pour les banques des commissions, l'activité d'intermédiation produit une marge financière qui est la différence entre les produits perçus sur les emplois et le coût des ressources collectées.

Il est à noter aussi ; que l'octroi de prêts par la banque représente l'origine essentielle de la création monétaire.

De plus, nous pouvons ajouter que la fonction d'intermédiation est liée à la transformation des caractéristiques des dépôts reçus, cette transformation est relative aux caractéristiques des actifs transformés à savoir :

➤ **Les échéances :**

C'est à dire le financement des projets d'investissement des entreprises par l'épargne collectée (généralement auprès des ménages) représente une transformation des ressources à court terme en créances à plus long terme.

➤ **La taille ou volume :**

C'est à dire que les banques peuvent assurer le financement de projets lourds, mobilisant un capital plus important ou plus grand que l'épargne moyenne collectée auprès des déposants.

➤ **Le risque :**

C'est à dire que les dépôts des épargnants subissent au niveau des banques un accroissement de risques, à partir de leur transformation en crédits, mais malgré cela, l'investissement des ressources collectées dans des portefeuilles très diversifiés d'entreprises et de projets conduit les banques à bénéficier des avantages de la diversification, et ainsi minimiser le risque de défaillance.

Donc, les banques doivent acquérir une certaine expertise et une efficacité importante dans la gestion et le contrôle des crédits consentis et des risques que peuvent engendrer ces crédits.

3.2. La fonction de liquidité

La fonction de liquidité est assurée par la banque, qui est l'obligation d'assurer aux déposants les facilités de liquidité et de transfert de fonds.

Cela peut s'expliquer par la transformation des ressources collectées par la banque, pour créer l'utilité ou le rendement approprié pour le client et pour la banque aussi, et à un niveau de risque acceptable. A cet effet, la banque doit allouer des crédits en favorisant ceux de moindre risque, afin qu'elle puisse honorer ses engagements vis-à-vis des déposants qui désirent toujours la sécurité et aussi le libre accès à leurs fonds.

Nous pouvons ajouter aussi que les prêts bancaires sont par nature illiquides, et c'est à la banque de transformer ces actifs illiquides en dépôts bancaire qui constituent une assurance contre le risque d'illiquidité.

En général, les banques assurent à l'économie une liquidité à travers les crédits consentis.

3.3. La fonction d'offre de service

La banque offre un ensemble de services à ses clients qui donnent à facturation. Ces services portent sur les moyens de paiements, le change et les relations avec l'étranger, la gestion des titres et la location des coffres.

3.3.1. Les services sur les moyens de paiements

Le service le plus important concerne la distribution de carte bancaire et les autres services sont liés aux opérations sur chèques.

- **Les cartes bancaires :** ce sont un moyen de paiement qui permet au client :
 - Le retrait d'espèce aux distributeurs automatiques (DAB : Distributeurs Automatique de Billet) et aux guichets automatique (GAB : Guichet Automatique de Billet) ;
 - Le paiement des biens et services chez les commerçants et les fournisseurs.
- **Les services sur chèques :** ils comportent à leurs tours trois services :
 - Les oppositions sur chèques qui en raison de perte de ce dernier, le client demande à la banque de faire opposition à ces formules lors de leur présentation via la compensation.

- La recherche de chèque émis ou la banque peut également fournir la photocopie de chèques émis par un client, à sa demande.
- L'émission de chèques de banque qui est émis à l'ordre d'un bénéficiaire désigné par le client, ce chèque sera débité sur le compte du client.

3.3.2. Les services sur comptes de dépôt

Il est fourni à la demande et il est également inclut dans chaque chéquier. Ce service est gratuit.

3.3.3. Lechange et les relations avec l'étranger

La banque assure le change manuel pour les clients (vente ou achat de devise) et réalise les transferts internationaux (par chèque ou par virement, en provenance ou à destination de l'étranger).

3.3.4. La gestion personnalisée de portefeuille titres

Certains clients souhaitent se constituer leur propre portefeuille de titres et autres valeurs mobilières, en choisissant la banque comme intermédiaire financier.

3.3.5. La location de coffres

C'est un des services les plus anciens, la banque loue à ses clients des coffres de différentes tailles pour l'entrepôt de valeurs, bijoux, documents importants,... etc.

3.3.6. Services d'offre de conseil

La fonction de conseil est une mission large et valorisée pour les banques, cela s'explique par la complexité des opérations financières surtout dans la gestion des risques et l'avis d'experts financiers de la banque pour les entreprises qui désirent créer des directions financières pour les centres de profit. La fonction de conseil peut toucher aussi les domaines de fiscalité, de gestion de patrimoine, gestion de la trésorerie, les opérations d'assurance, les opérations d'ingénierie financière et autre.

En général, cette fonction est très importante surtout pour les entreprises qui peuvent exploiter et bénéficier des expériences et de l'expertise des banques dans plusieurs domaines, et qui lui seront utiles dans leur prise de décision.

II :Système de paiement

Le système de paiement d'une économie donnée est un bon indicateur de son fonctionnement, en particulier dans le contexte d'une économie de marché

1. L'évolution des moyens de paiement

Un système de paiement est l'ensemble des moyens et mécanismes qui permettent de réaliser des transactions dans une économie. Cette définition nous renvoi à l'étude des formes de la monnaie à travers l'histoire, et peut ainsi constituer un moyen pour comprendre la monnaie.

1.1. La monnaie marchandise

Les premières monnaies, constituées par des produits faisant l'objet de larges courants d'échange, tiraient leur valeur de leur emploi sous forme de marchandises ; il en a été notamment ainsi pour le bétail. La nécessité d'obtenir à la fois une grande valeur sous un faible volume, une conservation aisée et une homogénéité facilitant la division de la marchandise-étalon conduisit à recourir à des métaux précieux : l'or et l'argent constituèrent pendant longtemps les monnaies les plus courantes.

1.2. La monnaie métallique

La monnaie métallique a d'abord été pesée puis comptée et enfin frappée. Le monnayage proprement dit, c'est-à-dire la frappe des pièces de monnaie portant la marque du prince, est apparue au VIIe siècle avant Jésus-Christ dans les cités grecques d'Ionie et dans le royaume de Sardes en Lydie. La découverte des pièces dans les trésors enfouis sous des temples fait estimer l'apparition des premières monnaies frappées vers 640-630 A.J.

1.3. La monnaie papier

L'or et l'argent ont constitué pratiquement à eux seuls la masse monétaire jusqu'au début du XIX siècle. A cette époque, le développement de l'industrie entraîna un accroissement de la production, donc des marchandises proposées aux consommateurs. La production d'or et d'argent s'adaptait mal au volume croissant des

échanges et c'est dans ce contexte que le billet de banque connut son véritable essor. La première forme de billet dont on peut faire état est le billet représentatif de la monnaie métallique. C'est ce qu'on appelait le « certificat de métal » ou le « récépissé de dépôt » que l'on considère comme le prédécesseur du billet. A l'occasion du dépôt d'espèces métalliques, les récépissés de dépôt circulaient comme une véritable monnaie.

Pour faire face aux besoins des entrepreneurs, les banques prêtèrent alors des espèces métalliques déposées chez elles en les remettant en circulation, ou plus simplement en créant des billets au porteur représentatifs desdites espèces. Il leur suffisait de garder une encaisse en or et argent suffisante pour faire face aux demandes éventuelles de remboursement : le billet de banque était né.

Dès le XVII^e siècle, mais surtout au XVIII^e siècle, les banques émettent des billets contre dépôt d'or et compte sur le fait que la totalité des porteurs de billets ne réclameront pas au même moment leur reconversion en or. Elles prennent ainsi un risque d'illiquidité.

Après 1914, le billet n'est plus convertible sauf contre lingots d'or entre 1928 et 1936, il va dès lors constituer la majeure partie de la masse monétaire. Le billet n'est plus représentatif, comme à l'origine des espèces métalliques ; il s'est substitué à elles en devenant lui-même une monnaie dite « fiduciaire ».

1.4. La monnaie fiduciaire

Le mot fiduciaire est dérivé du latin FIDUCIA qui veut dire confiance, car ce dernier est nécessaire pour attribuer une valeur à un papier ou à des pièces métalliques.

La monnaie fiduciaire est utilisée pour effectuer les règlements de proximité de faible montant que ce soit par des billets de banque ou par la monnaie divisionnaire

- Le billet de banque sert d'instrument monétaire, c'est-à-dire de moyen de paiement d'intermédiaire dans les échanges et il est émis par les Banques d'Emission, en vertu d'un privilège spécial que leur confère l'Etat.
- Par contre, la monnaie divisionnaires sert dans le cas de petites coupures circulant fréquemment, le métal est moins sujet à l'usure que le papier, la valeur nominale des pièces est sans rapport avec leur valeur marchande, c'est-à-dire le prix que l'on pourrait en retirer en vendant au poids le métal dont elles sont constituées.

1.5. La monnaie scripturale

Le nom de la monnaie scripturale dérive du latin *scriptura*, signifiant écriture. Cette monnaie est ainsi appelée parce qu'elle est transférée par simple jeu d'écriture d'un compte à l'autre par l'intermédiaire des instruments de paiement que seuls les établissements de crédit sont habilités à émettre.

1.6. La monnaie électronique

Avec le développement de l'informatique et des ordinateurs bon marché, il est facile d'effectuer des paiements par internet, notamment pour des dépenses récurrentes, on trouve les cartes de crédits, les cartes de débits, les cartes à puces et les cartes prépayées.

2. Les moyens de paiements classiques ou scripturaux

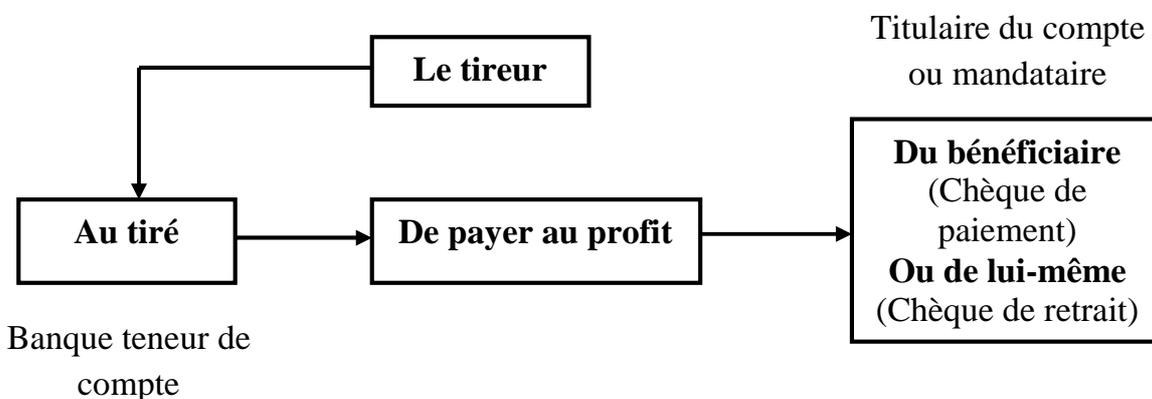
Les progrès en matière d'intermédiations bancaires ont entraîné l'évolution et la diversité des instruments de paiement, jusqu'aux années 70, on utilisait presque exclusivement le chèque et, de façon plus limitée, le virement. Depuis, les instruments se sont diversifiés et leurs emplois se sont développés.

2.1. Le chèque

Selon GyeCaudamine et Jean Montier le chèque est un écrit par lequel le client d'une banque ou d'un organisme assimilé lui donne l'ordre de prélever une somme sur son compte et de la verser à une personne qu'il désigne, qui peut être soit lui-même soit un tiers. La personne qui émet le chèque est le tireur, la banque sur laquelle le

chèque a été émis est le tiré et la personne en faveur de qui il a été établi est le bénéficiaire¹⁰.

Schéma n° 01: émission du chèque.



Source : CAUDMINE.G&MONTIER.J.:*Banque et marché financier*, éd. ECONOMICA, Paris.

Le chèque est régi par l'instruction de Banque d'Algérie N° 05695 du 25/01/1995 et les dispositions des articles 04, 07, 02 et suivants du code de commerce, modifiés par la loi 05, 02 et 06 février 2005

Les établissements de crédit ou organismes assimilés mettent à la disposition de leur clientèle différentes formules de chèques et on peut compter : Le chèque certifié, le chèque visé par la banque, le chèque de banque et le chèque de voyage.

2.2. Le virement

Le virement est une opération qui consiste à débiter le compte d'un client pour créditer un autre compte (d'un tiers ou donneur d'ordre), sans transport ni manipulation d'espèces. La banque qui reçoit d'un de ses clients un ordre de virement ne l'exécutera que si elle dispose d'une provision suffisante. Dans le cas contraire, elle informera son client de l'impossibilité dans laquelle elle se trouve de suivre ses instructions.¹¹

¹⁰ : CAUDMINE.G&MONTIER. J.:*Banque et marché financier*, éd. ECONOMICA, Paris.

¹¹ : OP cité page 17.

Donc c'est un mode de paiement pourvu d'une grande souplesse. Il se définit comme un simple paiement de banque à banque. Désormais à l'œuvre, le RIB¹² est indispensable au bénéficiaire lors de l'émission d'un ordre de virement. Il offre une garantie certaine lorsqu'il est crédité sur le compte du bénéficiaire.¹³

Cet instrument permet d'envisager une approche d'effet de masse par l'addition des salariés du secteur privé et des fonctionnaires.

Pour les banques, c'est un moyen de préparer la bancarisation la plus large des salariés lors d'une phase ultérieure de conquête, qui s'appuierait également sur de nouveaux instruments électroniques de paiements, telle la carte bancaire.

2.3. L'avis de prélèvement

L'avis de prélèvement est une technique qui permet à divers organismes de recouvrer automatiquement des créances présentant un certain caractère de régularité auprès de nombreux débiteurs. Le procédé implique, outre l'agrément de la banque, deux autorisations du débiteur. Ce dernier autorise son créancier à émettre ce titre sur lui (demande de prélèvement) et son banquier à débiter son compte (autorisation de prélèvement). Les émetteurs d'avis de prélèvement doivent être agréés par une banque.¹⁴

Le RIB est le document autorisant le prélèvement sont préalablement remis au créancier.

Lorsqu'il s'agit de grands facturiers (SONELGAZ, SEAAL, PTT), l'obtention auprès de la banque centrale d'un agrément est nécessaire, matérialisé par l'octroi d'un numéro national d'émetteur.¹⁵

¹² : RIB : relevé d'identité bancaire est introduit en Algérie sur arrêté de la banque d'Algérie, en 2005. Il se définit comme un document regroupant les informations nécessaires à l'identification du client. Le RIB est présenté à chaque émission d'instrument.

¹³ : HASSAM FODIL « le système bancaire Algérien », éditions l'Economiste d'Algérie, Alger, 2012

¹⁴ : OP cité page 17.

¹⁵ : Il s'agit du projet de modernisation des infrastructures de traitement des paiements de masse, élaboré en juin 2004 par Atos Euronext/Diamis, mandaté par le ministère des finances.

2.4. Les titres interbancaires de paiement

Le titre interbancaire de paiement est émis à l'initiative du créancier qui l'expédie par courrier à son client en même temps que sa facture. Il se différencie de l'avis de prélèvement dans la mesure où le débiteur est appelé, comme dans le cas du chèque, à donner son accord pour le paiement de chaque opération. Il doit pour cela signer la formule de TIP qui lui est adressée par son créancier, et reçue en même temps que la facture.¹⁶

Ainsi, lorsque nous parlons de moyens des paiements, nous devons toujours garder à l'esprit que c'est la configuration de l'économie, son mode de fonctionnement et sa structure qui déterminent l'amplitude de la demande pour les services bancaires.

Si, comme nous le supposons, l'activité informelle dans les sphères de la production et du commerce occupe des pans importants, les transactions peuvent aussi bien se passer des prestations bancaires, échappant ainsi à tout contrôle.

La réhabilitation des instruments de paiements auprès des particuliers ne s'accomplirait qu'au rythme des transformations dans les autres secteurs : judiciaire, fiscal, culturel et législatif.

3. Les moyens de paiement moderne

Très tardivement, le système bancaire Algérien va connaître une « révolution » à partir de 2006 avec la modernisation de son système de paiements interbancaires et le lancement de la monétique.

3.1. La monétique

Jusqu'à la fin de la décennie 1970, l'informatique bancaire servait principalement à rationaliser le traitement de masse des informations financières. Elle était donc essentiellement un outil de gestion interne pour les entreprises (informatique de

¹⁶ : Idem.

gestion financière) et pour les institutions financières (informatisation de l'arrière-guichet).

La différence principale, aujourd'hui, réside dans le fait que les transactions financières sont directement touchées à la source par le processus d'« électronique ». En effet, la mise en place d'un nouveau système d'échanges accompagnée par l'introduction de nouveaux moyens de paiements était devenue un fait incontournable et a donné naissance à la *monétique*.

Selon le Conseil Economique et Social Français (CESF), « *La monétique est l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier* ».

Ainsi, cette monétique, que la pratique quotidienne assimile trop souvent aux seules cartes bancaires, constitue-t-elle en fait un ensemble beaucoup plus vaste articulée autour d'une multitude de sous-ensembles technologiques faisant intervenir plusieurs générations de produits, de techniques et de fonctions.

Le concept de monétique recouvre trois dimensions : infrastructure, produits et prestations.

Le crédit populaire d'Algérie fut la première à lancer une carte de retrait « CPA CASH » offrant un service de base, le retrait auprès des agences de la banque dotées d'un distributeur automatique de billets (DAB). L'innovation en la matière est intervenue dès 2001/2002 avec le lancement par la Banque Nationale d'Algérie d'une carte interbancaire de retrait.¹⁷

Elle permet d'effectuer des retraits d'espèces, à hauteur d'un plafond hebdomadaire autorisé, auprès de l'ensemble des agences BNA dotées d'un DAB et d'autres banques affiliées au réseau monétique interbancaire (RMI) qui a été mis en place en 1996, sous la gestion de la SATIM

¹⁷ : HASSAMFOUDIL, « le système bancaire Algérien », Edition l'économiste d'Algérie, ALGER, 2012, page 125.

3.1.1. Présentation de la SATIM (Société d'Automatisation Interbancaire et de Monétique):

Désireuses d'externaliser les activités de modernisation des moyens de paiement, les banques algériennes ont décidé d'un commun accord de créer la SATIM. Filiale de huit banques commerciales algériennes (la BNA, la BADR, la BEA, la CNEP/Banque, le CPA, la BDL, la CNMA et AL BARAKA Banque), cette société a été créée en 1995 avec le statut d'une société par actions (SPA) au capital de 267 millions de DA.

Ses missions se résument en :

- La modernisation des techniques bancaires ;
- Le développement et la gestion d'un système monétique interbancaire ;
- La modernisation et la normalisation des instruments de paiements ;
- La promotion des traitements interbancaires

A ce sujet, il est à préciser que la réalisation des grands projets qui découlent des attributs de la SATIM s'effectue en coordination avec les banques dans le cadre d'une mutualisation de leurs investissements.

Quant aux prestations fournies par la Satim celles-ci se résument en :

- *Le traitement des transactions* réalisées au moyen des cartes bancaires sur le réseau monétique interbancaire : Cela consiste en un traitement informatique permettant de faire le tri des transactions et de les acheminer vers les banques en vue de la télé-compensation.
- *La personnalisation des cartes* : la Satim assure par ailleurs, la personnalisation des supports carte : embossage, encodage de cartes de retrait normalisées et édition du code confidentiel. Cette prestation fait l'objet d'un contrat de service entre la banque et la Satim qui définit les obligations des deux parties notamment les délais et procédures de livraison.

· *L'intégration de DAB* : Toute banque possédant des DAB ou souhaitant en acquérir peut intégrer le système monétique géré par la SATIM. Les préalables à cette intégration sont la prise en compte des spécifications techniques, en particulier, le protocole de communication DAB/Serveur SATIM ainsi que la disponibilité de la ligne « X25»¹⁸ ou « IP » pour la connexion du DAB candidat à l'intégration.

Les modalités de cette prestation sont régies par un contrat de service définissant les obligations des deux parties.

Les frais unitaires d'intégration sont payables en deux tranches (à la signature du contrat et à l'acquisition du DAB) pour toute la durée de vie du DAB sur le site choisi.

· *La connexion des DAB aux serveurs SATIM* : elle permet la remontée au fil de l'eau des transactions de retraits. Ces dernières concernent aussi bien les retraits locaux (porteurs de et DAB du même établissement) ou déplacés (porteurs de et DAB de deux établissements distincts). De plus, un fichier est remonté à l'organisme de compensation pour mise à jour des soldes monétiques.

· Le traitement des litiges interbancaires résultants de l'activité monétique.

· Gestion de la liste noire, c'est-à-dire des clients douteux.

3.1.2. Présentation de la RMI (Réseau Monétique Interbancaire) :

Les banques et les établissements financiers en sont les principaux adhérents, avec Algérie poste, le RMI assure les fonctions suivantes :¹⁹

- L'interbancaire des opérations de retrait effectuées sur le RMI par les porteurs de cartes ;
- La mise à disposition de DAB par le RMI aux adhérents ;

¹⁸ : Lignes « X25 » : ligne de transmission de données par paquets.

¹⁹ : FOUJIL HASSAM, « le système bancaire Algérien », Edition l'économiste d'Algérie, ALGER, 2012, page 126.

- L'intégration au RMI des DAB acquis en propre par les adhérents ;
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant des DAB ;
- Le traitement des opérations DAB pour le compte des banques adhérentes ;
- La préparation et le transfert des flux financiers destinés aux opérations de pré compensation des transactions DAB.

Cette première infrastructure matérialise certes le concept de l'interbancaireté, mais à ce stade on en est encore aux premières manifestations dans le domaine monétique. Ces prémices de modernisation n'étaient pas encore perçues dans la perspective d'un développement de masse de l'infrastructure et de la bancarisation.

3.2. La carte bancaire, principal produit de la monétique :

Physiquement, une carte se présente sous la forme d'un rectangle plastique rigide de format normalisé par les normes ISO, normes auxquelles obéissent toutes les catégories de cartes (cartes bancaires, cartes téléphoniques, cartes de commerçants, ...).

S'agissant des cartes bancaires, celles-ci adoptent les dimensions nominales définies par la norme ISO 7810²⁰: longueur 85.6 mm, largeur 53.98 mm, épaisseur 0.76mm.

Cette normalisation vise en premier lieu à assurer la compatibilité entre les différents réseaux.

Dans chaque carte bancaire sont insérées :

- ❖ Une piste magnétique utilisable pour les paiements ainsi que pour les retraits à l'échelle nationale comme à l'échelle internationale ;
- ❖ Un microprocesseur ou puce électronique pour les opérations de paiement.
- ❖ La personnalisation de la carte bancaire est assurée par deux identifiants :
- ❖ L'identification de l'émetteur de la carte et du réseau auquel il appartient ;

²⁰ : Mémoire de fin d'étude « Automatisation du secteur bancaire et sécurisation des transactions », par Naima A, INSAG - Ingénieur commercial. 2010.

- ❖ L'identification du porteur (embossage, signature, enregistrements électroniques sur piste magnétique et/ou sur puce électronique).

Au recto d'une carte bancaire, nous retrouvons :

- ❖ Le logo de la banque émettrice.
- ❖ Les contacts de la piste magnétique et/ou de la puce électronique.
- ❖ L'embossage, en relief du plastique :
- ❖ Du numéro de la carte.
- ❖ De la date limite de validité.
- ❖ Du nom du porteur.
- ❖ Le logo du réseau auquel la banque émettrice est affilié.
- ❖ Un hologramme de sécurité.
- ❖ Le logo du réseau international dans le cas où la carte peut être utilisé à l'étranger.

Quant **au verso**, elle comporte :

- ❖ Piste magnétique.
- ❖ Série de chiffres représentant un élément supplémentaire de sécurisation du paiement à distance.
- ❖ Une zone destinée à recevoir un spécimen de signature du porteur de la carte.
- ❖ L'adresse de l'établissement émetteur.

On trouve en générale deux types de carte bancaire:

3.2.1. La carte de retrait :

Ce sont des cartes dont la fonctionnalité majeure est le retrait des espèces (billets de banque) auprès des D.A.B-G.A.B, mais qui proposent aussi classiquement comme fonctionnalités complémentaires la consultation de compte, les virements, les commandes de chéquiers, ...

Les D.A.B habituellement installés sur les façades des agences bancaires peuvent également être implantés dans des lieux publics (aéroports, gares ferroviaires, ...).

3.2.2. La carte de paiement :

Ce sont des cartes qui offrent à leurs porteurs, en sus du service de retrait des espèces via les DAB-GAB, la possibilité de régler les factures de leurs achats auprès des commerçants.

Nous distinguons ainsi, quatre grandes catégories de cartes de paiement :

- A. **Les cartes de débit** : elles sont rattachées au compte bancaire du titulaire, au même titre que le chéquier. Ces cartes peuvent être assorties ou non de l'option d'autorisation systématique²¹ comme elles peuvent être à débit immédiat ou différé.
- B. **Les cartes de crédit** : émises par une banque ou un établissement financier, ces cartes sont rattachées à un compte spécial assorti d'une ligne de crédit, le plus souvent permanent et renouvelable (crédit *revolving*), en vertu d'un contrat préalablement conclu avec le client. A la fin de chaque mois, le titulaire rembourse non pas les transactions elles mêmes, mais les mensualités de crédit prévues au contrat (montant et taux d'intérêt) ;
- C. **Les cartes prépayées** : on en distingue deux catégories :

C.1. Le chèque de voyage : dans ce cas, le client mobilise une somme d'argent que sa banque porte sur une carte (initialement, cette somme était portée sur un chèque d'où la dénomination *chèque de voyage*). Cette carte sera ainsi utilisée par le porteur au moment souhaité et à l'endroit voulu, au sein du réseau d'acceptation auquel est affiliée sa banque ;

²¹ : Autorisation systématique : passage automatique du compte bancaire en position débitrice au cas où le montant du paiement dépasserait la provision en compte (conditions prédéfinies dans le contrat).

C.2. Le PME : c'est une carte à puce rechargeable, destinée aux paiements de petite valeur, assortie d'un plafond quant aux montants des transactions ainsi que ceux des rechargements.

Lesystème bancaire propose deux types de cartes au public algérien, Classic et Gold. Chaque type de carte cible un segment de clientèle :²²

- ❖ **La carte CLASSIC :** propose des services de paiement et de retrait auprès de tous les automates appartenant aux banques et établissements participant au RMI. Les critères d'attribution de cette carte sont arrêtés par chaque banque à sa convenance.
- ❖ **La carte GOLD :** obéit aux mêmes principes d'attribution, mais offre des fonctionnalités supplémentaires ainsi que des plafonds de retrait et paiement plus élevés.

Latélé compensation est de nos jours une réalité. L'infrastructure semble avoir fait ses preuves, aussi bien en termes fonctionnel qu'en matière de sécurisation des opérations.

La fluidité des circuits bancaires fait partie du quotidien. Mais il faut garder à l'esprit que cette modernisation doit avoir une contrepartie : l'élargissement de la bancarisation à l'ensemble de l'économie.

²² : HASSAMFODIL, « le système bancaire Algérien », Edition l'économiste d'Algérie, Alger, 2012.

III:le cadre conceptuel et mesure de la bancarisation

Dans cette section nous présenterons d'une manière générale la bancarisation, les indicateurs de ses niveaux et sa hiérarchisation.

1. Définition de la bancarisation

La bancarisation est un néologisme désignant l'importance du nombre d'individus qui ont un compte en banque, lorsqu'un même individu a plusieurs comptes on parle de multi-bancarisation²³. « la bancarisation se définit comme la proportion de la population titulaire d'un compte en banque ».²⁴

Comme nous l'avons cité, la bancarisation désigne la pénétration des services bancaire auprès d'une population d'un pays ou d'une région, autrement dit elle constitue l'emprise plus ou moins grande de l'institution bancaire sur une population donnée et se concrétise par « le pourcentage de la population ayant accès au service bancaire ».

En outre ce processus est variable dans le temps et selon les pays, plus un pays est développé, plus son niveau de bancarisation est élevé et inversement, ceci explique la contribution des pays en voie de développement à l'extension du marché bancaire et des services bancaires dont peuvent bénéficier les gens, ce qui engendre un accroissement du niveau de bancarisation.

Cependant, dans bon nombre de pays en développement et pauvres, l'ouverture d'un compte n'est pas obligatoire pour les populations, que ce soit pour l'exercice de leur profession que pour l'accomplissement de leurs opérations.

De plus, les innovations financières et les nouvelles technologies d'information et de communication n'ont pas le même degré de pénétration dans les différents pays,

²³ : Blanche sousi-roubi&sébastiendussart et franckmarmoz, «Lexique de la banque et des marchés financiers », Edition DUNOD, paris 2009 ;

²⁴ A.J Gansinhounde : « les déterminants de la faible bancarisation dans l'UEMOA », Université polytechnique de Bénin, Master banque finance.

on comprend alors un large écart entre les pays qui créent et maîtrisent les moyens et mécanismes modernes dont le niveau de bancarisation est conséquemment élevé et les pays qui les adaptent avec lenteurs.

Par ailleurs, pour des raisons géographiques, par exemple, dans les zones les plus reculées (rurales ou montagneuses), l'accès aux services bancaires pour les populations peut être contraint par des coûts de transactions élevés (transports, frais d'agence) ainsi que par des facteurs socioculturels, qui tendent à favoriser les réseaux informels. Ceci explique que des régions d'un pays donné peuvent receler des niveaux de bancarisation différents.

Enfin, d'autres facteurs influencent les comportements des populations à l'égard des institutions bancaires. Il s'agit notamment de l'environnement social (la population, les groupes sociaux, les classes sociales, l'organisation familiale), mais aussi la juridiction (décisions des pouvoirs publics, réglementation bancaire, politique monétaire), la culture (éducation, alphabétisation, religion..) et les effets psychologiques qui sont les comportements.

2. Les indicateurs du niveau de bancarisation

La bancarisation est mesurée par un indice appelé taux de bancarisation. Cet indice traduit le niveau de pénétration des services bancaires et financiers dans le pays ou la région concernée.

Il existe plusieurs méthodes pour mesurer le taux de bancarisation. Donc vu le nombre important, nous nous limitons à ceux qui paraissent fondamentaux. Le choix dépend de l'objectif visé.

2.1. Le taux de bancarisation ou taux de pénétration des services bancaires

En tant qu'indicateur de mesure de la pénétration des services bancaires auprès de la population, le taux de bancarisation (TB) donne l'information sur la proportion de personne qui dispose d'un compte en banque.²⁵

$$\text{TB} = \text{NC} / \text{PT}$$

TB : Proportion de la population ayant un compte bancaire ;

NC : nombres de comptes ;

PT : population totale.

Cet indice revoie à la nécessité d'inciter plus de personne à détenir un compte en banque pour accroître le taux de bancarisation, c'est-à-dire, démocratiser le compte et les moyens scripturaux. Son calcul peut être affiné de plusieurs façons suivant l'utilisation que l'on souhaite en faire. On peut avoir le taux de bancarisation des ménages, des adultes et des actifs.

Exemple :

Taux de bancarisation des ménages (TBm)

$$\text{TBm} = \text{NCm} / \text{PTm}$$

NCm : nombres de comptes des ménages ;

PTm : nombre totale des ménages.

En ce qui concerne la notion de **compte en banque**, en plus des comptes dans les banques, on peut inclure dans certains pays les comptes CCP, ceux des caisses d'épargne et les comptes au niveau du trésor. TB pourrait être plus affiné en procédant à son calcul pour chaque type de compte (comptes chèques, de dépôts...).

²⁵ : BOUZARCHABHA, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crises », Edition EL-AMEL, 2010.

2.2. La densité du réseau bancaire (DB) :

Le terme « réseau bancaire » désigne l'ensemble des agences et bureaux où sont commercialisés des services bancaires et assimilés.²⁶

Il faut entendre par l'ensemble des agences et des guichets et des bureaux de présentation où sont commercialisés les services bancaires ou assimilés.

Comme dans certains pays les institutions mutualistes sont classés comme banque tandis que dans d'autres pays sont considérés comme Institutions de Micro-finance, de plus vu la nature des services financiers offerts aux populations par la poste, la taille de sa clientèle et l'importance de son réseau, certains pays intègrent les agences postales dans ce calcul.

$$\boxed{DB = PT / NA} \iff \text{Densité démographique du réseau bancaire.}^{27}$$

PT : population totale ;

NA : nombres d'agences bancaires.

DB indique la proportion de la population ayant accès à 1 agence bancaire. Ainsi, le ministère Algérien délégué en charge de la réforme financière, se référant à la norme internationale, considère le taux minimal = 01 agence bancaire pour 5000 habitant.²⁸

Tandis que l'Algérie en fin 2012 compte près d'une agence bancaire pour 25.000 habitants et 12.000 habitants au Maroc et pour 9.000 habitants en Tunisie.²⁹

²⁶ : Agossou Jacques Gansinhoundé, « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC », Cotonou, juillet 2008

²⁷ : BOUZARCHABHA, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crises », Edition EL-AMEL, 2010.

²⁸ : Selon le ministère Algérien délégué en charge de la réforme financière : cité dans « enfin, la télé-compensation et le paiement de masse » banques : AlgérieSite.com-l'Algérie en 2006- Réformes financière et bancaire 28.12.2006.

²⁹ : Rapport de la banque d'Algérie, www.bankofAlgeria.dz.

DB peut également être estimé par rapport à la population active :

Exemple :

$$DB = PA / NA$$

PA : population active ;

NA : nombre d'agence bancaire.

Enfin, pour faire accroître cet indicateur, il faut nécessairement déployer le réseau de proximité ou autres canaux de distribution, il semble évident qu'un plus grand nombre de guichets incite les populations à consommer davantage de services bancaires.

2.3. Le ratio : Crédit à l'économie / Produit intérieur brut :³⁰

Les institutions bancaires jouent un rôle important dans la collecte des ressources financières par l'épargne des agents économiques particulièrement les ménages bancarisés et la distribution de ces ressources collectées sous formes de crédits à l'économie. Donc de cette façon cet indicateur permet de mesurer le niveau de bancarisation d'une économie.

Comme souligné ci-dessus, l'intermédiation financière n'est pas l'apanage des seules banques dans les PED. La prépondérance du secteur informel et les difficultés d'accès aux services des établissements de crédit rendent la demande de crédits bancaires moins importante. Les institutions de micro-finance participent au financement d'un nombre important d'agents économiques. La part du microcrédit dans le financement de l'économie des PED est croissante. La non prise en compte de cette information dans la détermination de l'indicateur de bancarisation de l'économie contribue à en minimiser la valeur pour les pays concernés.

³⁰ Agossou Jacques Gansinhoundé, « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC », Cotonou, juillet 2008

2.4. Densité du réseau DAB/GAB par rapport à la population :

Cet indicateur permet de mesurer la proportion de la population ayant accès aux Distributeurs Automatiques de Billets ou au Guichets Automatiques de Billets. Les pays développés sont généralement les mieux dotés en DAB et GAB, le Canada et les Etats-Unis estimaient environ 600 DAB/GAB pour un millions d'habitants en 1997 et plus de 1.200 DAB/GAB pour un millions d'habitants en 2002.³¹

2.5. Densité des TPE par rapport à la population :

Cet indicateur permet de mesurer la proportion de la population ayant accès aux Terminaux de Paiement Electronique.

Par exemple en 1997 les Etats-Unis estimait 5.000 TPE pour un millions d'habitants qui passe à 12.500 en 2002 tandis que l'Australie estimait 10.000 TPE pour un millions d'habitants 1997 qui passe à 21.500 TPE en 2002, on rajoute aussi La Nouvelle Zélande qui se révèle être le pays le plus doté qui compte près de 24.000 terminaux pour un million d'habitants en 2002.³²

2.6. Effectifs des banques par rapport à la population active :

Cet indice indique la proportion de la population par rapport aux nombres d'effectifs des agences bancaires.

3. La hiérarchisation de la bancarisation

Suivant le niveau de développement des pays, les situations de bancarisation sont globalement les suivantes :

³¹ : *Agossou Jacques Gansinhoundé*, « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC », *Cotonou, juillet 2008*

³² : *Idem.*

3.1. Surbancarisation, multibancarisation, exclusion bancaire

Dans les pays développés les banques constituent généralement un marché en phase de maturité. Ils présentent des situations de multibancarisation et de surbancarisation, en revanche, ces pays sont aussi confrontés à un problème grave, celui de l'exclusion bancaire.

3.1.1. La multibancarisation :

Comme souligné précédemment, on a vu éclore ce phénomène dans la décennie 80 avec l'arrivée de nouveaux acteurs sur les échiquiers financiers : d'autres banques, mais aussi des maisons de courtage, de fonds de placement, etc. L'offre est aujourd'hui plus importante et variée qu'il y a 25 ou 30 ans. L'époque durant laquelle les clients confiaient leurs avoirs à une seule institution financière semble aujourd'hui révolue. A ce titre, Perrien (2005) avance « dans l'île de Montréal, le client moyen fait affaire avec un peu plus de trois institutions financières différentes, ce qui n'était pas le cas auparavant ».³³

3.1.2. La surbancarisation :

Elle concerne la densité des implantations géographiques des établissements bancaires sur un territoire et informe sur une situation d'excès de banques autrement dit la surbancarisation correspond à un maillage serré des banques sur un espace donné.

Dans un tel contexte, la relation bancaire de proximité se trouve fortifiée et constitue un atout de la banque de détail pour résister à la concurrence. Néanmoins, la « course aux guichets de proximité » favorable pour un moment peut être remise en cause du fait des coûts bancaires dont ceux liés à l'excès d'équipement.

3.1.3. L'exclusion bancaire :

le centre Walras décrit l'exclusion bancaire comme « le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires qu'elle ne peut pas ou plus mener une vie sociale normale dans la société qui

³³ : JEAN PERRIEN : titulaire de la chaire en management des services financiers, l'Université du Québec Montréal, « enjeu de la multibancarisation, guide conseil, REER, février 2005 ».

est la sienne une situation d'exclusion n'est donc définissable que par rapport aux conséquences sociales découlant des difficultés d'accès et d'usage qui la composent »³⁴ par exemple en France la législation impose l'utilisation de la monnaie scripturale dans transactions, la privation de ce service bancaire pour une personne la confronte à difficultés sociales.

Il est indéniable que la bancarisation s'est fortement accrue dans les pays développés les Etats unis le canada le japon la France l'Allemagne la grande Bretagne sont qualifiés de bancarisés, chaque pays essaie en effet de trouver une solution au couple massification- démocratisation des services bancaires : la France a décrété le droit au compte, les Etats-Unis ont popularisé le crédit.³⁵ Ces remèdes ont aussi parfois leurs revers comme on peut l'observer dans le cas des crédits hypothécaire aux USA, l'autre inconvénient majeur de ces pays réside dans l'existence de l'exclusion bancaire, qui débouche généralement sur l'exclusion sociale.

3.2. Sous bancarisation et promotion de la bancarisation de masse et celle des moyens scripturaux de paiement :

Les pays en voie de développement et les pays pauvres souffrent de la sous bancarisation, cette situation tient à plusieurs facteurs : institutionnel, politique, juridique, économique et social. Nonobstant, la bancarisation n'est pas la seule panacée des pays développés, les PVD tentent aussi, non sans difficultés, de relever leur niveau.

3.2.1. La sous bancarisation ou faible bancarisation :

Elle qualifie la situation d'un pays, qui enregistre une densité du réseau bancaire insuffisante avec une proportion de population réduite ayant accès au compte et aux paiements scripturaux. Cela caractérise particulièrement les pays en développement et pauvres.

³⁴ : G. GLOUKOVIEZOFF : « l'exclusion bancaire des particuliers en France », Edition ECONOMICA, Paris, 2004, p188.

³⁵ : CHABHA BOUZAR, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crises », Edition EL-AMEL, 2010.

La sous bancarisation dépend du taux de bancarisation et de la marge de bancarisation.³⁶

$$\text{Marge de bancarisation} = 100 \% - \text{Taux de bancarisation}$$

3.2.2. La marge de bancarisation :

Elle représente l'écart entre la situation de bancarisation complète (100%) et le taux actuel de bancarisation. Plus elle est grande, plus le niveau de bancarisation est faible et inversement. Une marge de 80 % veut dire que seulement 20 % de la population a accès aux services bancaires. Pour remédier à cette contrainte, les pays entreprennent des actions en vue de la bancarisation de masse et de la promotion des moyens scripturaux.

3.2.3. La promotion de la bancarisation de masse :

Elle renvoie à la volonté d'accroître les relations entre les banques ou autres établissements assimilés et les populations à faibles revenus (artisans, commerçants, agriculteurs voire salariés). L'objectif étant d'obtenir des services financiers d'épargne, de crédit et de moyens de paiement.

La promotion des moyens scripturaux de paiement tient essentiellement à la généralisation de l'utilisation des instruments scripturaux de paiement auprès des populations, qui peut se réaliser par l'incitation voire l'obligation du paiement par voie bancaire.

³⁶ : CHABHA BOUZAR, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crises », Edition EL-AMEL, 2010.

Conclusion

Plusieurs indices rendent compte des différents niveaux de bancarisation. Généralement, le niveau de bancarisation d'un pays dépend de son niveau de développement. Des travaux menés dont ceux de la banque mondiale ont montré que plus un pays développé et plus son niveau de bancarisation est élevé. La bancarisation constitue aussi un outil de développement, si les personnes sont « hors banques », l'économie l'est également.

Par la politique de bancarisation, le système bancaire pourra capter la majeure partie des échanges monétaires, permettant par la même occasion, de réduire au maximum la fuite en billets. Par la politique d'épargne, le système bancaire pourra susciter un comportement d'investissement, par le biais de produits financiers.

Introduction

La mise en œuvre des activités économiques donne lieu à des recettes et des dépenses suite aux échanges effectués entre les différents agents économiques. De ce fait, certains vont réaliser des excédents qu'ils vont chercher à employer, d'autres des déficits qu'ils vont vouloir combler, cette complémentarité des besoins explique l'existence du système financier, plus particulièrement des banques dont le rôle principal est de drainer les ressources des agents à capacité de financement pour les proposer aux agents à besoin de financement au moyen d'instruments de paiements (chèque, virement, effets de commerce, carte bancaire, ...) et de produits financiers (actions, obligations, ...).

La bancarisation de l'économie comme on l'a défini dans le premier chapitre est la prédominance de l'utilisation, par les agents économiques, de ces instruments de paiement (monnaie scripturale) à la place de la monnaie fiduciaire dans les échanges monétaires.

Cette bancarisation va s'accroître au fur et à mesure que se généralisera l'utilisation de la monnaie scripturale dans le règlement des transactions commerciales, ce qui permettra la baisse de la circulation de la monnaie fiduciaire dans l'agrégat monétaire M2 (circulation fiduciaire + dépôts à vue + dépôts à terme) diminuant ainsi le recours des banques au refinancement auprès de l'institut d'émission. Par ailleurs, une forte bancarisation implique que la grande majorité des particuliers disposent d'un compte bancaire ce qui facilite le contrôle fiscal ainsi que la lutte contre le blanchiment d'argent.

Ce chapitre fera comme objet d'étude l'évaluation de la bancarisation en Algérie et cela en présentant dans la première section le système bancaire Algérien à savoir son historique et son paysage bancaire.

Tandis que la seconde section exposera l'appréciation statistique de la bancarisation en Algérie ou on fera évaluer le taux de cette dernière à l'aide de certains ratios et indicateurs.

Enfin la dernière section a comme objet la comparaison du niveau de bancarisation avec des pays voisins à savoir le Maroc et la Tunisie ainsi que la Norvège.

I : Présentation du système bancaire Algérien

Le système bancaire Algérien est en mutation permanente par les autorités entamé depuis plus deux décennies et ce point a pour objectif de présenter ces mutations ainsi que son paysage.

1. historique du système bancaire Algérien

Le système bancaire et financier algérien s'est constitué en deux étapes principales. La première étape a consisté en la mise en place d'un système bancaire national, la seconde en sa libéralisation vers le secteur privé, aussi bien national qu'étranger.

Dès décembre 1962, l'Algérie se dote des instruments juridiques et institutionnels nécessaires à l'établissement de sa souveraineté monétaire. Cela se traduit par la création d'une monnaie nationale, le dinar algérien, et par la création de la Banque Centrale d'Algérie (Succédant à la Banque de l'Algérie, la Banque Centrale d'Algérie fut créée au terme de la loi n° 62-144 du 13 décembre 1962.)

Le monopole de l'Etat commence par la nationalisation du secteur bancaire qui s'opère progressivement soit par la création d'établissements publics (la CAD¹ et la CNEP²), soit par la création de sociétés nationales, comme c'est le cas pour la Banque Nationale d'Algérie (BNA), le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) et la Banque Extérieure d'Algérie (BEA) : ces dernières reprennent les activités des banques étrangères ayant cessé d'activer en Algérie et bénéficient du patrimoine et des structures des banques étrangères dissoutes.

Dans le cadre de ce monopole, la gestion du secteur revient au Trésor public et à l'organe de planification. Cela concerne aussi bien la banque centrale (la Banque

¹ : Caisse Algérienne de Développement à laquelle succédera en 1972 la Banque Algérienne de Développement (BAD).

² : Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance.

Centrale d'Algérie) que les banques primaires. Le taux d'intérêt bancaire est déterminé par l'Etat.

La période se caractérise également par le fait que les banques et les établissements financiers sont des instruments au service exclusif du développement économique et des entreprises publiques en particulier. Cela se concrétise par le soutien des entreprises publiques ayant une gestion déficitaire (loi de finances pour 1970) et par le financement de leurs investissements (loi de finances pour 1971).

Au début des années 1970, après être devenu exclusivement public, le secteur devient en outre spécialisé. Il est organisé par branches d'activité (agriculture, industrie, artisanat, hôtellerie, tourisme, BTP, énergie, le commerce extérieur) et spécialisé par entreprise. Cette spécialisation fut introduite au terme de la loi de finances pour 1970 qui impose alors aux sociétés nationales et aux établissements publics de concentrer leurs comptes bancaires et leurs opérations auprès d'une seule et même banque.

La loi n° 86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit est le premier texte qui a pour objet d'encadrer l'activité bancaire et financière. Cette première réglementation n'apporte que peu d'innovation. En effet, la loi reconduit le principe selon lequel le système bancaire constitue un instrument de mise en œuvre de la politique arrêtée par le gouvernement en matière de financement de l'économie nationale. Dans cette perspective, il a pour mission de veiller à l'adéquation de l'affectation des ressources financières et monétaires dans le cadre de la réalisation du plan national de crédit avec les objectifs des plans nationaux de développement (article 10 de la loi susmentionnée).

La Banque centrale d'Algérie et les établissements de crédit sont des entreprises publiques. En termes d'innovation, la réglementation définit l'établissement de crédit : aux termes de la loi, par établissements de crédit, il faut entendre les établissements de

crédit à vocation générale et les établissements de crédit spécialisés (article 14 de la loi)³.

En 1988, l'Etat procède à une vaste restructuration des grandes entreprises publiques, banques comprises. Ces dernières sont transformées en sociétés par actions, soumises aux règles du Code du commerce. Deux nouvelles banques publiques sont créées, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) et la Banque de Développement Local (BDL), issues respectivement du démembrement de la BNA et du CPA. La libéralisation du secteur en marche est concrétisée par la loi relative à la monnaie et au crédit, abrogeant la loi sur le régime des banques de 1986 modifiée et complétée. La nouvelle loi traduit l'orientation résolue du gouvernement pour l'économie de marché. Le législateur entend ouvrir largement le secteur bancaire aux investisseurs privés, nationaux et étrangers.

Cette ouverture, notamment vers l'investisseur étranger, s'est traduite par l'implantation de banques, de succursales et de bureaux de représentation de grandes banques étrangères (BNP Paribas, Société Générale, etc.) et d'établissements financiers étrangers (Arab Leasing Corporation, Cetelem Algérie...).

La loi n° 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit va constituer la clef de voûte du nouveau système bancaire algérien. Les mesures les plus déterminantes sont, sans aucun doute, l'ouverture de l'activité bancaire au capital privé national, mais aussi étranger, et la libre détermination des taux d'intérêt bancaire par les banques sans intervention de l'Etat. La réforme porte sur l'organisation même du système. Le législateur pose le principe de l'agrément des banques en mettant en avant la qualité des actionnaires, la relation entre les différents actionnaires et la notion d'actionnaire de référence. Les principes posés par la loi sont applicables à tous les organismes bancaires, qu'ils soient la propriété de l'Etat ou du privé.

La loi réhabilite la banque centrale dans ses missions, réorganise les relations entre cette dernière et le Trésor, redéfinit le rôle des banques et introduit des standards

³ : « *Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, édition KPMG Algérie SPA, 2012. KPMG membre algérien du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants adhérents de KPMG International Coopérative, une entité de droit suisse. Tous droits réservés. Imprimé en Algérie.* »

internationaux dans la gestion de la monnaie et du crédit. La loi crée des organes nouveaux autonomes et érige le principe de commercialité comme mode de gouvernance des banques.

La loi de 1990 consacre les principes suivants :

- l'autonomie de la banque centrale qui devient la Banque d'Algérie ;
- la régulation du système bancaire par des autorités administratives indépendantes ;
- la séparation entre l'autorité de réglementation et d'agrément des banques et l'autorité de supervision ;
- le monopole des banques sur les opérations de banque.

La loi dispose également des missions et rôles de la banque centrale et de ses organes (Conseil de la monnaie et du crédit, organe de supervision bancaire), ainsi que des règles de gestion des banques primaires mais aussi des opérations de banque (octroi de crédit, moyens de paiement et réception des fonds du public), des catégories juridiques des entités bancaires ou encore des infractions spécifiques à l'activité bancaire.

La loi permet aux autorités de procéder à l'organisation du marché monétaire ainsi qu'à la libéralisation des conditions de banque.

Concernant l'exercice de l'activité elle-même, cette dernière ne peut être exercée que par deux catégories d'établissements : les banques et les établissements financiers. L'option pour la banque universelle ou l'établissement financier spécialisé n'est plus dictée par les autorités, mais résulte du libre choix du promoteur. Les banques agréées disposent de toute la liberté pour choisir leur clientèle, leurs produits ou leur mode d'organisation. La loi pose le principe d'égalité de traitement des banques et des établissements financiers, et leur accorde des privilèges en matière de garantie et de recouvrement des créances qui leur permet de bénéficier d'un régime dérogatoire au droit commun. Pour faire suite aux nouvelles règles de gestion introduites par la nouvelle loi, il a été procédé à l'assainissement patrimonial par le rachat des créances non performantes sur les entreprises publiques économiques

restructurées, dissoutes ou les entreprises publiques déstructurées, mais encore en activité. L'assainissement s'effectue également par le rachat des autres créances des banques sur l'Etat (comme la perte de change et les différentiels d'intérêt sur les emprunts extérieurs mobilisés pour le soutien de la balance des paiements).

La réforme bancaire a été menée concurremment avec la promulgation d'autres lois qui ont soutenu le mouvement de libéralisation de ce secteur économique : pour exemples, la loi de finances pour 1994 qui autorise l'ouverture des entreprises publiques économiques aux capitaux privés nationaux ou étrangers tout en abrogeant le plafond du pourcentage majoritaire de l'Etat à 51% du capital, l'ordonnance n° 95-06 du 25 janvier 1995 sur la concurrence ou encore le décret législatif n° 93-10 du 23 mai 1993 portant institution de la Bourse des valeurs mobilières (ouverte aux sociétés par actions).

La loi de 2003⁴ a pour objet de consolider le système et abroge la loi sur la monnaie et le crédit de 1990. Le nouveau texte en reprend cependant, dans une large mesure, ses dispositions. La volonté du législateur est alors de porter plus loin la libéralisation établie par la loi de 1990. La nouvelle banque centrale perd, quoiqu'un peu, de son autonomie vis-à-vis du pouvoir politique ; les membres du Conseil de la monnaie et du crédit et du conseil d'administration de la Banque d'Algérie sont tous nommés par le président de la République.

L'ordonnance consolide le régime déjà établi par la loi de 1990 en introduisant de nouveaux principes et/ou en les définissant plus précisément : le secret professionnel, les changes et les mouvements de capitaux, la protection des déposants. L'objectif de l'ordonnance est de « renforcer la sécurité financière, améliorer nettement le système de paiement et la qualité du marché ».

Le capital minimum initial auquel devront souscrire ces institutions à été redéfini par le règlement 2008⁵, est fixé à :

- 10 milliards de dinars pour les banques ;
- 3,50 milliards de dinars pour les établissements financiers.

⁴ : L'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit.

⁵ : Règlement n° 08-01 du 23 décembre 2008.

Le capital social minimum, tel que fixé, doit être libéré en totalité et en numéraire à la constitution (article 88 de l'ordonnance n° 03-11).

Le principe d'établissement de l'activité bancaire sous forme de partenariat trouve son origine dans la loi de finances complémentaire pour 2009 qui instaure le partenariat comme modalité d'implantation des investissements étrangers.

L'ordonnance relative à la monnaie et au crédit de 2003 modifiée et complétée en 2010⁶ en reprend les dispositions pour les faire appliquer au secteur bancaire.

Les principales mesures de cette dernière sont les suivantes :

- Les participations étrangères dans les banques ne peuvent être autorisées que dans le cadre d'un partenariat dont l'actionnariat national résident représente 51% au moins du capital. Par actionnariat national, il peut être entendu un ou plusieurs partenaires.
- L'Etat détiendra une action spécifique dans le capital des banques et des établissements financiers à capitaux privés et en vertu de laquelle il est représenté, sans droit de vote, au sein des organes sociaux.
- L'Etat dispose d'un droit de préemption sur toute cession d'actions ou de titres assimilés d'une banque ou d'un établissement financier.
- Les cessions d'actions ou de titres assimilés réalisées à l'étranger par des sociétés détenant des actions ou titres assimilés dans des sociétés de droit algérien qui ne se seraient pas réalisées conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 01-03 relative au développement de l'investissement sont nulles et de nul effet.
- Toute cession d'actions ou titres assimilés d'une banque ou d'un établissement financier doit être autorisée préalablement par le gouverneur de la Banque d'Algérie dans les conditions prévues par un règlement pris par le Conseil de la monnaie et du crédit, non encore publié.

⁶ : ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010 relative à la monnaie et au crédit.

- La Banque d'Algérie a pour mission (supplémentaire) de veiller à la stabilité des prix et doit établir la balance des paiements et présenter la position financière extérieure de l'Algérie.
- Les banques ont l'obligation de mettre en place un dispositif de contrôle interne et de contrôle de conformité. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une conformité aux lois et règlements et du respect des procédures.
- La Banque d'Algérie organise et gère une centrale des risques des entreprises, une centrale des risques des ménages et une centrale des impayés.
- Les dirigeants doivent répondre aux exigences requises d'honorabilité, de moralité et de compétence et expérience professionnelle en matière bancaire (Règlement n° 92-05 du 22 mars 1992 et ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010).

D'autres mesures ont été introduites visant au renforcement du cadre institutionnel, au renforcement du contrôle des banques et des établissements financiers, à la protection de la clientèle et à la qualité des prestations bancaires, notamment en renforçant les obligations des banques primaires vis-à-vis de leurs clients ou encore en affirmant le principe du droit au compte « Toute personne qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par les banques de la place et qui, de ce fait, ne dispose d'aucun compte peut demander à la Banque d'Algérie de lui désigner une banque auprès de laquelle elle pourra ouvrir un tel compte et ceci nonobstant les cas d'interdiction de chéquier et d'interdiction de banque. Ce compte pourra être limité aux seules opérations de caisse ».

2. Présentation du paysage bancaire de l'Algérie

Le secteur bancaire représente 93% des actifs du secteur financier en termes d'actif et les banques publiques détiennent plus de 90% des actifs du secteur bancaire⁷.

Ce dernier est formé de 06 banques généralement de grandes tailles dont la CNEP-Banque, ancienne caisse d'épargne, transformée en banque depuis 1997, ajouté à cela Algérie Poste qui n'est pas encore agréé en tant que banque postale (Algérie poste

⁷ : Voir section II DE CE CHAPITRE PAGE

envisage de filialiser ses services financiers par la création d'une banque postale en perspective⁸, mais qui fournit une gamme de plus en plus large de service financiers), elle possède le premier réseau d'agence du pays avec 3271 guichets répartis sur les 48 wilayas⁹, la CNMA à l'origine mutuelle d'assurance à été agréé pour des opération de banque, la BAD (banque d'investissement) est en phase de restructuration pour répondre aux exigences de règles de Bâle, les banques publiques ont fait l'objet de recapitalisation (qui consiste dans l'augmentation du capital d'une banque (fonds propres)) et d'assainissement successif par le trésor public , Ce soutien financier apporté par l'Etat durant les 15 dernières années, reste très couteux, est évalué à 2,6 % du PIB en moyenne annuelle pour la période 1991-2002 et 1,7% pour les années 2005-2006¹⁰. Cela alimente d'ailleurs la situation de surliquidité, qui prévaut sur le marché monétaire depuis 2001; Le programme de privatisation des banque CPA et BDL n'a pas eu de suite.

Tableau n° 01: la composante du secteur bancaire.

Etablissements	2003	2004	2006	2007	2008	2012	2013
Banques publiques	06	06	06	06	06	06	06
Banque privées	14	15	11	12	14	14	14
Mutuelle assurances/banques	01	01	01	01	01	1	1
Banque de développement	01	01	01	01	01	1	1
Etablissements financiers	05	04	03	03	03	03	3
Sociétés leasing	02	02	03	03	02	03*	4*
Total établissements	29	29	25	26	27	28	29

Source : BOUZAR Chabha, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010, p 109.

⁸ : « rapport final du CGAP et de l'AFD, Bancarisation de masse en Algérie Opportunités et défis, juin 2006 »

⁹ : *Idem.*

¹⁰ : *Idem.*

***selon la liste des banques et établissements financiers publier par la Banque d'Algérie, 2012, « La Société Nationale de Leasing SPA (SNL) agréé début 2011, l'établissement est doté d'un capital social de 3,5 milliards de dinars, dont les actionnaires sont la BNA et la BDL ».**

*** Ijar Leasing Algérie créer le 01 mars 2013 par le biais d'un partenariat Banque Extérieur d'Algérie et Banco Espirito Santo (Portugale).**

Comme le montre le tableau n° 01, la part du secteur privé à une grande part du marché bancaire vu leur nombre de 14 par rapport aux banques publiques qui est limité à 06 banques mais en réalité le secteur privé n'occupe qu'une part négligeable du marché bancaire.

La loi bancaire en 1990¹¹ a permis la création de banques à capitaux privés nationaux, mixte et/ou étrangers majoritairement de petite taille, comme pour attirer les capitaux privés, on trouve aussi le règlement de 1993¹² qui avait institué des conditions d'entrée dans ce secteur jugé assez souple.

Les banques privées étrangères qui ont ciblé l'Algérie comme un pays où investir sont généralement des filiales de grandes groupes bancaires internationaux (Citibank, Société Générale, Natexis, Cetelem, Crédit Lyonnais, Aba Arab Banking (de Amman), BNP Paribas, AGB Gulf Bank, Fransa Bank, Trust Bank, The Housing Bank for trade & finance, AFG Ghermes....)¹³

Ces nouvelles banques ont pour la plupart connu de graves difficultés, dont la plus notable est la faillite de la banque KHALIFA en 2003. La décision du Conseil de la Monnaie et du Crédit d'augmenter le montant du capital minimum de 500 à 2.500 millions DZD, a contribué à assainir le secteur bancaire et a abouti au retrait d'agrément entre 2003 et mars 2006 au total de neuf (09) banques et établissements financiers (EL-KHALIFA, BCIA, Union Bank, CAB pour des raisons disciplinaires, Mounabank, Arco bank, AIB, BGM, Al Rayan), et tous cela pour des raisons de

¹¹ : La loi du 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit modifiée par l'ordonnance 03-11 du 26 août 2003.

¹² : règlement n° 93-01 du 03 janvier 1993.

¹³ : Chabha BOUZAR, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010, p 110.

conformité aux textes réglementaires notamment à l'augmentation du capital minimum¹⁴. Pour cette raison le nombre de banque en Algérie est passé au total de 29 banques en 2004 à 25 banques en 2006.

Signalons que l'existence d'un cadre réglementaire adéquat et une stratégie plus appropriée des pouvoirs publics sur les restructurations bancaires auraient probablement contribué à éviter ces retraits d'agrément et ces liquidations de banques privées en difficultés (à l'exception d'El Khalifa Bank qui avait comme cause une affaire judiciaire). Selon le cas, celles-ci auraient pu être secourues, recapitalisées, rachetées, fusionnées ou nationalisées, comme cela se réaliser dans la majorité des pays (d'Europe et d'Amérique) touchés par la crise financière internationale. Des plans de sauvetage auraient certainement limité les pertes colossales subies par les investisseurs voire les jeunes promoteurs, les épargnants et l'Etat.

II :Etat des lieux du niveau de bancarisation en Algérie

Au gré des indicateurs économiques publiés par la Banque d'Algérie, le secteur bancaire algérien est caractérisé par un faible niveau de bancarisation et un niveau élevé de liquidité bancaire. Le secteur reste prédominant dans le système financier et demeure encore le pourvoyeur des agents économiques.

Dans cette section, nous allons évaluer le taux de bancarisation en faisant recours à un certains nombre d'indicateurs permettant de mesurer le niveau de bancarisation en Algérie.

2.1. Mesure de la densité du réseau bancaire

D'après le tableau n° 02 la couverture de la population par les agences bancaire est en évolution certes, et cela par la création de 458 agences entre 2003 et 2012 soit une moyenne de 50,8 agences par ans. Aux termes du dernier rapport de la Banque d'Algérie, la couverture est d'une agence pour 25 000 habitants en 2012 contre 25 700 en 2011 et 31 041 habitants par une agence bancaire en 2003. Relativement à la

¹⁴ : « rapport final du CGAP et de l'AFD, Bancarisation de masse en Algérie Opportunités et défis, juin 2006 ».

population active, le niveau de bancarisation est de 7900 personnes en âge de travailler par guichet bancaire en 2010, comme en 2009.

Le tableau suivant nous renseigne sur l'évolution du nombre d'agence bancaire par rapport à la population totale du pays.

Tableau° 02: Evolution du réseau bancaire et postal en Algérie.

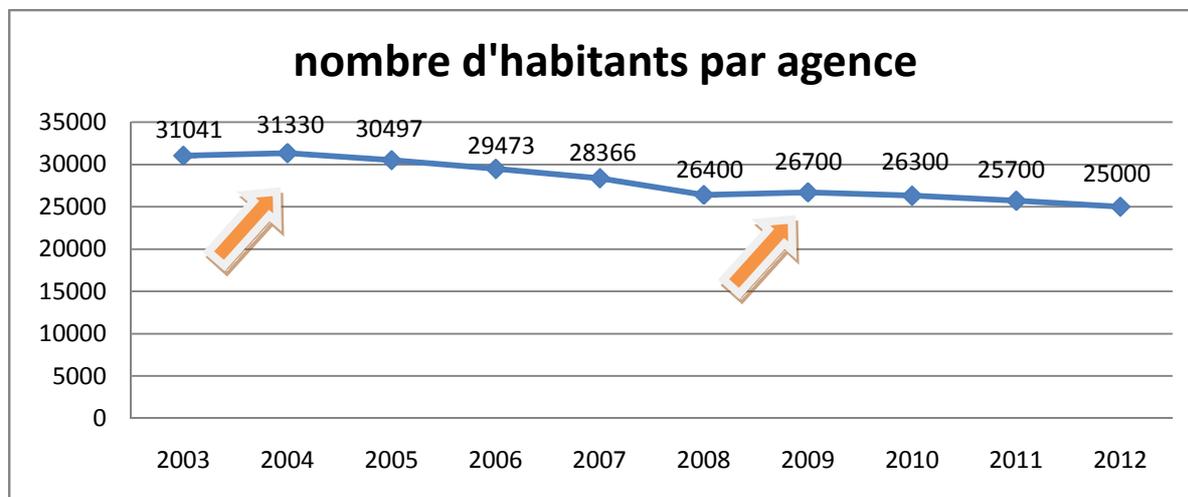
Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Totalité de la population (En milliers)	31848	32364	32906	33481	34096	34591	35268	35950	36648	37100
Nombre d'agence bancaire	1026	1033	1079	1135	1202	1310	1324	1367	1426	1484
Densité bancaire par rapport à la population*	31041 habit	31330 habit	30497 Habit	29473 habit	28366 habit	26400 habit	26700 habit	26300 habit	25700 habit	25000 habit
Nombre d'agence postaux	-	-	3271	-	3287	3310	3357	3375	3453	3500
Densité bancaire & postale par rapport à la population **	-	-	7564 Habit	-	7595 habit	7487 Habit	7534 habit	7581 Habit	7511 habit	7443 habit

Source : tableau réalisé par nos soins sur la base des données des rapports de la Banque d'Algérie et du site www.ONS.dz.

*** :** résultat calculé en divisant le nombre de la population sur le nombre d'agence bancaire.

**** :** résultat calculé en divisant le nombre de population sur le nombre d'agences (bancaires + postales).

A travers le tableau précédent, nous avons élaboré le graphe suivant, qui va nous permettre de mieux illustrer l'évolution du nombre d'habitants par agence bancaire.

Figure n° 01: évolution du nombre d'habitants par agence bancaire.

Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 02.

Le graphe précédent illustre bien une amélioration en terme de nombre d'habitants par agence bancaire, mais nous remarquons aussi une petite augmentation entre 2008 et 2009 par rapport à 2008 qui de 300 habitants par agence bancaire et cela peut être expliqué par un taux de croissance démographique remarquable en cette année contre une évolution négligeable du nombre d'agence bancaire qui est précisément de 14 agences.

Les indicateurs précédents sont calculés à la base de la population totale. Mais en réalité on ne mesure pas le nombre d'agence par rapport au personne qui ne peuvent pas joindre une agence bancaire (enfants, vieux, personne handicapé « immobile », même s'ils ont un compte bancaire mais il est pris en charge par un tuteur) donc l'indicateur le mieux placé pour ce calcul est de mesurer par une catégorie de la population qui peut en avoir besoin de rejoindre une agence bancaire ou même obligé dans certains cas.

Cette situation est confirmée lorsqu'on se réfère à la population active, soit un guichet pour 8540 personnes en âge de travailler en 2003, contre un guichet pour 7163 personnes en âge de travailler en 2012.

Tableau n° 03: Evolution du nombre de personne en âge de travailler par agence.

Années	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Personnes actives En millions	8,762	9,469	9,492	10,109	9,968	10,315	10,544	10,812	10,662	10,630
Nombre d'agence bancaire	1026	1033	1079	1135	1202	1310	1324	1367	1426	1484
Densité bancaire par rapport à la population active *	8540 habit	9166 Habit	8797 Habit	8906 habit	8293 Habit	7874 habit	7963 Habit	7909 habit	7477 habit	7163 habit

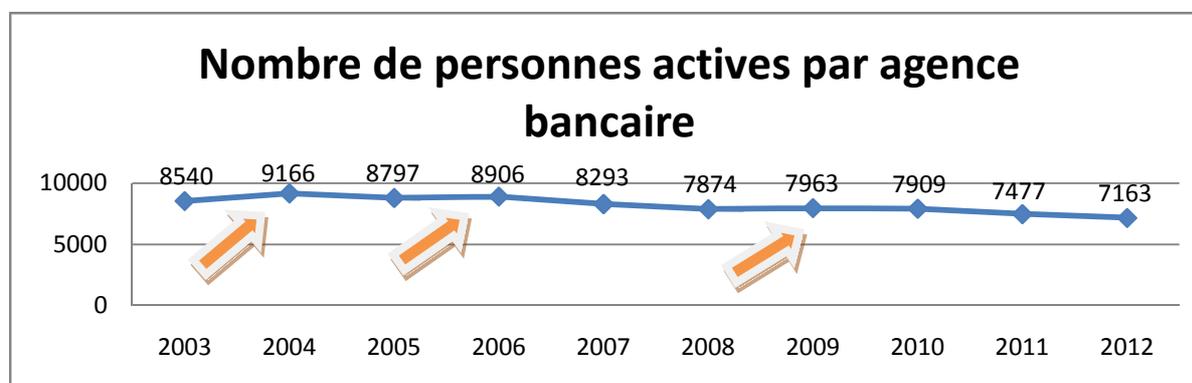
Source : tableau réalisé par nos soins à partir des données recueillies auprès des rapports de la Banque d'Algérie et du site www.ONS.dz.

* : résultat calculé en divisant le nombre de la population active sur le nombre d'agence bancaire.

Ce tableau nous indique une évolution remarquable en terme de la densité bancaire par rapport à la population active. Pour l'année 2003 ce rapport enregistre 8 540 personnes en âge de travailler par une agence bancaire et il enregistre 7 163 personnes en 2012, soit une diminution de 1 377 personnes actives par agences bancaire en dix ans donc une moyenne de 137,7 personnes actives par agence bancaire.

Via le tableau n° 03, nous avons pu établir le graphe suivant qui indique la fluctuation de la densité bancaire par rapport à la population active.

Figure n°02 : Evolution du nombre de personne active par rapport à une agence.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n°03.

A la lecture du graphe, nous pouvons constater qu'en 2004 il y a eu une augmentation et cela peut être expliqué par la faillite de certaines banques et la liquidation de l'autre après l'affaire El Khalifa Bank et la révision de la loi sur la monnaie et du crédit en 2003¹⁵, donc même si nous y remarquons une augmentation du nombre d'agences bancaires mais très insuffisante et entre 2003 et 2004 il y a eu création de (07) sept agences bancaires au territoire national en contre partie d'une évolution remarquable de la population active (même chose pour les années 2006 et 2009), donc on peut conclure que le nombre de création de nouvelle agence bancaire n'est pas en corrélation avec le taux de croissance de la population active.

Concernant la concentration inégale au niveau d'implantation de ces agences bancaires, et on trouve les banques publiques qui ont des agences présentes dans les 48 wilayas du pays mais la plupart sont concentrées au Nord particulièrement dans les grandes villes (Alger, Oran, Annaba). Les régions des hauts plateaux et du sud ainsi que les zones rurales enregistrent un faible niveau de densité bancaire. Dans les conditions actuelles, les banques privées s'installent presque exclusivement au Nord, leur siège se fixe généralement au niveau de la capitale, leurs agences s'implantent dans les villes moyennes : Blida, Bejaia, Bouira, Tizi-Ouzou, Boumerders.

Dans le tableau suivant nous allons essayer de résumer cette répartition inégale de l'implantation des agences bancaires par un langage chiffré.

¹⁵ : Voir la première section «2. présentation du paysage bancaire », page 46 .

Tableau n°04: Répartition du réseau d'agences de quelques banques sur le territoire national en 2008.

Régions	BNA	BADR	CPA	BEA	BDL	CNEP banque	Société Général	BNP Paribas	El baraka
1- Nord									
Centre	94	102	61	31	57	56	37	39	06
Nord Ouest	36	54	32	17	22	47	10	07	02
Nord Est	28	43	19	13	21	26	02	01	04
Sous Total :	158	199	112	61	100	129	49	47	12
2- Hauts plateaux									
Ouest	08	12	04	02	09	10	-	-	-
Centre	08	14	04	06	04	06	-	-	-
Est	16	44	16	07	22	25	03	01	03
Sous Total :	32	70	24	15	35	41	03	01	03
3- Sud									
Ouest	07	10	02	01	05	05	-	-	-
Est	12	13	07	08	08	10	-	01	02
Hoggar- tassili	07	07	-	02	02	01	-	-	-
Sous Total :	26	30	09	11	15	16	-	01	02
Total des agences	216	299	145	87	150	186	52	49	17

Source : Chabha BOUZAR, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010, p 113.

Pour illustrer l'inégalité au niveau local, nous pouvons se référer à la répartition du réseau bancaire de la Wilaya de Tizi-Ouzou ou sur les 67 communes qui la composent, seules 15 disposent d'agences bancaires¹⁶. Ces 15 communes enregistrent un nombre total de 52 agences dont 48 agences de banques publiques et seulement 04

¹⁶ : BOUZAR, Chabha « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010.

agences de banques privées. Parmi ces 15 communes, celle de Tizi-Ouzou concentre à elle seule 18 agences publiques et la totalité des agences privées, les 14 autres communes se répartissent de manière très disproportionnée les 30 autres agences publiques (le nombre varie de 05 agences à 01 agences par commune). Les 52 autres communes ne sont pas donc bancarisées en termes de guichets. Par conséquent, leurs populations résidentes, doivent recourir aux communes avoisinantes ou celles du chef lieu de Wilaya pour bénéficier de prestations bancaires. Ces conditions génèrent, comme stipulé plus haut des coûts de transactions (frais de transport, autres), des encombrements et des files d'attentes devant les guichets (parfois très longues) pendant les périodes correspondant aux versements de salaires et les fêtes de l'aïd.

2.2. Niveau de bancarisation sous l'angle des effectifs des banques

Cet indicateur montre le rapport entre l'effectif global des établissements bancaire et le nombre de la population active, mais quoi que ce soit son niveau il devrait engendrer normalement de meilleures prestations notamment en matière de qualité d'accueil des clients. Or, certaines banques ont fait des efforts dans ce sens, par exemple recevoir les clients assis, d'autres les reçoivent encore debout avec des files d'attente parfois longues. La gestion demeure encore lourde, certaines banques ne transmettent pas systématiquement les états de compte à leurs clients, si elles le font à leur demande, l'envoi se fait tardivement, ce qui peut ôter son utilité au document. Les dossiers clientèle ne sont pas tout à fait assainis : les apurements de comptes ne sont pas à jour, ceux de crédits comportent parfois des réponses imprécises.

L'effectif global des banques publiques passe de 30 093 employés en 2004 à 28 645 employés en 2007 puis 28 894 employés en 2008, cette diminution entre 2004 et 2007 s'explique par les départs en retraites et par une politique austère en matière de recrutement. Lorsqu'on se réfère au nombre de personnes par agence les calculs indiquent (compte tenu de la variation du nombre d'agence), une moyenne de 27,73 personnes par agence en 2004, 27,62 personnes en 2007 et 27,33 personnes en 2008.

En ce qui concerne les banques privées, les effectifs voient leurs chiffres doublés entre 2004 et 2008 passant de 2 499 personnes en 2004 à 2 745 personnes en

2005 pour atteindre 4 727 personnes en 2007 et 5 594 personnes en 2008, cela est dû à l'installation de nouvelles banques et au redéploiement du réseau des banques déjà installées. Cela représente une moyenne de 22,96 personnes par guichet en 2004, 24,12 personnes en 2007 et 22,92 personnes en 2008. Notons, que celles-ci adoptent une politique de recrutement, qui met l'accent sur l'aspect formation et dynamisme sensé induire une meilleure qualité de services rendus à la clientèle.

Tableau n°05: Effectifs global des établissements financiers bancaires et non bancaires.

	2004	2005	Evolution % 2004/2005	2006	2007	2008
Banques	32 592	31 590	-03,07%	32 577	33 372	34 488
Banques publiques	30 093	28 845	-04,15%	29 162	28 645	28 894
Banques privées	2 499	2 745	09,84%	3 415	4 727	5 594
Etablissements financiers	529	540	02,08%			
Etablissements financiers publiques	465	445	-04,30%			
Etablissements financiers privées	64	95	48,44%			
Poste		1 400*				
Effectifs banque / populations actives **	0,33%	0,31%		0,32%	0,32%	0,32%

Source : Chabha BOUZAR, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010, p 116.

*1400 salariés des services financiers sur un total d'effectifs de 25 000 d'Algérie pote.

** : résultat calculé en divisant le nombre d'effectifs des banques sur la population active.

Au total, compte tenu de l'ensemble des effectifs des banques (publiques et privées), la moyenne de personnes par agence est de : 27,02 en 2004, 27,07 en 2007 et 26,50 en 2008.

Néanmoins, lorsqu'on se réfère au ratio : effectifs banques / population active, qui indique pour chaque année un taux inférieur à 0,4%, le secteur bancaire Algérien paraît peu doté en ressources humaines. Que représente, en effet, le chiffre de 34 488 personnes pour tout un secteur bancaire en 2008 en comparaison à ceux des banques des pays émergents et développés, quand la Bank of America et la Citigroup, elles seules, ont respectivement licencié 45 000 employés et 75 000 de leurs employés suite à la crise des subprimes en 2008.

2.3. Les comptes et l'utilisation des moyens scripturaux

Le niveau de bancarisation, sous l'angle du nombre de comptes ouverts par les banques à la clientèle par rapport à la population en âge de travailler et suivant les statistiques de la Banque d'Algérie, représente 0,98 comptes en 2006, 01 compte en 2007 et 1,7 comptes (en dinars et en devises) en 2008. Le taux de bancarisation se situe en 2010 à 2,5 comptes (comptes actifs en dinars et en devises) par personne en âge de travailler et 2,6 comptes en 2011¹⁷.

Si on se refait aussi au réseau postal, Algérie poste détient en 2009 de 11 millions de comptes contre 12,3 millions de comptes en 2010¹⁸, par contre en 2011 la Banque d'Algérie compte 24,1 millions de compte, (9,01 compte bancaire et 15,1 compte postaux)

Sachant qu'un nombre considérable de personnes ne bénéficie pas de cette prestation. Par exemple, les personnes activant dans le secteur informel qui, faute de ne pas disposer de fiches de paie, ne peuvent ouvrir un compte alors qu'elles perçoivent un revenu (non déclaré). Et la part de la masse monétaire contrôlée par le secteur informel est de 40% soit 13,55 milliards de dollars¹⁹.

On peut noter à cet effet, que les services du Ministre délégué chargé de la réforme financière ont engagé des actions en vue du droit au compte et visent également la création des Caisses d'économie pour développer la bancarisation.

¹⁷ : Rapport de la Banque d'Algérie sur www.bankofalgeria.dz, 2011.

¹⁸ : site officiel d'Algérie Poste, 2011.

¹⁹ : Rapport de la Banque d'Algérie sur www.bankofalgeria.dz, 2011.

Les moyens de paiement traditionnels comme le chèque, virements et prélèvements utilisés par les ménages algériens font largement défaut, l'emploi du chèque se limite essentiellement aux retraits.

En réalité, plusieurs facteurs sont à l'origine de la désaffection des populations à l'égard du chèque :

- Facteur bancaire
 - ✓ La lourdeur des opérations, jusqu'en 2006 le traitement du chèque se faisait manuellement même à la chambre de compensation ;
 - ✓ La lenteur dans les opérations d'encaissement ;
 - ✓ L'absence d'informations à destination du titulaire du compte (pas de relevés, ni d'avis bancaires systématiques) ;
 - ✓ L'inefficacité du traitement des incidents de paiement ;
 - ✓ L'exiguïté des agences bancaires et leur sous équipement.
- Facteurs socioéconomiques
 - ✓ Evasion fiscale (pas de traçabilité des transactions commerciales) ;
 - ✓ Le développement de marchés parallèle ;
 - ✓ Préférence pour les paiements en espèces.

Le virement n'est pas non plus très utilisé malgré sa souplesse à s'adapter aux besoins de la clientèle. Jusqu'en 2006, il n'existait que sous sa forme la plus simple à savoir le virement papier, il n'était pas automatisé.

Le système de paiement en Algérie a beaucoup trainé pour des raisons technique ou organisationnelle et de la sécurisation du réseau. Le temps d'un virement d'une banque à une autre ne dure que 72 heures maximum alors qu'il était dans le passé récent de 15 jours entre deux agences d'une même banque de la même place, de 20 jours entre deux agences de banques différentes de la même place et 30 jours voire plus entre deux agences de banques différentes et hors place.

Cette mutation du système de paiement a un impact positif sur la qualité des services bancaires et sur le contrôle des échanges monétaires facilité par la traçabilité des opérations.

Le nouveau système de paiement se concrétise par l'adoption du système brut en temps réel de gros montant de paiements urgents dénommé ARTS²⁰ ou son exploitation est devenue réelle à partir de février 2006, et celui de paiement de masse ATCI²¹.

Selon le rapport de la banque d'Algérie, au cours de 2008, le système ARTS a enregistré 195 175 opérations de règlements comptabilisées sur les livres de la Banque d'Algérie (176 900 en 2007), pour un montant total de 607 138 milliards de dinars (313 373 milliards de dinars en 2007), soit une moyenne mensuelle de 16 265 opérations pour un montant moyen de 50 595 milliards de dinars. Comparativement à 2007, le système connaît une progression de 10,3 % en nombre d'opérations et 93,7% en valeur²².

Le système ATCI, entré en production en mai 2006, a permis en 2008 de dénouer 9,32 millions d'opérations de paiement, contre 6,926 millions d'opérations de paiement en 2007, pour un montant total de 7188,55 milliards de dinars (5452,188 milliards de dinars 2007), soit un accroissement en volume de 34,6% et de 31,8 % en valeur. Le système a traité en moyenne mensuelle 0,777 millions d'opérations (0,577 millions d'opérations en 2007) pour un montant mensuel moyen de 599,021 milliards de dinars (454,349 milliards de dinars en 2007)²³.

C'est en 2006 que le système interbancaire de télé compensation (CPI) est mis en place. En 2011, le chèque reste le moyen de paiement le plus utilisé. Les autres moyens de paiement tels que le virement et le titre de prélèvement ou le paiement par carte bancaire ne sont pas encore répandus. Aux termes du dernier rapport de la Banque d'Algérie, les transactions par carte bancaire ont cependant enregistré en 2010 une hausse de 44%, représentant 20% du total des opérations de paiement.

On estime que la fréquence d'utilisation d'une carte bancaire est à la fois fonction de la disponibilité des distributeurs de billets, de leurs répartitions dans

²⁰ : *Algérie Real Time Settlements fonctionne en continu et en temps réel chaque jour ouvrable de 8h à 17heurs.*

²¹ : *Algérie Télé Compensation Interbancaire.*

²² : *BOUZAR Chabha, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010*

²³ : *Idem.*

l'espace et du profit de l'utilisateur : la confiance qu'accordent les couches bancarisées au système bancaire.

Lors de la première période de vie de la carte bancaire, entre 1999 et 2002, une carte servait en moyenne à effectuer moins de quatre transactions. Durant l'année 2000, le nombre de cartes distribuées dépasse très nettement le nombre d'opérations effectuées. Les besoins de la clientèle en cartes bancaires étaient inférieurs au nombre de cartes émises. Une légère reprise est observée entre 2001 et 2002, avec 250 000 transactions enregistrées sur l'ensemble du territoire national²⁴, Algérie poste a atteint 5,8 millions de cartes distribuées en 2010 et 4,4 millions d'entre elles sont actives ainsi elle enregistre 2 millions de transactions par jours.

Sur le plan du marketing, la carte de retrait n'a guère bénéficié d'une promotion massive. La conception de ce produit ne semble pas avoir été soutenue par une bonne définition du profil du porteur. A l'époque de son lancement, la segmentation de la clientèle n'était pas intégrée comme instrument d'évaluation et de décision.

Le tableau n°06 va nous aider à calculer l'évolution du taux de monétisation de la population Algérienne.

Tableau n°06: taux de bancarisation sous l'angle des cartes en circulation.

Année	2000	2001	2002	2003	2006	2008	2009	2010
Nombre de cartes bancaires en circulation	110066	139223	173131	199817	700 000	773000	850 000	1 000 000
Population total En milliers	30416	30879	31357	31848	33481	345911	35268	35950
Taux de monétisation *	0,36%	0,45%	0,55%	0,62%	2,09%	2,23%	2,41%	2,78%

Source : établis par nos soins à partir des données d'Algérie poste, la Banque d'Algérie, et l'ONS.

²⁴ : HASSAMFODIL « Le système bancaire Algérien », ED l'économiste d'Algérie, Alger, 2012.

*** : résultat calculé en divisant le nombre de cartes bancaires en circulation sur la population totale.**

Le taux de monétisation de la population est en augmentation continue, du tableau n°06 on remarque qu'il est passé de 0,36% en 2000 à 2,78% en 2010 cela donne une augmentation annuelle moyenne de 0,24%.

Le tableau n°07 a pour objectif de présenter l'évolution du taux de dotation de la population Algérienne en Distributeur Automatique de Billet.

Tableau n° 07: taux de bancarisation sous l'angle de la densité du réseau DAB/GAB.

Année	2006	2008	2010
Nombre de DAB/GAB	836	915	1250
Population total en milliers	33481	345911	35950
Densité du réseau DAB/GAB	1 DAB pour 40049 habitants	1 DAB pour 37 804 habitants	1 DAB pour 28760 habitants

Source : Réalisé par nos soins a partir des données de la Banque d'Algérie et de l'ONS.

*** : résultat calculé en divisant le nombre de population totalesur le nombre de DAB.**

La densité du réseau DAB/GAB est en nette amélioration, une augmentation de 50,86% en 2010 par rapport à 2006 et 11289 personnes en 2010 on eu leurs propre distributeurs par rapport à 2006.

On compte aussi chez Algérie poste en 2009, 400 DAB et se chiffre a presque doublé en une année et il atteint le seuil de 700 DAB en 2010.

Le tableau n°08 nous indique le taux de dotation de la population en termes de Terminaux de Paiement Electronique.

Tableau n° 08: densité du réseau TPE par rapport à la population.

Année	2006	2007	2008	2010	2011
Nombre de TPE	400	748	1 154	3000	4200
Population total En milliers	33481	34096	345911	35950	38664
Densité du réseau TPE	Un TPE pour 83700 personnes	Un TPE pour 45583 personnes	Un TPE pour 29975 personnes	Un TPE pour 11983 personnes	Un TPE pour 9205 personnes

Source : Réalisé par nos soins a partir des données de la Banque d'Algérie, et l'ONS.

* :résultat calculé en divisant le nombre de population totalesur le nombre de TPE.

Ce tableau montre une amélioration importante en terme de dotation en TPE, seulement en cinq ans 74495 personnes en eu leurs propre TPE.

Les TPE sont installés auprès des commerçants, pharmaciens, petites et grandes surfaces de distribution de produits agroalimentaires, les services publics tels les eaux, l'électricité, les télécommunications, les assurances, les hôtels et restaurants, Natale ainsi que d'autres services.

Vu le nombre limité de cartes, DAB et TPE disponibles, la plupart des transactions des ménages, soit plus de 90%, s'opèrent toujours en espèces et ce, malgré les progrès réalisés.

2.4. La bancarisation sous l'angle financement bancaire de l'économie / PIB

Le taux de bancarisation donne une information brute sur le nombre de personnes disposant d'un compte en banque sans aucun autre renseignement sur la nature et l'utilisation effective de ce compte.

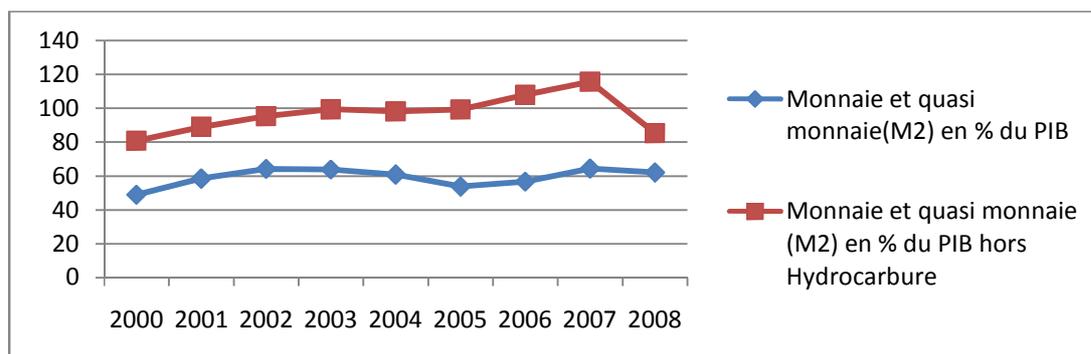
La densité du réseau bancaire indique la disponibilité en agences et bureaux de banque par rapport à la taille de la population sans aucun intérêt, ni pour l'effectivité de la fréquentation de ces agences, ni pour la nature des services qui y sont offerts.

La part du secteur bancaire dans le crédit domestique à l'économie est un indicateur produit par la Banque Mondiale qui mesure en pourcentage de PIB, le volume brut de crédit bancaire accordé à tous les secteurs d'activités et la position nette du gouvernement.

Les indicateurs usuels retenus pour ce genre de problématique sont centrés sur les apports au PIB soit des actifs liquides (M3) ou la quasi monnaie (M2) soit des crédits accordés par le secteur bancaire au secteur privé. Ces ratios présentent certes l'inconvénient d'être corrélés, néanmoins ils ne possèdent pas la même signification économique. Les ratios M2/PIB ou M3/PIB renseignent davantage sur le développement de la bancarisation d'une économie et la mobilisation de l'épargne financière. Quant au ratio crédit/PIB, il met en exergue plutôt le rôle des banques dans le financement du tissu productif.

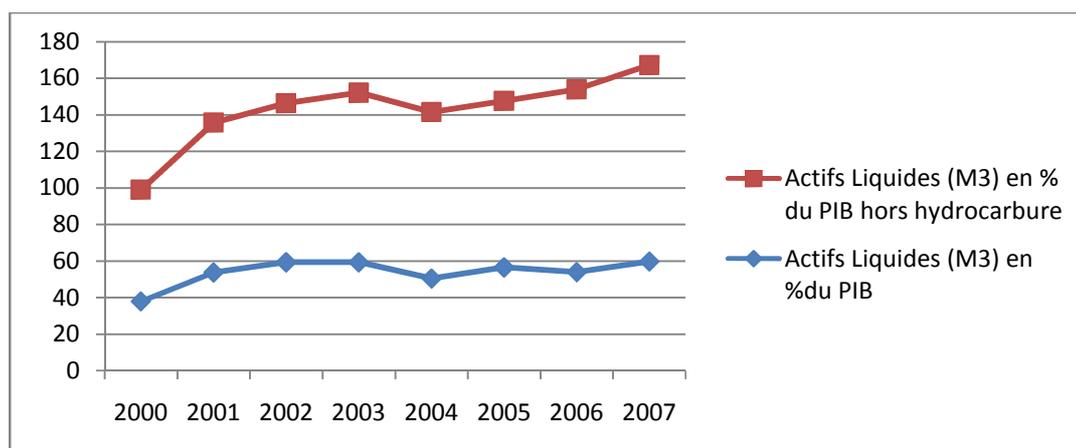
A l'exception de l'année 2008, l'évolution ratio M2/PIB montre une expansion continue du secteur bancaire en Algérie (Figure 03). En moyenne, le ratio se situe à 59% sur la période 2000-08 mais ceci ne reflète pas convenablement le développement bancaire car une partie de l'épargne budgétaire est versée dans le fonds de régulation des recettes, et par conséquent ne figure pas dans M2. Si l'on tient compte de cette dimension en calculant le même ratio par rapport au PIB hors hydrocarbure, l'indicateur de développement bancaire se situe en moyenne à 97% entre 2000 et 2008. Comparer à d'autres pays²⁵, l'Algérie compte parmi le groupe des pays avancés.

²⁵ : Revue publiée « Recherche de l'efficacité et pouvoir de marché des banques en Algérie », Prof Taoufik Rajhi, Banque Africaine de Développement, Prof Hatem Salah, Ecole supérieure de commerce de Tunis, Université de la Manouba, 2007

Figure n°03 : Evolution du ratio M2/PIB en % sur la période 2000-2008

Source : Revue publiée « Recherche de l'efficacité et pouvoir de marché des banques en Algérie », Prof TaoufikRajhi, Banque Africaine de Développement, Prof Hatem Salah, Ecole supérieure de commerce de Tunis, Université de la Manouba, 2007.

Le second indicateur du développement bancaire est représenté par le rapport entre PIB et actifs liquides (M3). Il se situe en moyenne à 54% et à 89% en termes de PIB hors hydrocarbures. En moyenne, ce ratio se situe à 32% en Afrique, à 49% dans la région de l'Asie de l'Est et du Pacifique et à 100% dans les pays à haut revenu²⁶. Comparer aux autres pays, le système bancaire en Algérie enregistre une avance certaine en termes de mobilisation des ressources financières disponibles. Ce qui constitue un facteur déterminant favorisant une croissance économique soutenue.

Figure n°04 : Evolution du ratio M3/PIB en %, 2000 - 2010

Source : Revue publiée « Recherche de l'efficacité et pouvoir de marché des banques en Algérie », Prof TaoufikRajhi, Banque Africaine de Développement, Prof Hatem Salah, Ecole supérieure de commerce de Tunis, Université de la Manouba, 2007.

²⁶ : Idem.

La disponibilité de ressources auprès des banques comme on l'observe dans le tableau n°09 est actuellement favorable, alors qu'elle était insuffisante durant les périodes antérieures. Cet état résulte du soutien financier apporté par l'Etat aux banques publiques, de la collecte de dépôts des ménages et des entreprises précisément Sonatrach, qui engrange d'importantes recettes avec la montée fulgurante des prix du baril de pétrole. Selon le rapport de la Banque d'Algérie de 2008, l'activité de collecte des ressources indique des hausses successives (9,4 % en 2005, 18,8% en 2006, 28,5% en 2007).

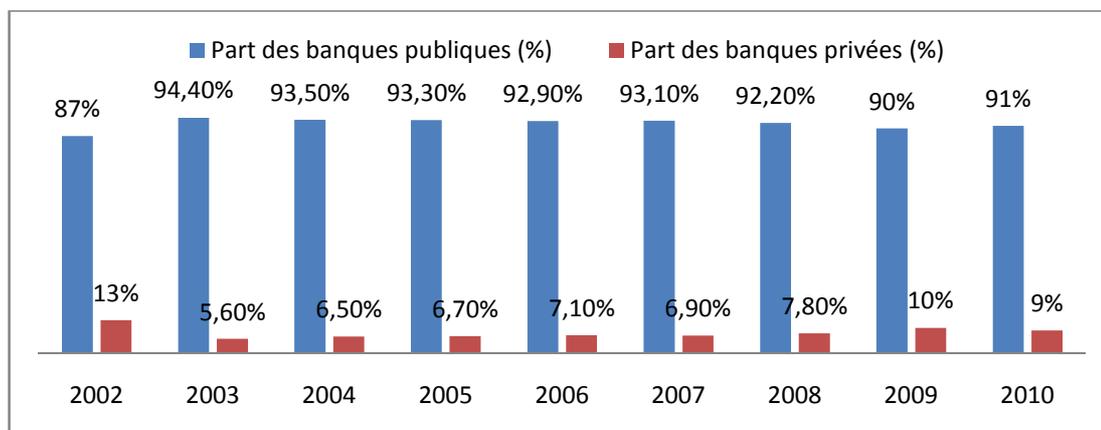
Tableau n°09: Evolution des ressources collectées par les banques (milliards de dinars).

Les ressources	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Dépôts à vue	642,1	719	1 128	1 224	1750	2561	2947	2503	2763,7
Banques publiques	548,1	649	1 020	1 108	1597	2370	2705	2242	2462,5
Banques privées	94	70	108	116	153	191	242	261	301,2
Dépôts à terme	1485,2	1 724	1 577	1 736	1766	1956	1991	2229	2524,3
Banques publiques	1313	16 57	1 509	1 654	1670	1834	1870	2079	2333,5
Banques privées	172,2	67	68	82	96	122	121	150	190,8
Total ressources	2127,3	2 443	2 705	2 960	3516	4517	5162	5147	5288
Part Bq publiques	87%	94,4%	93,5%	93,3%	92,9%	93,1%	92,2%	90%	91%
Part Bq privées	13%	5,6%	6,5%	6,7%	7,1%	6,9%	7,8%	10%	9%

Source : AFTIS Hamsa, « Analyse des causes de la surliquidité bancaire en Algérie et les méthodes de sa gestion », mémoire de magistère en sciences économiques, option Monnaie Banque Finance, Université de Mouloud Mammerie de Tizi-Ouzou, 2011.

La figure suivante montre la part du secteur privé et publique en terme de la collecte des ressources dans le système bancaire Algérien.

Figure n°05 : part des banques privées et publiques dans la collecte des ressources.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n°09.

D'après cette figure la part la plus importantes du secteur privé dans le système bancaire Algérien est en 2002 avec 13%, contre la plus basse part en 2003 et cela est du, comme on la expliqué précédemment, à la liquidation de certaines banques en 2003 et l'affaire El Khalifa Banque, après cela la population n'a plus confiance en banques privées jusqu'aux 2009 ou ils atteignent un taux de 10%.

Tandis que les banques publiques ont récupéré la confiance dès le scandale de 2003 et cela jusqu'à 2009 ou ce secteur a aussi connu une baisse par rapport à sa contre partie.

Ce tableau va résumer la distribution des crédits à l'économie (au secteur privé et publique) par les banques privées et publiques sur une décennie.

Tableau n° 10: distribution des crédits (milliards de dinars).

Les crédits au	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Secteur public	715,83	990,49	859,7	882,5	848,4	989,3	1202,2	1485,9	1461,4
Banques publiques	715,83	791,49	857	881,6	847,3	987,3	1200,3	1484,9	1461,3
Banques privées	00	199	2,7	0,9	1,1	2,0	1,9	0,9	0,1
Secteur privé	550,20	586,55	674,7	896,4	1055,7	1214,4	1412	1599,2	1805,3
Banques publiques	368,95	487,74	568,6	765,3	879,2	964	1087	1227,1	1374,5
Banques privées	181,25	98,819	106,1	131,1	176,4	250,4	325	372,1	430,8
Total des crédits	1266,04	1577,05	1534,5	1778,9	1904,1	2203,7	2614	3085,1	3266,7
Part des banques publiques	86%	81%	92,9%	92,6%	90,7%	88,5%	87,5%	87,9%	87%
Part des banques privées	14%	19%	7,1%	7,4%	9,3%	11,5%	12,5%	12,1%	13%

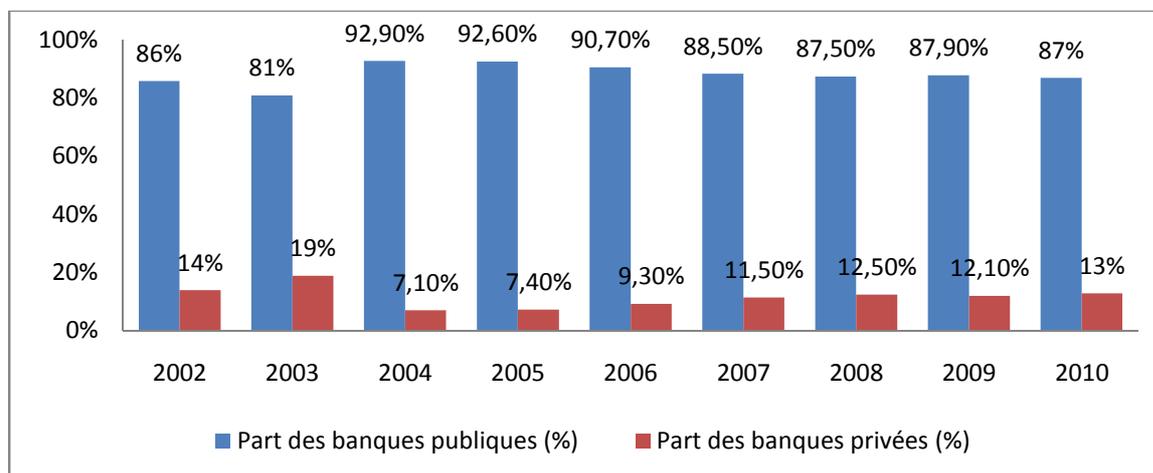
Source : AFTIS Hamsa, « Analyse des causes de la surliquidité bancaire en Algérie et les méthodes de sa gestion », mémoire de magistère en sciences économiques, option Monnaie Banque Finance, Université de Mouloud Mammerie de Tizi-Ouzou, 2011.

Comme on peut lire dans le tableau n° 10, l'allocation des ressources par les banques est en augmentation mais demeure insuffisante par rapport aux besoins de financement des agents. La part destinée au secteur privé enregistre une progression plus nette que celle du secteur public. Cette nouvelle tendance s'explique par l'effort de crédits d'investissement octroyés aux entreprises privées mais aussi aux ménages pour lesquels, l'encours des crédits à la consommation et des crédits hypothécaires passe de 1599,2 milliards de dinars en 2009 à 1805,3 milliards de dinars en 2010 soit une évolution de 11,41%.

Les statistiques montrent également que les banques publiques assurent la plus grande part du financement du secteur public (en direction des secteurs de l'énergie et de l'eau). La contribution des banques privées ne dépassait pas 10% jusqu'en 2006, puis elle s'est légèrement améliorée passant de 11,5% en 2007 à 12,5% en 2008. Presque la totalité de leur apport est orienté vers le secteur privé.

La figure suivante illustre la part des secteurs privés et publiques du système bancaire en terme de distribution des crédits à l'économie.

Figure n°06 : part du secteur privé et public dans la distribution des crédits à l'économie.

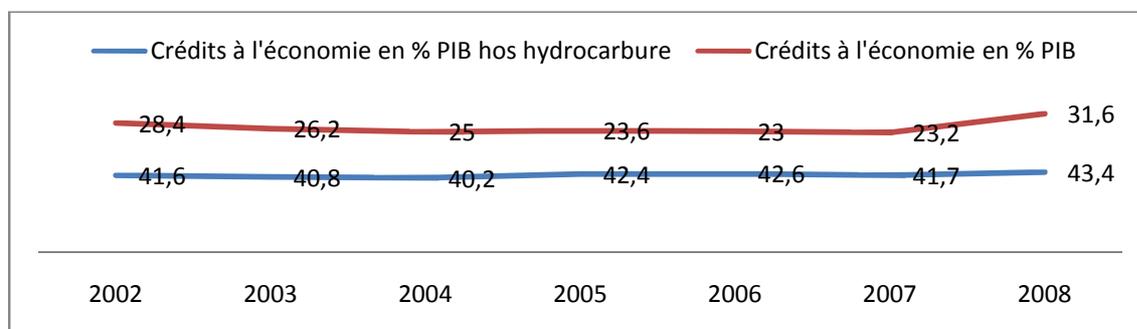


Source : réalisé par nos soins à partir du tableau n° 10.

Cette figure indique que la part du secteur privé dans la distribution des crédits à l'économie enregistre le plus haut de son niveau en 2003 avec 19%, mais en 2004 il a chuté jusqu'à 7,10% en 2004 et de cette période il commence à s'évoluer pour qu'il atteint 13% en 2010.

Dans cette figure nous présentons les crédits distribués à l'économie en pourcent du PIB et du PIB hors hydrocarbure 2002-2008.

Figure n°07 : Crédits à l'économie en % du PIB et du PIB hors hydrocarbure.



Source : Ministère des Finances & Rapports Annuels 2000-2008 de la Banque d'Algérie.

Il apparaît clairement que les crédits à l'économie représentent, en moyenne, 42% du PIB hors hydrocarbure (le secteur des hydrocarbures s'autofinance) enregistrant un taux de croissance annuel moyen de 1,2% par an. Ceci atteste l'expansion continue de l'intermédiation bancaire en Algérie et l'importance de cette dernière dans le financement de l'économie.

Toutefois, indicateur de bancarisation : crédits à l'économie / Produit Intérieur Brut montre une stabilisation entre 2000 et 2008, son niveau moyen est de 24%. Alors que l'offre des fonds prêtables est devenue potentiellement bien accrue, ce ratio demeure modeste pour redynamiser les activités productives.

Tableau n° 11: Crédits à l'économie/ PIB en terme courants (milliards de dinars).

Années	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
PIB	4123	4261	4542	5267	6128	7498	8391	9379	10994	10159	12049
Crédits à l'économie	994	1078	1267	1380	1535	1779	1904	2204	2614	3085,1	3266,7
Crédits-éco/PIB %*	24	25	27,9	26,2	25	23,7	22,7	23,5	23,78	30,36	27,11

Source : établi sur la base des données de l'ONS et la Banque d'Algérie.

*** : calculé sur la base de la division du montant des crédits distribués à l'économie sur le montant du PIB de chaque année.**

Comme ce tableau montre aussi une évolution très importante en 2009 où il a atteint 30,36% de la part des crédits distribués à l'économie par rapport au Produit Intérieur Brut. Et cela d'après le tableau n°10 la totalité des crédits distribués en 2009 est 3085,1 milliards de dinars contre juste 2614 milliards de dinars en 2008.

III: Comparaison du taux de bancarisation entre l'Algérie, la Tunisie, le Maroc et la Norvège.

Après avoir déterminé le taux de bancarisation de l'Algérie à travers les indicateurs et les données mise à disposition de notre travail, nous procéderons à une comparaison avec des pays voisins qui sont les pays à tendances sociales et politiques ainsi qu'un pays de l'Europe qui est un pays avec des ressources en Or noir.

Culturellement, les Algériens dont la population fait partie du même ensemble socioculturel que celui du Maroc et de la Tunisie, ont également été marqués et influencés par les diverses civilisations ayant fleuri et prospéré dans le pourtour de la Méditerranée.

D'abord dans cette section on procédera à la présentation socioéconomique des pays voisins et la Norvège.

Ensuite nous présenterons la bancarisation dans chacun des pays et enfin la comparer avec celle de l'Algérie.

1. Appréciation statistique de la bancarisation au Maroc

Dans ce point nous présenterons de manière générale le Maroc à savoir son environnement global qu'ainsi son paysage bancaire.

1.1. L'environnement global du pays

Le Maroc est un pays monarchique constitutionnel du nord-ouest de l'Afrique. Sa longue côte donnant sur l'océan Atlantique se termine au-delà du détroit de Gibraltar sur la Méditerranée. Au sud du Maroc se trouve le territoire contesté Sahara occidental, revendiqué et contrôlé en grande partie par le Maroc. À l'est et au sud-est, le Maroc est limitrophe de l'Algérie. À quelque distance de la côte atlantique se trouvent les îles Canaries et Madère. Au nord du détroit de Gibraltar se trouve l'Espagne.

La population du Maroc a atteint au premier trimestre 2013, 32,649 millions d'habitants avec une densité de 73,1 habitants/ Km², sa capitale administrative est Rabat.²⁷

Le Maroc est la cinquième puissance économique d'Afrique. Il est la deuxième puissance économique maghrébine, après l'Algérie. Le taux de croissance du Maroc était en 2008 d'environ 6,5 %.

Le PIB du Maroc est estimé de 96,729 milliards de dollars en 2012 avec un taux de croissance de 2,7%, comme on estime dans la même année 5400\$ du PIB par habitants et un taux de chômage de 8,8%.²⁸

La plus grande richesse du Maroc est le tourisme, elle a accueilli en 2008 un total de huit millions de touristes, en hausse de 13 % par rapport à l'année précédente, générant quelque 115 milliards de dirhams de recettes (+ 16 %).

1.2. Le paysage bancaire du Maroc

Le secteur bancaire marocain est considéré comme l'un des moteurs du développement de l'économie du pays et de sa prospérité, ce dernier est devenu dans une courte période un secteur moderne et efficace.

En réalité, il a connu un mouvement de concentration significatif aujourd'hui achevé. Plusieurs banques possèdent une licence d'exploitation mais sept banques contrôlent le marché. Le Maroc compte 19 banques nationales et étrangères en 2010.

Le principal acteur est constitué par le réseau public des Banques Populaires. Viennent ensuite les autres banques et celles contrôlées majoritairement par des actionnaires étrangers, parmi lesquelles la BMCI, filiale de BNP-Paribas, et le Crédit du Maroc, filiale du groupe Crédit Lyonnais-Crédit Agricole. Enfin, la Caisse de Dépôt et de Gestion est extrêmement active dans les secteurs de l'immobilier et du tourisme, en accompagnant les projets d'intérêt général et en intervenant dans une logique d'amorçage pour des projets plus modestes.

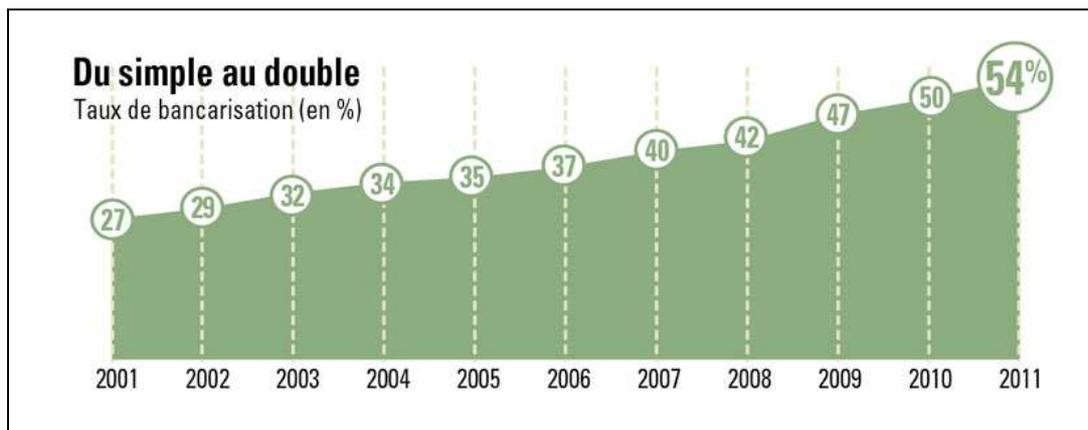
²⁷ : Statistiques mondiales sur www.statistiquemondiale.com.

²⁸ : *Idem*.

Il faut ajouter à ceci que le système bancaire marocain est caractérisé par une forte présence de banques étrangères de ce fait toutes les grandes banques privées du royaume comptent dans leur actionnariat des banques étrangères.

La figure suivante résume l'évolution du taux de bancarisation au Maroc 2001-2011 ;

Figure n°08 : l'évolution de la bancarisation au Maroc.



Source : Bank of el Maghreb.

Le Maroc enregistre une évolution du taux de bancarisation très remarquable et cela en une décennie il s'est multiplié par deux, une évolution moyenne annuelle de 2,7%.

2. Appréciation statistique de la bancarisation à la Tunisie

Dans ce point nous présenterons de manière générale la Tunisie à savoir son environnement global ainsi que son paysage bancaire.

2.1. L'environnement global de la Tunisie

La Tunisie, le plus petit État du Maghreb, se situe au nord du continent africain. Il est séparé de l'Europe par une distance de 140 kilomètres au niveau du canal de Sicile. Disposant d'une superficie de 163 610 km², le pays est limité à l'ouest par

l'Algérie avec 965 km de frontière commune, au sud-est par la Libye avec 459 km de frontière et au nord et à l'est par la mer Méditerranée avec 1 298 km de côtes.²⁹

Le désert du Sahara occupe une superficie comprise entre 33 % et 40 % du territoire selon qu'on le définit d'après son aridité ou selon des caractéristiques paysagères.

La Tunisie compte 10 835 873 personnes en Juin 2013 avec une densité de 66,2 habitants/Km². Quant à la population active, elle atteint 3,769 millions de personnes en 2010 mais la population active occupée totalise 3,277 millions de personnes, dont près de 30 % de femmes, ce qui représente tout de même plus du double du niveau de 1980.

En 2010, le produit intérieur brut (PIB) de la Tunisie atteint 57,17 milliards de dinars (39,58 milliards de dollars) soit une hausse de 7 % par rapport à 2009. Comme on estime 9900\$ / habitants en 2011 et un taux de chômage de 18,8% dans la même année.

2.2. Le paysage bancaire de la Tunisie

Le paysage bancaire tunisien comprend actuellement vingt-neuf banques articulées autour de la Banque Centrale de la Tunisie. Ces banques se subdivisent en 18 banques universelles dont 11 sont cotées sur la bourse de la Tunisie, huit autres banques bénéficient d'un statut offshore, deux banques d'affaires et une banque islamique 100% tunisienne (Zitouna Banque). Cette dernière couvrira tous les segments du marché, aussi bien les ménages que les professionnels et entreprises, visant une part de marché de 5% à 10%.

Le système bancaire a également connu une libéralisation financière, le menant vers la fin des années 90 à un changement de structure, visant la correction des inefficacités dusurendettement des dernières années, et la déconcentration des banques, réduisant ainsi les situations monopolistiques. Elles se sont distinguées par leurs métiers en six catégories, à savoir, les banques commerciales, les banques de

²⁹ : Statistiques mondiales sur www.statistiquemondiale.com.

développement, les banques offshores, les sociétés de factoring et les bureaux de représentation des banques étrangères. Parallèlement le processus de privatisation a été engrangé ce qui a orienté les banques vers un statut « Universel » ayant pour activité principale l'octroi de crédits.

Le système bancaire a subi au cours de ces dernières années un certain désengagement de l'Etat, l'entrée des investisseurs étrangers dans l'actionnariat des banques ainsi que l'accès des banques étrangères au marché local. Il a affiché de ce fait une structure de l'actionnariat plus équilibrée, classant l'essentiel des banques en trois catégories:

- Les banques ayant une forte participation de l'Etat (principalement BNA, STB et BH).
- Les banques à capitaux privés Tunisiens (BIAT, BT et Amen Bank).
- Les banques à majorité étrangère (UIB-SG, UBCI-BNP Paribas, Attijari Bank et ATB).

A titre Comparatif, le système bancaire Marocain comprend 25 banques où seulement 6 sont cotées. Ce système dispose quant à lui de 4425 agences.

3. Appréciation statistique de la bancarisation au Norvège

Au sein de ce point nous présenterons de manière générale la Norvège à savoir son environnement global du pays.

3.1. Présentation global du pays

La Norvège, est un pays situé en Europe du Nord, à l'ouest de la péninsule scandinave. Il possède des frontières communes avec la Suède, la Finlande et la Russie. Sa longue côte atlantique abrite de nombreux fjords.

Avec 5 millions d'habitants pour 385 199 km², dont 307 860 km² de terre, la Norvège est après l'Islande le pays le moins densément peuplé d'Europe. Elle a pour capitale Oslo, pour langue officielle le norvégien (bokmål et nynorsk) et pour monnaie la couronne norvégienne (NOK).

Elle exerce sa souveraineté sur les îles arctiques de l'archipel de Svalbard et l'île Jan Mayen. La souveraineté de la Norvège sur le Svalbard est basée sur le traité du Svalbard, qui ne s'applique pas à l'île de Jan Mayen. L'île Bouvet dans l'Atlantique sud et l'île Pierre Ier et la Terre de la Reine-Maud en Antarctique sont des dépendances externes mais ne font pas partie du Royaume de Norvège.

Après la Seconde Guerre mondiale, la Norvège a connu une expansion économique rapide, et compte aujourd'hui parmi les pays les plus riches du monde, avec une politique sociale très développée. Le progrès économique s'explique en partie par la découverte et le développement de grandes réserves de pétrole et de gaz naturel sur sa côte. Depuis plusieurs décennies, la Norvège est classée première sur l'indice de développement humain, et est également considérée comme le pays le plus démocratique au monde avec un indice de démocratie de 9,8 en 2011. Elle a aussi été déclarée pays le plus pacifique du monde en 2007 par le Global Peace Index. Elle est membre fondateur de l'OTAN.

A partir des années 70, les hydrocarbures ont permis à la Norvège de devenir l'un des pays les plus riches du monde, jusqu'à la on la considère le 5ème exportateur mondial de pétrole brut et le 3ème exportateur mondial de gaz naturel, avec une forte augmentation de la production depuis 10 ans

Le Norvège est le deuxième au monde en question du PIB/habitant, soit 60 937 €, un des pouvoirs d'achat les plus élevés d'Europe. Comme elle possède le deuxième fond souverain au monde: 350 Mds € et un faible taux de chômage : 3,5%. Le salaire moyen d'environ 35 % supérieur à celui de la moyenne européenne.

Le Royaume de Norvège n'est pas membre de l'Union Européenne, mais sa n'empêche pas qu'elle fait partie de l'Espace Economique Européen (EEE) et a signé le traité de Schengen.

4. Comparaison entre l'Algérie, la Tunisie, le Maroc et la Norvège en termes de bancarisation

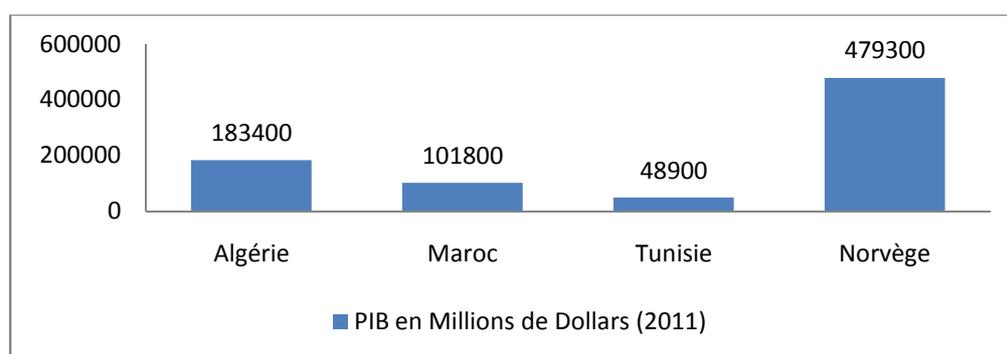
La comparaison de la bancarisation entre Algérie, Tunisie, Maroc et le Royaume de Norvège n'est pas un choix aux hasards, mais d'un côté l'Algérie, la Tunisie et le Maroc ont généralement la même situation économique et sociale et d'un autre côté

la Norvège est un pays haut classé dans tous les domaines mais son choix reste pour son point en commun avec l'Algérie en ressources Naturelles.

4.1. Contexte macro-économique

Le PIB est l'indicateur de mesure de la croissance économique, on l'estime en Algérie à 183 400 millions de Dollars en 2011, tandis que le PIB par habitants en 2012 est chiffré de 7600 dollars.

Figure n°09 : Comparaison des PIB en 2011.



Source : Réalisé par nos soins sur la base des données de la Banque Mondiale.

La croissance économique de l'Algérie la classe à la tête des pays du Maghreb et cela est dû au secteur des hydrocarbures qui tire toute l'économie, mais elle est toujours loin des pays à haut niveau comme la Norvège, le PIB de l'Algérie ne représente que 38% de celui du Norvège.

Par contre concernant leur intégration accrue dans l'économie mondiale et cela par la signature des principaux accords commerciaux se présente comme suit :

- Algérie: accord d'association avec l'UE effectif depuis septembre 2005. Négociations en cours pour l'adhésion à l'OMC.
- Maroc: adhésion à l'OMC en 1995, accord d'association avec l'UE effectif depuis 2000. Entrée en vigueur des accords de libre-échange avec les Etats-Unis et la Turquie en 2006, et la Tunisie, l'Égypte et la Jordanie en 2007.
- Tunisie: Accord d'association avec l'UE effectif depuis 1996. Adhésion à l'OMC en 1995.

- Les grands pays méditerranéens de l'UE demeurent des partenaires stratégiques (France, Italie, Norvège et Espagne)

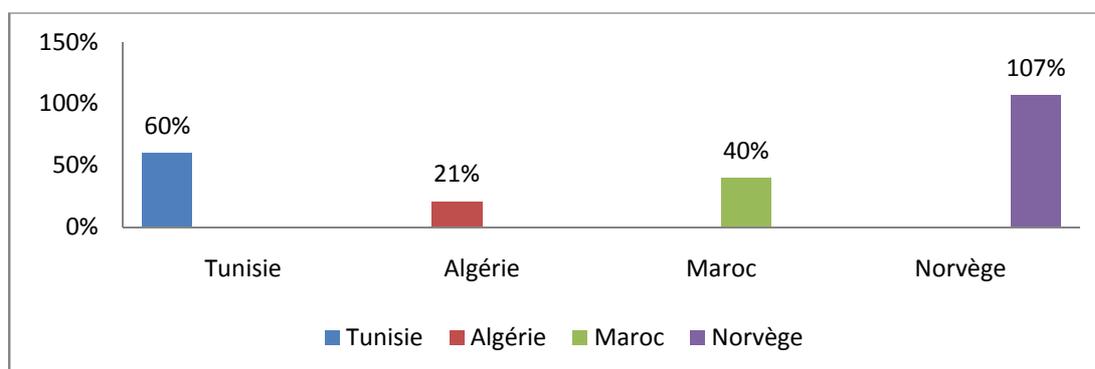
4.2. Comparaison en termes de bancarisation

Comme on la cité précédemment ; la bancarisation est l'utilisation des services bancaires par les populations dans un pays.

Le ratio des crédits bancaires au secteur privé en % PIB indique la part du secteur bancaire privé dans l'économie nationale, ce ratio est estimé en Algérie à 23,4% du PIB hors hydrocarbure mais le niveau de ce ratio reste très faible surtout si l'on compare par rapport aux pays voisins de l'Algérie où il avoisine 40% au Maroc et 60% en Tunisie. Comparer aux autres pays africains, l'Algérie se situe en dessous de la moyenne qui est de l'ordre de 18% en 2005 et accuse un retard par rapport aux pays de l'Asie du Sud ou les pays à haut revenu ayant les taux respectifs de 30% et 107% au Norvège en 2005.

Le ratio des crédits bancaires accordés au secteur privé en Algérie est presque au même niveau que celui observé dans les pays à faible revenu hors Afrique que l'on situe à 21% en 2005 (Honohan & Beck (2007)). Ce classement de l'Algérie ne semble pas être beaucoup modifié à partir du moment que le ratio en question a légèrement augmenté entre 2005 et 2008.

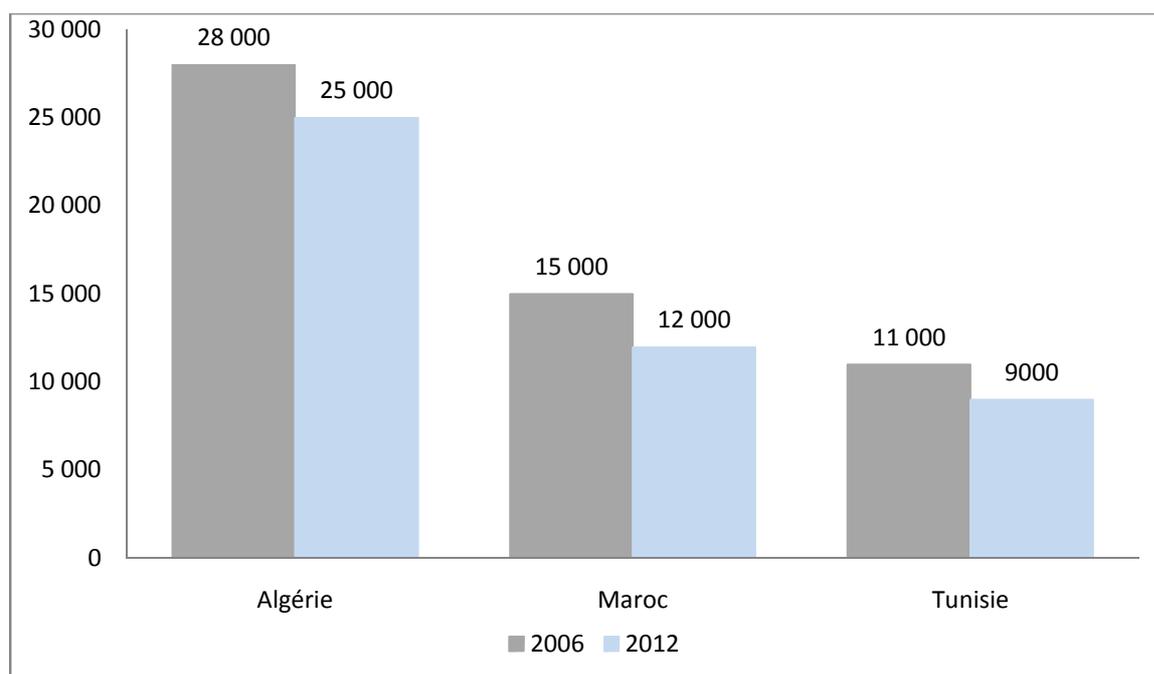
Figure n°10 : Financement du secteur privé.



Source : Revue publiée « Recherche de l'efficacité et pouvoir de marché des banques en Algérie », Prof Taoufik Rajhi, Banque Africaine de Développement, Prof Hatem Salah, Ecole supérieure de commerce de Tunis, Université de la Manouba, 2007.

Le secteur bancaire en Algérie dispose d'un grand nombre d'agences bancaires avec un réseau fort de 1484 agences en 2012. Cela a permis un maillage satisfaisant du territoire algérien en milieu rural et urbain. C'est là un facteur favorable à la bancarisation. Néanmoins, le taux de bancarisation sous l'angle du développement du réseau demeure encore faible puisque l'Algérie compte, en 2012, une agence bancaire pour 25 000 habitants (Chapitre 2). La proximité géographique est cruciale pour le développement de la banque de détail car elle favorise une plus grande accessibilité aux produits bancaires à une large frange de la population. Or, l'accessibilité aux services bancaires est relativement faible en Algérie comparée à celle observée dans des pays ayant atteint le même stade de développement que ce pays, et on prend l'exemple des pays voisins qui ont 1200 et 9000 habitants par une agence bancaire au Maroc et à la Tunisie respectivement.

Figure n° 11 : l'accessibilité aux services bancaires en Algérie et aux pays voisins.



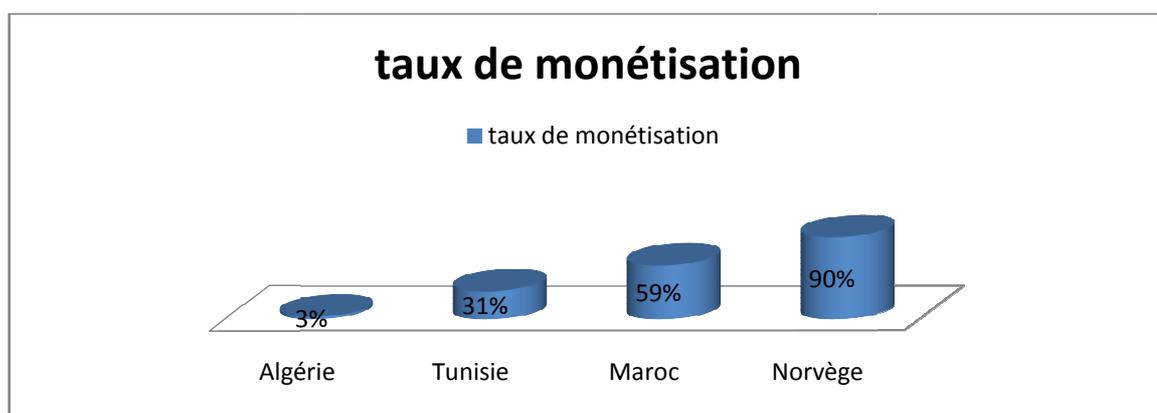
Source : Revue publiée « Recherche de l'efficacité et pouvoir de marché des banques en Algérie », Prof Taoufik Rajhi, Banque Africaine de Développement, Prof Hatem Salah, Ecole supérieure de commerce de Tunis, Université de la Manouba, 2007.

En effet, en Tunisie le rapport est une agence pour 9 000 habitants alors qu'au Maroc on compte une agence pour 12 000 habitants. Dans ce dernier exemple, la

moyenne doit être interprétée avec précaution à cause des disparités entre zones rurales et urbaines. De plus, le réseau d'agences bancaires au Maroc est fortement concentré dans la ville de Casablanca où 60% des agences sont localisées dans cette région.

En ce qui concerne la monétique, le Maroc et la Tunisie sont les plus avancés dans le domaine de la monétique, ils enregistrent à eux seuls 90% du total de cartes émises dans cette région, 59% pour le premier, c'est-à-dire, 2,7 millions de cartes et 31% pour le second, soit 1,1 millions de cartes en 2007. Quant à la Norvège, le taux de monétisation dépassait les 90%.

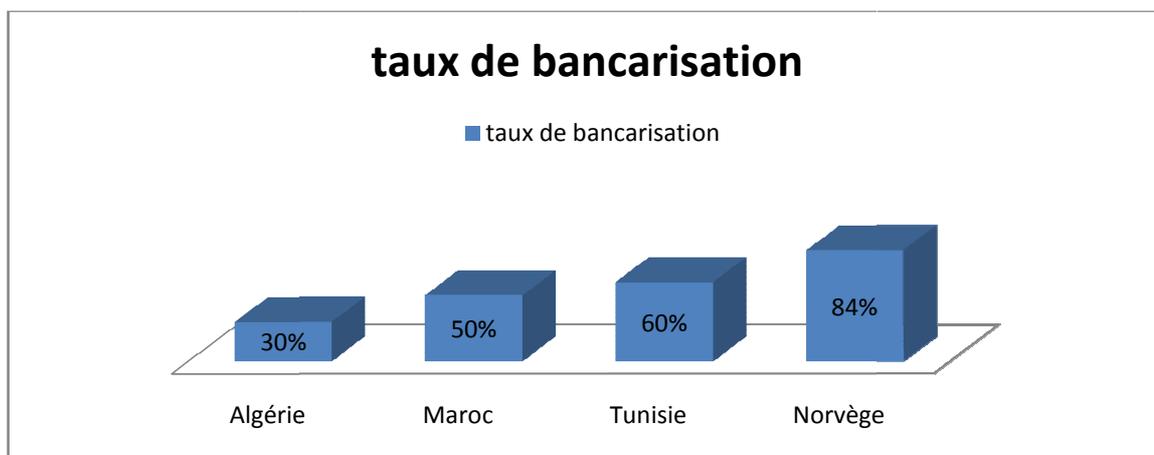
Figure n°12 : taux de monétisation des pays voisins et la Norvège.



Source : Réalisé par nos soins sur la base des données extraites de Chabha BOUZAR, « Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises », éd El-Amel, 2010 et des rapport de la Banque Mondiale.

Si l'on appréhende le taux de bancarisation en termes de pourcentage des ménages ayant au moins un compte dans une banque, l'Algérie s'avère ne pas disposer d'un système bancaire complet et sophistiqué puisque le taux de bancarisation est moins de 20% contre 30% au Maroc en 2009 et en 2012 l'Algérie atteint les 30% contre 50% au Maroc et 60% en Tunisie. Ce taux classe l'Algérie au 3ème rang à l'échelle des pays du Maghreb, sans oublier la Norvège avec 84%.

Figure n°13 : le taux de bancarisation en pourcentage des ménages ayant un compte en banque.



Source : réalisé par nos soins sur la base des données de la Banque Mondiale.

A cet égard, les banques en Algérie doivent adopter une stratégie encore plus active d'occupation de sol et de maillage de territoire car la proximité géographique continue à structurer la relation banque-client en dépit du développement de la banque en ligne ou la banque à distance. En effet, la relation banque-client se noue sur la base de cette proximité géographique laquelle confère aux marchés bancaires un caractère local.

Conclusion

L'Algérie possède un réseau bancaire en augmentation certes mais pas suffisamment émaillé malgré l'implantation de nouvelles banques privées. Ainsi que le nombre de compte par personne en âge de travailler est assez significatif 1,7 comptes (en dinars et en devise) par rapport à la population totale, la société est loin de la démocratisation du compte.

En guise de conclusion, nous pouvons dire que le projet de bancarisation de l'économie Algérienne a connu des améliorations mais cela ne confirme pas que le degré de bancarisation de l'économie est satisfaisant car le système bancaire souffre d'un retard considérable par rapport aux autres pays.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Introduction

Dans la course à la compétitivité et à la recherche de différenciation, la banque s'est particulièrement modernisée ces dernières années. Pour la plupart des grands établissements bancaires, appelés « banques à réseau », la gestion des services bancaires qui est souvent prise en charge par les agences bancaires, représente la clef de voute de l'activité et de la rentabilité de ces dernières.

Le marché bancaire Algérien, s'est vu doté de nouvelles reformes visant sa libéralisation à partir des années 90, ce qui a ouvert le champ à la concurrence et l'installation de nouvelles banques publiques et étrangères sur l'ensemble du territoire national. Cette dynamique est le fruit d'une réforme bancaire et de la bonne conjoncture économique enregistrée durant ces dernières années en Algérie.

L'espace géographique et l'activité économique fleurissante dans la wilaya de Béjaia, font d'elle un atout commercial, pour l'exercice d'une activité bancaire et son épanouissement. A cet effet, de nombreuses banques, parmi elles, des banques étrangères se sont installées cette dernière décennie dans certaines communes et principalement au chef-lieu de la commune de Béjaia où on dénombre 11 nouvelles agences bancaires.

D'ailleurs c'est dans ce contexte que nous allons fonder notre travail dans ce chapitre afin d'évaluer et analyser plus précisément le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia ainsi que le niveau de la bancarisation de la CNEP-Banque Béjaia.

Ce chapitre est partagé en trois sections.

Dans la première section nous présenterons d'une manière générale le tissu socio-économique et extra-économique de la wilaya de Bejaia, ainsi que la répartition de son réseau bancaire.

La seconde section sera consacrée à l'analyse des données collectées dans notre enquête auprès de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia, ainsi que la composition

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

deson réseau bancaire, pour nous permettre de faire une estimation de sa densité bancaire.

Enfin, la troisième et la dernière section portera sur l'analyse des questionnaires d'enquête distribués aux agences bancaires et aux clients.

I: Présentation du tissu socio-économique et bancaire de la wilaya de Bejaia

La wilaya de Bejaia est la sixième wilaya parmi les 48 départements du territoire Algérien, sa réputation historique et touristique fût d'elle une région très connue et visitée par des milliers de touristes.

1. Présentation socioéconomique

Afin de bien commencer notre section, nous essayerons dans un premier temps de présenter la région qui fait l'objet de notre cas pratique et ceux à travers une étude de ses principales structures économiques. Mais avant la présentation des facteurs d'ordre extra économique nous aidera à mieux évaluer l'environnement dans le quel évoluent les institutions bancaires implantées dans la wilaya de Bejaia.

La wilaya de Bejaia est située au nord-est du pays sur le littoral méditerranéen, son Chef-lieu est située à 220 km à l'est de la capitale, Alger. Elle est limitée par :

- La mer méditerranée au Nord,
- La wilaya de Jijel à l'Est,
- Les wilayas de Sétif et Bordj-Bou-Argeridj au Sud,
- Les wilayas de Tizi-Ouzou et Bouira à l'ouest

La wilaya s'étend sur une superficie de 3261,26. Km² pour une population estimée en 2012 à 941110 habitants, soit une densité de 288,6 Habitants / Km² Avec un taux de croissance de 1.07% par ans.¹.

La wilaya de Bejaia comporte 19 daïra et 54 communes réparties tout au long de la wilaya, avec la région pleine côtière, la vallée de la Soummam et la zone montagneuse.

¹ : Direction des Statistiques et des Planifications de Bejaia 2013.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

1.1. Les facteurs extra-économiques

L'environnement extra économique de la wilaya de Bejaïa se présente comme suit :

1.1.1. Evolution de la population de la wilaya de Bejaïa

A la fin de 2012, Bejaïa comptait une population estimée à 941 110 habitants ce qui fait une densité de 288,59 habitants / Km², cette population a connu une forte croissance en passant de 912577 en 2008 à 941 110 habitants en 2012, soit un taux moyen de croissance de 1,82%. La wilaya de Bejaïa est classée parmi les 10 premières wilayas (8ème exactement) en nombre de population est qui représente 2,53% de la population nationale.

Le tableau suivant retrace l'évolution de la wilaya de Bejaïa de la période allant de 2008 à 2012.

Tableau n° 12: évolution du nombre de la population de Bejaïa 2008-2012.

Année	2008	2010	2012
Population	912577	924 280	941110
Taux de croissance%	-	1,28	1,82

Source : DSPB :annuaire statistique de la wilaya de Bejaïa, résultat 2012, édition 2013.

En ce qui concerne la répartition de la population par localité, dont notre unité territoriale de base étant la commune, nous constatons que celle-ci est beaucoup plus concentrée dans certaines localités au détriment des autres. Le tableau ci-dessous nous montre bien la répartition de la population sur l'ensemble du territoire de la wilaya.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°13: Répartition de la population par communes bancarisées, 2012

COMMUNE	TOTAL
BEJAIA	183554
AMIZOUR	38736
TICHY	17062
AOKAS	16490
AKBOU	54947
TAZMALT	29793
I. OUZELLAGUEN	23429
SIDI-AICH	14205
EL-KSEUR	30776
KHERRATA	36173
SEDDOUK	21214
TOTAL DES COMMUNES	466379

Source : D.S.P.B: annuaire statistique de la wilaya de Bejaia, résultat 2012, édition 2013.

De la lecture du tableau, on constate que le chef-lieu de la wilaya de Bejaia est la commune la plus peuplé avec 40% de la population présente dans les agglomérations bancarisé et représenté en tout plus de 20% de la population de la wilaya.

On remarque aussi que la commun de de Sidi-aich avec seulement 14205 individus ferme le classement des communes bancarisées en terme de population, bien que son réseaux bancaire dénombre 4 agence bancaire, alors que la commune de Amizour avec ses 38736 individus ne compte que deux agence bancaire présente au sein de son territoire.

Maintenant que la répartition de la population de la wilaya est connue, nous essayerons de faire un rapprochement entre la localisation des banques et celle de la présence de la population.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

1.1.2. l'emploi dans la wilaya de Bejaia

Après avoir évalué la répartition de la population de la wilaya de Bejaia dans la partie précédente, nous nous intéresserons dans cette partie à la situation de l'emploi au sein de la wilaya, car l'idée étant de savoir le potentiel humains qu'offre la wilaya dans la région par rapport à l'offre qui existe sur le marché du travail, et comparer le nombre de personne qui sont dite occupée et celle qui sont dite inoccupée dans la total de la population active.

Tableau n°14: évolution de la population active de 2002-2012.

Année	2008	2010	2012
Population active	319400	351 226	376444
Taux de la population active	35%	38%	40%

Source : DSPB annuaire statistique de la wilaya de Bejaia, résultat 2012, édition 2013.

La lecture du tableau ci-dessus permet de comprendre que :

D'abord la population active est représentée par les personne ayant plus de 15 ans et moins de 60 ans qui est représenté en 2012 par 376444 individus soit 40% du total de la population, ce qui nous permet d'affirmer que la wilaya de Bejaia a une forte potentialité humaines.

1.2. Les facteurs économiques

Cette partie fera objet d'un prolongement de la précédente dans la mesure où nous nous intéresserons aux potentialités économiques dont dispose la wilaya de Bejaia, et cela on nous intéressons plus particulièrement a la création d'entreprise et à la place des différents secteurs dans l'économie nationale.

Afin de mieux justifier la place très importante que la wilaya de Bejaia occupe au niveau national que ce soit dans la création des entreprises et de son apport dans l'économie nationale, ou grâce à son placement géographique et ses

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

infrastructures notamment son port, son aéroport international qui place la wilaya de Bejaïa au premier rang les plus important que compte le pays.

1.3. place et importance de la wilaya de Bejaïa dans l'économie nationale.

Malgré une configuration du relief qui ne joue pas en faveur de la wilaya de Bejaïa, celle-ci a bénéficié tout de même de grand projet d'investissement qui fait de la wilaya de Bejaïa en force au niveau national et qui la hisse doucement mais surement au sommet du classement.

Les chiffres qu'on va donner dans ce qui suit démontrera le fort potentiel que la wilaya de Bejaïa offre en matière d'activité économique.

Pour ce faire, nous commencerons d'abord par la comparer avec les plus grandes wilayas au niveau national pour avoir un aperçu exact et précis de la position qu'elle occupe.

Tableau n°15: classement des répartitions des entités économiques selon la wilaya et le secteur d'activité

Code wilaya	Wilaya	Grands secteurs d'activités				Total
		Construction	Commerce	Industrie	Service	
06	Bejaïa	743	14 384	3 887	12 183	31 197
15	Tizi-Ouzou	588	17 363	5 092	14 233	37 276
16	Alger	1 048	54 632	8 892	32 447	97 019
19	Sétif	315	25 541	5 866	15 670	47 392
31	Oran	530	30 577	5 270	16 475	52 852

Source : Office National des Statistique, juillet 2012.

De ce tableau on constate que la wilaya de Bejaïa occupe la cinquième place au niveau national en ce qui concerne la répartition des entités économiques. la wilaya de

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Bejaïa a elle seul plus de 3,33%² de l'ensemble des entités présente sur le territoire national.

Afin de mieux étudier l'environnement économique de la wilaya est encouragé les banques à investir dans la région on s'intéressera aux nombre de PME/PMI qui sont présente dans la wilaya et la place qu'elle occupe au niveau national aussi.

Les relations Banque-Entreprise jouent un rôle très important dans le système productif d'un pays. Mais il faut savoir que la place consacrée à la PME dans les activités bancaires est très importante aussi vu que le marché de PME est considéré comme un marché vaste et de grand potentiel pour les banques, ainsi les banques considèrent la PME comme un élément stratégique dans leurs activités même si ces dernières sont traitées comme des simples clients par la majorité des banques, ce qui peut s'expliquer par la plus forte rentabilité que réalisent les banques avec cette catégorie d'entreprises comparable avec d'autre catégories (les grandes entreprises), en plus les PME occupent environ la moitié des crédits consentis par la plupart des banques. Dans le tableau qui suit-nous donnerons le classement des douze premières wilayas en termes de création de PME/PMI afin de mettre en évidence les atouts de la wilaya de Bejaïa en termes de force économique.

² : Le nombre d'entreprise au niveau national est de 934 250 entreprises.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Tableau n°16: Part des 12 premières wilayas dans la répartition des PME.

Wilaya	1er semestre 2011	1er semestre 2012	Part en pourcentage	Taux de croissance en %
Alger	44729	47253	11,59	5,67
Tizi-Ouzou	22669	24068	5,9	6,17
Oran	17922	19200	4,71	7,13
Bejaia	17443	18872	4,63	8,19
Sétif	16748	18044	4,42	7,74
Tipaza	15000	16350	4,01	9,00
Boumerdes	13477	14463	3,55	7,32
Blida	12602	13620	3,34	8,08
Constantine	12319	13010	3,13	5,61
Annaba	9781	10357	2,54	5,89
Batna	9607	10314	2,53	7,36
Chlef	9632	10040	2,46	4,24
S/total	201919	215591	52,87	6,77
Total	383594	407779	100	6,30

Source : Direction de la veille stratégique, des études économiques et des statistiques. Bulletin d'information statistique de la PME N°20.

En termes d'évolution, la wilaya de Bejaia a enregistré en 2012, un taux de croissance estimé à 8.19%. Ce dernier représente le deuxième taux de croissance le plus important au niveau national. Cela montre l'importance de la wilaya de Bejaia et le rôle joué et cela au niveau national avec 18872 PME enregistré en 2012.

Dans le tableau suivant nous allons calculer le taux de concentration des PME par rapport à la population total de la wilaya de Bejaïa.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Tableau n°17: concentration des PME selon le nombre de population, année 2012:

Désignation	Nombre des PME	Nombre de population	Taux de concentration*
Bejaia	18 8 72	941110	20,05

Source : Ministère de l'industrie, de la PME et de la Promotion de l'investissement, octobre 2012.

* : Taux de concentration = (Nombre de PME/Population résidente)*1000

Après la lecture du tableau, nous avons remarqué que le taux de concentration des PME est le quatrième taux à l'échelle national mais avec une population plus grande que les autres wilayas, ce qui place la wilaya de Bejaïa en tête du classement.

A noter aussi que la wilaya de Bejaïa possède une grande zone d'activité et un tissu industriel important et diversifié avec un peu plus de 220 unités en activité couvrant presque toutes les branches d'activités (agroalimentaire, textile ...).

Enfin, la wilaya de Bejaia a bénéficié d'une enveloppe financière de 419 Milliards DA dans le cadre du programme quinquennal 2010-2014 dont : Programme en cours: 51 Milliards DA Programme neuf : 368 Milliards DA ce qui lui permettra de développer d'avantage les conditions socio-économiques de la population.

2. Présentation de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia

Dans ce point nous procéderons à présenter le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia, le nombre d'agences bancaires, leurs lieux d'implantation.

2.1. Répartition du réseau bancaire

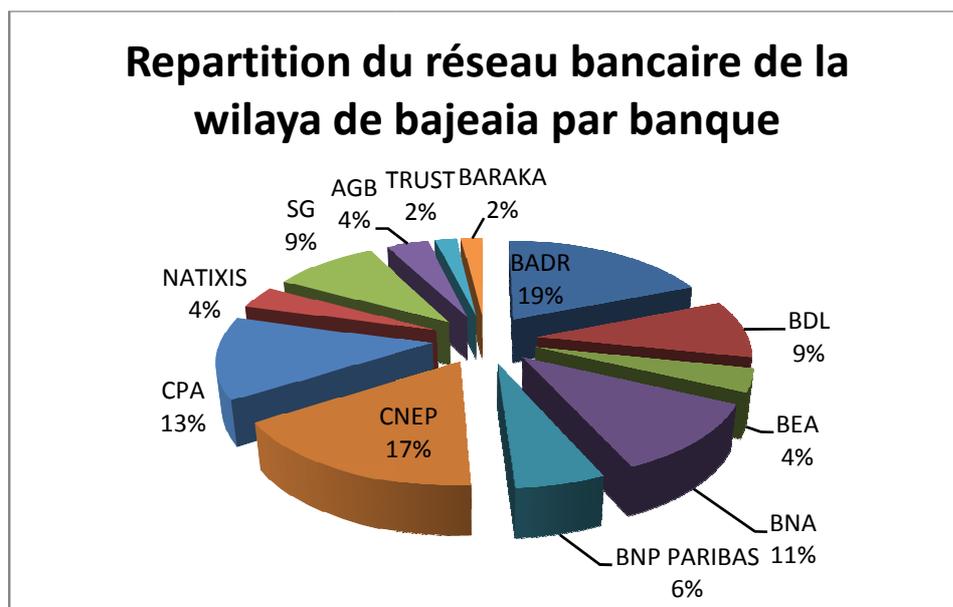
Dans le tableau qui suit, nous verrons l'extension du réseau bancaire de la wilaya et sa répartition par banques et par communes.

En raison de son importance en tant que pôle économique important à l'échelle national, et dans le but de répondre aux besoins d'une clientèle plus exigeante, le réseau des banques de la wilaya de Bejaïa est composé aujourd'hui de six banques publiques (BNA, BEA, BDL, BADR, CPA, et CNEP) ainsi que de banques privées étrangères à savoir (la SOCIETE GENERALE, la NATIXICES, BNP PARIBAS, TRUST BANK

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

ALGERIA et ALGERIA GULF BANK) mais aussi une banque de catégorie mixte qui est la banque d'EL BARAKA avec 50% détenus par la BADR et 50% détenus par le groupe BALLAH de l'Arabie Saoudite.

Figure n°14: Répartition du réseau bancaire de la Wilaya de Bejaia par banque (En %).



Source :résultats de notre enquête, juin 2013.

Le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia est composé de 53 agences en plein exercice. Celui des banques publiques (toutes banques confondues) est composé à lui seul de 39 agences, soit 73.58% du total des agences, alors que le réseau des banques privées, entièrement composé de banques étrangères, malgré les potentialités et les avantages qu'offre la région en matière d'activités économiques et du développement rapide des investissements, marque une faible présence avec seulement 13 agence soit 26.41% des banque de la wilaya dont 5 appartiennent à la *Société Générale*, 3 pour la BNP PARIBAS, 2agence pour LA NATEXIS et AGB et 1 seul agence pour la TRUST BANK mais aussi avec une seul agence dite mixte qui est représentée par EL BARAKA.

A noter que le chiffre des banque privée et en nette progression depuis 2008 par rapport aux banques publiques qui lui reste stable et ne varie pas.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Par banques publiques, le réseau de la BADR est le plus étendu et affiche un nombre d'agence supérieur à 18.86% du total des agences localisées au niveau de la wilaya, soit 10 agences, suivi de la CNEP-banque qui est représentée dans la wilaya de Bejaïa par 9 agences (16.98% du total de réseau bancaire de la place), leur direction qui était assurée par la direction régionale rattachée à la wilaya de TiziOuzou est à partir de janvier 2003, assurée par une direction régionale nouvellement mise en place au chef-lieu de wilaya.

Concernant le réseau des banques étrangères, représenté en Algérie par quelques 14 établissements de différentes nationalités (arabes, françaises et américaines), est marqué par une présence timide dans la région de la wilaya de Bejaïa (un quart des banques présente sur le territoire de la wilaya), mais conscientes des opportunités qu'offre la région en matière de développement économique ainsi que de la qualité de la clientèle existante, ces banques commencent à s'investir dans la région. Ce réseau est aujourd'hui composé de cinq banques. Les deux banques françaises (*Société Générale* avec cinq agences, soit 9.43% du réseau bancaire et *PNB PARIBAS* avec deux agences, soit 3.77% du réseau), une banque américaine (*NATEXIS* avec 2 agences bancaires, soit 3.77% du réseau bancaire), une banque jordanienne (*TRUST BANK* avec une seule agence soit 1.88% du réseau bancaire) et une banque koweïtienne (*AGB* avec une présence de deux agences aussi qui est représentée par 3.77% du secteur bancaire).

De point de vue géographique, et sur les 54 communes que compte la wilaya de Bejaïa, seule 11 d'entre elles sont dotées d'agences bancaires, soit une moyenne de couverture géographique de l'ordre de 20,37% et moyenne de bancarisation de sa population totale de l'ordre de 17756 habitants par agence en 2012. Une moyenne qui est légèrement supérieure à la moyenne nationale 25000 habitants par agence pour la bancarisation de la population nationale. Par rapport à l'espace couvert, La répartition de ces agences n'est pas équitable puisque 46,15% d'agences sont implantées au niveau de la commune de Bejaïa, qui représente le noyau de l'activité économique de la wilaya, et cela du fait de concentration de la population et des entreprises. Les autres

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Communes qui disposent de grands centres urbains sont représentées par un taux d'environ 54.71%, soit exactement 29 agences.

Tableau n°18 : Extension du réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa

	BADR	BDL	BEA	BNA	CNEP	CPA	BNP PARIBAS	NATIXIS	SG	AGB	TRUS BANK	BARAKA	TOTAL	%
Bejaia	2	2	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	24	45.28
Sidi aich	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	4	7.54
Akbou	1	1	-	-	1	1	1	1	2	1	-	-	9	16.98
El kseur	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	4	7.54
Tazmalt	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	5.66
Amizour	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	3.77
Aokas	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3.77
OUzellaguene	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.88
Seddouk	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.88
Kherrata	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	3.77
Tichy	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1.88
Total	10	5	2	6	9	7	3	2	5	2	1	1	53	100

Source : Résultat de notre enquête, juin 2013

2.2. Le niveau de bancarisation sous l'angle de la densité bancaire

Cet indicateur nous permet de porter un jugement sur la concentration des agences bancaires à travers l'espace géographique de la wilaya de Bejaïa et sans oublier on la comparants au nombre de populations qui peuvent y accéder.

L'analyse du tableau n° 19 nous permet de dire que le secteur privé du réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa a fait son apparition en 2006 avec la SOCIETE GENERALE et LA NATEXIS, suivi après par d'autres banques privées à savoir la BNP PARIBAS, TRUST BANK, AGB et plus récemment EL BARRRAKA.

D'autre part on remarque aussi que la stratégie des banques dans l'extension de leurs réseaux est différente d'une banque à une autre au cours de cette dernière décennie.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

La BADR par exemple qui est pourtant la banque la plus présente dans l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia (10 agences) n'a ouvert aucune nouvelle agence lors de ses 10 dernières années, tout comme la BNA d'ailleurs.

Le CPA, quant à lui, a vu naître 02 nouvelles agences entre 2002 et 2004 Pui à arrêter son extension à 07 agences depuis déjà plusieurs années, malgré l'absence d'agence CPA dans plusieurs communes de la wilaya.

La CNEP Banque elle a procédé à l'extension de son réseau en procédant petit à petit depuis 2002 en passant de 05 agences à 09 agence en 2013 avec notamment l'implantation d'une DRE et cela depuis 2003.

La BDL et la BEA ont procédé chacune à l'ouverture d'une seule et unique agence entre 2002 et 2006.

La SOCIETE GENERALE représente la banque étrangère la plus présente au sein du réseau bancaire de la wilaya avec pas moins de 05 agences recensées durant notre enquête (juin 2013) avec une présence progressive et ce depuis sa première installation en 2006.

La BNP PARIBAS aussi tout comme la SOCIETE GENERALE voit son nombre grandir au fil des années avec une bonne progression passant de 2008 à 2013 d'une seule agence à 03 agences.

LA NATEXIS qui était déjà présente dans la wilaya de Bejaia en 2006 n'a pas connu une extension importante en passant d'une seule agence à deux agences seulement.

Les trois banques restantes, à savoir AGB, TRUST BANK et EL BARAKKA, sont classées comme de nouvelles banques arrivées que très récemment sur le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia à noter que AGB est représentée par deux agences et TRUST BANK avec une seule agence tout comme EL BARAKKA.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Tableau n°19: Evolution du nombre d'agence bancaire par dénomination dans la wilaya de Bejaïa.

Années	2002	2004	2006	2008	2010	2013
BADR	10	10	10	10	10	10
CPA	05	06	07	07	07	07
BNA	06	06	06	06	06	06
CNEP	05	08	08	09	09	09
BDL	04	04	04	05	05	05
BEA	01	01	02	02	02	02
SG	-	-	02	03	04	05
NATEXIS	-	-	01	02	02	02
BNP P	-	-	-	01	02	03
TRUST	-	-	-	-	-	01
BARRAKA	-	-	-	-	-	01
AGB	-	-	-	-	-	02
Total	31	35	40	45	47	53

Source : Résultat de notre enquête, juin 2013

Dans ce qui suit, on retracera l'évolution de la densité bancaire de la wilaya de Bejaïa.

Tableau n° 20: densité bancaire de la wilaya de Bejaïa.

Année	2008	2010	2012
Population Total	912577	924280	941110
Nombre d'agence bancaire	45	47	53
Nombre d'habitants par rapport à une agence*	20280	19665	17757

Source : calculé par nos soins sur la base des données collectée auprès de la DPS de Béjaïa, 2013.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

*** : Calculé sur la base de la division de la population totale sur le nombre d'agences bancaires.**

La lecture du tableau nous indique une diminution du nombre d'habitants par agence, passent de 20280 habitants par agence à 17757. Cela nous permet d'affirmer une meilleure présence bancaire au sein de la wilaya.

Mais afin de mieux mesurer la densité bancaire par rapport à la population on fera recours aux nombres de personnes actives.

Tableau n°21: densité bancaire de la wilaya de Bejaia par rapport à la population active.

Année	2008	2010	2012
Population active	319400	351226	376444
Nombre d'agence bancaire	45	47	53
Nombre de personne active par rapport à une agence*	7097	7473	7102

Source : calculé par nos soins sur la base des données collectées auprès de la DPS de Béjaia, 2013.

*** : Calculé sur la base de la division de la population active sur le nombre d'agence bancaire.**

Le tableau n°21 nous indique une augmentation du nombre de personnes actives par une agence bancaire entre 2008 et 2010 et cela est dû à un taux de croissance important en terme de la population active en contrepartie une augmentation de deux agences bancaires, par contre entre 2010 et 2012 une augmentation de six agences bancaires contre un taux de croissance de la population active légère et cela a donné une diminution en terme de l'indicateur nombre de personne active par une agence bancaire qui est de 7102 en 2012 contre 7473 en 2010.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

II : Appréciation statistique de la bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Bejaïa.

Dans cette section, notre étude se portera sur la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaïa grâce à une collecte de données réalisées au sein de la DRE située au chef-lieu de la wilaya.

1. Historique sur la CNEP-Banque

La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP-Banque) est créée en 1964 sur la base du réseau de la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA), la CNEP avait pour mission la collecte de l'épargne. Elle devient CNEP-Banque en 1997. La CNEP-Banque conserve cette spécialité encore. Elle a, en outre, pour objet le financement des crédits immobiliers aux particuliers, celui de la promotion immobilière et le financement des entreprises (leasing, fonds de roulement...), ou encore les services liés à l'habitat (bureaux d'études, entreprises d'entretien d'immeubles, etc.).

La CNEP-Banque dispose d'un réseau composé de 223 (2010) agences réparties sur le territoire national. La CNEP-Banque est présente également au niveau du réseau postal pour l'épargne des ménages.

Son réseau compte en juin 2013 neuf (09) agences réparties sur sept communes parmi les 54 communes de la wilaya, à noter aussi la présence d'une Direction du Réseau d'Exploitation située à son chef lieu.

1.1. Evolution des moyens humains de la CNEP-Banque de Bejaïa

La CNEP-Banque de Bejaïa dispose actuellement de 178 employés actifs au sein de ses neuf agences et de sa DRE, ce qui lui offre une moyenne de 17,8 employés par agence. Par rapport à 2004, son effectif était de 121 employés avec une moyenne de 15,12 employés par agence répartis entre les différents statuts cadre, exécutif et agents simple, le tableau suivant nous renseigne sur l'évolution du nombre d'effectifs de la CNEP-Banque de Bejaïa.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°22: Evolution des moyens humains par statuts.

Statuts	Années								
	2004	2006	%*	2008	%*	2010	%*	2012	%*
Cadre	55	72		92		91		107	
Exécuteur	28	55		57		60		58	
Agents simple	41	21		18		13		13	
Total de l'effectif	121	148	18,24	167	11,37	164	-1,83	178	7,86

Source :Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

* : Taux de croissance de l'effectif totalen %.

De la lecture tu tableau, on constate une évolution du nombre de l'effectif de la CNEP-Banque de la période allant de 2004 à 2008 et 2010 à 2012, vient ensuite une baisse d'effectif de 3 employés en 2010 qui est expliqué par le départ a la retraie de certains cadres. Le taux de croissance le plus élevé enregistré est de 18.24% pour l'année 2006.

1.2. Evolution du nombre de clients des agences CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia.

Pour expliquer cette différence en termes d'employés nous ferons une analyse du nombre de clients par rapport eu employés de la CNEP-Banque de Bejaïa.

Tableau n°23: évolution du nombre de clients par rapport à l'effectif des agences CNEP de la wilaya de Bejaia.

Année	2002	2004	%*	2006	%*	2008	%*	2010	%*	2012	%*
Nombre de clients	78913	79892	1,22	95349	16,21	104979	9,17	115826	9,36	127107	8,87
Nombre de clients pour un employé		660,26		644,25		628,61		706,25		714	

Source :Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

* : Taux de croissance du nombre de clients en %.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Après la lecture de ce tableau, on remarque que le nombre de client pour un seul employé a sensiblement diminué durant la période 2004 à 2008 passant de 660.26 à 628.61 .on constate aussi que durant la période allant de 2010 à 2012 il y a eu une légère augmentation estimé à près de 8%.

Le tableau n°24 illustre l'évolution de la nature des clients de la CNEP-Banque de Bejaia qui se totalisent en 2012 de 127107 clients.

Tableau n°24: Evolution de la nature des clients de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia.

Nature des clients	Années					
	2002	2004	2006	2008	2010	2012
Particulier	78913	79892	94725	104371	114960	125988
Entreprise privé	103	239	428	608	866	1119
Entreprise publique	-	-	-	-	-	-
Total	79016	80131	95153	104979	115826	127107

Source :Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

Dans l'analyse du tableau n° 24 nous avons remarqué l'absence des entreprises publique au sein de toutes les agences de la CNEP-banque de Bejaia, par contre la présence d'un nombre de clients particulier très important qui représente plus de 99% des clients de la CNEP banque. Cependant ce tableau marque aussi la présence d'entreprises privées mais qui représentent uniquement 1% de la totalité de ses clients.

2.2.1. Evolution de la nature des comptes ouverts au sein de la CNEP-Banque.

Le tableau n° 25 résume les différents comptes que les clients ont ouverts auprès des agences de la CNEP-Banque de Bejaia.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°25: Évolution de la nature des comptes ouverts au sein de la CNEP banque.

Nature des comptes	Années					
	2002	2004	2006	2008	2010	2012
Compte courant	103	239	428	608	866	1119
Compte devise	-	-	-	-	-	-
Compte épargne	76449	79653	88718	95882	103097	109496
Total	76752	79892	89146	96490	103963	110615

Source :Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

Dans la lecture de ce tableau, nous constatons que les comptes d'épargne représentent 99% du nombre de compte ouvert auprès de la CNEP-Banque contre uniquement une part de 1% de la totalité des comptes sont des comptes courants, sans oublier l'absence totale des comptes devises auprès des agences de la CNEP-Banque.

2.2.2. Evolution des types de crédits accordés aux clients de la CNEP-Banque de Bejaia.

En ce qui concerne les types de crédits consentis par les agences de la CNEP-Banque de Bejaia, et le tableau n° 26 nous indiqués ce qui suit :

Tableau n°26: Evolution des types de crédits auprès de la CNEP-Banque.

(En milliers de Dinars)

Types de crédits	Années					
	2002	2004	2006	2008	2010	2012
Crédits d'investissements	16940	1114	33765	4161	61758	28462
Crédits immobiliers	-	287344	909915	1117196	1656305	4551077
Total	-	288458	943680	1121357	1718063	4579539

Source :Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

De ce tableau nous remarquons que les crédits immobiliers représentent 99% de la totalité des crédits accordés par la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia.

A fin de mieux justifier le nombre d'employés de la CNEP, l'analyse des données collectée a démontré que la nature des clients de la CNEP-Banque de Bejaia sont des clients particuliers qui sont motivés par des crédits immobiliers, donc un client se présente afin de demander et de suivre le dossier de son crédit mais après cela il fait que versé sa mensualité envers la CNEP-Banque.

2.2.3. La monétique auprès de la CNEP-Banque de Bejaia.

Le système de paiement électronique à commencé auprès de la CNEP-Banque de Bejaia en 2006, avec l'émission de 35 cartes de retraits et l'installation de 04 Distributeur Automatique de Billet auprès de leurs agences, le tableau suivant représente l'évolution des systèmes de paiements électroniques de la CNEP-Banque de Bejaia.

Tableau n°27: Evolution du nombre de cartes magnétiques par rapport au nombre de clients de la CNEP-Banque de Bejaia.

Années	2006	2008	2010	2012
Nombres de cartes magnétiques	35	1535	2776	3422
Nombre de clients de la CNEP-Banque	95349	104979	115826	127107
Taux de monétisation des clients de la CNEP-Banque*	0,03%	1,4%	2,39%	2,69%

Source : Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

* : calculé par la division du nombre de cartes magnétiques par le nombre de clients de CNEP-Banque.

Ce tableau nous montre une évolution remarquable en termes de cartes magnétiques distribuées, alors nous remarquons qu'en 2008 il y a eu une distribution de 1500 cartes magnétiques et ce chiffre a presque doublé dans les deux années suivantes.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tandis que le taux de monétisation, la CNEP-Banque enregistre une évolution remarquable mais pas suffisamment afin de monétiser toute sa clientèle, cette dernière enregistre seulement un taux de monétisation de 2,69% de la totalité de sa clientèle en 2012.

Le tableau n°28 résume l'évolution du nombre de DAB installé par la CNEP-Banque de Bejaia.

Tableau n°28: Evolution du nombre de Distributeurs Automatiques de Billets par rapport au nombre de clients de la CNEP-Banque de Bejaia.

Années	2006	2008	2010	2012
Nombre de clients de la CNEP-Banque	95349	104979	115826	127107
Nombres de DAB	04	08	08	09
Nombre de clients par un seul (DAB)*	23837 Clients par DAB	13122 Clients par DAB	14478 Clients par DAB	14123 Clients par DAB

Source :Direction du Réseau d'Exploitation de la CNEP-Banque de Bejaia, juin 2013.

* : calculé sur la base de la division du nombre de clients de la CNEP sur le nombre de DAB.

D'après ce tableau, nous constatons que le nombre de DAB que la CNEP-Banque de Bejaia possède est insuffisant (seulement 08 DAB en 2012 installé auprès de leurs agences à travers le territoire de la wilaya de Bejaia) vue le nombre de ses clients qui relève à 127107 en 2012 ;

Le taux de couverture des clients de la CNEP-Banque par les DAB est de 14 123 clients par DAB.

Ce nombre de DAB insuffisant peut être expliqué par l'absence de la sécurité des DAB installés dans des endroits publics populaires ou serons dégradés ou cambriolé, donc le seul endroit le plus sécurisé pour la CNEP-Banque est auprès de ses agences ou elle assure elle même la sécurisation des DAB.

De ces donnés nous constatons que la CNEP-Banque couvre en 2012 une part de la population de Bejaia qui est estimé de 13,50% ce qui est très intéressant,

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

On observant ce chiffre, on va se rendre compte directement que la CNEP-Banque est la plus estimée par la population de Bejaia vue les produits et services qu'elle offre ce et surtout le crédit immobilier (le plus grand souci des citoyens).

On peut en déduire aussi que les agences bancaires de la CNEP (09 agences) assurent en moyenne une part de 1,5% de la population à travers la wilaya de Bejaia, si seulement chaque agence bancaire dans la wilaya (53 agences pour toutes les banques de la place) assure cette même part **la bancarisation sera 79,5%**.

Section III : Analyse des résultats de l'enquête réalisée auprès des agences de la CNEP-Banque et de leurs clients dans la wilaya de Bejaia

Dans cette section, nous nous intéresserons à la situation de service de tous les produits bancaires offerts à la population de la wilaya de Bejaia. Pour cela, nous avons mené une démarche qui s'appuie sur deux enquêtes par questionnaire l'une auprès des agences de la CNEP-Banque et l'autre auprès des clients de la CNEP de la wilaya de Bejaia.

Ces questionnaires d'enquête permettront d'apporter des renseignements très utiles sur le taux de participation de la CNEP-Banque dans la bancarisation de Bejaia mais aussi d'évaluer la qualité des services et produits bancaires proposés par cette banque au sein de la wilaya. Ce qui suivra, présentera la méthodologie et les résultats commentés de l'enquête.

1. Présentation de l'enquête

Les enquêtes en matière de bancarisation permettent d'évaluer l'état de l'environnement bancaire en fonction des changements socio-économiques. En raison de l'importance de la wilaya de Bejaia dans l'économie nationale, il est indispensable de connaître la situation du secteur bancaire de la région ainsi que la qualité des services et produits bancaires proposés.

Les deux enquêtes portent sur l'ensemble des agences de la CNEP-Banque de la wilaya ainsi que les clients de cette banque en question.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Les résultats produits par notre enquête sur la qualité des produits mis à disposition des clients par la CNEP-Banque de la wilaya mais aussi la nature des clients de cette dernière

Ces enquêtes ont eu lieu au sein même des agences bancaires. Les questionnaires ont été remis aux enquêtés et récupérés ultérieurement pour la première enquête, par contre pour la deuxième enquête, les questionnaires ont été remplis sur place et dans ces même lieux. La première a duré du 01 juin au 01 juillet 2013, la deuxième a eu lieu du 01 juillet au 15 aout 2013. S'agissant des questions, nous avons opté dans ce travail pour des questionnaires, composés de questions soit à réponse unique soit à réponses multiples, ainsi nous avons essayé au maximum d'éviter les questions ouvertes dans le but d'avoir des réponses très précises et homogènes.

Ces résultats, aussi modestes soient-ils, conduisent à recommander les mesures d'amélioration, de modernisation des différents produits et service pour envisager une amélioration du secteur bancaire de Bejaïa.

1.1. Les objectifs de l'enquête

Cette enquête a été conçue dans le but de mieux connaître le comportement des clients vis-à-vis de la CNEP-Banque, et de recueillir des informations liées à notre curiosité sur le déroulement de l'activité des agences bancaires de la CNEP-Banque de Bejaïa. Elle a pour objectif de déterminer :

- Des informations sur la clientèle et la nature de cette dernière.
- Les produits et services que la CNEP-Banque offre au sein de ses agences.
- La stratégie de la banque pour la collecte de ressources ;
- Le marketing bancaire ;
- Enfin le système de paiement en terme de nouvelles technologies et sa répartition sur la clientèle ;

De cette brève représentation de principales questions de notre enquête, nous espérons avoir soulevé quelques interrogations relatives aux objectifs de notre recherche.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

1.2. Les caractéristiques générales de l'enquête

Il s'agit d'une enquête devant rassembler les données sur les agences de la CNEP-Banque ainsi que leurs clientèles. Un échantillon arbitraire a été prélevé au niveau de la commune de Bejaïa.

1.3. Base de sondage (échantillon)

La population résidente de la commune de Bejaïa estimée en 2012, est de 941110 habitants. La taille moyenne des clients de la CNEP-Banque étant de près de 120000 clients. Tenant compte des objectifs de l'enquête, notre première enquête a porté sur l'ensemble des agences CNEP-Banque dans la wilaya de Bejaïa avec 09 agences, un échantillon de 1000 clients de la CNEP-Banque résident dans la wilaya de Bejaïa.

➤ Pourquoi cette base de sondage

Cette base de sondage a été choisie en tenant compte de toutes les agences de la CNEP-Banque et établie sur une base de 1% de l'ensemble des clients de la banque.

2. Répartition géographique de l'échantillon

Etant donné que la CNEP-Banque dispose de 09 agences présente sur le territoire de la wilaya, notre échantillon est relevé sur les 07 communes où la banque est présentée comme nous l'avons déjà présenté dans la première section et de leurs clients.

2.1. Distribution des questionnaires

Nous avons travaillé à partir d'un échantillon de 09 agences, et 1000 clients de la CNEP-Banque. A partir des résultats obtenus par la distribution de 09 questionnaires aux banques avec 08 questionnaire qui ont été remplis et 1000 questionnaires aux clients qui ont été tous remplis.

La distribution des questionnaires auprès des clients a été réalisée de façon satisfaisante et plus facile contrairement à l'enquête auprès des banques puisque l'agence de TAZMALT n'a pas voulu fournir de réponse à notre questionnaire.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

2.2. Contrôle des questionnaires

Nous avons dû :

- Vérifier, quotidiennement, les questionnaires et notamment la cohérence des réponses ;
- Numéroté tous les documents d'enquêtes et relever par numéro les documents incomplets ;

Le contrôle des questionnaires avait pour objectifs de vérifier :

- La quantité des questionnaires remis ;
- Les oublis ou les erreurs des personnes interrogées ;
- La cohérence des réponses,

Une fois les vérifications terminées, les corrections possibles ont été apportées et les documents ont été classés.

3. Le dépouillement

Le dépouillement de notre enquête a été réalisé en utilisant la manière classique à savoir le calcul manuel. Nous avons d'abord procédé au dénombrement des réponses dans les questionnaires, puis le traitement de ces données qui a abouti aux différents résultats sous forme de tableau et graphes. Ces derniers constituent une base à l'analyse des services bancaires et des informations sur leurs clients en calculant les moyennes et les taux de croissance de quelques données.

Le simple examen de ces tableaux va nous permettre de :

- Dégager les principaux résultats de l'enquête ;
- Identifier les zones qui demandent une interprétation ;
- Identifier des zones qui demandent des analyses supplémentaires.

4. Difficultés rencontrées

La réalisation d'un travail de master sur la bancarisation en Algérie est un exercice très intéressant mais difficile. Nous avons principalement rencontré quelques difficultés :

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

- D'abord un manque flagrant d'ouvrages relatifs aux thèmes ;
- l'élaboration de ce questionnaire a été difficile aussi, car il fallait cibler les questions pour lesquelles on peut avoir de réponse et éviter entre autre le refus de réponse de la part des agences bancaires et cela pour plusieurs raisons.
- L'attitude de certains responsables qui se méfient beaucoup des enquêteurs qui viennent demander des informations au niveau de leurs services. Ainsi il est très difficile d'avoir des réponses sur l'activités des structures hiérarchisées sur le plan organisationnel, d'avoir les chiffres réel, de l'activité de la banque toute en sachant que le questionnaire a été rempli soit par le directeur de la banque, ou pour une raison d'absence de ce dernier, rempli par un cadre de la banque.

5. Présentation et analyse des résultats de l'enquête

Dans ce point nous allons procéder au traitement et à l'analyse des résultats des informations recueillies auprès des différentes agences de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia :

5.1. Analyse des résultats du questionnaire adressé aux banques :

L'analyse des résultats de ce questionnaire est classée sur cinq rubriques.

5.1.1. Les informations sur la clientèle

L'objectif cherché à travers les questions posées dans ce point est de démontré la relation qui existe entre le client et sa banque.

Nous soulèverons pour commencer dans ce premier point la méthode de réception de la clientèle par la banque.

Tableau n°29: méthode de réception de la clientèle.

Méthode de réception de la clientèle	Fréquence	Pourcentage
Le client doit prendre un rendez-vous	05	62,5
Le client doit attendre son tour au guichet	07	87,5
Le client doit attendre son tour par ticket	02	25

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture du tableau on constate que :

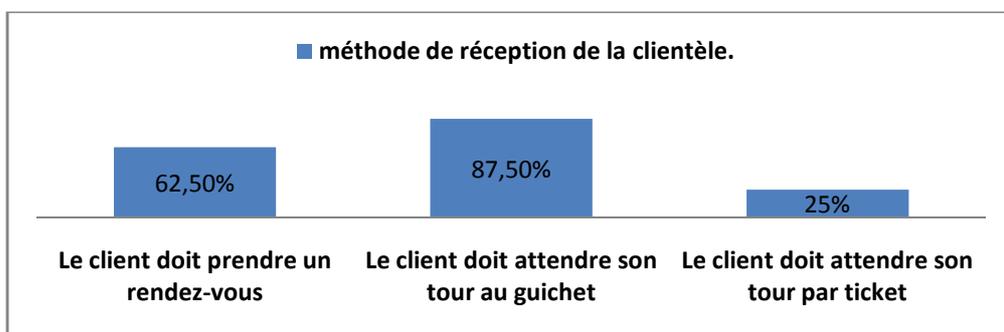
Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

-62% de l'échantillon enquêté affirme recevoir sa clientèle par rendez-vous.

- 87,5% affirme que le client doit attendre son tour au guichet. A noter que c'est le taux le plus important enregistré malgré qu'on puisse penser que c'est la manière la plus fatigante.

- 25% seulement affirme que le client doit attendre son tour par ticket qui semble pourtant être la meilleure façon en termes de gain de temps.

Figure n°15 : Répartition de la méthode de réception de la clientèle



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 28.

En ce qui concerne la question suivante on s'intéressera au motif de visite des clients.

Tableau n°30: le motif de visite des clients.

Le motif de visite le plus fréquent de vos clients	Fréquence	Pourcentage
Retrait d'argent	07	87,5
Versement d'argent	05	62,5
Conseils et informations	08	100
Ouverture de compte	03	37,5
Demande de crédit	08	100

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

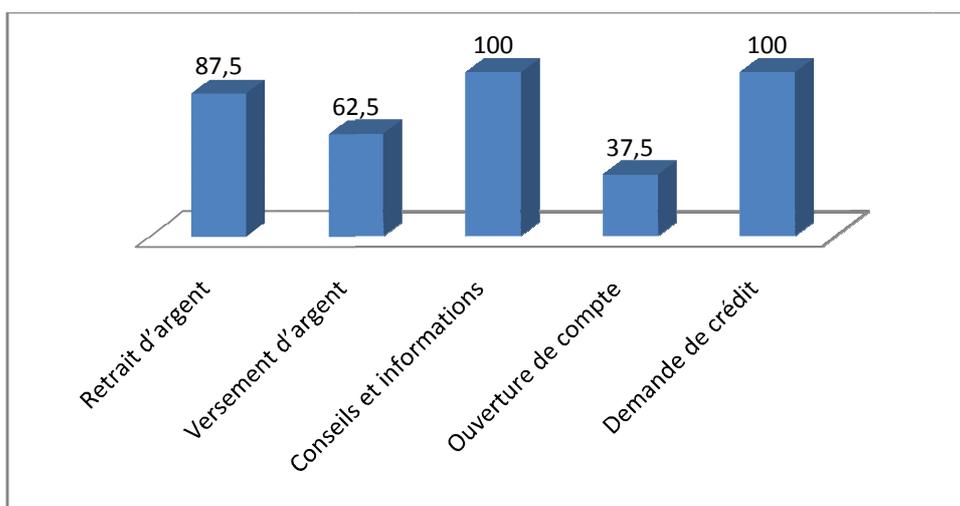
Les réponses proposées ont été toutes choisies par les agences bancaires mais à un pourcentage différent voire très variable.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Le motif de visite le plus fréquent des clients est soit pour conseils et informations ou demande de crédit, ces deux réponses ont été choisies par toutes les agences soit un taux de 100%.

Avec un taux de 37,5%, l'ouverture du compte semble être le motif le moins fréquent.

Figure n°16 : Répartition des motifs de visite des clients



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 29.

S'agissant de la moyenne des clients réceptionnés par jour les résultats sont comme suite :

Tableau n°31: la moyenne de clients réceptionnés par jour.

La moyenne de clients réceptionnés par jour.	Fréquence	Pourcentage
Moins de 20 clients	00	00
De 21 à 50 clients	04	50
De 51 à 100 clients	03	37,5
Plus de 100 clients	01	12,5

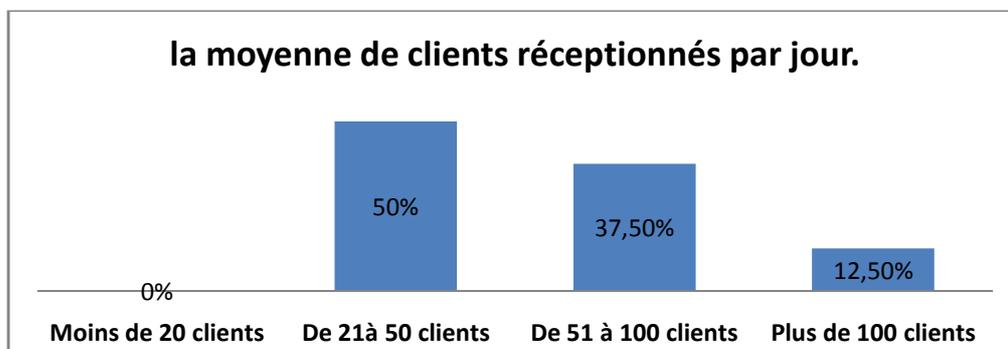
Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

Les résultats du tableau nous affirment que toutes les agences bancaires reçoivent plus de 20 clients. Avec un taux de 50% la moyenne de 21 à 50 clients est la

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

plus souvent choisie. Cela nous permet de constater le volume des clients de la CNEP-Banque.

Figure n°17 : Répartition du nombre de clients réceptionnés par jour.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 30.

A présent nous nous intéresserons de savoir si il y a un service qui prend en charge les réclamations et les préoccupations de la clientèle.

Tableau n°32: Présence d'un service désigné aux préoccupations et réclamations de la clientèle.

Présence d'un service qui prend en charge les réclamations et les préoccupations de la clientèle	Fréquence	Pourcentage
Oui	05	62,5
Non	03	37,5

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture du tableau ; on s'aperçoit que 62.5% des agences bancaire ont répondu favorablement à notre question. Cela affirme le souci de la banque quant à la satisfaction de sa clientèle

5.1.2. Les Produits et services offerts par les agences de la CNEP-Banque

Il est nécessaire de déterminer les produits et services offerts par la banque à sa clientèle dans ce deuxième point.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

On commencera par s'intéresser à l'existence d'une stratégie au sein des agences pour l'amélioration des services offerts.

Tableau n° 33: existence d'une stratégie pour l'amélioration des services offerts.

Une stratégie pour l'amélioration de vos services offerts	Fréquence	Pourcentage
Oui	03	37,5
Non	05	62,5

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De ce tableau nous pouvons constater que 62,5% des agences bancaires n'ont pas de stratégie pour l'amélioration de leurs services offerts et seulement 37,5% des agences qui ont une stratégie qui consiste à des diminutions des montants de commissions, à fournir certains documents gratuitement, proposant de payer les timbres fiscaux sur place au lieu de se déplacer

S'agissent de savoir si les produits proposés par les banques correspondent ou non aux exigences des clients, les réponses sont comme suite :

Tableau n°34:les exigences de la clientèle sont-ils proportionnel aux produits offerts.

Les produits proposés répondent-ils aux exigences de la clientèle.	Fréquence	Pourcentage
Oui	08	100
Non	00	00

Source :Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

Du tableau nous constatons que selon les banques les produits proposés répondent à 100% aux exigences de la clientèle.

A présent nous intéresserons de savoir la disponibilité des produits demandés par les clients.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau°35: La disponibilité des produits demandés par les clients.

La disponibilité des produits demandés par les clients.	Fréquence	Pourcentage
Oui	05	62,5
Non	03	37,5

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

D'après les résultats de ce tableau on constate une contradiction par rapport au tableau précédent. Après avoir répondu à l'unanimité que les produits proposés aux clients redondaient à leurs exigences, les résultats de ce tableau nous affirment que 62,5% seulement des banques ont répondu favorablement à la disponibilité des produits demandés par les clients.

On a constaté dans notre enquête l'absence de quelques produits demandés par les clients à savoir l'absence des comptes devises et la non disponibilité du service qui prend en charge les dossiers du dispositif de l'Etat (ANSEJ, CNAC, ANGEM...).

La dernière question dans ce point est une question ouverte qui porte des informations sur les produits les plus demandés par les clients.

La réponse était à 62,5% des agences bancaires, et cela en favorisant les crédits aux particuliers, immobilier, construction et consommation malgré que cette dernière a été supprimée par le gouvernement en 2009.

5.1.3. Le système de paiement

Dans ce troisième point notre curiosité se portera sur le système de paiement mis en place au niveau des agences bancaires.

On s'interrogera pour commencer sur la centralisation ou non du système d'information de la banque.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°36: centralisation ou non du système d'information de la banque:

La banque dispose-t-elle d'un système d'information centralisé au niveau de l'agence.	Fréquence	Pourcentage
Oui	07	87,5
Non	01	12,5

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture de ce tableau, nous apercevons que 87,5% des réponses sont positives à l'existence d'un système d'information centralisé alors que 12,5% (1 agence) nous affirment ne pas avoir accès à ce système d'information. A noter le retard en termes d'informatisation du système accumulé par cette agence.

Il est nécessaire aussi de savoir si la banque oblige ses clients à avoir une carte magnétique. Les résultats suivants nous aideront à mieux répondre à cette question

Tableau n°37: obligation ou non du client à avoir une carte magnétique :

La banque oblige-t-elle ses clients à avoir une carte magnétique à l'ouverture d'un compte	Fréquence	Pourcentage %
Oui	03	37,5
Non	05	62,5

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture de ce tableau nous constatons que plus de 62,5% des réponses recueillies, la banque n'oblige pas son client à avoir une carte magnétique lors d'ouverture d'un compte cela se traduit par le manque de carte et la nécessité de leur programmation mais aussi la nature du compte que le client en question décide d'ouvrir.

On s'intéressera maintenant de savoir s'il y a une demande des cartes magnétiques de la part des clients.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Tableau n°38: les clients demandent-ils d'avoir des cartes magnétiques :

Les clients demandent-ils d'avoir des cartes magnétiques	Fréquence	Pourcentage
Oui	08	100%
Non	00	0%

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

En ce qui concerne le fait s'il y a une demande des clients pour la banque de mettre à leurs dispositions des cartes magnétiques, le tableau nous indique ce qui suit à 100% les réponses sont positives. Cela nous indique le faible pourcentage de clients qui sont à la portée d'une carte magnétique.

L'interrogation dans ce qui suit est de savoir si la banque est équipée ou non de distributeur automatique de billet au sein de l'agence ou même implanter ailleurs.

Tableau n°39: la disposition de la banque de distributeurs automatique :

La disponibilité de distributeur auprès ou même ailleurs de l'agence	Fréquence	Pourcentage
Devant l'agence	08	100
Ailleurs	00	00

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

On constate que toutes les agences de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaïa dispose d'un DAB mais seulement devant leurs agences. L'absence des DAB ailleurs que devant l'agence nous indique la faible présence de ce nouveau moyen de paiement dans le réseau bancaire de la banque.

Passant maintenant à la question de savoir si les DAB sont fonctionnels en dehors des heures d'ouverture des agences.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°40: La mise en marche ou non des distributeurs :

La mise en service des distributeurs en dehors des heures d'ouverture des agences	Fréquence	Pourcentage
Oui	08	100
Non	00	00

Source :Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

La réponse est d'une nouvelle fois oui à 100%, cela explique que les distributeurs sont mis en place afin de mieux assurer le service de la banque même en dehors des heures d'ouverture, et d'autre part la banque essaye de tirer profit au mieux de ses derniers afin de rendre son agence accessible partout et à n'importe quel moment.

Il est important de savoir si l'installation des DAB dans des lieux publics permet de diminuer les opérations de retrait exercées à l'intérieur de l'agence.

Tableau n°41: l'installation des DAB dans des lieux public afin de diminuer les opérations de retrait exercées à l'intérieur de l'agence.

La généralisation de ces appareils peut-elles conduire à la réduction des opérations de retraits exercées à l'intérieur de l'agence.	Fréquence	Pourcentage
Oui	07	87.5
Non	01	12.5

Source :Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture de ce tableau nous remarquons que le taux de réponse par « OUI » et de l'ordre de 87.5% contre 12.5% pour les réponses « non ».cela confirme que les distributeurs sont mis en place afin d'assurer les services minimum en dehors des heures d'ouverture de l'agence. Cela peut aussi s'expliquer par la confiance accordé des gens pour ces nouveaux appareils technologiques.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

La dernière question dans ce point est de connaître le meilleur moyen préféré des clients pour effectués leurs opérations.

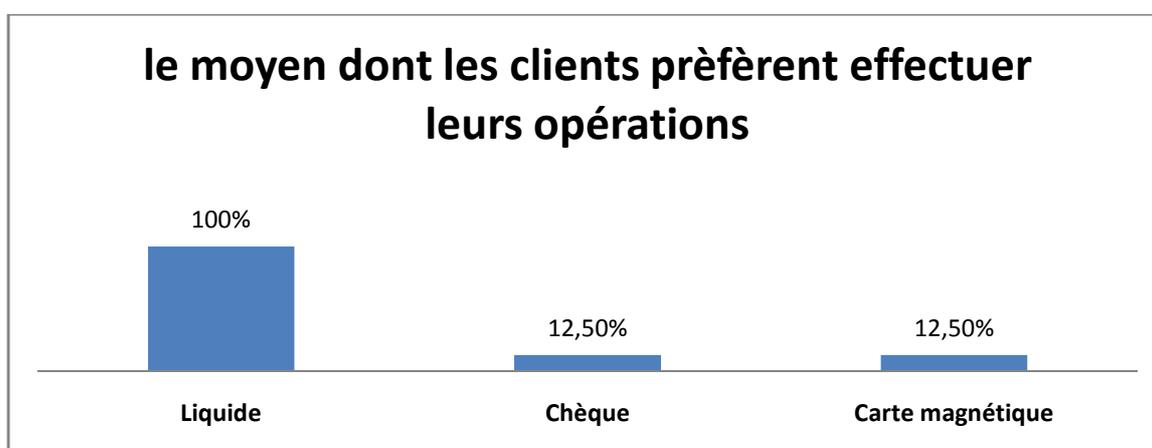
Tableau n°42: le meilleur moyen dont les clients préfèrent effectuer leurs opérations

le moyen dont les clients préfèrent effectuer leurs opérations :	Fréquence	Pourcentage
Liquide	08	100
Par chèque	01	12,5
Carte magnétique	01	12,5

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De ce tableau, là on remarque que les clients auraient tendance à préférer la liquidité pour effectuer leurs opérations plutôt que le chèque et la carte magnétique, et contre toute attente on constate que les clients n'apprécient pas trop l'utilisation des cartes magnétiques. Ses réponses vient pour confirmer que les clients en plus de confiance en la liquidité que le chèque et la carte magnétique et trouve ça plus rassurant.

Figure n°18 : Répartition des moyens dont les clients préfèrent effectués leurs opérations ;



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 41.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

5.1.4. Collecte de ressources :

Ce quatrième point ne comporte qu'une seule question qui s'interroge sur le niveau d'objectif atteint par les banques.

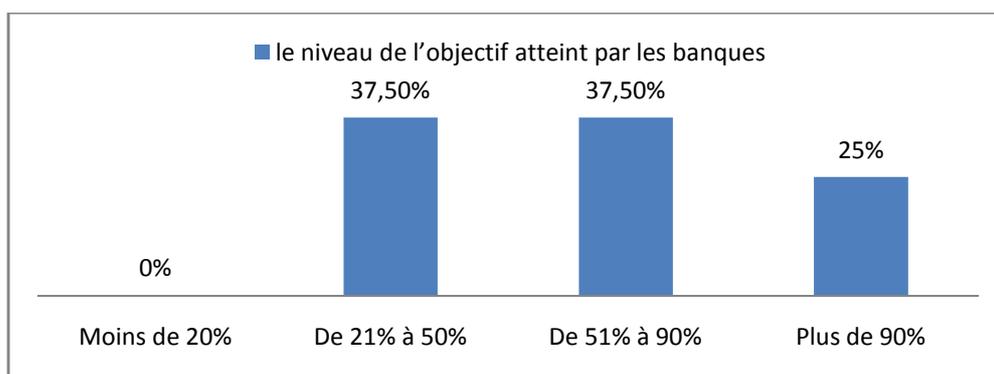
Tableau n°43: le niveau de l'objectif atteint par les banques :

le niveau de l'objectif atteint par les banques	Fréquence	Pourcentage
Moins de 20%	00	00
De 21% à 50%	03	37.5
De 51% à 90%	03	37.5
Plus de 90%	02	25

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture du tableau on remarque un taux de réponses de 37,5% est enregistré pour la deuxième et troisième réponse. Donc 75% des banques réalisent leurs objectifs à plus de 20%, alors que 25% affirment réalisés leur objectif à plus de 90%.

Figure n°19 : Répartition du niveau de l'objectif atteint par les banques



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n°42.

5.1.5. Le marketing bancaire :

Ce dernier point du questionnaire est au marketing bancaire.

La première question consiste à savoir la pratique ou non de la publicité au sein de la banque, et si oui quels sont les moyens utilisés.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°44: La fonction de marketing au sein de l'agence :

Le recours a la publicité	Fréquence	Pourcentage
Oui	08	100
Non	00	00
Si oui, les moyens utilisés sont :		
Presse	05	62,5
Placard d'affichage	06	75
Brochures et dépliants	08	100
Internet	01	12.5

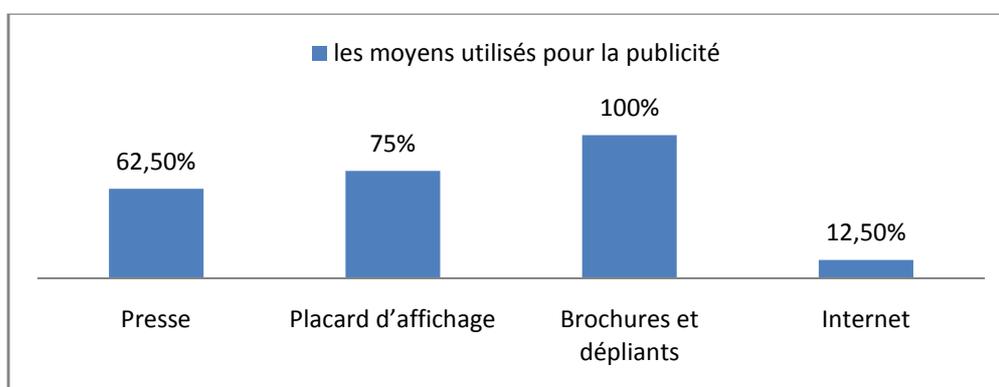
Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture tu tableau on remarque ce qui suit :

- 100% des agences ont recours à la publicité et 100% d'agences utilisent les brochures et dépliants.
- 75% utilisent les placards d'affichage.
- 62,5% ont recours à la presse pour assurer leur publicité.
- Enfin 12,5% utilisent internet.

On notera la place du marketing dans le l'activité bancaire moderne.

Figure n°20 : Répartition des moyens utilisés pour la publicité



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 43.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

La seconde question est de savoir quels sont les principaux objectifs de la banque.

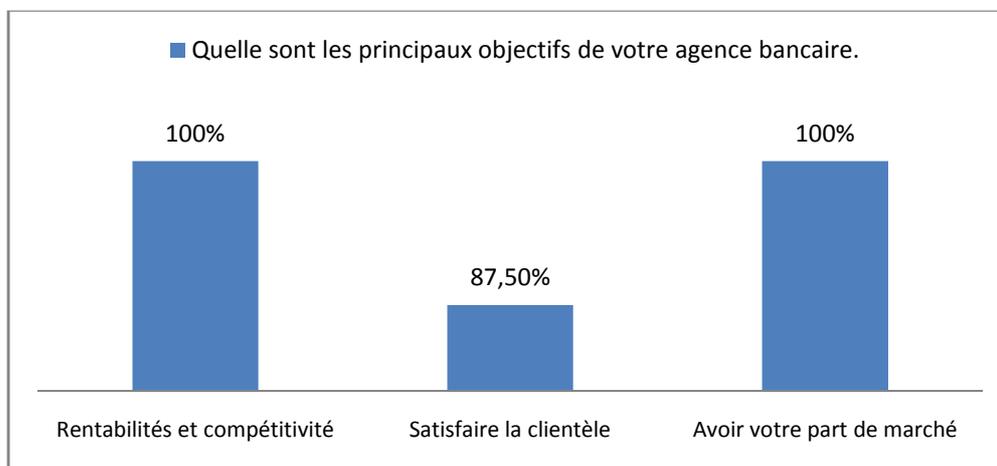
Tableau n°45: principaux objectifs de la banque :

Quelle sont les principaux objectifs de votre agence bancaire.	Fréquence	Pourcentage
Rentabilités et compétitivité	08	100
Satisfaire la clientèle	07	87,5
Avoir votre part de marché	08	100

Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

A partir des résultats du tableau, on constate qu'à 100% les banques ont comme principaux objectifs soit la rentabilité soit avoir une part du marché. La satisfaction de la clientèle vient en dernière position avec quand même 87,5%.

Figure n°21: Répartition des principaux objectifs de la banque.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n°44.

Enfin la dernière question est de connaître les obstacles rencontrés par les banques.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°46: les obstacles rencontrés par les banques

Quelles sont les obstacles rencontrés par votre agence bancaire	Fréquence	Pourcentage
Non maitrise de la nouvelle technologie	02	25
Difficultés d’informer la clientèle sur les nouveaux produits	01	12.5
Entretenir une relation personnalisée avec la clientèle	01	12.5
Avoir votre part de marché	04	50

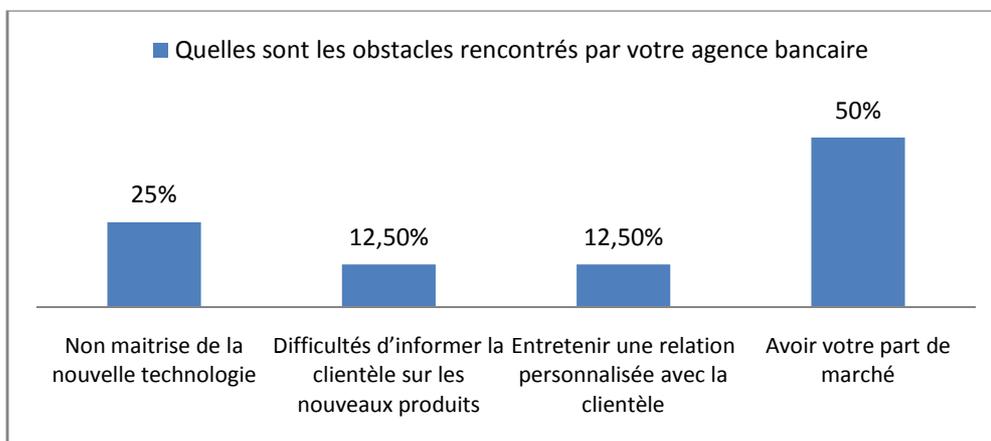
Source : Résultat de notre enquête du 01/06/2013 au 01/07/2013.

De la lecture de ce tableau, on remarque que le problème le plus recensé est celui d’avoir une bonne part du marché avec 50% de réponses, par contre 25% des réponses sont destiné a la non maitrise de la nouvelle technologie et cela est dû à une mauvaise formation du personnels.

Les deux dernières réponses en chacune 12,5% de réponses à savoir la difficulté à informer les clients des nouveaux produits et à entretenir une relation personnalisée avec la clientèle, on suppose alors une mauvaise stratégie dans la promotion des nouveaux produits et encore une fois une défaillance dans la formation des employés.

On notera donc des efforts à fournir de la part des dirigeants pour mieux former leurs personnels.

Figure n°22 : Répartition des obstacles rencontrés par les agences bancaires



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 45.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

5.2. Analyse des résultats du questionnaire adressé aux clients de la CNEP-Banque de Bejaïa.

Nous procéderons au traitement et à l'analyse des résultats des questionnaires distribués auprès de notre échantillon. L'analyse des résultats de ce questionnaire est classée sur trois rubriques.

5.2.1. La nature des clients de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaïa

Nous s'intéresserons d'abord de savoir l'âge des clients de la banque.

Tableau n°47: l'Age de la clientèle de la CNEP-Banque :

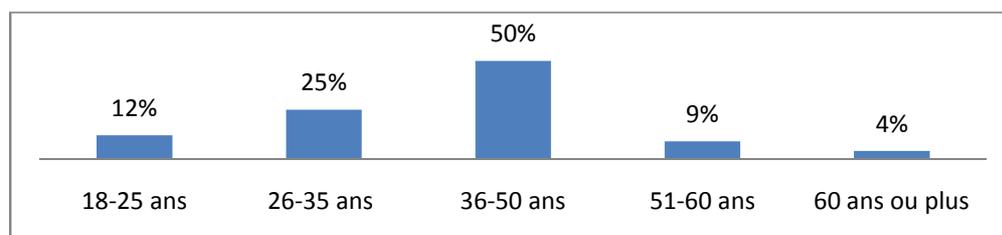
L'Age du client	Fréquence	Pourcentage
18-25 ans	120	12
26-35 ans	250	25
36-50 ans	500	50
51-60 ans	90	9
60 ans ou plus	40	4

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

De la lecture du tableau on constate ce qui suit :

- 50% des clients de la banque ont entre 36 et 50ans, un âge où la population est souvent active et occupée.
- 4% seulement ont plus de 60 ans, l'explication est le départ à la retraite à l'âge de 60 ans.
- On constate aussi que la CNEP-Banque dispose d'une clientèle plutôt jeune.

Figure n°23 : L'âge de la clientèle.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 47.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

La seconde question s'intéressera au niveau d'instruction des clients de la banque. C'est une information en plus sur la nature des clients de la CNEP-Banque.

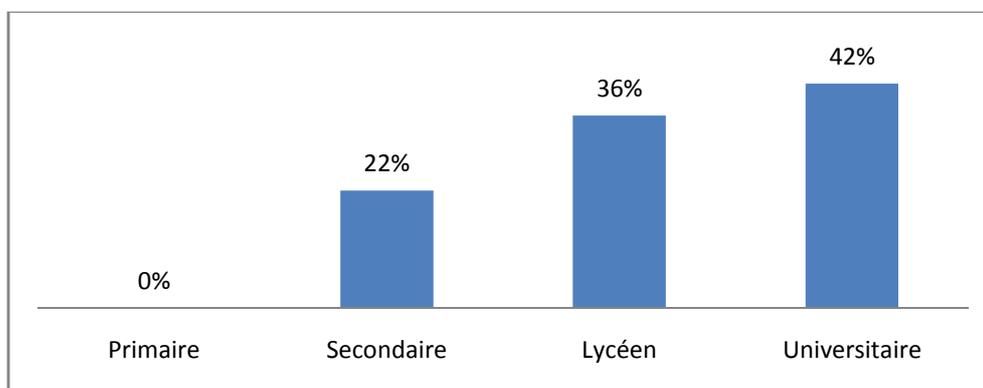
Tableau n°48: niveau d'instruction de la clientèle :

Niveau d'instruction des clients	Fréquence	Pourcentage
Primaire	00	00
Secondaire	220	22
Lycéen	360	36
Universitaire	420	42

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

De la lecture du tableau, on constate que les clients de la banque ont tous un niveau secondaire ou plus, mais on constate aussi que plus de 42% ont un niveau universitaire. Cela affirme que les clients de la CNEP-Banque sont des clients instruits avec un bon niveau d'étude.

Figure n°24: Niveau d'instruction de la clientèle.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 47.

Enfin on s'intéressera de connaître la distance qui sépare la banque de ses clients

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

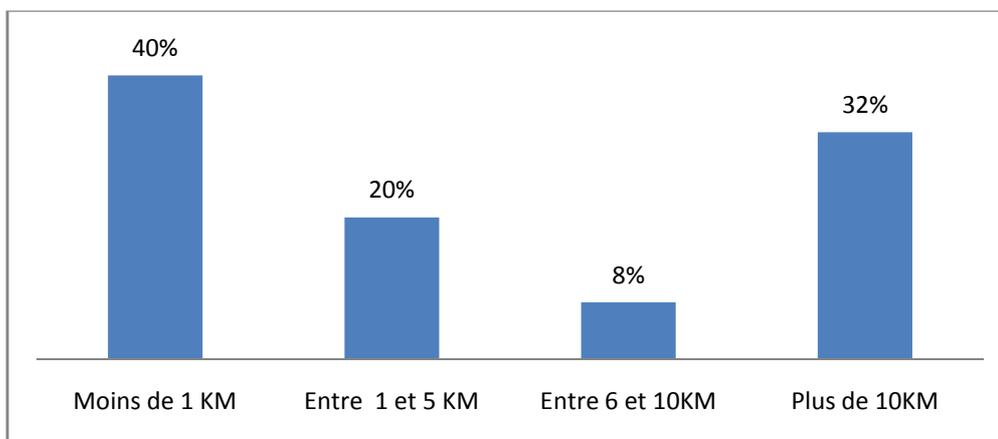
Tableau n°49: mesure la distance de l'agence la plus proche :

La distance vers l'agence la plus proche	Fréquence	Pourcentage
Moins de 1 KM	400	40
Entre 1 et 5 KM	200	20
Entre 6 et 10KM	80	8
Plus de 10KM	320	32

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

De ce tableau on remarque que 40% des clients affirment être proche de leurs agence bancaire, Alor que 32% déclarent se déplacés de plus de 10 km pour se rendre à leurs agences. Ce qui nous permet de dire que la distance qui sépare les clients de leur banque ne semble pas être un problème.

Figure n°25 : La distance de l'agence la plus proche ;



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableaun° 48.

5.2.2. Le comportement de la clientèle :

Dans ce nouveau point on cherchera la raison qui pousse le client a ouvrir un compte au sein de la CNEP-Banque.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

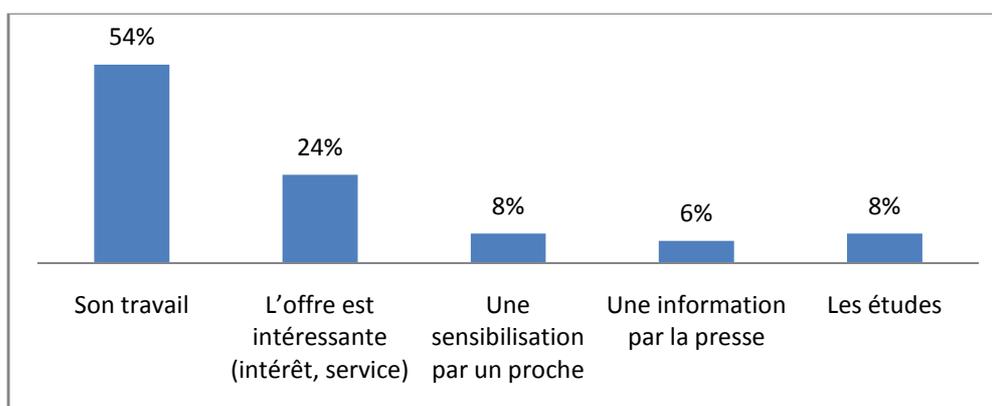
Tableau n°50: la raison qui a motivé le client d'ouvrir un compte :

La qui a motivé le client d'ouvrir un compte	Fréquence	Pourcentage
Son travail	540	54
L'offre est intéressante (intérêt, service)	240	24
Une sensibilisation par un proche	80	8
Une information par la presse	60	6
Les études	80	8

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

De ce tableau on constate que plus de 54% des clients affirme avoir un compte au sein de la banque pour une raison liée à leur travail, donc la banque est utilisée comme moyen de paiement. par contre 60% des clients seulement affirme avoir choisi la CNEP-Banque après avoir lu l'information des produits de la banque dans la presse, cela nous donne un aperçu de la qualité du marketing pratiquer au sein de l'agence.

Figure n°26 : la motivation de la clientèle à ouvrir un compte.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 49.

La question qui suit s'interroge sur l'accessibilité des produits bancaires proposés par la banque.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaïa.

Tableau n°51: Une éventuelle difficulté trouvée lors de l'ouverture du compte :

Difficultés trouvées lors de l'ouverture du compte	Fréquence	Pourcentage
Oui	220	22
Non	780	78

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

En termes de difficultés trouvées à l'ouverture du compte, 78% des réponses collectées nous informent l'absence d'avoir trouvé des difficultés lors de l'ouverture du compte. Cela rend bien sûr le produit de la CNEP-Banque plus accessible.

Cette troisième question s'interroge sur les raisons du choix du client pour la CNEP-Banque.

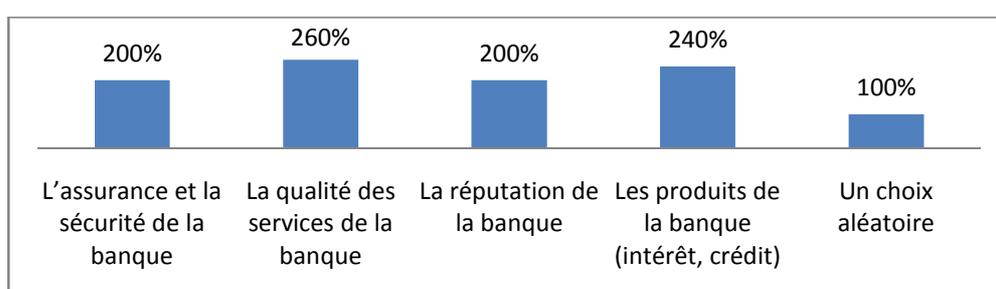
Tableau n° 52: la raison du choix de la banque :

La raison du choix de la banque	Fréquence	Pourcentage
L'assurance et la sécurité de la banque	200	20
La qualité des services de la banque	260	26
La réputation de la banque	200	20
Les produits de la banque (intérêt, crédit)	240	24
Un choix aléatoire	100	10

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

Dans l'interprétation des résultats de ce tableau, on remarque une certaine équité dans les réponses, cela nous indique qu'il existe chez la CNEP-Banque plusieurs atouts qu'elle peut mettre en valeur afin de mieux attirer la clientèle.

Figure n°27: la raison du choix de la banque.



Source : Réalisé par nos soins à partir des données du tableau n° 51.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Cette avant dernière question va nous permettre de connaître le point de vue des clients sur la perception des intérêts.

Tableau n°53: La vision des intérêts par le client :

La vision des intérêts par le client	Fréquence	Pourcentage
Plutôt pour	580	58
Plutôt contre	420	42

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

Dans l'interprétation des résultats de ce tableau, nous constatons que 58% des clients de la CNEP-Banque sont plutôt pour la perception des intérêts alors que 42% sont contre ce système qui est un pécher dans la religion musulmane.

Enfin on s'interrogera dans cette question sur le comportement des clients lorsqu'il dispose d'une somme importante en liquide.

Tableau n°54: le comportement des clients quand ils disposent d'une somme importante en liquide :

le comportement des clients quand ils disposent d'une somme importante en liquide :	Fréquence	Pourcentage
La garder chez eux	320	32
La placer dans une banque	380	38
L'investir	300	30

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

De la lecture du tableau, on remarque qu'il n'y a pas une grande différence dans le nombre de réponses pour les trois questions. En effet 38% des gens interrogés nous affirment préférer placer leur liquidité dans une banque ce qui est une bonne nouvelle pour la banque, 32% préfèrent la garder chez eux alors que 30% eux préfèrent l'investir.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

5.2.3. Présence de la nouvelle technologie au sein des clients :

Dans ce nouveau point, on s'interrogera d'abord de savoir si les clients de la CEPN-Banque sont équipés en termes de carte magnétique.

Tableau n°55: La présence des cartes magnétiques chez les clients :

La présence des cartes magnétiques chez les clients	Fréquence	Pourcentage
Oui	300	30
Non	700	70

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

D'après les résultats du tableau, 70% des clients de la CNEP-Banque disent ne pas être équipés d'une carte magnétique. Cela nous permet de dire que plus de la moitié des clients de la banque ne dispose pas encore d'un moyen de paiement moderne, faute de disponibilités des cartes au sein des agences.

La deuxième question porte sur l'utilisation des cartes magnétiques ou non pour les opérations de retrait d'argent de la part des clients.

Tableau n°56: L'utilisation ou non des cartes magnétiques pour les retraits d'argent :

L'utilisation ou non des cartes magnétiques pour les retraits d'argent	Fréquence	Pourcentage
Oui	100	33,33%
Non	200	66,66%

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

De la lecture des résultats de tableau on remarque que près de 66,66% des clients n'utilisent pas leurs cartes magnétiques pour leurs retraits d'argent, la cause qui est répétée le plus souvent est l'absence de DAB en dehors d'agence.

Enfin la dernière question nous permettra de connaître l'opinion des clients à une éventuelle utilisation d'un nouveau moyen de paiement pour leurs transactions commerciales.

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Tableau n°57: l'accomplissement des transactions commerciales en carte bancaire vue par le client :

L'utilisation ou non des cartes magnétiques pour les retraits d'argent	Fréquence	Pourcentage
Oui pour	640	64
Non contre	360	36

Source : Résultat de notre enquête du 01/07/2013 au 15/08/2013.

Des résultats du tableau ont affirmé que 64% des clients de la banque sont pour le paiement de leurs transactions commerciales par une carte bancaire, reste à fournir des efforts pour mettre en application cette nouvelle technologie.

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous avons essayé d'évaluerle réseau bancaire de la wilaya de Béjaia ainsi que le niveau de la bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya, et cela à travers une enquête réalisée au sein de toutes les agences de la CNEP-Banque. Après l'analyse des résultats, l'importance et le rôle joué par les entreprises de la wilaya de Bejaia dans l'environnement économique national.

L'analyse de la situation des agences de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia à travers les deux questionnaires d'enquêtes, nous a permis d'avoir un aperçu, sur la situation de la fonction bancaire ainsi que les faiblesseset les contraintes qui entravent le bon déroulement des opérations bancaires de ses agences à savoir les relations : banques/clients.

Nous avons constaté aussi une répartition inégale de la part des banque sur l'ensemble de la wilaya avec seulement 11 communes sur les 52 commune que compte la wilaya de Béjaia qui sont caractérisées par la présence de banque sur leur territoire . A noter aussi que la CNEP-Banque est présente dans la wilaya avec 9 agences dont 3 agences au chef lieu de la wilaya qui compte aussi une Direction du Réseau d'Exploitation ,ce qui la place au second rang du classement du nombre de banques présentes sur la wilaya de Bejaia derrière la BADR. Le réseau bancaire de la wilaya de

Chapitre 3 : le niveau de la bancarisation de la CNEP-banque de la wilaya de Béjaia.

Bejaia est caractérisé aussi par une légère présence des banques étrangères soit un peu plus de 26% seulement du réseau bancaire de la wilaya.

Les données recueillies au sein de la Direction du Réseau Exploitation de la CNEP-Banque nous indiquent qu'en termes de crédits distribués, les crédits immobiliers sont les plus dominants, en raison de la spécialisation de la CNEP-Banque dans les crédits immobiliers. A partir des données collectées, nous avons constaté aussi le retard de la CNEP-Banque en termes de moyens de paiement électronique, cela est du probablement l'absence d'une stratégie d'amélioration dans le service bancaire proposé par CNEP-Banque et dans la relation entretenu avec la clientèle.

Malgré ses contraintes, la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia à un taux de bancarisation qui est estimé en 2012 à 13,5% de la totalité de la population de la wilaya de Béjaia, donc avec une moyenne de couverture de 1,5% par agence bancaire de la CNEP-Banque.

Conclusion générale

La bancarisation est placée au cœur du développement économique dans tout pays développé. Le rôle joué par les banques dans une économie moderne reste indispensable au développement économique.

Le secteur bancaire algérien a enregistré depuis la loi 90/10 une libéralisation sans précédente, cela a permis une ouverture de marché caractérisé par le développement de la concurrence au sein du secteur bancaire grâce notamment à l'installation d'établissements privés.

Un réseau bancaire en augmentation certes, mais pas suffisamment émaillé malgré l'implantation de nouvelles banques privées. Les banques publiques, du fait de leur ancienneté et leur taille, concentrent un plus grand nombre d'agences (1484 agences en 2012) ce qui nous donne une moyenne de 25 000 habitants par agence bancaire, celui-ci reste assez stable au niveau national comparativement à 12 000 habitants par agence et 9000 habitants par agence au Maroc et en Tunisie successivement.

Les banques privées dénombrent 14 banques, avec près de 300 agences bancaires réparties sur le territoire national, et malgré ce nombre leurs parts de marché bancaires reste faible à savoir 10% en 2010, ces chiffres restent toutefois insuffisants, ce qui nous donne un taux de bancarisation de 30% de la totalité de la population.

En définitif, la bancarisation en Algérie, bien qu'elle enregistre des progressions dans le contexte de libéralisation financière, nécessite encore des améliorations pour répondre aux attentes des populations. Plusieurs facteurs sur le plan réglementaire comme la loi du droit de participation de l'Etat de 51% du capital des banques étrangères et sur le plan social la préférence des agents économiques (privés) d'effectuer les opérations en liquide (pour échapper au fisc) constituent un blocage ce qui engendre des quantités considérables de liquidités sont toujours hors circuit et contribuent à la formation de réseaux informels.

On ce qui concerne notre objet d'enquête à savoir la wilaya de Bejaia, l'évolution du secteur bancaire reste similaire à celui enregistré à l'échelle nationale. A noter que le

réseau bancaire de la wilaya de Bejaia recense une présence de six banques publiques et six banques étrangères également. Ce même secteur s'étend sur 53 agences présente sur seulement 11 communes sur les 52 répertoriées.

Parmi les banques présentes dans la wilaya de Bejaia, la CNEP-Banque est choisie comme la base de notre enquête, avec une collecte de données réalisées au sein de sa Direction du Réseau d'Exploitation ainsi qu'une enquête par questionnaire adressée aux 09 agences CNEP-Banque présentes sur la wilaya. Dans l'analyse des données collectées, quelques chiffres ont été choisis pour mieux présenter la banque, à savoir : la moyenne de clients adressés pour chaque employé est de l'ordre de 714 clients, les crédits les plus souvent attribués par la banque sont des crédits immobiliers qui confirme la réputation de cette banque mais aussi, on a remarqué que les agences bancaires de la CNEP-Banque assurent en moyenne une part de 13,5% de la population à travers la wilaya de Bejaia, cela signifie le rôle joué de la CNEP –Banque dans la contribution à la bancarisation au sein de la wilaya de Bejaia.

Les services et les produits proposés par la CNEP-Banque pour satisfaire les agences alors que la satisfaction au sein des clients reste loin d'être évidente, on notera donc l'utilité de l'adoption d'une nouvelle stratégie visant à améliorer et diversifier les services proposés par la banque et ainsi entretenir une bonne relation banque/clients, l'effort à fournir au sein de la CNEP-Banque reste important aussi en terme de nouvelle technologie et nouveaux moyens de paiement, car on a constaté un grand retard qui touche particulièrement ce secteur qui enregistre en 2012 juste 2,69% de sa clientèle qui est monétisée.

On conclut que le développement de la bancarisation en Algérie doit constituer un objectif au profit du plus grand nombre de la population, des actions sur le plan réglementaire et légal doivent être engagées et donner une certaine indépendance dans la prise de décision et les études du marché de ce secteur, il faut s'inscrire aussi comme levier pertinent dans la stratégie de conquête de marché par les banques et comme moyen de modernisation par les populations.

Bibliographie

I. Ouvrages

- Blanche sousi-roubi&sébastiendussart et franckmarmoz, «Lexique de la banque et des marchés financiers », Edition DUNOD, paris 2009 ;
- BOUYAKOUB. F, « l'entreprise et le financement bancaire », éd CASBAH, Alger, 2003 ;
- BOUZAR CHABHA, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crises », Edition EL-AMEL, 2010 ;
- CAUDMINE G.MONTIER J.:Banque et marché financier, éd. ECONOMICA, Paris ;
- DESCHANEL V. Jean -Pierre, Droit bancaire. L'institution bancaire, Dalloz, 1995 ;
- DESMICHT François, « pratique de l'activité bancaire », 2^{eme} édition DUNOD, Paris, 2007 ;
- Garsnault.P et Pariani.S « la banque fonctionnement et stratégie » édition : economica, Paris, 1997 ;
- GAUCHON P.: vocabulaire d'actualité économique, éd. Ellipse, paris 1994 ;
- GLOUKOVIEZOFF.G : « l'exclusion bancaire des particuliers en France », Edition ECONOMICA, Paris, 2004 ;
- HASSAM FODIL « le système bancaire Algérien », éditions l'Economiste d'Algérie, Alger, 2012 ;
- MIKDASHI Z. : les banques à l'ère de la mondialisation, éd. ECONOMICA, paris1998 ;

II. Mémoire de magistère :

- Agossou Jacques Gansinhoundé, « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l' UEMOA et de la CEMAC » , Cotonou, juillet 2008 ;
- AFTIS Hamsa, « Analyse des causes de la surliquidité bancaire en Algérie et les méthodes de sa gestion », mémoire de magistère en sciences économiques,

option Monnaie Banque Finance, Université de Mouloud Mammerie de Tizi-Ouzou, 2011;Gansinhounde A.J : « les déterminants de la faible bancarisation dans l’UEMOA », Université polytechnique de Bénin, Master banque finance, 2007 ;

- BENAMGHAR Mourad, « les règlements prudentielle des banques et des établissements financiers en Algérie et son degré d’adequation aux standards de Bâle I et Bâle II», Thèse de magistère en science économique, Université de Mouloud Mammerie de Tizi-Ouzou, 2012 ;JEAN PERRIEN « enjeu de la multibancarisation, guide conseil, REER, février 2005 » titulaire de la chaire en management des services financiers, l’Université du Québec Montréal,.
- LALALI Rachid, « Contribution à l’étude de la bancarisation et de la collecte des ressources en Algérie : cas des banques de la wilaya de Béjaia», Thèse de magistère en Sciences Economiques, Université de Abderrahmane Mira de Béjaia, 2003 ;
- Naima A« Automatisation du secteur bancaire et sécurisation des transactions », Mémoire de fin d’étude INSAG - Ingénieur commercial. 2010.

III. Revues, publications, rapports

- « Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, édition KPMG Algérie SPA, 2012. KPMG membre algérien du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants adhérents de KPMG International Coopérative, une entité de droit suisse. Tous droits réservés. Imprimé en Algérie.
- « rapport final du CGAP et de l’AFD, Bancarisation de masse en Algérie Opportunités et défis, juin 2006 »
- LALALI Rachid, « Marketing et problématique de gouvernance de la qualité des services dans les entreprises bancaires, analyse par questionnaire auprès des banques de la wilaya de Béjaia », Proposition au colloque international sur l’administration de la qualité dans le secteur des services Constantine, 14 et 15 décembre 2010.

- Revue publié « Recherche de l'efficacité et pouvoir de marché des banques en Algérie », Prof TaoufikRajhi, Banque Africaine de Développement, Prof Hatem Salah, Ecole supérieure de commerce de Tunis, Université de la Manouba, 2007.
- « Guide des banques et des établissements financiers », KPMG Algérie SPA, membre algérien du réseau KPMG constitué de cabinets indépendants adhérents de KPMG International Coopérative, une entité de droit suisse. Tous droits réservés. Imprimé en Algérie., 2012, Dépôt légal : 195-2012.
- Projet « Réforme du marché financier en Algérie –Phase I : évaluation et conception» Etude d'opportunité, de faisabilité et de l'impact de la mise en place d'une Chambre de Compensation et de Garantie ou d'un Registre Central », Xavier LEROY-EXEL Consulting Award n°61824 Email: exel.consulting@gmail.com, Août 2012.
- loi n° 62-144 du 13 décembre 1962 ;
- La loi n° 90-10 du 14 avril 1990 ;
- l'ordonnance n° 95-06 du 25 janvier 1995 ;
- décret législatif n° 93-10 du 23 mai 1993 ;
- L'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit ;
- Règlement n° 08-01 du 23 décembre 2008 ;
- article 88 de l'ordonnance n° 03-11 ;
- ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010 relative à la monnaie et au crédit ;
- Règlement n° 92-05 du 22 mars 1992 ;
- ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010 ;

IV. Sites internet :

- [http:// www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz);
- <http://www.poste.dz>;
- <http://www.statistique mondiale.com>,
- <http:// www.ons.dz>;
- <http://www.imf.org>;

ANNEXES 01

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DES SCIENCES COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

MASTER II : Monnaie, Banque et Environnement International

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE ADRESSE AUX CLIENTS DE LA CNEP-BANQUE

Ce questionnaire d'enquête entre dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de Master En Monnaie Banque et Environnement international, portant sur le thème « évaluation de la bancarisation en Algérie : cas d'Evaluation du niveau de la bancarisation de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia».

Ce travail vise à déterminer le niveau de la bancarisation dans la commune de Bejaia, en évaluant le niveau de la clientèles de l'ensemble des agences bancaires, les services et les moyens mis à la disponibilité de la clientèles ; pour leur assurer une meilleurs prise en charge. C'est pourquoi, nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire et nous tenons à vous assurer que les informations recueillies seront utilisées à des fins de recherches scientifiques.

Wilaya : Bejaïa

Date d'enquête : juillet-aout 2013

L'enquêteur: Mr. SLIMI.S/Mr.OURLOUM.S

L'enquêtés : résident de la commune de Bejaia

Merci pour votre collaboration

1. Quel est votre Age ?[18 ans – 25 ans] ; [26 ans – 35 ans] ; [36- 50 ans] [51ans-60ans];[60 ans] **2. Quel est votre niveau d'instruction ?**Primaire Secondaire Lycien universitaire **3. L'agence bancaire la plus proche de votre domicile se situe à quelle distance ?**Moins de 1 KM Entre 1 KM et 5 KM Entre 6 KM et 10 KM Plus de 10 KM **4. Qu'est-ce qui vous a motivé à ouvrir un compte ?**Votre travail L'offre est intéressante (intérêts, service) Une sensibilisation par un proche Une information par la presse Etudes **5. La tâche d'ouverture du compte était-elle difficile pour vous ?**Oui Non **6. Le choix de votre banque est dû :**A l'assurance et à la sécurité de cette dernière A la qualité de ses services A sa réputation A ses produits (taux d'intérêt, crédits...Etc) A un choix aléatoire **7. Etes- vous pour ou contre la perception des intérêts ?**Oui Non **8. Si vous disposez d'une somme importante en liquide, vous préférez ?**

La gardée chez vous acé dans une banqueL'invest

9. Avez-vous une carte de retrait magnétique ?

Oui Non

Si non, pouvez-vous nous précisé la raison ?

10. Utilisez-vous cette carte pour vos retraits d'argent?

Oui Non

Si non, pouvez-vous nous dire pourquoi ?

11. Serez-vous d'accord d'effectuer vos transactions commerciales en carte bancaire ?

Oui Non

ANNEXES 02

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DES SCIENCES COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

MASTER II : Monnaie, Banque et Environnement International

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE ADRESSE AUX BANQUES DE LA WILAYA DE BEJAIA

Ce questionnaire d'enquête entre dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de master En Monnaie Banque et Environnement international, portant sur le thème «évaluation de la bancarisation en Algérie : cas d'Evaluation du niveau de la bancarisation de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia». ».

Ce travail vise à déterminer le niveau de la bancarisation dans la commune de Bejaia, en évaluent les services et produits bancaires proposée à la clientèle en se basant sur une étude empirique et une analyse quantitative et qualitative des agences bancaires. C'est pourquoi, nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire et nous tenons à vous assurer que les informations recueillies seront utilisées à des fins de recherches scientifiques.

Wilaya : Bejaïa

Date d'enquête : juin-juillet 2013

L'enquêteur: Mr.SLIMI.S/Mr.OURLOUM.S

L'enquêtés : banques de la commune de Bejaia

Merci pour votre collaboration

1. Comment recevez-vous votre clientèle ?

Le client doit prendre un rendez-vous

Le client doit attendre son tour au guichet

Le client doit attendre son tour par ticket

2. Quel est le motif de visite le plus fréquent de vos clients ?

Retrait d'argent

Versement d'argent

Conseils et informations

Ouverture de compte

Demande de crédit

3. En moyenne, combien de clients sont-ils réceptionnés par jours ?

Moins de 20 clients

De 21 à 50 clients

De 51 à 100 clients

Plus de 100 clients

4. A combien estimez-vous la réalisation de l'objectif de la collecte des ressources par votre banque ?

Moins de 20 %

De 21% à 50%

De 51% à 90%

Plus de 90%

5. Avez-vous une stratégie pour l'amélioration de vos services ?

Oui

Non

Pouvez-vous préciser en quoi elle s'agit?

.....

6. Avez-vous un service qui prend en charge les réclamations et les préoccupations de la clientèle ?

Oui Non

7. Les produits proposés répondent-ils aux exigences de la clientèle ?

Oui Non

8. Disposez-vous de tous ces produits ?

Oui Non

9. Faites-vous de la publicité pour vos produits ?

Oui Non

Si oui, pouvez-vous nous dire sur quel moyen compter vous ?

Presse

Placard d'affichage

Brochures et dépliants

Internet

10. Quels sont vos principaux objectifs ?

Rentabilité et compétitivité

Satisfaire la clientèle

Avoir votre part de marché

11. Quels sont les obstacles rencontrés par votre banque ?

Non maitrise de l'outil informatique et des nouvelles technologies

Difficulté d'informer la clientèle sur les nouveaux produits

Entretenir une relation personnalisée avec la clientèle

Fidéliser la clientèle vue la concurrence

12. Avez-vous un système d'information performant et centralisé au niveau de votre agence ?

Oui Non

13. Obliguez-vous vos clients à avoir une carte magnétique lors de l'ouverture de leurs comptes ?

Oui Non

14. Y a-t-ils des clients qui demande à avoir une carte magnétiques ?

Oui Non

15. Avez-vous des distributeurs automatiques de billets auprès de votre agence ou implanter ailleurs?

Devant l'agence

Ailleurs

16. Sont-ils opérationnelle en dehors des horaires d'ouverture de l'agence ?

Oui Non

17. Pensez-vous que la généralisation de ces appareils automatiques dans des lieux publics peut conduire à la réduction des opérations de retraits exercées à l'intérieur de l'agence ?

Oui Non

18. Selon vous, les clients préfèrent effectuer leurs opérations en :

Liquide

Par cheque

Carte magnétique

Liste des tableaux

Tableau n°01: la composante du secteur bancaire.....	45
Tableau n° 02: Evolution du réseau bancaire et postale en Algérie.....	48
Tableau n° 03: Evolution du nombre d'agence par personne en âge de travailler.....	50
Tableau n°04: Répartition du réseau d'agences de quelques banques sur le territoire national en 2008.....	52
Tableau n°05: Effectifs global des établissements financiers bancaires et non bancaires.....	54
Tableau n°06: taux de bancarisation sous l'angle des cartes en circulation.....	58
Tableau n° 07: taux de bancarisation sous l'angle de la densité du réseau DAB/GAB.....	59
Tableau n° 08: densité du réseau TPE par rapport à la population.....	60
Tableau n°09: l'activité des banques : collecte des ressources (milliards de dinars)..	63
Tableau n° 10: distribution des crédits (milliards de dinars).....	65
Tableau n° 11: Crédits à l'économie/ PIB en terme courants (milliards de dinars)..	67
Tableau n°12: évolution du nombre de la population de Bejaia 2002-2012.....	81
Tableau n°13: Répartition de la population par communes bancarisé, 2012.....	82
Tableau n°14: évolution de la population active de 2002-2012.....	83
Tableau n°15: classement des répartitions des entités économiques selon la wilaya et le secteur d'activité.....	84
Tableau n°16: Part des 12 premières wilayas dans la répartition des PME.....	86
Tableau n°17: concentration des PME selon le nombre de population, année 2012 ..	87
Tableau n°18 : Extension du réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa.....	90
Tableau n°19: Evolution du nombre d'agence bancaire par dénomination dans la wilaya de Bejaia.....	92
Tableau n°20: densité bancaire de la wilaya de Bejaia.....	92
Tableau n°21: densité bancaire de la wilaya de Bejaia par rapport à la population active.....	93
Tableau n°22: Evolution des moyens humains par statuts.....	95

Tableau n°23: évolution du nombre de clients par rapport à l'effectif des agences CNEP de la wilaya de Bejaia.....	95
Tableau n°24: Evolution de la nature des clients de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia.....	96
Tableau n°25: Évolution de la nature des comptes ouverts au sein de la CNEP banque.....	97
Tableau n°26: Evolution des types de crédits auprès de la CNEP-Banque.....	97
Tableau n°27: Evolution du nombre de cartes magnétiques par rapport au nombre de clients de la CNEP-Banque de Bejaia.....	98
Tableau n°28: Evolution du nombre de Distributeurs Automatiques de Billets par rapport au nombre de clients de la CNEP-Banque de Bejaia.....	99
Tableau n°29: méthode de réception de la clientèle.....	104
Tableau n°30: le motif de visite des clients.....	105
Tableau n°31: la moyenne de clients réceptionnés par jour.....	106
Tableau n°32: Présence d'un service désigné aux préoccupations et réclamations de la clientèle.....	107
Tableau n°33: existence d'une stratégie pour l'amélioration des services offerts...	108
Tableau n°34: les exigences de la clientèle sont-ils proportionnel aux produits offerts.....	108
Tableau n°35: La disponibilité des produits demandé par les clients.....	109
Tableau n°36: centralisation ou non du système d'information de la banque.....	110
Tableau n°37: obligation ou non du client à avoir une carte magnétique.....	110
Tableau n°38: les clients demandent-ils d'avoir des cartes magnétiques.....	111
Tableau n°39: la disposition de la banque de distributeurs automatique.....	111
Tableau n°40: La mise en marche ou non des distributeurs.....	112
Tableau n°41: l'installation des DAB dans des lieux public afin de diminuer les opérations de retrait exercées à l'intérieur de l'agence.....	112
Tableau n°42: le meilleur moyen dont les clients préfèrent effectuer leurs opérations.....	113
Tableau n°43: le niveau de l'objectif atteint par les banques.	114
Tableau n°44: La fonction de marketing au sein de l'agence.....	115

Tableau n°45: principaux objectifs de la banque.....	116
Tableau n°46: les obstacles rencontrés par les banques.....	117
Tableau n°47: l'Age de la clientèle de la CNEP-Banque.	118
Tableau n°48: niveau d'instruction de la clientèle.....	119
Tableau n°49: mesure la distance de l'agence la plus proche.....	120
Tableau n°50: la raison qui a motivé le client d'ouvrir un compte.....	121
Tableau n°51: Une éventuelle difficulté trouvée lors de l'ouverture du compte.....	122
Tableau n°52: la raison du choix de la banque.....	122
Tableau n°53: La vision des intérêts par le client.....	123
Tableau n°54: le comportement des clients quand ils disposent d'une somme importante en liquide.....	123
Tableau n°55: La présence des cartes magnétiques chez les clients.....	124
Tableau n°56: L'utilisation ou non des cartes magnétiques pour les retraits d'argent.....	124
Tableau n°57: l'accomplissement des transactions commerciales en carte bancaire vue par le client.....	125

Liste des figures

Figure n° 01 : évolution du nombre d'habitants par agence bancaire.....	49
Figure n°02 : Evolution du nombre de personne active par rapport à une agence bancaire.....	50
Figure n°03 : Evolution du ratio M2/PIB en % sur la période 2000-2008.....	62
Figure n°04 : Evolution du ratio M3/PIB en %, 2000 – 2010.....	62
Figure n°05 : part des banques privées et publiques dans la collecte des ressources.	64
Figure n°06 : part du secteur privé et publique dans la distribution des crédits à l'économie.....	66
Figure n°07 : Crédits à l'économie en % du PIB et du PIB hors hydrocarbure.....	66
Figure n°08 : l'évolution de la bancarisation au Maroc.....	70
Figure n°09 : Comparaison des PIB en 2011.....	74
Figure n°10 : Financement du secteur privé.....	75
Figure n° 11 : l'accessibilité aux services bancaires en Algérie et aux pays voisins.....	76
Figure n°12 : taux de monétisation des pays voisins et la Norvège.....	77
Figure n°13 : le taux de bancarisation en pourcentage des ménages ayant un compte en banque.....	78
Figure n°14: Répartition du réseau bancaire de la Wilaya de Bejaia par banque (En %).....	88
Figure n°15 : Répartition de la méthode de réception de la clientèle.....	105
Figure n°16 : Répartition des motifs de visite des clients.....	106
Figure n°17 : Répartition du nombre de clients réceptionnés par jour.....	107
Figure n°18 : Répartition des moyens dont les clients préfèrent effectués leurs opérations.....	113
Figure n°19 : Répartition du niveau de l'objectif atteint par les banques.....	114
Figure n°20 : Répartition des moyens utilisés pour la publicité.....	115
Figure n°21: Répartition des principaux objectifs de la banque.....	116

Figure n°22 : Répartition des obstacles rencontrés par les agences bancaires.....	117
Figure n°23 :L'âge de la clientèle.....	118
Figure n°24 :Niveau d'instruction de la clientèle.....	119
Figure n°25 :La distance de l'agence la plus proche	120
Figure n°26 :la motivation de la clientèle à ouvrir un compte.....	121
Figure n°27 :la raison du choix de la banque.....	122

Référence du schéma

Schéma n° 01 : émission du chèque.....	17
---	----

Table des matières

Introduction générale	01
-----------------------------	----

Chapitre 1 : Cadre théorique sur la banque et la bancarisation

Introduction.....	05
-------------------	----

I : Notion générale sur la banque	05
---	----

1. Définition.....	06
--------------------	----

1.1. Aspect étymologique.....	06
-------------------------------	----

1.2. Aspect juridique.....	06
----------------------------	----

1.3. Aspect économique.....	06
-----------------------------	----

2. Typologie des banques.....	07
-------------------------------	----

2.1. Banque centrale (banque d'Algérie).....	07
--	----

2.2. Banque universelle.....	07
------------------------------	----

2.3. Banques primaires (banques commerciales).....	07
--	----

2.4. Les Banques islamiques.....	08
----------------------------------	----

3. Les différentes fonctions des banques.....	08
---	----

3.1. La fonction d'intermédiation bancaire	09
--	----

3.1.1. La collecte de fonds (les ressources des banques)	09
--	----

3.1.2. Les emplois de la banque (les financements).....	10
---	----

3.2. La fonction de liquidité.....	11
------------------------------------	----

3.3. La fonction d'offre de service.....	12
--	----

3.3.1. Les services sur les moyens de paiements.....	12
--	----

3.3.2. Les services sur comptes de dépôt.....	13
---	----

3.3.3. Lechange et les relations avec l'étranger.....	13
---	----

3.3.4. La gestion personnalisée de portefeuille titres.....	13
---	----

3.3.5. La location de coffres.....	13
------------------------------------	----

3.3.6. Services d'offre de conseil.....	13
---	----

II :Système de paiement.....	14
------------------------------	----

1. Evolution des moyens de paiement.....	14
1.1. La monnaie marchandise.....	14
1.2. La monnaie métallique.....	14
1.3. La monnaie papier.....	14
1.4. La monnaie fiduciaire.....	15
1.5. La monnaie scripturale.....	16
1.6. La monnaie électronique.....	16
2. Les moyens de paiements classiques ou scripturaux.....	16
2.1. Le chèque.....	16
2.2. Le virement.....	17
2.3. L'avis de prélèvement.....	18
2.4. Les titres interbancaires de paiement.....	19
3. Les moyens de paiement moderne.....	19
3.1. La monétique.....	19
3.1.1. Présentation de la SATIM (Société d'Automatisation Interbancaire et de Monétique).....	21
3.1.2. Présentation de la RMI (Réseau Monétique Interbancaire).....	22
3.2. La carte bancaire, principal produit de la monétique.....	23
3.2.1. La carte de retrait.....	24
3.2.2. La carte de paiement.....	25
III:le cadre conceptuel et mesure de la bancarisation.....	27
1. Définition de la bancarisation.....	27
2. Les indicateurs du niveau de bancarisation.....	28
2.1. Le taux de bancarisation ou taux de pénétration des services bancaires...29	
2.2. La densité du réseau bancaire (DB).....	30
2.3. Le ratio : Crédit à l'économie / Produit intérieur brut.....	31
2.4. Densité du réseau DAB/GAB par rapport à la population.....	32
2.5. Densité des TPE par rapport à la population.....	32
2.6. Effectifs des banques par rapport à la population active.....	32

3. La hiérarchisation de la bancarisation.....	32
3.1. Sur bancarisation, multi bancarisation, exclusion bancaire.....	33
3.1.1. La multi bancarisation.....	33
3.1.2. La sur bancarisation.....	33
3.1.3. L'exclusion bancaire.....	33
3.2. Sous bancarisation et promotion de la bancarisation de masse et celle des moyens scripturaux de paiement.....	34
3.2.1. La sous bancarisation ou faible bancarisation.....	34
3.2.2. La marge de bancarisation.....	35
3.2.3. La promotion de la bancarisation de masse.....	35
Conclusion.....	36

Chapitre 2 : Evaluation du niveau de la bancarisation en Algérie

Introduction.....	37
I : Présentation du système bancaire Algérien.....	38
1. historique du système bancaire Algérien.....	38
2. Présentation du paysage bancaire de l'Algérie.....	44
II:Etat des lieux du niveau de bancarisation en Algérie.....	47
2.1. Mesure de la densité du réseau bancaire.....	47
2.2. Niveau de bancarisation sous l'angle des effectifs des banques.....	53
2.3. Les comptes et l'utilisation des moyens scripturaux.....	55
2.4. La bancarisation sous l'angle financement bancaire de l'économie / PIB..	60
III:Comparaison du taux de bancarisation entre Algérie, Tunisie, Maroc, Norvège.....	68
1. Appréciation statistique de la bancarisation au Maroc.....	68
1.1. L'environnement global du pays.....	68
1.2. Le paysage bancaire du Maroc.....	69

2. Appréciation statistique de la bancarisation à la Tunisie.....	70
2.1. L'environnement global de la Tunisie.....	70
2.2. Le paysage bancaire de la Tunisie.....	71
3. Appréciation statistique de la bancarisation au Norvège.....	72
3.1. Présentation global du pays.....	72
4. Comparaison entre ces derniers en termes de bancarisation.....	73
4.1. Contexte macro-économique.....	74
4.2. Comparaison en termes de bancarisation.....	75
Conclusion.....	78

Chapitre 3 : la part de participation de la CNEP-banque dans la bancarisation de la wilaya de Bejaia.

Introduction.....	79
I: Présentation du tissu socio-économique et bancaire de la wilaya de Bejaia.....	80
1. Présentation socioéconomique.....	80
1.1. Les facteurs extra-économiques.....	81
1.1.1. Evolution de la population de la wilaya de Bejaia.....	81
1.1.2. l'emploi dans la wilaya de Bejaia.....	83
1.2. Les facteurs économiques.....	83
1.3. place et importance de la wilaya de Bejaia dans l'économie nationale...84	
2. Présentation de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia.....	87
2.1. Répartition du réseau bancaire.....	87
2.2. Le niveau de bancarisation sous l'angle de la densité bancaire.....	90
II : Appréciation statistique de la bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Bejaia.....	94
1. Historique sur la CNEP-Banque.....	94
1.1. Evolution des moyens humains de la CNEP-Banque de Bejaia.....	94
1.2. Evolution du nombre de clients des agences CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia.....	95

2.2.1.	Evolution de la nature des comptes ouverts au sein de la CNEP-Banque de Bejaia.....	96
2.2.2.	Evolution des types de crédits accordés aux clients de la CNEP-Banque de Bejaia.....	97
2.2.3.	La monétique auprès de la CNEP-Banque de Bejaia.....	98

III: Enquête auprès des agences bancaires de la CNEP-Banque de Bejaia.....100

1	Présentation de l'enquête.....	100
1.1.	Les objectifs de l'enquête.....	101
1.2.	Les caractéristiques générales de l'enquête.....	102
1.3.	Base de sondage (échantillon).....	102
2.	Répartition géographique de l'échantillon.....	102
2.1.	Distribution des questionnaires.....	102
2.2.	Contrôle des questionnaires.....	103
3.	Le dépouillement.....	103
4.	Difficultés rencontrées.....	103
5.	Présentation et analyse des résultats de l'enquête.....	104
5.1.	Analyse des résultats du questionnaire adressé aux banques.....	104
5.1.1.	Les informations sur la clientèle.....	104
5.1.2.	Les Produits et services offert par les agences de la CNEP-Banque.....	107
5.1.3.	Le système de paiement.....	109
5.1.4.	Collecte de ressource.....	114
5.1.5.	Le marketing bancaire.....	114
5.2.	Analyse des résultats du questionnaire adressé aux clients de la CNEP-Banque de Bejaïa.....	118
5.2.1.	La nature des clients de la CNEP-Banque de la wilaya de Bejaia.....	118

5.2.2.Le comportement de la clientèle.....	120
5.2.3. Présence de la nouvelle technologie au sein des clients.....	124
Conclusion.....	125
Conclusion générale.....	127
Bibliographies.....	129
Annexes.....	132
Liste des tableaux.....	139
Liste des figures.....	142

Résumé :

La bancarisation désigne le nombre de personnes titulaires d'un compte en banque, d'une autre manière c'est le pouvoir des institutions bancaires à canaliser la majorité des transactions monétaires des différents agents économiques à mobiliser leurs épargne et à réduire par là au maximum la fuite des capitaux en dehors du circuit bancaire. Il est en général fonction du niveau de développement économique, plus un pays est développé, plus son niveau de bancarisation est élevé et inversement.

L'Algérie a réalisé des réformes en matière de la réglementation bancaire depuis deux décennies, afin d'ouvrir le champ d'investissement aux capitaux privés nationaux et étrangers dans le secteur bancaire et de veiller plus sur la stabilité de l'activité bancaire.

De ce fait, le taux de bancarisation a connu des améliorations ces dernières années en Algérie et particulièrement dans la wilaya de Béjaïa où la CNEP-Banque enregistre un taux de bancarisation estimé à 13,5% de la population totale de Béjaïa.

L'amélioration du niveau de bancarisation ne peut se concevoir aujourd'hui sans le développement des services bancaires et la promotion de l'épargne des agents à capacité de financements de la wilaya de Béjaïa.

Mots clés : Bancarisation, services bancaires, CNEP-Banque, Algérie, Béjaïa.

Introduction Générale

Chapitre 1 :

**Cadre théorique sur
la banque et la
bancarisation**

Chapitre II :

**Evaluation du niveau
de la bancarisation en
Algérie**

Chapitre

***///* Le niveau de
banclarisation de la
CNEP-banque dans
la wilaya de Bejaia**

***Conclusion
Générale***

ANNEXES

Liste des tableaux

Liste des Figures