

# UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA



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

## MEMOIRE

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

Option : Economie monétaire et bancaire.

### L'INTITULE DU MEMOIRE

L'impact de l'introduction des TIC sur les innovations financières de la banque.

**Préparé par :**

- SAIDI Hakima
- TEKILI Radia

**Dirigé par :** M<sup>R</sup>.GHANEM Lyes

**Jury :**

Examineur 1 : Mr. YESSAD

Examineur 2 : Mr. BOUGHIDENE

Rapporteur : Mr. GHANEM

**Année universitaire : 2019-2020**

## *Dédicaces*

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

*Nous exprimons nos plus vifs et profonds remerciements d'abord M<sup>r</sup> GHANEM LYES pour avoir accepté de diriger notre travail, pour nous avoir guidé et prodigué de précieux conseils qui nous ont permis de mener à bien notre mémoire.*

*Nos remerciements sont ensuite adressés aux membres du jury qui ont bien voulu lire et évaluer notre travail.*

*Nos remerciements s'adressent également à l'ensemble des enseignants de la Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des sciences de Gestion, plus particulièrement ceux du Département des Sciences Economiques, et à tous ceux qui ont contribué à notre formation.*

*Enfin, nous remercions toute personne ayant pris part de près ou de loin à l'élaboration et à la réalisation de ce modeste travail.*

## ***Remerciement***

*Je remercie dieu de m'avoir donné santé, courage et patience tout au long de mes études.*

*Je souhaite dédier ce modeste mémoire :*

*A l'être le plus doux et plus tendre, à toi chère Mère qui grâce à tes précieuses prières j'ai toujours été  
poussée vers le mieux.*

*A mon très cher Père, pour son soutien, son affectation et grâce à ses conseils j'ai toujours pu avancer  
dans cette vie.*

*A mes chères sœurs : Damia, Mélissa, Lyna.*

*A mon cher binôme : Hakima.*

*A mes chères amis.*

*A tous ceux qui, de loin ou près, ont contribué à la réalisation de ce travail.*

***Radia.***

## **Remerciement**

*Je remercie dieu de m'avoir donné santé, courage et patience tout au long de mes études.*

*Je souhaite dédier ce modeste mémoire :*

*A l'être le plus doux et plus tendre, à toi chère Mère qui grâce à tes précieuses prières j'ai toujours été poussée vers le mieux.*

*A mon très cher Père, pour son soutien, son affection et grâce à ses conseils j'ai toujours pu avancer dans cette vie.*

*A mes chers frères et sœurs : Hachemi, Riad, Amine, Sabrina, Hanane, Nadjate.*

*A mon cher binôme : Radia.*

*A mes chers amis : Ouarda, Selma, Ghilas, Djigou.*

*A tous ceux qui, de loin ou près, ont contribué à la réalisation de ce travail.*

***Hakima.***



**SOMMAIRE**

**Introduction générale.....P2**

**CHAPITRE 01 : Les banques au centre des nouvelles technologies de l'information et de la communication.....P2**

**Introduction.....P4**

**Section 01 : Généralité sur la banque.....P4**

- 1- Définition du système bancaire.....P4
- 2- Origine du mot banque.....P5
- 3- Définition de la banque.....P5
- 4- Rôle de la banque.....P5
- 5- Les facteurs d'environnement commercial d'une banque.....P6

**Section 02 : Emergence des TIC.....P7**

- 1- Définitions des TIC.....P7
- 2- Historique des TIC.....P8
- 3- Types et caractéristiques des TIC.....P8
- 4- L'intérêt des TIC au sein des banques.....P9
- 5- Les outils de l'utilisation des TIC.....P9
- 6- Avantages des TIC.....P12

**Section 03 : fondements théoriques de l'e-banking.....P12**

- 1- Définition d'e-banking.....P12
- 2- Les différentes formes d'e-banking.....P13
- 3- Avantages et inconvénients de l'e-banking .....P14

**Conclusion.....P16**

**CHAPITRE 02 : Le système bancaire Algérien a l'ère du digital.....P16**

**Introduction.....P16**

**Section 01 : Evolution du système bancaire algérien.....P17**

# Sommaire

---

1- Présentation de la banque d'Algérie .....	P17
<b>Section 02 : Les Technologie de l'information et de la communication en Algérie .....</b>	<b>P22</b>
1- Etat des TIC en Algérie.....	P23
2- Aperçu sur l'historique de l'internet en Algérie.....	P24
3- L'internet mobile en Algérie .....	P27
4- Généralisation des usages et réduction de la fracture numérique.....	P28
<b>Section 03 : Modernisation du système de paiement en Algérie .....</b>	<b>P29</b>
1- Présentation de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique (SATIM).....	P29
2- Le Système Algérien de Règlement Brute en Temps Réel (ARTS).....	P33
3- Le système Algérien de télé compensation (ATCI).....	P34
4- La monétique.....	P34
5- Les canaux d'acceptation de la carte bancaire .....	P36
6- Avantages liés aux fonctionnalités de la solution monétique.....	P39
7- La naissance d'E-Banking en Algérie.....	P39
8- Avantages et inconvénients de la monétique.....	P41
<b>Conclusion .....</b>	<b>P42</b>
<b>CHAPITRE 03 : Etude et analyse des résultats de l'enquête.....</b>	<b>P43</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>P43</b>
<b>Section 01 : Présentation du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia .....</b>	<b>P43</b>
1- Description de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia.....	P43
<b>Section 02 : Méthodologie de l'enquête.....</b>	<b>P48</b>
1- Le choix de l'échantillon.....	P49
2- Questionnaire.....	P51
3- Les conditions de réalisation de l'enquête.....	P52
<b>Section 03 : Analyse et interprétation des résultats de l'enquête.....</b>	<b>P52</b>
1- Partie (1) : La technologie bancaire.....	P52

## **Sommaire**

---

- 2- Partie (2) : Le niveau d'équipement et le degré d'utilisation des TIC.....P69
- 3- Partie (3) : Questions relatives aux moyens de paiement (monétique et automatisation).....P82
- 4- Partie (4) : Coût de gestion et sécurisation informatique.....P86

**Conclusion..... P93**

**Conclusion générale..... P95**

**Bibliographie.**

**Annexe.**

**Table des matières.**

# Liste des Tableaux et Figures.

## *Liste des Tableaux et Figures*

---

### **La liste des tableaux**

<b>Tableau N°01</b> : Les banques publiques nationales.....	P23
<b>Tableau N°02</b> : Les banques commerciales étrangères privées.....	P24
<b>Tableau N°03</b> : Les établissements financiers publics Algérien.....	P25
<b>Tableau N°04</b> : Les établissements financiers étrangers privés.....	P25
<b>Tableau N°05</b> : Répartition du réseau bancaire public au niveau de Bejaïa par agence.....	P50
<b>Tableau N°06</b> : Répartition du réseau bancaire privé au niveau de Bejaïa par agence.....	P51
<b>Tableau N°07</b> : Echantillon de notre enquête.....	P54
<b>Tableau N°08</b> : Réponses des banques enquêtées.....	P55
<b>Tableau N°09</b> : Nombre de questionnaire récupéré et non récupéré au niveau de banques.....	P55
<b>Tableau N°10</b> : Les réseaux bancaires que disposent les banques.....	P58
<b>Tableau N°11</b> : L'introduction des nouvelles technologies au sein des banques.....	P59
<b>Tableau N°12</b> : Les nouvelles technologies dans les banques.....	P60
<b>Tableau N°13</b> : Hébergement d'un site Web.....	P60
<b>Tableau N°14</b> : L'utilisation de l'internet au niveau des banques.....	P61
<b>Tableau N°15</b> : Les partenariats avec les opérateurs téléphonique ou AlgérieTélécom.....	P63
<b>Tableau N°16</b> : Technologies perçue dans les banques.....	P64
<b>Tableau N°17</b> : Les nouvelles technologies souhaitées par les banques.....	P64
<b>Tableau N°18</b> : Les améliorations apportées aux banques à partir de l'implantation des TIC.....	P65

## *Liste des Tableaux et Figures*

---

<b>Tableau N°19</b> : Impact des TICS en tant qu'outil de travail sur la productivité des banques.....	P66
<b>Tableau N°20</b> : Les indicateurs de l'impact des TIC sur la productivité.....	P67
<b>Tableau N°21</b> : Les motivations poussant les banques à introduire de nouvelles technologies.....	P68
<b>Tableau N22</b> : Les satisfactions retirées à partir de l'introduction des TIC.....	P72
<b>Tableau N°23</b> : L'utilisation des TIC permet de travailler en dehors des heures de travail.....	P75
<b>Tableau N°24</b> : Les décisions prises plus rapidement grâce aux TIC.....	P76
<b>Tableau N°25</b> : Les TIC modifient les méthodes de travail des banques.....	P77
<b>Tableau N°26</b> : Facilité de la communication entre les membres grâce aux TIC.....	P78
<b>Tableau N°27</b> : Les applications développées à partir des TIC.....	P79
<b>Tableau N°28</b> : Capacité des ressources financières en matière informatique.....	P81
<b>Tableau N°29</b> : L'expérience du personnel de la banque.....	P82
<b>Tableau N°30</b> : Stratégie de développement du système informatique.....	P83
<b>Tableau N°31</b> : Les décisions prises par les banques aux moyens des TIC.....	P84
<b>Tableau N°32</b> : Orientation de l'activité de la banque vers de nouveaux services.....	P85
<b>Tableau N°33</b> : Les TIC sont un enjeu stratégique pour la banque.....	P86
<b>Tableau N°34</b> : Amélioration de la circulation de l'information grâce aux TIC.....	P86
<b>Tableau N°35</b> : Le travail à distance grâce aux TIC.....	P87
<b>Tableau N°36</b> : La capacité d'innovation des banques grâce aux TIC.....	P88
<b>Tableau N°37</b> : La prise en compte des souhaits des clients grâce aux TIC.....	P88

## ***Liste des Tableaux et Figures***

---

<b>Tableau N°38</b> : Les types de cartes utilisées par les banques.....	P89
<b>Tableau N°39</b> : Les moyens de paiement les plus automatisés au sein des banques.....	P90
<b>Tableau N°40</b> : Le réseau SWIFT au niveau des banques.....	P91
<b>Tableau N°41</b> : Le développement des cartes bancaires.....	P91
<b>Tableau N°42</b> : Les systèmes d'informations de la banque.....	P92
<b>Tableau N°43</b> : Variation du taux de croissance annuelle des dépenses informatiques par rapport aux trois ou quatre dernières années.....	P94
<b>Tableau N°44</b> : Le programme de formation en interne de l'outil informatique.....	P95
<b>Tableau N°45</b> : La sécurité des réseaux bancaires.....	P96
<b>Tableau N°46</b> : Le contrôle de la performance du système informatique.....	P97
<b>Tableau N°47</b> : Période de déroulement du contrôle du système informatique.....	P98
<b>Tableau N°48</b> : Le processus d'informatisation des banques.....	P99
<b>Tableau N°49</b> : Le système d'alerte en cas d'effraction ou de menace à caractère numérique.....	P100

### **La liste des schémas**

<b>Schéma N°01</b> : Organigramme de la banque d'Algérie.....	P22
<b>Schéma N°02</b> : Transaction sur terminal de paiement électronique.....	P40

### **La liste des figures**

<b>Figure N°01</b> : L'évolution de l'étendu de la fibre optique.....	P28
<b>Figure N°02</b> : Largeur de bande internet internationale.....	P29
<b>Figure N°03</b> : L'évolution de l'internet mobile.....	P31

## *Liste des Tableaux et Figures*

---

**Figure N°04 :** Répartition des banques publiques en pourcentage dans de la wilaya de Bejaia.....P51

**Figure N°05 :** Répartition des banques privées en pourcentage dans la wilaya de Bejaia.....P52

**Figure N°06 :** Répartition des banques dans la wilaya de Bejaia.....P53

# Liste des abréviations

## *Liste des abréviations*

---

### **La liste des abréviations**

**TIC** : Technologie d'Information et de la Communication.

**PME** : Petites et Moyennes Entreprises.

**NTIC** : Nouvelle Technologie d'Information et de la Communication.

**TCP/IP** : Transmission Contrôle Protocol.

**GAB** : Guichet Automatique de Banque.

**DAB** : Distributeurs Automatiques de billets de Banque.

**TPE** : Terminal de Paiement Electronique.

**PC** : Personal Computer (Ordinateur personnel).

**PIN** : Personal Identification Number.

**BNA** : Banque National d'Algérie.

**CPA** : Crédit Populaire d'Algérie.

**BEA** : Banque Extérieure d'Algérie.

**BDL** : Banque de Développement Local.

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

**CNEP** : Caisse National d'Epargne et de Prévoyance.

**EPE** : Entreprise Publiques Economiques.

**ABC** : Algeria Coopération Bank.

**SFI(BIRD)** : Société Financière Internationale (Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement).

**SGA** : Société Général Algérienne.

**PLC** : Programmable Logic Controller (contrôleur logique programmable).

**HSBC**: Hong Kong ET Shanghai Banking Corporation.

## ***Liste des abréviations***

---

**BAD** : Banque Algérienne de Développement.

**SRH** : Société de Refinancement Hypothécaire.

**BNP** : Banque Nationale de Paris.

**AIB** : Allied Irish Banks.

**DAB** : Banque Algérienne de développement.

**CNMA** : Caisse National Mutuelle Agricole.

**SPA** : Société Par Action.

**ANPT** : Agence Nationale de Promotion et de Développement des Parcs Technologiques.

**CERIST** : Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique.

**UIT** : Union Internationale des Télécommunications.

**MPTTN** : Ministère de la Poste des Télécommunications, des Technologies et du Numérique.

**ADSL** : Asymetric Digital Subscriber Line (Technique de communication).

**CCP** : Centre de Chèque Postaux.

**AGB** : Algeria Golf Bank.

**SATIM** : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique.

**CIB** : Carte Interbancaire.

**GIE** : Groupement d'Internet Economique.

**BRI** : Banque de Règlement Interbancaire.

**ARTS** : Système Algérien de Règlement Brut en Temps Réel.

**ATCI** : Système de Télé-compensation.

**SIT** : Système Interbancaire de Télé-compensation.

**AEBS**: Algeria E-Banking Service.

**SMS** : Système de Message Succinct.

## *Liste des abréviations*

---

**RIB:** Relevé d'Identité Bancaire.

**SWIFT:** Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.

**EMV :** Eurocard Mastercard Visa.

**RTC :** Réseau Téléphonique Commute.

**EDI :** Echange des données informatisées.

**WWW:** World Wide Web.

# Introduction Générale

## **Introduction générale**

Le secteur bancaire joue un rôle fondamental dans le financement de l'économie. Ainsi, les banques sont incontournables, elles doivent évoluer au même rythme que l'économie qu'elles accompagnent. Dans ce cadre, les banques sont le partenaire crucial des entreprises et des ménages, elles doivent suivre l'évolution de leurs besoins afin de s'adapter au marché de la demande. Aussi, avec la mondialisation, la concurrence nationale et internationale de plus en plus vive, l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché des services financiers et les progrès technologiques, les banques se trouvent dans l'obligation de chercher des solutions pour développer leurs spécificités mais aussi se bâtir une identité propre et différenciatrice afin d'être ainsi au cœur de l'innovation technologique. Depuis une vingtaine d'années, nous assistons dans ce domaine à une remarquable évolution technologique dont a bénéficié le secteur bancaire qui a gardé en vue un double objectif: améliorer les prestations bancaires afin de répondre de façon minutieuse aux divers besoins de la clientèle et développer une relation personnalisée avec chacun de ses clients, Ainsi, l'évolution des nouvelles technologies a été un acteur majeur, donnant la possibilité aux banques de se positionner différemment l'une vis-à-vis de l'autre. Dans ce cadre, l'activité dans le secteur bancaire a connu une mutation importante en matière de canaux de commercialisation des produits et des services. De nouveaux canaux de contact ont été développés afin de renforcer les relations banque - clients et le principe de fidélisation de la clientèle. Ainsi, la stratégie globale des établissements financiers a été, principalement et précisément, orientée vers le client.

L'évolution des technologies a conduit à des avancées et a bouleversé le secteur de l'information et de communication. La communication dans sa conception classique qui passe par les media laisse entrevoir une perspective pour les nouveaux supports qui ne cessent d'évoluer grâce aux TIC, Ce changement de vision a été imposé par la saturation du marché bancaire obligeant les professionnels du secteur à innover, les nouveaux supports de communication répondent aux besoins de la clientèle utilisatrice de ces outils, les banques se sont trouvées dans l'obligation d'élargir leurs gammes de produits et investir progressivement dans les technologies de l'information et de communication (TIC).

Les technologies d'information et de communication sont de plus en plus considérées comme une nécessité au développement de l'activité bancaire. Elles sont de nature à influencer le mode de fonctionnement des banques et leurs restructurations. En effet, avec la dématérialisation de la monnaie, les technologies de l'information sont devenues l'outil de production, d'innovation, de communication et de commercialisation, ce qui leur confère une place privilégiée dans l'activité bancaire.

## ***Introduction Générale***

---

L'objet de notre travail est de démontrer le rôle des nouvelles technologies dans l'activité bancaire. Le choix de ce thème de recherche se justifie par le fait que c'est un sujet d'actualité vue l'importance des nouvelles technologies comme facteur principal et nécessaire pour l'évolution du secteur bancaire algérien.

L'Algérie s'est engagée depuis 1990, dans la voie des réformes axées, principalement de l'environnement pour assurer l'émergence d'un secteur financier concurrentiel et l'intégrer au niveau international. Concomitamment à l'effort d'assainissement et de restructuration du secteur bancaire, les autorités ont engagé en 2006 un vaste programme de modernisation du secteur moyennant l'instauration d'une infrastructure interbancaire, offrant aux banques un environnement approprié et leur permettant de rendre une meilleure qualité des services bancaires. C'est dans ce contexte que des projets de modernisation et de développement des systèmes et moyens de paiement ont été lancés en Algérie afin d'améliorer les prestations de service des banques pour qu'elles puissent se rapprocher des clients pour offrir les produits les plus adaptés à leurs demandes.

L'objectif de la banque algérienne est de même que toutes les autres banques du monde, qui s'agit de la recherche d'un avantage concurrentiel et de différenciation des concurrents pour rester compétitive et de pouvoir garder sa place dans le marché. Pour cela l'innovation technologique figure en bonne place dans ses nouvelles pratiques.

De ce fait, notre recherche a pour but d'étudier la problématique suivante :

- Quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les innovations bancaires » ?

De nombreuses questions découlent de notre problématique principale que nous avons posée ainsi :

- En quoi consiste l'activité des banques ?
- Quel est le degré d'intégration des TIC par les banques ?
- L'adoption des TIC par les banques est-elle une nécessité impérieuse et donc une décision stratégique à prendre ?

### **La méthodologie de recherche :**

Dans le but de répondre à notre problématique de recherche, nous avons adopté une méthodologie à double démarche :

## ***Introduction Générale***

---

- Une démarche théorique fondée sur une recherche bibliographique (ouvrages, revues, articles, mémoire et thèse) qui nous permettra de cerner les concepts théoriques liés d'un côté à l'entreprise bancaire et ses activités et de l'autre côté, aux technologies d'information et de communication.
- Une démarche empirique, dans laquelle nous allons établir un questionnaire adressé au personnel bancaire.

L'objectif de notre étude, est de faire ressortir les dimensions qui nous permettent d'analyser et d'évaluer l'impact des TIC sur les innovations financières de la banque.

### **Présentation du plan de rédaction**

Le plan travail de ce mémoire s'articule autour de trois chapitres. Les deux premiers sont d'ordre théorique, tandis que le troisième constitue une étude empirique.

Pour notre travail, et dans les trois chapitres (théorique et empirique), nous avons utilisé la méthode descriptive et analytique qui nous a permis de collecter et interpréter les informations requises.

Ainsi, le premier chapitre est destiné à des concepts de base sur la banque et à l'émergence des TIC dans lequel nous étudierons l'intégration des TIC dans le secteur bancaire, pour s'intéresser ensuite, à la description du concept de l'E-banking ;

Ensuite, le second chapitre nous l'avons consacré au cas des banques algériennes, dans lequel nous allons présenter la banque d'Algérie et exposer les différents programmes de modernisation du système bancaire y compris les moyens de paiement ;

Enfin, le troisième chapitre constitue une étude de terrain à partir d'un questionnaire, où nous avons centré notre travail sur un échantillon de banques privées et publiques, nationales et étrangères de la wilaya de Bejaïa.

Chapitre I : Les banques au centre  
des technologies  
de l'information  
et de la communication

# ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

## **Introduction**

Nouvelles technologies de l'information et de communication représentent l'ensemble des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle surtout leur application dans le champ économique.

Notre société est de plus en plus « connectée », la numérisation permise par l'informatique affecte notre vie quotidienne. Smartphones, ordinateurs et tablettes sont désormais le lot commun de la population. Cette pluralité d'outils numériques a engagé une transition du secteur bancaire.

Ce développement de la technologie a poussé les banques à investir progressivement dans les nouvelles technologies d'informations et de communication. Ces dernières sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire.

Ce chapitre sera structuré en trois sections. Dans la première section nous avons opté pour l'exposition des notions de base sur la banque, ensuite dans la deuxième, nous aborderons l'émergence des TIC ainsi que les points forts et sensibles de ces nouvelles technologies. Enfin, dans la troisième section nous expliquerons le concept de l'e-banking et son évolution dans notre société.

## **Section 01 : Généralités sur la banque**

### **1. Définition du système bancaire :**

L'ensemble de banques (secondaires, commerciales) d'une même zone monétaire forme le système bancaire, piloté par une banque particulière appelé banque centrale qui contrôle l'ensemble des banques, assure l'émission des billets et définit la politique monétaire.

### **2. Origine du mot banque**

Le mot banque apparaît dans la langue française au 15<sup>ème</sup> siècle, les banquiers lombards du nord de l'Italie accomplissaient leur travail dans des lieux ouverts et s'installaient sur des bancs, d'où dérive probablement le nom<sup>1</sup>.

### **3. Définition de la banque**

#### **3.1. Définition économique d'une banque**

---

<sup>1</sup> P.MONNET. (2007), Technique bancaire – historique, P

## ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

Selon JOSSETTE, PYRARD max « la banque est une Institution financière habilitée à recevoir des dépôts à vue du public et à effectuer toutes opérations de banque. Elle agit en tant qu'intermédiaire entre les offreurs et les demandeurs de capitaux. Elle reçoit des dépôts, et accorde des crédits, règle les ordres de paiement des titres, soit par chèque, soit par transfert électronique. Elle propose de nombreux autres services : conseils, services d'assurance, services de gestion et de portefeuille. »<sup>2</sup>

### **4. Rôle de la banque**

Les banques non seulement exercent le « commerce de l'argent » mais sont également les organismes qui produisent de la monnaie. Selon l'adage « les crédits font les dépôts », tout crédit accordé par une banque augmente la masse monétaire en créant un dépôt bancaire.

Les banques jouent un rôle économique très important dans les sociétés capitalistes, elles contribuent (de même que les marchés financiers) à orienter l'argent des agents à capacité de financement vers ceux qui ont besoin de financement et présentent des garanties suffisantes. Elles jouent un grand rôle dans la sélection des projets en fonction de leurs perspectives économiques. Élément clé de l'économie, chaque banque est soumise à une supervision assez stricte par une autorité de tutelle, afin de vérifier la solidité de l'établissement financier par rapport aux risques auxquels ses opérations l'exposent ; risque de crédit, risque de marché, risque pays, et risque opérationnel.

### **Les différents types de banques selon leur rôle**

- **Les banques de dépôt (commercial Banks) :** travaillent essentiellement avec leurs clients ; particuliers, professionnels, et entreprises, reçoivent des dépôts, accordent des prêts et sont traditionnellement séparées entre :
- **Banque de détail (Retail Banks) :** destinée aux particuliers, aux professionnels et aux PME (petites et moyennes entreprises).
- **banque d'affaires (Wholesale Banks) :** destinée aux moyennes et grandes entreprises mais il s'agit la souvent de deux départements de la même banque :

---

<sup>2</sup> GOSSETTE PY RARD max, «dictionnaire de finance», 2<sup>ème</sup> édition, novembre 2001, P 25.

# ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

- **Les banques d'investissement (*Investment Banks*)** : travaillent essentiellement sur le marché financier.
- **Une banque commerciale** : elle reçoit les dépôts et accorde des crédits.
- **Une banque d'investissement** : elle réalise des opérations sur titres et valeurs mobilières (sur le marché financier). Les banques de détail généralement sont soit mutualistes soit commerciales.
- **Une banque mutualiste** : Les banques mutualistes sont, à côté des banques commerciales ou publiques, des banques qui appartiennent à leurs clients, il n'y a aucun actionnaire. Les banques mutualistes sont détenues par leurs clients qui peuvent être des personnes physiques ou morales.

## **5. Les facteurs d'environnement commercial d'une banque**

Une banque s'intègre dans un environnement donné, l'influence et se fait influencer. Cette réciprocité marquée par un dynamisme social, définit l'environnement comme l'ensemble des facteurs incontournables pour l'entreprise, « Il rassemble tous les acteurs et forces externes à l'entreprise et susceptibles d'affecter la façon dont elle développe et maintien des échanges satisfaisants avec le marché -cible ».

Le comportement d'une banque vis-à-vis de ses clients dans un marché peut être expliqué par trois facteurs fondamentaux :

### **5.1. La technologie**

Les clients que ce soit dans leur vie professionnelle ou privée sont retrouvés profondément bouleversés par la nouvelle technologie. Ce bouleversement technologique a dû être, le véritable facteur d'environnement. La banque a connu ainsi de véritables mutations ; à titre d'exemple, la technologie a donné naissance à de nouveaux produits :

- Les cartes bancaires
- Les distributeurs automatiques de billets.
- La banque a domicile.
- Les terminaux points de vente.
- Le développement dans le domaine de télécommunication(les services à distance)
- L'informatique.

### **5.2. La concurrence**

La concurrence sur le marché bancaire n'est pas réellement vive, du moment que les banques présentent pratiquement toutes les mêmes caractéristiques. Cependant il est indispensable pour elles

## ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

de se différencier par rapport à leurs concurrents ; à venir, l'évolution ne jouera plus en faveur des banques algériennes car l'installation massive des banques étrangères a déjà commencé à tracer des relations économiques, commerciales et financières. Leurs niveaux de développement présentent le risque pour les banques algériennes en générale. Sous la pression de ce marché et compte tenu de l'environnement économique assez difficile.

### **5.3. La réglementation**

La réglementation bancaire représente l'ensemble des réglementations applicables aux établissements de crédit (banque, sociétés financière etc.) avec les lois et règlements.<sup>3</sup>

## **Section 02 : Emergence des TIC**

### **1. Définitions des TIC**

-**HERBERT SIMON** (prix Nobel des sciences économiques 1998) " les technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant : "l'ensemble des technologies d'information et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologie. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leur traitement. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication."<sup>4</sup>

-**CHARPENTIER** propose la définition suivante : «Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations, elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information.»<sup>5</sup> Cependant, **Canard et Blatiers**, considère que les TIC ne sont pas nouvelles. «Les technologies de l'information et de la communication elles-mêmes n'ont rien de nouveau, leur socle technique est constitué d'éléments qui existent depuis longtemps, à savoir le téléphone, l'ordinateur, le satellite, la fibre optique, la numérisation, les techniques audiovisuelles.»<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> IGUEDAD.S, «Etat des lieux de l'enjeu des tics dans le secteur bancaire», Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2013, P 7 et 8.

<sup>4</sup> Jdpro .Net/Le journal des professionnels, la révolution des N.T.I.C

<sup>5</sup>Charpentier, P, (1997), «Organisation et gestion de l'entreprise», édition Nathan, P133.

<sup>6</sup> Canard, F et Barlatier, (2004), «L'apport des TIC et de la qualité à la dynamique des connaissances», in Nouvelle Economie, Organisations et Modes de Coordination.

# ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

## **2. Historique des TIC**

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

**2.1. L'ordinateur**, l'invention de l'ordinateur constitue un élément important dans l'évolution des TIC. En effet l'ordinateur a permis l'automatisation des calculs qui s'est faite par le biais de la carte et du ruban perforés.

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

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

## **3. Types et caractéristiques**

Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaire pour manipuler l'information et particulièrement les ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver.

On peut regrouper les TIC par secteurs suivants :

- L'équipement informatique, serveurs, matériel informatique.
- La microélectronique et les composants.
- Les télécommunications et les réseaux informatiques.
- Le multimédia.
- Les services informatiques et les logiciels.
- Le commerce électronique (E-commerce) qui désigne l'échange de biens et services entre deux entités sur internet.
- Les médias électroniques.

Le secteur des TIC est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications.

## **4. L'intérêt des TIC au sein des banques**

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont pour but d'apporter des améliorations pour le système bancaire ainsi qu'au consommateur. Parmi ces avantages la dématérialisation des moyens de paiement

L'apparition des nouvelles technologies d'information et de la communication leur permet un gain important du temps et des coûts dans les transactions, c'est un moyen stratégique et un outil indispensable au bon fonctionnement des banques.

La technologie contribue, certainement à l'amélioration de la qualité du service rendu à la clientèle, de mieux suivre l'activité bancaire, de permettre aux décideurs de prendre les décisions les plus efficaces au temps opportun et de mieux gérer les risques. Elle permet aussi, aux techniciens d'améliorer leurs connaissances et d'agir rapidement et efficacement à temps réel sur les différentes opérations bancaires pour atteindre les performances suivantes :

- ✓ **Gains de productivité** : Ces gains sont générés par l'automatisation des procédures de transmission de données et la connaissance rapide des opérations bancaires.
- ✓ **Gains financiers** : Sont générés par la réduction des frais et commissions dues sur les opérations bancaires et la diminution des délais d'acheminement des opérations, l'optimisation de la trésorerie de client.
- ✓ **Sécurité et fiabilité** : Liée à la simplification des échanges du client avec sa banque, la diminution du risque de vol et de perte, ou de fraude. La réduction des risques d'erreurs de saisies et de ressaisies, et la lutte contre la cybercriminalité.

## **5. Les outils de l'utilisation des TIC**

### **5.1. Les outils de communication**

#### **5.1.1. La banque par fil**

**A- La téléphonie mobile** : Le téléphone mobile ou cellulaire est un appareil de télécommunication qui permet de communiquer par téléphone, sans être relié par câble tout en étant mobile ;

**B- Le télécopieur ou téléfax** : C'est un appareil électronique qui a pour rôle de couvrir les images et les textes en impulsion électrique afin de les transmettre à un destinataire ;

# *Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication*

---

## **5.1.2 La banque par écran**

**A- Le réseau informatique :** il s'agit d'un ensemble de moyens matériels et logiciels mis en œuvre pour assurer l'échange des communications entre les ordinateurs. Le réseau informatique est constitué de 03 outils à savoir l'internet, l'intranet, l'extranet.

- **L'internet :** Est un réseau informatique mondial d'un ensemble de réseau privé, régionaux et nationaux lesquels liés par le protocole de communication TCP/IP et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

C'est un système d'échange de document électroniques, textes, fichiers, images, sons et séquence audio-visuelles, c'est l'alliance de l'informatique et des télécommunications. La télématique au véritable sens du terme.

- **L'intranet :** Est un réseau informatique utilisé au sein d'une banque utilisant des techniques de communication de l'internet.

Il permet d'aider les employés à trouver et à visualiser rapidement des informations concernant leurs clients dans des documents électroniques.

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

## **5.2. Les instruments de paiement**

**A- La télé compensation :** désigne l'ensemble des traitements électroniques, informatique et télématiques nécessaires à la gestion des transactions et de transfert de fonds monétaires. Le système de télé compensation repose sur certains principes qui sont les suivants :

- La notion de la place unique, c'est-à-dire un seul centre de compensation par banque.
- La sécurisation des moyens de paiements (chèque, cartes).
- Règles d'échange discipliné aux normes interbancaires.

**B- La monétique :** Appelée aussi monnaie électronique peut être définie comme l'ensemble de techniques informatiques magnétiques, électroniques et télématiques. Elle permet l'échange de fonds sans support de papier. Actuellement, la monétique est le moyen le plus efficace pour assurer

## ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

un maximum de transaction. Elle assure au propriétaire d'une carte bancaire, la possibilité de retirer des espèces auprès de n'importe quel distributeur automatique.

**B.1. La carte bancaire :** est un moyen de paiement mis à la disposition du client, émise par un établissement de crédit afin de permettre à son titulaire d'effectuer des paiements ou des retraits conformément aux clauses du contrat convenu avec sa banque.

**B.2. Carte de paiement :** elle est équipée d'une bande magnétique et/ou d'une puce électronique délivrée par un établissement de crédit. Comme type de cartes de paiement, nous avons.

**B.2.1. Carte de crédit :** elle offre des services proches de ceux de la carte bancaire : paiement sur terminaux en magasin, retrait simple dans des GAB, etc.

**B.2.2 Carte de débit :** est une carte magnétique, portant un code confidentiel permettant à son titulaire d'accéder au compte à vue et de virer de l'argent par voie électronique (transfert des sommes en cas de paiement à but lucratif, commercial par exemple). D'autre part, cette carte permet d'effectuer des retraits auprès d'un guichet automatique, le compte est automatiquement débité du montant retiré.

**B.2.3. Carte de retrait :** elle permet uniquement d'effectuer (7 jours sur 7, 24 heures sur 24) des retraits en espèces par les distributeurs automatiques de billets (DAB).

**-Les paiements par carte sur internet :** ce type de paiement est le plus récent actuellement, il s'agit de possibilité d'émettre des paiements sécurisés en ligne.

### **C- Les technologies de système de paiement :**

**-Le guichet automatique de la banque (GAB) :** C'est un guichet bancaire automatique conçu en un appareil électronique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service.

**-Les distributeurs automatiques de billets (DAB) :** C'est un GAB simplifié ne permettant que les opérations de retrait.

**-Les terminaux de paiement électronique (TPE) :** un instrument électronique fourni par la banque à ses clients commerçants ou prestataires de services leur permettant d'accepter les règlements de leur clientèle au moyen de cartes de paiement (visa, MasterCard...).

Ces TPE offre aux commerçants plusieurs services tels que :

## ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

- Transmission électronique à leur banque des transactions effectuées dans la journée sans nécessité de déplacement à leur agence bancaire.
- Encaissement rapide des transactions dans les 48h suivant la transmission électronique.
- Suivi des transactions grâce à un relevé détaillé par la banque.

### **6. Les avantages des TIC**

- La création de services nouveaux ou améliorés, stimulés à la fois par les progrès des ordinateurs et des télécommunications ;
- Davantage d'implication des clients dans des opérations de self-service. Les distributeurs automatiques dans les banques en est le bon exemple. Ces services sont souvent disponibles 24h/24h, dans des endroits où le service serait irréalisable d'une autre façon ;
- La création de fichiers clients centralisés, rendu possibles grâce à des systèmes de dossiers informatisés et accessible sur appel téléphonique gratuit. Ces fichiers peuvent permettre aux unités opérationnelles de services présentes sur des sites multiples de maintenir des niveaux des services élevés pour fournir de l'information, prendre des réservations, et gérer les problèmes et réclamations ;
- Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale.
- Une meilleure capacité pour lutter contre le cyber insécurité émanant des pirates informatique et des cybercriminels
- La capacité de répondre à la croissance de la demande par désintermédiation en offrant aux consommateurs un plus grand accès en ligne aux produits et prestation de service.

### **Section 3 : Fondements théoriques de l'E-banking**

Face à l'évolution des nouveaux outils de télécommunication, il est désormais possible de prendre des décisions à distance et d'être constamment joignable.

#### **1. Définition de l'E-banking**

Plusieurs termes sont utilisés pour désigner des fois la même chose, quelque fois des aspects bien distincts, ou encore se rapprochent partiellement. Le E-banking, home banking, banque à distance, ou encore banque en ligne, les termes se multiplient et les définitions varient selon les auteurs.

# ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

**COPULSKY et WOLF**, ont défini le E-banking comme : « les opérations bancaires par internet est un terme qui implique l'utilisation des ordinateurs, donc une livraison automatique par voie électronique comme 'internet-banking', et tient compte également d'autres dispositifs possibles comme 'mobile banking, les téléphones, les télévisions numériques 'TV-banking' ... etc. ».<sup>7</sup>

**STAMOULIS** en 1999 définit l'e-banking comme « un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuse ».

**DINIZ** en 1997 qualifie l'e-banking de « service fourni par plusieurs institutions financières, permettant aux clients de mener des transactions bancaires via internet, et ce en utilisant un moyen comme le PC, le téléphone, le minitel, ou autres ».<sup>8</sup>

## **2. Les différentes formes de l'E Banking :**

### **2.1. PC Banking :**

Le terme « PC-banking » est utilisé pour des activités bancaires traitées à partir du pc d'un client. Vers milieu des années 1980, les banques ont commencé à offrir ce genre de services, les clients pouvaient utiliser leurs ordinateurs personnels pour accéder à leurs comptes en s'abonnant à l'internet des banques à l'aide d'un mot de passe.

### **2.2. Internet banking :**

L'internet constitue un facteur clé de l'apparition et de l'évolution de la banque à distance. En effet, c'est grâce à ce canal que les banques à réseau sans guichet ont fait leur apparition, ce qui a poussé les banques traditionnelles à remettre en question leur compétitivité face à ces nouveaux entrants, en développant leurs sites web pour commercialiser leurs services à distance.

### **2.3. Le téléphone et les tablettes numériques (Mobile Banking) :**

Les services financiers accessibles depuis un téléphone portable ou un appareil relié à internet. Le client peut transférer de l'argent, payer des factures, consulter ses comptes sans se rendre dans une agence bancaire, cette solution porte des avantages énormes qui sont :

- ✓ Un seul matériel requis pour utiliser phone Banking est un téléphone à touche ;

---

<sup>7</sup> Copulsky, J.R et Wolf, M. J. 1997. «Relationship marketing: Positioning for the future». Jornal of business Strategy.

<sup>8</sup> DINIZ, E. (1998), «Web Banking in USA», Jornal of Internet Banking and Commerce, vol.3, n°2

## ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

- ✓ L'accès à phone Banking gratuit ;
- ✓ Accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- ✓ Mieux suivre la circulation de la monnaie fiduciaire ;

### **2.4. GAB (Guichet Automatique bancaire) :**

Les guichets atomiques fonctionnent 24 h/24, et sont situés à différents endroits, en particulier dans les endroits les plus peuplés. L'utilisation d'un GAB nécessite une carte de guichet automatique et un code PIN personnel permettant aux clients l'accès à des services bancaires.

## **3. Avantages et inconvénients de l'E-banking**

### **3.1. Les avantages de l'e-banking :**

Les défenseurs de l'E-banking affirment qu'il est plus rapide, mieux et moins onéreux que les agences traditionnelles, « faster, better, cheaper » est devenu d'adage du commerce électronique, alors que « anything, anytime, anywhere » est devenu celui des consommateurs.

Les avantages principaux des organismes bancaires en ligne sont notamment les suivants :

#### **3.1.1. Pour la banque :**

- ✓ **Gain de temps (*faster*)** : le souci du déplacement, des embouteillages, des longues files d'attente et les horaires d'ouverture de la banque ne sont plus des problèmes.
- ✓ Le fait que les clients réalisent la majorité de leurs opérations par voie électronique conduit à un gain de temps considérable.
- ✓ **La sécurité** : car les banques sur internet assurent la confidentialité des données et des transactions effectuées par chacun de ses clients.
- ✓ **Réduction de frais bancaires (*Cheaper*)** : le développement rapide d'innovations technologiques a permis aux banques une diminution des coûts d'acquisitions, de traitement, et de transmission de l'information, tout en augmentant leur productivité et leur valeur ajoutée. En particulier, l'internet offre des transactions directes sans intervention humaine, avec des coûts très faibles, les e-Banks ont permis la révolution sur les tarifs bancaires.
- ✓ **La simplicité d'utilisation (*better*)** : la banque électronique met à la disposition de sa clientèle la possibilité d'effectuer leurs opérations par le moyen de communication qui lui convienne vu la disposition claire et compréhensible des informations et la facilité d'exécution.
- ✓ **Différenciation des produits et l'amélioration de la gamme de services :**

## ***Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication***

---

Grâce à l'implantation de réseaux internet au sein du secteur bancaire, le choix de produit qui convient le mieux au client devient de plus en plus facile à deviner puisque les services offerts sur le site internet sont caractérisés par la nouveauté, la diversité, la différenciation, et la qualité.

### **3.1.2. Pour le client**

L'e-banking permet aux clients de bénéficier des atouts suivants :

- ✓ **Une disponibilité permanente vingt-quatre heures sur vingt-quatre**
- ✓ **(Anytime)** : les contraintes liées aux heures et aux jours d'ouverture des agences bancaires disparaissent avec l'e-banking. Le client peut réaliser ses opérations à n'importe quel moment.
- ✓ **Une offre transfrontalière (Anywhere)** : au-delà de la dépersonnalisation et de l'automatisation, les systèmes d'information bancaire à base d'Internet ont pour caractéristique essentielle de supprimer la distance dans les rapports client-fournisseur.
- ✓ **De plus en plus de fonctionnalités proposées (Anything)** : que ce soit du point de vue transactionnel ou non transactionnel, les fonctionnalités et les possibilités proposées aux clients sont de plus en plus nombreuses. Les applications se sont enrichies au fil des années et proposent maintenant tout un panel d'informations et de fonctions permettant une gestion de plus en plus complète.
- ✓ **Des produits d'épargne plus rentables** : des produits d'épargne sont également disponibles comme les livrets, les assurances vie et les ordres de bourse qui font eux aussi parti des gros avantages d'une banque en ligne.

### **3.2. Les inconvénients de l'e-banking**

- ✓ À propos du retrait, il est limité auprès des banques en ligne. Le retrait immédiat d'une grosse somme d'argent est impossible. Il faut passer à un certain protocole tel que l'échange manuscrit avec une signature avant de pouvoir le faire.
- ✓ L'insécurité : suite à l'utilisation frauduleuse du système informatique par un employé de la banque, qui, profitant de sa position au sein de la banque, peut manipuler les informations et effectuer des opérations douteuses sur différents comptes
- ✓ La banque à distance ne substitue pas la banque traditionnelle car s'il plaît à une clientèle active qui est les jeunes, elle ne plaira pas aux adultes, car il s'est avéré que le consommateur au fur et à mesure qu'il avance en âge, il ne s'adapte pas aux changements.
- ✓ Le manque de confiance envers les banques en ligne.

# *Chapitre I Les banques au centre des technologies de l'information et de la communication*

---

## **Conclusion**

Il est important de savoir que les TIC deviennent des outils indispensables et stratégiques pour les entreprises et elles sont considérées comme un facteur clé de leurs succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants au sein des entreprises en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

Plus particulièrement, la montée en puissance des TIC a entraîné l'apparition de la banque à distance et a poussé les banques à la multi-canalisation de la distribution de leurs services.

L'adoption de ces nouveaux canaux d'accès proposés à la clientèle répond à la fois à la pression de la concurrence et à la volonté d'offrir de nouveaux services aux clients de manière à les fidéliser.

Cependant il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires et des changements appropriés pour en tirer profit au maximum de leur usage.

# Chapitre II : Le système bancaire

## Algérien à l'ère du digital

## **Introduction**

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) se généralise progressivement dans toutes les activités humaines. Même si le niveau d'adoption de ces technologies varie d'un pays à un autre. Les changements des modes de vie, les technologies plus innovantes et accessibles, l'apparition de nouveaux modèles économiques et une évolution des attentes des clients bousculent les métiers de la banque. La révolution bancaire est en marche. Du guichet traditionnel à la banque en ligne, le modèle de distribution bancaire opère sa transformation. La banque « orientée client » devient interactive et multi canal. Les TIC, et en particulier les technologies web, accélèrent le développement de nouveaux usages, comme l'utilisation de la téléphonie mobile pour effectuer ses opérations bancaires.

En Algérie plusieurs banques ont recours aux TIC qui va permettre aux clients de la banque de bénéficier de plusieurs prestations bancaires et permettre au client de choisir, en temps réel et avec moins de coût les produits et services souhaités sur les canaux adaptés à ces besoins. Dans ce présent chapitre, nous présenterons en premier lieu la banque d'Algérie, ensuite nous allons donner un aperçu sur les technologies de l'information et de la communication en Algérie puis nous exposerons les principaux programmes de modernisation du système de paiement algérien.

## **Section 01 : Evolution du système bancaire algérien**

### **1. Présentation de la banque d'Algérie :**

La Banque Centrale d'Algérie fut créée par la loi numéro 62-144 votée par l'Assemblée constituante le 13 Décembre 1962, portant création et fixant les statuts de la Banque Centrale.

Des aménagements furent apportés au cours des années 70 et le début des années 80. La réforme du système financier, tant dans son mode de gestion que dans ses attributions, devenait néanmoins impérative.

**A - Rôle et missions de la banque d'Algérie** La Banque d'Algérie a pour mission de maintenir dans le domaine de la monnaie, du crédit et des changes, les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie.

- La Banque d'Algérie établit les conditions générales dans lesquelles les banques et les établissements financiers algériens et étrangers peuvent être autorisés à se constituer en Algérie et à y opérer.

Elle établit, en outre, les conditions dans lesquelles cette autorisation peut être modifiée ou retirée.

- La Banque d'Algérie détermine toutes les normes que chaque banque doit respecter en permanence, notamment celles concernant :
  - Les ratios de gestion bancaire ;
  - Les ratios de liquidités ;
  - L'usage des fonds propres - risques en général, ... etc.

## **B- Organisation de la banque d'Algérie**

Pour mener à bien ses missions, la Banque d'Algérie est organisée au niveau central en :

1 - Sept (7) directions générales s'occupant des départements d'études, d'inspection et des activités bancaires.

- Direction Générale des Études,
- Direction Générale de l'Inspection Générale,
- Direction Générale du Crédit et de la Réglementation Bancaire,
- Direction Générale du Contrôle des Changes,
- Direction Générale de la Caisse Générale,
- Direction Générale des Relations Financières Extérieures,
- Direction Générale du Réseau.

2 - Deux (2) des Directions Générales gérant des aspects spécifiques liés à l'émission de billets et à la formation bancaire, il s'agit de :

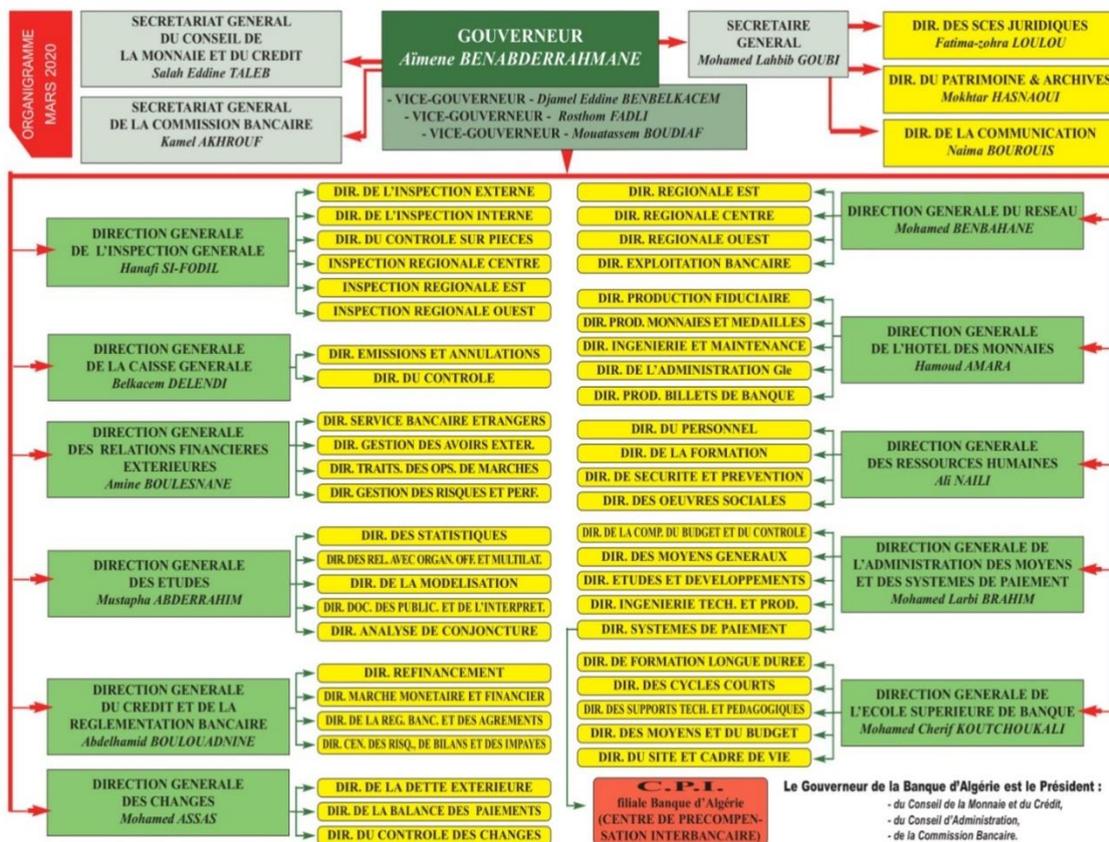
- La Direction Générale de l'Hôtel des Monnaies (Imprimerie et frappe),
- La Direction Générale de l'École Supérieure de Banque qui prend en charge la fonction formation et le recyclage du personnel de l'ensemble du secteur bancaire.

3 - Deux (2) Directions Générales chargées de la gestion administrative et des moyens de la Banque, il s'agit de :

- La Direction Générale des Ressources Humaines,
- La Direction Générale de l'Administration des Moyens et des Systèmes de paiement.

Elle dispose, en outre d'un réseau composé de 49 agences et succursales, lui assurant une présence effective dans chacune des wilayas du pays. Les agences et succursales sont coordonnées par trois directions régionales implantées dans les villes d'Alger, Oran et Annaba.<sup>9</sup>

Schéma N°01 : organigramme de la banque d'Algérie.



Source : rapport de la banque d'Algérie disponible sur le site [www.bank-of-algeria.com](http://www.bank-of-algeria.com)

**B.1. Les banques publiques :** d'après le rapport de la banque d'Algérie, le système bancaire algérien se compose de six (06) banques commerciales à capitaux publics il s'agit de :

<sup>9</sup> Rapport de la banque d'Algérie disponible sur le site [www.bank-of-algeria.com](http://www.bank-of-algeria.com)

- La banque National d'Algérie (BNA)
- Le crédit populaire d'Algérie (CPA)
- La banque extérieure d'Algérie (BEA)
- La banque de développement local (BDL)
- La banque de l'agriculture et de développement rural (BADR)
- La caisse National d'épargne et de prévoyance (CNEP)

Ces banques dont les statuts sont considérés comme des entreprises publiques économiques (EPE).

**Tableau N°01 : Les banques publiques nationales.**

<b>Les banques publiques algériennes</b>	<b>Date de nationalisation ou de création</b>
Caisse Nationale d'Epargne et de prévoyance	10 août 1964
Banque Nationale d'Algérie	13 juin 1966
Crédit Populaire d'Algérie	11 mai 1967
Banque Extérieure d'Algérie	1 octobre 1967
Banque Algérienne de Développement Rural	16 mars 1982
Banque de Développement	30 avril 1985

**Source : Banque d'Algérie.** Site : [http:// :www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz).

**B.2. Les banques privées :** à côté de ces banques publiques quatorze (14) autres banques commerciales privées dont huit (08) étrangères activent en Algérie :

- ELBARAKA Bank, (propriété pour 50% du groupe saoudien ELBARAKA et pour 50% de la banque BADR) ;
- ARAB BANKING Corporation, (une filiale contrôlée à 70% par le groupe ABC de Bahreïn, 10% par la SFI (BIRD), 10% par la société arabe d'investissement (Jiddah), et 10% par des investisseurs nationaux) ;
- Compagnie Algérienne de banques ;
- NATEXIS Bank, (une filiale du groupe NATEXIS France (Paris) ;
- Société Générale Algérien, (SGA), une filiale contrôlée par la société générale (France) ;
- Citibank, (succursale Citibank NEW YORK) ;
- Banques Algériennes Méditerranéennes ;
- ALRAYAN Bank ;
- ARAB BANK PLC Algérie, (une succursale de l'arabe Bank de amman (Jordanie) ;

- BNP/PARIBA, (la banque Nationale de paris (Paribas) el Djazair), filiale à 100% du groupe Français ;
- TRUST Bank Algérien, (mixage de capitaux privé internationaux et nationaux) ;
- ARCO Bank ;
- Algeria GULF Bank, (contrôlée par la GULF Bank appartenant au groupe Koweïtien KIPOCO) ;
- HOUCING Bank, (filiale de la banque jordanienne The Housing Bank for trade and trade et finance).

**Tableau N°02 : Les banques commerciales étrangères privées.**

<b>Les banques commerciales étrangères</b>	<b>Pays d'origine</b>	<b>Date d'activité</b>
Banque El Baraka Agérie	Arabie Saoudite	Septembre 1991
Arab Banking Corporation (ABC Bank)	Bahrine	Septembre 1998
Natixis Banque	France	1999
Société Générale Algérie	Fran	1999
City Bank	Les Etat-Unis	2001
Arab Bank PLC Algeria	Jordaine	2001
BNP Paribas El Djazair	France	2002
Trust Bank Algeria	Capitaux privés arabes	Décembre 2002
Gulf Bank Algeria	Koweït	2004
The Housing Bank for trade and finance	Jordanie	2003
Fransabank El Djazair	Liban	2006
Crédit Agricole Corporate et investissement	France	2007
Al Salam Bank – Algeria	Liban	2007
HSBC- Algeria	Angleterre	2008

**Source : Banque d'Algérie.** Site : [http:// :www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz).

### **B.3. - Les établissements financiers**

Conformément à l'article 71 de l'Ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit, les établissements financiers ne peuvent ni recevoir des fonds du public, ni gérer les moyens de paiement ou les mettre à la disposition de leur clientèle. Ils peuvent effectuer toutes les autres opérations .Ils sont actuellement au nombre de huit (8) :

- BAD (Banque Algérienne de développement),

- la FINALEP,
- (SRH) Société de refinancement hypothécaire,
- CETELEM Alegria (établissement financier, filiale du groupe PNB paribas) ;
- ARAB Leasing Corporation. (établissements spécialiser de dans le leasing, filiale d'Arabe
- Bank corporation Algérie et de la CNEP ;

Il existe aussi d'autres établissements financiers à vocation générale qui regroupe :

- L'Algerian International Bank (AIB),
- EL MOUNA bank;
- SOFINANCE.

**Tableau N°03 : Les établissements financiers publics Algériens.**

<b>Les établissements financiers algériens</b>	<b>Date d'activité</b>
Banque Algérienne de Développement( <b>DAB</b> )	Mai 1972
Caisse Nationale Mutuelle Agricole ( <b>CNMA</b> )	1972
Sofinance – SPA	2001
Société de Refinancement Hypothécaire ( <b>SRH</b> )	1997
Société Nationale de Leasing – SPA	2010

**Source : Banque d'Algérie.** Site : [http:// :www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz).

**Tableau N°04 : Les établissements financiers étrangers privés**

<b>Les établissements financiers étrangers</b>	<b>Pays d'origine</b>	<b>Date d'activité</b>
Arab Leasing Corporation	Capitaux arabes	2001
Cetelem Alérie	France	2004
Maghreb Leasing Algérie	Tunisie	2006
Ihar Leasing Algérie	Capitaux Mixtes	2012

**Source : Banque d'Algérie.** Site : [http:// :www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz).

## **Section 02 : les technologies d'information et de communication en Algérie**

Les TIC constituent un enjeu majeur pour les pays en voie de développement dans l'espoir d'accélérer la modernisation de leur économie et de combler les écarts qui se creusent de plus en

plus avec les pays développés. Dans ce contexte, l'Algérie a multiplié depuis quelques années les initiatives tendant à favoriser l'accès à ces technologies en tant qu'outils modernes de communication et d'échanges.

### **Etat des TIC en Algérie**

Pour l'Algérie, l'enjeu majeur de sa transition vers la société du savoir est de créer de la valeur ajoutée et d'améliorer le niveau de vie et le bien-être social de ses citoyens. La création des parcs technologiques en Algérie s'inscrit dans le cadre d'une stratégie nationale ambitieuse, visant justement son arrimage à la société du savoir et accordant une priorité absolue à la promotion de l'industrie, de la recherche et de l'innovation dans le secteur des TIC.

Conscient du rôle fondamental que peuvent jouer les parcs technologiques, considérés comme des catalyseurs du processus d'innovation et des forces motrices du développement et de la croissance économique, l'Etat s'est doté d'un instrument de conception et de mise en œuvre de la politique nationale de promotion et de développement des parcs technologiques, matérialisé par l'Agence Nationale de Promotion et de Développement des Parcs Technologiques (ANPT).

Il est inscrit dans les objectifs stratégiques de l'ANPT, que ces parcs, constituent à terme les « centres nerveux » d'un réseau national de recherche scientifique et technologique à même de répondre aux exigences de mise à niveau et d'excellence du tissu industriel; ainsi qu'aux besoins de développement des services à haute valeur ajoutée de l'économie immatérielle, enjeu majeur du vingt et unième siècle.

Pour atteindre leurs objectifs escomptés, en termes de valeur ajoutée, de promotion de l'innovation et de l'entrepreneuriat, centrés sur les TIC, les parcs technologiques doivent axer leurs actions sur, le développement des éléments suivants :

- Une densité d'acteurs TIC de nature à stimuler la compétitivité individuelle des entreprises TIC et assurer l'attractivité, la pérennité et la croissance des parcs technologiques.
- La collaboration entre les acteurs afin d'accroître la capacité et la compétitivité individuelle des entreprises, dans le but de favoriser les échanges d'expérience, le savoir-faire et les compétences.
- **L'innovation** : il s'agit ici de privilégier l'innovation collaborative par la mise en synergie les interactions et les capacités d'innovation des entreprises.

- Le développement de l'entrepreneuriat qui a un impact économique et social, avec toutes ses implications en matière de création de richesse, de revitalisation des territoires et création d'emplois<sup>10</sup>.

### **Les objectifs spécifiques**

- Offrir des infrastructures d'accueil avec tous les services associés pour en faire des lieux privilégiés de concentration des entreprises TIC.
- Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat grâce aux incubateurs.
- Attirer les investissements étrangers et faciliter le transfert technologique.

### **Les objectifs spécifiques sectoriels**

- Offrir un soutien et des services de haute qualité aux entreprises TIC afin de développer leur capacité à innover et leur compétitivité régionale et mondiale
- Accroître le pourcentage des nouvelles entreprises et d'essaimages orientés TIC en offrant une aide initiale et soutenue aux entrepreneurs
- Diversifier la chaîne de valeur des TIC, en lui permettant d'intégrer les différents secteurs économiques

### **Les objectifs économiques**

- Expansion de l'emploi dans le secteur des TIC
- Accroître l'investissement du secteur privé
- Stopper la fuite des cerveaux et favoriser la création d'entreprises en Algérie
- Diversifier les sources de revenu national
- Contribuer à l'amélioration de la compétitivité de L'Algérie en améliorant la productivité grâce au progrès technologiques.

## **2. Aperçu sur l'historique de l'internet en Algérie :**

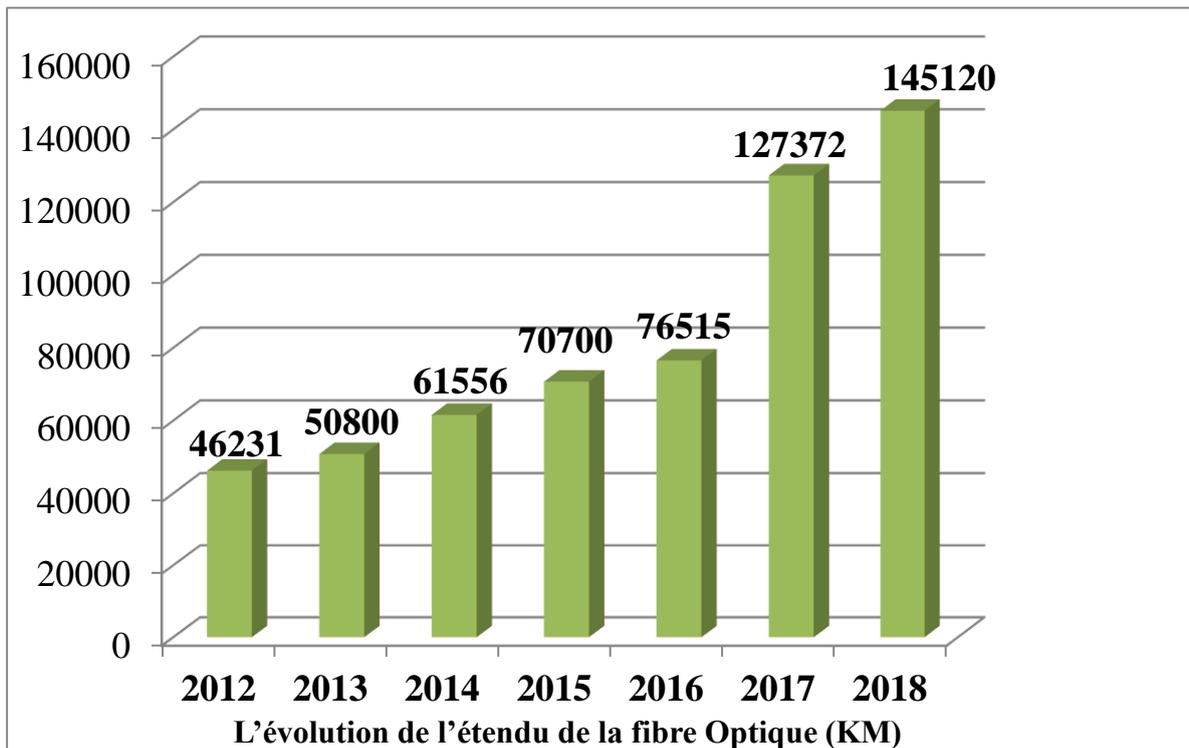
Internet a fait son entrée en Algérie en 1991. En 1993, le CERIST (centre de recherche et d'information scientifique) une structure universitaire publique devient l'unique fournisseur d'accès aux services Internet et puis en 1995, Internet a connu un plus large essor et une plus

---

<sup>10</sup> Ministère de la poste des technologies d'information et de communication, disponible sur le site [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz)

grande démocratisation. Le secteur de télécommunication est en train de vivre de profonds changements mais très en retard par rapport à l'évolution de l'internet dans le monde<sup>11</sup>.

Figure N°01 : L'évolution de l'étendu de la fibre Optique



Source : Rapport des TIC. Ministère de la poste et des télécommunications, disponible sur le site

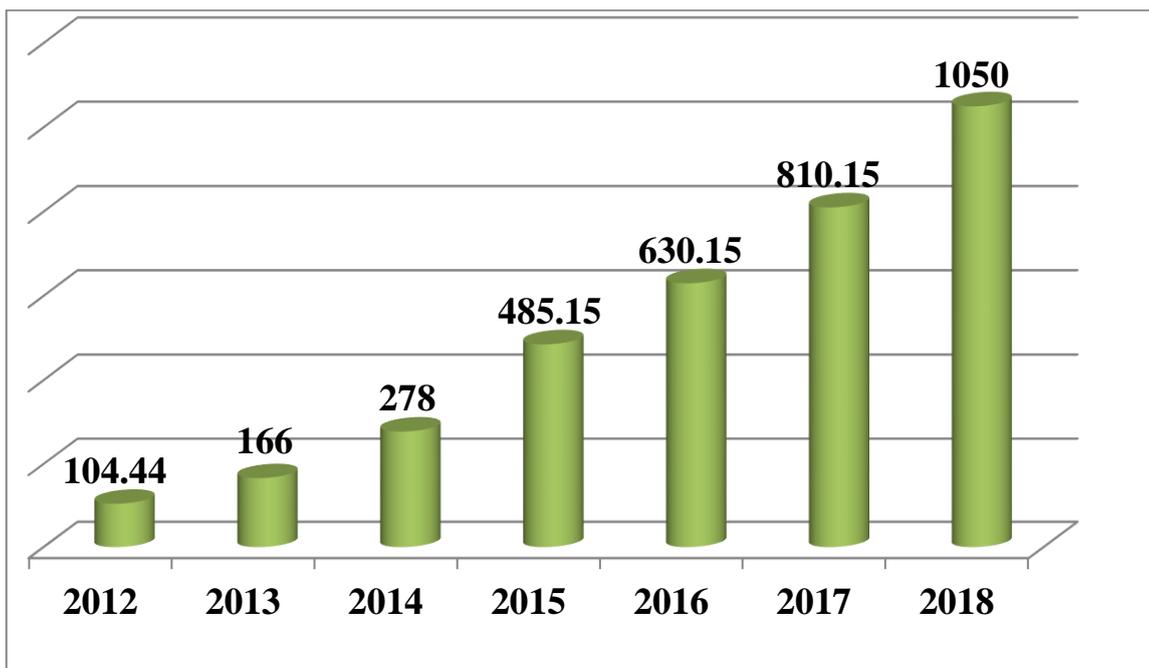
[www.mpt.gov.dz](http://www.mpt.gov.dz)

Dans le cadre de la modernisation des infrastructures et de l'amélioration des services, les efforts pour le raccordement à la fibre optique se poursuivent. En 2018, la longueur de la fibre optique a atteint 145 120 km.

<sup>11</sup> Ministère de la poste des technologies d'information et de communication, disponible sur le site [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Infrastructure passive</b>							
<b>Longueur de la fibre optique (KM)</b>	46 231	50 800	61 556	70 700	76 514	127 372	145 120
<b>Largeur de bande internet internationale en Mbit/s</b>	104 448	166 000	278 000	485 155	630 150	810 155	1 050 000

Figure N°02 : Largeur de bande internet internationale en GB/s



Source : Rapport des TIC. Ministère de la poste et des télécommunications, disponible sur le site

[www.mtp.gov.dz](http://www.mtp.gov.dz)

Afin de répondre aux besoins de l'internaute algérien et offrir un service de qualité, la largeur de bande internationale, n'a cessé de croître, et a atteint 1050 Gbit/s à la fin de l'année 2018.

### **3. L'Internet mobile en Algérie :**

L'Algérie tend à se rapprocher du niveau de développement des technologies de l'information et de la communication de ses voisins marocains et tunisiens. Elle est classée par l'UIT dans la catégorie des pays dynamiques dans ce domaine, grâce l'avènement de l'Internet mobile.

A l'échelle régionale, l'Algérie est au bas du classement en Afrique du Nord, la Libye étant exclue de l'évaluation pour l'édition 2016. C'est la Tunisie qui se place en leader régional, 4<sup>ème</sup> en Afrique (95<sup>ème</sup> mondiale) derrière l'Ile Maurice (73<sup>ème</sup> mondiale), les Seychelles (86<sup>ème</sup>) et l'Afrique du sud (88<sup>ème</sup>). Le Maroc s'est offert la 2<sup>ème</sup> place en Afrique du Nord (5<sup>ème</sup> sur le continent et 95<sup>ème</sup> mondiale), suivi de l'Egypte (100<sup>ème</sup> mondiale)<sup>12</sup>.

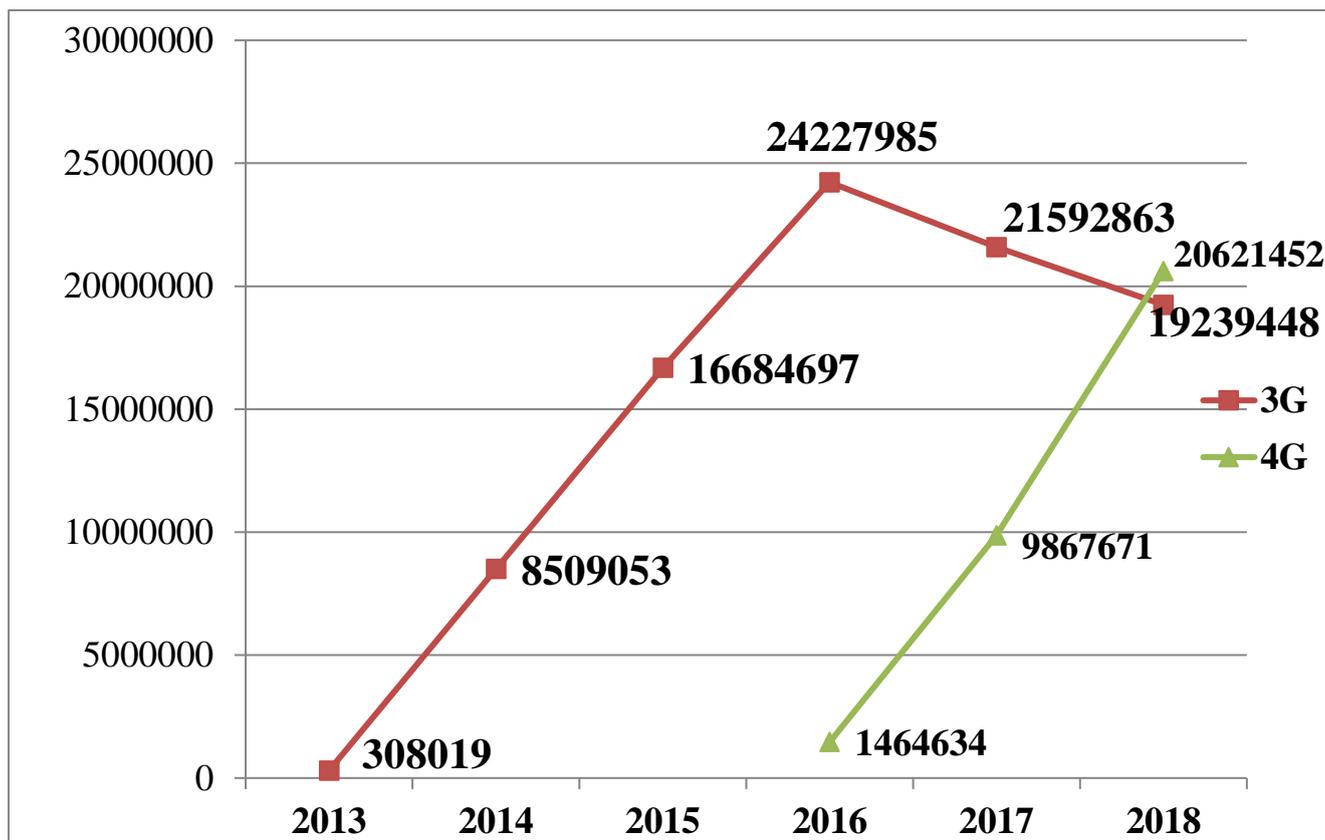
L'Algérie figure néanmoins, pour la première fois depuis le lancement de ce baromètre par l'UIT en 2009, dans le top 10 africain, en se plaçant devant le Botswana (108<sup>ème</sup>) et le Ghana (112<sup>ème</sup>). Elle est d'ailleurs classée dans la catégorie des pays ayant accomplis des "progrès substantiels" en matière de développement TIC, en passant de la 113<sup>ème</sup> à la 103<sup>ème</sup> place mondiale<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> L.DOUDI et C.KHENTOUT « place de l'Algérie dans le monde des TIC ».

<sup>13</sup> <https://m.huffposmaghreb.com>

Figure N°03 : L'évolution de l'internet mobile



Source : Rapport des TIC. Ministère de la poste et des télécommunications, disponible sur le site

[www.mpt.gov.dz](http://www.mpt.gov.dz)

En ce qui concerne l'internet mobile, la 4G a réalisé en seulement 2 années de son introduction un nombre de plus de 20 millions d'abonnés alors que le nombre d'abonnés 3G (technologie introduite depuis 2013), qui a connu en 2016 une pique à 24 227 985 d'abonnés, est en baisse et a atteint 19 239 448 abonnés en 2018. La baisse des abonnés de la 3G mobile est due essentiellement à la migration vers les réseaux de quatrième Génération (4G).

A propos du nombre total des abonnés internet en Algérie, ce dernier a connu une augmentation de 34 663 039 abonnés en 2017 à 42 924 735 abonnés en 2018 soit avec un taux d'augmentation de 23,83%.<sup>14</sup>

#### 4. Généralisation des usages et réduction de la fracture numérique

La généralisation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans tous les secteurs de la vie économique et sociale n'empêche pas l'existence, entre les

<sup>14</sup> Rapport des TIC. Ministère de la poste et des télécommunications, disponible sur le site [www.mtp.gov.dz](http://www.mtp.gov.dz)

citoyens, d'inégalités dans l'accès ou la maîtrise des nouvelles technologies. Cet écart, qu'on appelle la « fracture numérique » existe toujours dans notre pays. A cet effet le MPTTN a engagé un certain nombre de mesures pour en réduire les effets notamment par :

#### **4.1. La baisse des prix d'Internet :**

Des mesures concrètes peuvent permettre aux familles de se connecter pour un coût raisonnable ; ce fut l'objectif du plan d'action mené par le secteur et dans le cadre duquel Algérie Télécom a lancé, au début de l'année 2019, une opération de doublement du débit ADSL pour les usagers disposant de connexion à un méga, avec une baisse des tarifs pour ses clients.

#### **4.2. La multiplication des accès publics aux TIC et à Internet :**

La fin de l'année 2017 a connu le lancement du premier satellite algérien de télécommunications, AlComSat-1, qui constitue, de fait, le sixième satellite lancé par l'Algérie depuis 2002. Un pas vient donc d'être franchi sur la voie du renforcement des infrastructures de télécommunications nationales et de l'amélioration de l'accès des entreprises nationales au marché des télécommunications.

En plus de l'Internet, AlComSat-1 assurera également le transport de la voix et des services multimédia. Sa couverture de tout le territoire algérien désenclavera les régions du Sud peuplées de communautés de petite taille et dispersées qui ne peuvent pas être connectées à l'Internet ADSL et aux réseaux de téléphonie. AlComSat-1 permettra, à l'échelle nationale et régionale, l'inclusion numérique ainsi que l'accès à l'information, au savoir et aux nouvelles technologies.

Les premières applications de cette nouvelle technologie ont été lancées, à travers des projets pilotes d'e-éducation et d'e-santé dans la perspective de connecter 27.000 établissements scolaires et 3.700 établissements hospitaliers, dans le but d'assurer notamment l'enseignement et les soins à moindre coût. A terme, cette technologie permettra de bénéficier d'autres services d'Internet.

- Le projet e-éducation permettra de faciliter la communication entre les établissements scolaires et les parents d'élèves, ainsi qu'entre les enseignants et les élèves, dans le but de mettre en place un système éducatif évolutif et homogène entre les régions.

- Le projet e-santé permettra un meilleur accès aux soins, grâce à de nouvelles applications, telles que la visioconférence et la digitalisation des données qui visent à optimiser le partage entre les professionnels de la santé, et une meilleure prise de décision.<sup>15</sup>

### **Section 03 : Modernisation du système de paiement en Algérie**

L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes dont le plus ancien projet remonte à l'année 1975. En effet deux distributeurs de billet installés en 1975 ont été opérationnels pendant une très courte durée. D'autres tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, juste quelques projets ont vu la lumière

Actuellement, la monétique se constitue d'un réseau national composé de : CCP, CNEP-banque, BNA, BDL, CNMA, BEA, BADR, CPA, EL BARAKA, Société Générale, BNP, AGB, NATIXIS, Gulf Bank, ARAB Bank, ABC Bank, Housingbank, Fransa-banque. Dès 1997, SATIM a démarré le retrait d'espèces à partir des DAB (Distributeurs Automatiques de Billets de banque) en mettant en place un réseau monétique interbancaire.

#### **1. Présentation de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (la SATIM) :**

Désireuses d'externaliser les activités de modernisation des moyens de paiement, les banques algériennes ont décidé d'un commun accord de créer la SATIM.

La SATIM a été créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire, la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique « SATIM » est filiale de 07 Banques Algériennes BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, ALBARAKA et de l'institution des assurances CNMA avec le statut d'une société par actions (SPA) au capital de 267 millions de DA

Il s'agit de l'unique opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques ainsi qu'internationales agissant comme l'un des instruments techniques

---

<sup>15</sup> Ministère de la poste des technologies d'information et de communication, disponible sur le site [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz)

d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et particulièrement de promotion des moyens de paiement par carte.

SATIM réunit 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 18 banques dont 06 banques publiques et 12 banques privées ainsi qu'Algérie Poste<sup>16</sup>.

### **Fonctionnalités de la SATIM**

La solution installée et gérée par la SATIM repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux sites informatiques et / ou monétiques des banques. Elle répond aux exigences des normes internationales et permet de se prémunir de toute tentative de fraude connue à ce jour.

La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, elle est constituée de :

- Front Office, qui assure la connexion avec les banques, les Terminaux de Paiement Électroniques et les Distributeurs Automatiques de Billets,
- Back Office, qui permet les traitements de pré-compensation.
- Plate-forme de télécommunication sécurisée qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique.
- Réseau d'acceptation DAB et TPE.
- Les modules de prévention contre la fraude.

### **Les avantages liés aux fonctionnalités**

- Interbancaire totale (Banques et Algérie poste).
- Disponibilité du service (système opérationnel 24/24 et 7/7)
- Disponibilité de l'argent à tout moment.
- Diminution de la circulation du cash.
- Élimination du risque d'encaissement de faux billets.
- Diminution du risque de vol ou de perte de liasse d'argent.

---

<sup>16</sup> [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com)

- Utilisation d'une carte multifonctions (Retrait et paiement).
- Sécurité.

### **1.1. Les services de la SATIM**

#### **➤ Services nationaux**

- Routage transactions
- Hébergement services monétiques
- Acquisition transactions
- Retrait sur DAB/GAB
- Paiement sur TPE
- Paiement sur Internet (E-Commerce)
- Monitoring activité monétique
- Lutte contre la fraude et gestion des litiges
- Laboratoire certification des moyens de paiement interbancaires
- Personnalisation cartes CIB et Impression des codes confidentiels (code PIN et mot de passe e-paiement)
- Personnalisation des chèques

Prestation fournie depuis 1996, la personnalisation des chèques est la première activité de SATIM offrant à l'ensemble des institutions bancaires des chéquiers normalisés et sécurisés de divers types destinés à la clientèle des agences bancaires privées et étatiques pour les particuliers et entreprises à travers le territoire national.

- Assistance et support au **3020**

#### **➤ Services internationaux**

- Routage Transactions vers les réseaux internationaux
- Traitement du flux
- Emission Cartes MasterCard
- Personnalisation Cartes MasterCard
- Acquisition Transactions
- Retrait sur DAB/GAB

- Paiement sur TPE
- Lutte contre la fraude<sup>17</sup>.

La SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique) représente pour beaucoup le chef de file dans le projet de développement du paiement électronique. Cependant, plusieurs structures ont été créés tels que le GIE Monétique

➤ **Présentation de Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique) :**

La mise en place d'un système de paiement électronique efficient est une des priorités des pouvoirs publics Algériens. Elle fait partie des outils de modernisation du système bancaire, à l'instar du système de télé-compensation des instruments de paiement de masse.

La création du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique), en juin 2014, est venue appuyer cette démarche stratégique par la régulation du système monétique interbancaire et la définition des missions et des attributions de l'ensemble des acteurs de ce système.

Il est également en charge d'assurer l'interbancaire du système monétique et son interopérabilité avec des réseaux monétiques locaux ou internationaux.

Le GIE Monétique est composé de 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie Poste. La Banque d'Algérie y participe en tant que membre non adhérent pour s'assurer de la sécurité des systèmes et des moyens de paiement ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière, conformément à la réglementation en vigueur.

Le GIE Monétique pilote le système monétique par le biais des fonctions essentielles suivantes :

- La gestion des standards, spécifications et normes dans le secteur de la monétique ;
- La définition des produits monétiques bancaires et des règles de leur mise en œuvre opérationnelle ;
- La gestion de la plate-forme technique de routage ;
- L'homologation ;
- La gestion de la sécurité.

---

<sup>17</sup> [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com)

Il concrétise ainsi une transparence dans la définition des normes et des règles de l'activité monétique de façon à libérer les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique. L'objectif étant de promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage des moyens de paiement électronique<sup>18</sup>.

De ce fait, la mobilisation des technologies actuelles pour la modernisation du système de paiement en Algérie, et pour garantir cette réforme, ceci nous oblige le recours aux expériences des pays qui sont en avance dans ce domaine et aux institutions mondiales telles que la Banque de Règlements Interbancaires (BRI) pour des fins de prestations de services et de transmissions du savoir dans ce domaine.

En effet, dès l'année 2006, l'Algérie s'est engagée sur les plans techniques et financiers avec la Banque Mondiale pour moderniser et dématérialiser son système de paiement, tout en ayant recours aux connaissances étrangères afin de l'assister dans l'établissement du plan de la mise en place de trois systèmes :

- **Le Système de Gros Montants (ARTS),**
- **Le Système de la Télé Compensation (ATCI),**
- **Le Système Monétique.**

## **2. Le Système Algérien de Règlement Brute en Temps Réel (ARTS) :**

### **2.1 Définition et présentation**

Le système ARTS mis en place en février 2006 et piloté par la Banque d'Algérie, il permet l'exécution instantanée des ordres de virement sans faire appel à la compensation pour solder entre débit/crédit, ce qui permet de diminuer ou même supprimer carrément les délais de règlement.

Le système ARTS se distingue par un ensemble de caractéristiques, à savoir en particulier :

- L'exécution des opérations qui concernent les paiements par virement d'un montant égal ou supérieur à un million de dinars et des paiements et des paiements d'un montant inférieur à un million de dinars mais dont la clientèle des participants estime qu'ils sont urgents ;
- D'exécuter les paiements, en temps réel, en toute sécurité grâce aux règlements en monnaie centrale, de façon irrévocable et à travers un système d'information hautement sécurisé ;

---

<sup>18</sup> [www.giemonetique.dz](http://www.giemonetique.dz)

- D'assurer, par la constitution préalable de la provision, la stabilité financière et la réduction des risques de règlement susceptibles d'avoir une dimension systémique ;
- De faciliter la circulation de la monnaie, permettant ainsi de renforcer l'efficacité de la conduite de la politique monétaire ;
- En fin de gérer de façon optimale la trésorerie des établissements membres, grâce à l'instauration d'un compte central unique de règlement par participant, assorti d'une surveillance permanente des flux et de la liquidité par la banque d'Algérie.
  - Pour la bonne gestion des risques des systèmes ARTS, la BRI a mis en place des normes de bonne conduite : réglementation claire, information des participants sur les risques, mise en place des systèmes de secours, crédits intra journaliers et sécurité des systèmes

### **3. Le Système Algérien de Télé compensation (ATCI)**

#### **3.1. Description du système**

Dans le cadre de la modernisation des systèmes de paiement en Algérie, la banque d'Algérie et la communauté bancaire ont mis en place un Système Interbancaire de télé compensation SIT pour les opérations de masse relatives à l'ensemble des moyens de paiement scripturaux, à l'exclusion des cartes bancaires. Ce système de télé compensation, qui se substitue au système d'échange physique des moyens de paiement par le canal des chambres de compensation, permet d'assurer l'échange, la compensation et le règlement des valeurs sous forme automatisée sur l'ensemble du territoire national. De façon générale, le système de télé compensation dit ATCI, mis en production en mai 2006, permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèques, effet, virements, prélèvement automatiques).

Les échanges effectués dans le SIT ont connu une progression constante qui a permis de réduire fortement les coûts unitaires de traitement, compte tenu, notamment, de l'importance des coûts fixes dans ce type d'organisation. Cette évolution s'explique à la fois par la dématérialisation progressive des moyens de paiement<sup>19</sup>.

#### **4. La Monétique**

Selon la définition du petit Larousse, la monétique regroupe « l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires » au sens strict du terme,

---

<sup>19</sup> M.LAZREG et R.SEBBAGH, « Les impacts des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) sur la performance des banques algériennes », 2017, vol 78 pages, N°18, page 65-66.

et, à l'origine, la monétique est étroitement liée au système de paiement électronique qui intègre le triptyque :

- Carte à puce ou à piste magnétique ;
- Terminal de Paiement Electronique (TPE) /Distributeur (ou Guichet) Automatiques de billets (DAB /GAB) ; et établissement bancaire.

#### **4.1. Les produits de la monétique**

La performance de la monétique est attachée au bon fonctionnement de la carte bancaire qui doit répondre à quatre principaux critères : sécurité, universalité, diversification des services offerts et personnalisation de ses paramètres.

##### **4.1.1. Les cartes bancaires**

La carte bancaire est le plus connu des instruments, destinés à faire circuler la monnaie scripturale sans support papier.

Le code du commerce Algérien définit : La carte de paiement comme « toute carte émise par les banques et les institutions financières dûment habilitées et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds ».

Et la carte de retrait : « Constitue une carte de retrait, toute carte émise par les banques ou les institutions financières, dûment habilitées et permettant à son titulaire, exclusivement, de retirer des fonds ».

##### **4.1.2. La carte interbancaire**

Elle permet à son titulaire, appelé « porteur de carte », de régler ses achats auprès de différents commerces de détail, tels que les hôtels, les restaurants, les magasins superettes, les pharmacies etc.

C'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants, affiliés au réseau monétique interbancaire et surtout les DAB, installés sur le territoire national. La carte CIB est délivrée au niveau des agences des banques affiliées au réseau monétique interbancaire, et des bureaux de poste. Sa durée minimale de validité, est de deux années ; son renouvellement est automatique, sauf en cas de résiliation de contrat.

###### **4.1.2.1. Les types des cartes interbancaires (CIB)**

Il existe quatre types de cartes :

- **La carte classique** : offrant des services de paiement et de retrait interbancaire. Elle est proposée à la clientèle aux revenus réguliers, selon les critères arrêtés par chaque banque.
- **La carte gold** : proposée également à la clientèle aux revenus supérieurs. Selon les critères arrêtés ; outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait de paiement plus importants.
- **Carte visa classique** : c'est une carte qui est pratiquement semblable à la carte visa gold, donc c'est une carte qui permet des retraits sur le distributeur Automatique de Billets (DAB), et des achats auprès des commerçants affiliés aux réseaux.
- **Carte visa gold** : c'est une carte qui permet d'effectuer des retraits sur les distributeurs Automatiques de Billets à l'étranger, à travers les réseaux visa. Elle permet aussi, d'effectuer des achats et dépenses auprès des commerçants affiliés au réseau visa intentionnelle ; elle simplifie aussi la gestion du budget des plafonds de retraits et de paiements personnalisés.

## **5. Les canaux d'acceptation de la carte bancaire**

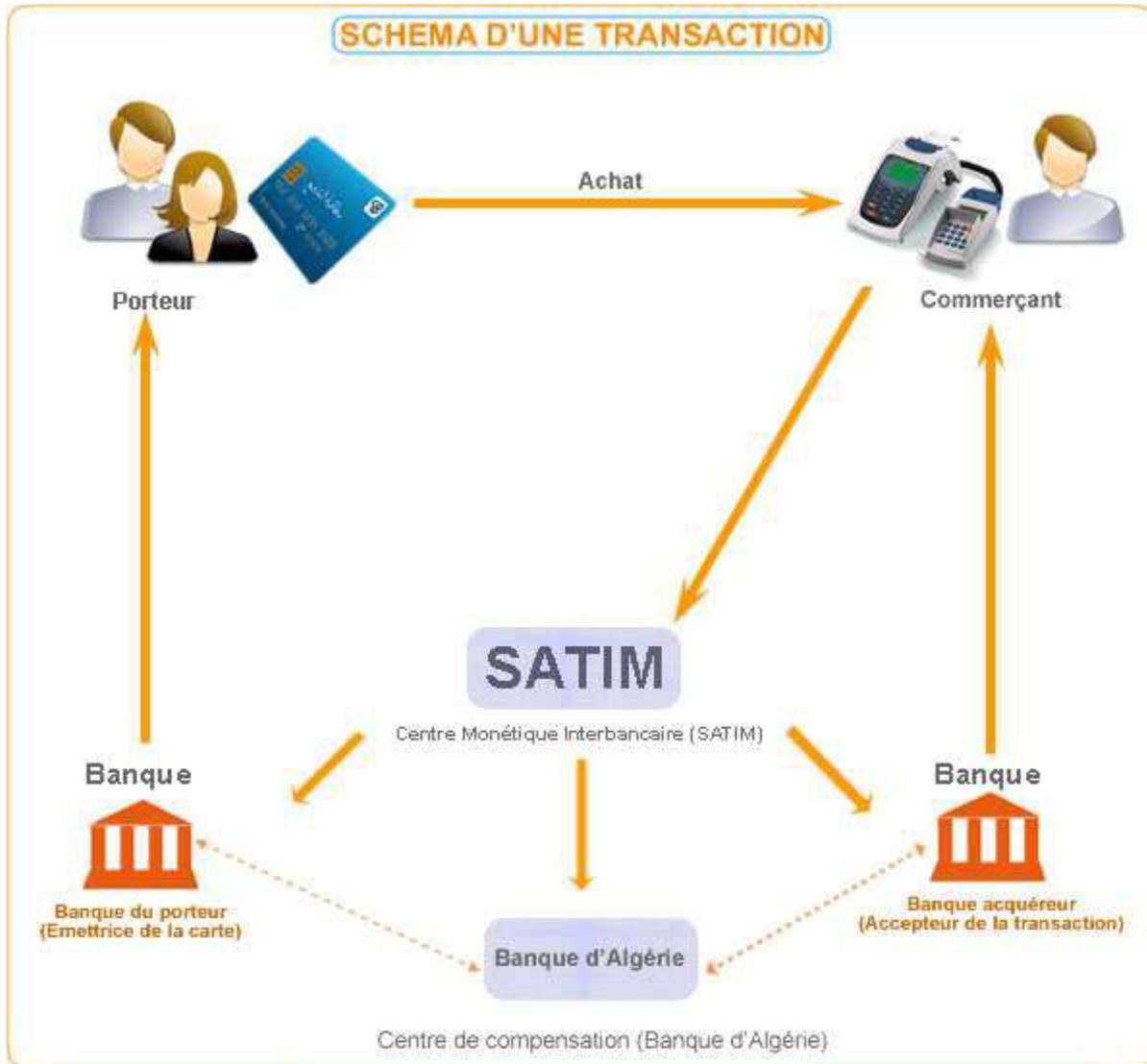
La monétique comporte un aspect technologique très important, qui est constitué par les équipements et le réseau informatique qui les gèrent, mis à la disposition des porteurs et des commerçants pour les opérations de retrait et de paiement.

Cependant, deux grands canaux peuvent être distingués : le terminal de paiement électronique (TPE), et les automates les distributeurs automatiques de billets (DAB) et les guichets automatiques de banque (GAB).

### **5.1. Les terminaux de paiement électroniques**

Le terminal de paiement électronique (TPE) est un équipement spécifique qui permet au détenteur de la carte d'effectuer, rapidement, et en toute sécurité, le paiement par carte auprès d'un commerçant affilié. Il permet d'exécuter différents types de transactions (achat, remboursement, paiement de la facture,...). Les transactions peuvent se faire en on-line (avec demande d'autorisation au serveur) ou en off-line (sans demande d'autorisation au serveur). Il assure un traitement sécurisé, rapide et performant.

**Schéma N° 02 : Transaction sur terminal de paiement électronique**



Source : <http://www.satim-dz.com/circuit-de-la-transaction.html>

**Banque Emettrice :** C'est la banque du porteur, cette dernière est habilitée à débiter le compte du porteur.

**Banque Acquéreur :** C'est la banque du commerçant, cette dernière est habilitée à créditer le compte du commerçant.

**Remarque :**

Si lors d'une transaction, le porteur et le commerçant ne sont pas domiciliés à la même banque, les transactions sont réglées en compensation par la Banque d'Algérie.

**Transaction on-line :** C'est une transaction où le TPE demande une autorisation au serveur monétique de la SATIM.

- Cas de demande d'autorisation :
  - Dépassement du plafond commerçant,

- Dépassement du nombre de transactions **off-line** autorisées au porteur,
- Cas de suspicion de fraude pour forcer une demande d'autorisation,
- Le TPE peut aussi demander une autorisation d'une manière aléatoire.

**Transaction off-line :** C'est une transaction où il n'y a pas eu lieu d'une demande d'autorisation au serveur, le résultat final de la demande est donné par la carte elle-même (pas de numéro d'autorisation sur le ticket) ; car la transaction s'effectue sur la base des paramètres de gestion du risque porteur, gravés sur la puce.

Pas moins de 274.624 transactions ont été effectuées en 2019 via les terminaux de paiement électronique (TPE), avec un montant de 1,92 milliards de dinars, a indiqué l'administrateur du GIE Monétique, Madjid Messaoudene, cité le samedi 11 avril par l'agence officielle. Cette croissance de 43,56% est le fruit notamment de la généralisation progressive de l'usage des TPE dans les espaces commerciaux. La fin 2019, le nombre des TPE en exploitation est passé à 23.762 terminaux (+54,33% par rapport à fin 2018).

Les retraits par distributeurs et guichets automatiques de billets (DAB/GAB) ont progressé aussi en 2019, en réalisant 9.929.652 transactions avec un montant global de 189,31 milliards de dinars, soit une hausse de 16,24% par rapport à 2018.

L'élargissement de 12,49% du réseau des distributeurs bancaires a été à l'origine de cette progression. Le nombre des DAB/GAB est passé de 1.441 distributeurs en 2018 à 1.621 distributeurs l'année passée.

Toutefois, la densification de ce réseau ne constitue plus l'axe prioritaire pour l'organe de régulation. « Nous travaillons pour la promotion du paiement électronique, par Internet et TPE, en favorisant de moins en moins le retrait d'espèces même sur les distributeurs. Le retrait par DAB/GAB devrait, à terme, constituer un réflexe d'appoint », a avancé l'administrateur du GIE Monétique<sup>20</sup>.

## **5.2. Les distributeurs automatiques de billets et les guichets automatiques de billets**

Les DAB /GAB, sont apparus pour la première fois en 1971. Ils permettent le retrait d'espèce à tout moment même hors les heures d'ouverture des agences, Ils fonctionnaient « off-

---

<sup>20</sup> <https://www.algerie-eco.com/>

line » de manière autonome et n'assumaient qu'une fonction de retrait d'espèces. Toutes fois les banques se sont vite rendu compte du coût élevé de ces appareils, d'autant plus qu'ils fonctionnaient « off-line » entraînant ainsi des risques élevés de fraude, et des restrictions d'utilisation.

Le système « on-line » représentant aux yeux des banquiers la seule sécurité fiable en matière d'identification du porteur et d'enregistrement immédiat des oppositions, les banques décidèrent donc d'installer de nouveaux matériels plus performants<sup>21</sup>.

## **6. Les avantages liés aux fonctionnalités de la solution monétique**

- Interbancaire totale (Banques et Algérie poste)
- Disponibilité du service (système opérationnel 24h/24 et 7j/7)
- Disponibilité de l'argent à tout moment.
- Diminution de la circulation du cash.
- Elimination du risque d'encaissement de faux billets.
- Diminution du risque de vol ou de perte de liasse d'argent.
- Utilisation d'une carte multifonctions (retrait et paiement).

## **7. La naissance d'E-Banking en Algérie**

Depuis 2007, Algérien E-Banking services, confirme son positionnement en tant que force majeure dans son périmètre dès l'ouverture d'une filiale du groupe Diagram Edi<sup>22</sup> en Algérie, une société mixte de droit algérien AEBS<sup>23</sup>, qui a eu pour mission, l'installation de plateformes sur le système d'information des banques algériennes et l'assistance et l'accompagnement dans la mise en place des solutions E-Banking.

Etant le leader proposant des produits Internet Banking et Fax Banking. La BEA l'a sollicitée :

- ✓ Pour mettre en place une plate-forme de banques à distance multi-canal, offrant à la clientèle de la BEA un ensemble de services en ligne à travers le réseau Internet.

---

<sup>21</sup> <http://www.aps.dz/economie/91234-e-paiement-hausse-significative-des-transactions-attendue-en-2019>

<sup>22</sup> Echange des données informatisées.

<sup>23</sup> Algeria E-Banking Solutions.

- ✓ De sa part, le CPA a annoncé dès l'année 2008 le lancement d'une solution E-Banking à travers quatre services (Internet, Fax, Audio, SMS) qui a été implémenté par AEBS (E-banking.cpa-bank.dz).
- ✓ La BADR, quant à elle, s'est lancée dans une solution Internet Banking en 2004 qui a été aussi implémenté par AEBS (E-banking.badr.dz).

Selon AEBS, les SMS sont lus à 98% par contre les emails sont lus à 45% seulement.

- ✓ Housing Bank met à la disposition de ses clients, un service E-Banking qui leur permet d'accéder à leur compte par le biais de l'Internet.
- ✓ AGB Bank a lancé sa gamme de services SMS Banking et Internet Banking en 2009.
- ✓ Quant à Salam Bank, les services bancaires par téléphone, par SMS ou par Internet, ont été intégrés dans son système dès son inauguration en Algérie en 2009.
- ✓ Société Générale a lancé le centre d'appel bancaire SOGELINE, en 2008, qui donne la possibilité à ses clients de recevoir les informations par email, Fax ou téléphone.
- ✓ La Banque de Développement Local (BDL) qui a mis à la disposition de ses clients, en plus d'un service e-banking sur le site web, une application mobile « MyBDL ». Cette application permet aux clients de la banque, de commander un chéquier et de consulter leurs soldes et les dernières transactions. L'application MyBDL offre aussi un convertisseur de devises et un simulateur pour les prêts immobiliers. Les clients de la BDL peuvent recevoir des alertes par SMS à chaque utilisation de la carte VISA, via le service SMS banking.
- ✓ La BNP Paribas El Djazair offre aussi des services bancaires mobiles à ses clients, particuliers ou professionnels, en développant l'application « MyBank » qui permet de consulter les soldes, d'effectuer les virements, d'éditer les relevés d'identité bancaires (RIB) et de commander un chéquier.
- ✓ Gulf Bank Algeria propose également à ses clients une application mobile « AGB Phone » qui permet d'exécuter toutes les opérations bancaires que le client a l'habitude de faire sur le site de la banque, en utilisant le service AGB ONLINE, à savoir, effectuer des virements, recharger les cartes VISA et MasterCard, faire des transferts et des domiciliations, en plus de la consultation des relevés bancaires.

**Le réseau SWIFT:** SWIFT signifie "Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication". Cette organisation a été fondée à Bruxelles en 1973 afin d'établir un processus commun et standardisé pour les transactions financières. L'organisation SWIFT fournit un réseau sécurisé autorisant plus de 10 000 institutions financières dans 212 pays différents à envoyer et recevoir des informations sur les transactions financières effectuées entre elles. Avant que le réseau SWIFT ne soit mis en place, les banques et les institutions financières étaient reliées à un système appelé TELEX pour effectuer des transferts d'argent. TELEX était lent et le système présentait des lacunes en matière de sécurité à une époque où la technologie progressait rapidement. C'est un réseau interbancaire qui offre divers services : transfert de compte à compte, opérations sur devise ou sur titres, recouvrements...etc.<sup>24</sup>.

Dans le cadre de télécommunication, le SWIFT est largement utilisé par les banques et les établissements financiers en Algérie. Cet outil permet d'effectuer les achats de devises pour les paiements à l'étranger, son utilisation n'est pas récente puisque la plupart des banques y ont adhéré dès 1991, la BEA est la première banque qui y a adhéré.

Le réseau fonctionne au niveau des agences grâce à la solution SWIFT PC CONNECT. A cet effet, les agences des banques peuvent procéder à une opération de crédit documentaire sans le passage par la direction générale. De ce fait cette solution réduit encore le temps du traitement de l'opération avant son envoi.

Les banques utilisent SWIFT principalement pour :

- Le gain de temps : éviter les envois physique de documents, économiser le temps
- La sécurité et la fiabilité
- Permet de se connecter à une messagerie financière internationale qui signale à la banque l'arrivée de message envoyé au destinataire
- Permet la réduction des coûts liés au gain en papier.

## **8. Avantages et inconvénients de la monétique**

### **8.1. Les avantages de la monétique**

---

<sup>24</sup> <https://transferwise.com/>

- **Normes et standards** : Dès le lancement du projet de la monétique, SATIM a établi des normes et standards internationaux. De plus, l'adoption de l'EMV, fin 2005, devrait être une garantie supplémentaire de pérennité.
- **Interbancaire** : la base interbancaire existante permet la mutualisation des coûts, en permettant la rentabilisation des investissements, et offre à la clientèle des banques un réseau d'acceptation suffisant et une offre de services satisfaisante
- **Volonté d'investissement** : Tous les établissements rencontrés ont validé leur participation au plan de déploiement de la monétique en Algérie conformément à leurs engagements vis-à-vis de Satim. La volonté d'investissement des banques est donc certaine et ne tient qu'à l'aboutissement des appels d'offres.
- **Bancarisation** : offre à la banque des fichiers de prospects qui permettront de mener une action commerciale proactive afin de créer le produit ou service le plus adapté aux besoins des clients.

## **8.2. Les inconvénients de la monétique**

**Réseau de télécommunication** : Le réseau RTC (Réseau Téléphonique Commuté), utilisé pour la future fonction de paiement, offre une qualité nettement supérieure. -

**Qualification du personnel** : les banques doivent organiser des séminaires et des formations dès leur personnel dans le domaine informatique et technique. -

**Culture monétique** : manque de culture monétique. -

**politique commerciale** : quasi absente en même temps que le plan marketing. La clientèle potentielle reste encore méfiante et très ancrée aux espèces. -

**Tourisme** : compte tenu de la situation instable que vit le pays, le tourisme n'est pas encore prêt à se développer. -

**Revenu moyen** : face au faible revenu de la plupart des clients, le coût unitaire par opération. Peut être considéré comme onéreux.

## **Conclusion :**

Pour conclure, on peut dire que la nouvelle économie peut être considérée comme étant une nouvelle révolution industrielle, qui a fait des transformations majeures dans les structures productives, les structures de consommation et les modes d'organisation de l'économie mondiale ; la nouvelle économie concerne toutes les évolutions actuelles, qui par leur émergence et leur diffusion ont fait naître des comportements économiques nouveaux et suscite de profonds changements structurels. Pour faire face aux défis de la nouvelle économie, les entreprises bancaires adoptent des nouvelles formes organisationnelles qui en général se caractérisent par la

souplesse et la flexibilité de ses structures organisationnelles afin de mieux répondre aux mutations technologiques.

L'Algérie, comme tous les autres pays, a été récemment alerté de la nécessité d'entrer dans le monde de l'économie numérique et d'utiliser les technologies modernes dans le domaine du commerce.

La modernisation des méthodes de paiement électroniques accélérera le développement du commerce électronique. Ainsi, il est impossible de parler du commerce électronique algérien sans un secteur bancaire moderne qui offre des méthodes de paiement électronique sophistiquées. Malgré le fait que les applications de commerce électronique en Algérie au-dessous du niveau requis, mais la plupart des banques algériennes ont commencé à se soucier de l'Ebusiness et les moyens de paiement modernes, et a cherché à développer son système bancaire par le biais de l'émission des cartes bancaires, comme la Carte CIB, carte edahabia, Et le déploiement de distributeurs automatiques.

# Chapitre III : Etude et Analyse des résultats de l'enquête

**Introduction :**

Afin de réaliser nos objectifs nous optons pour une exploration de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia à travers une étude à l'aide d'une enquête par questionnaire. Le choix de cette méthode servira à confirmer ou à infirmer notre question de départ et à mieux comprendre l'impact que peut avoir l'introduction des technologies de l'information et de communication sur les innovations bancaires.

Pour ce faire, dans un premier temps, nous allons procéder à la présentation de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia dans lequel se déroule notre étude. Ensuite, il y a lieu de montrer les différentes étapes d'ordre méthodologique par lesquelles nous avons mené notre étude pour atteindre nos objectifs. Enfin, nous terminerons par-là l'analyse des résultats obtenus.

**Section 01 : Présentation du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia****1. Description de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia**

Ce point sera consacré à la présentation du marché bancaire de la wilaya de Bejaia dans le contexte actuel.

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 Bejaia est composé aujourd'hui des agences de six(06) banques publiques (BNA, BEA, BDL, BADR, CPA, et CNEP-banque). Ce réseau dispose d'un tissu important réparti sur le territoire de la wilaya. Quant au réseau du secteur bancaire privé, il est entièrement constitué de neuf (09) banques privées qui sont des filiales de grands groupes bancaires internationaux à savoir : la Société Générale, la Natixis, BNP Paribas, El Baraka-banque, Trust Bank, AGB, ABC, FRANSA banque et enfin HOUSING.

**1.1. Répartition du réseau bancaire public de la wilaya de Bejaia**

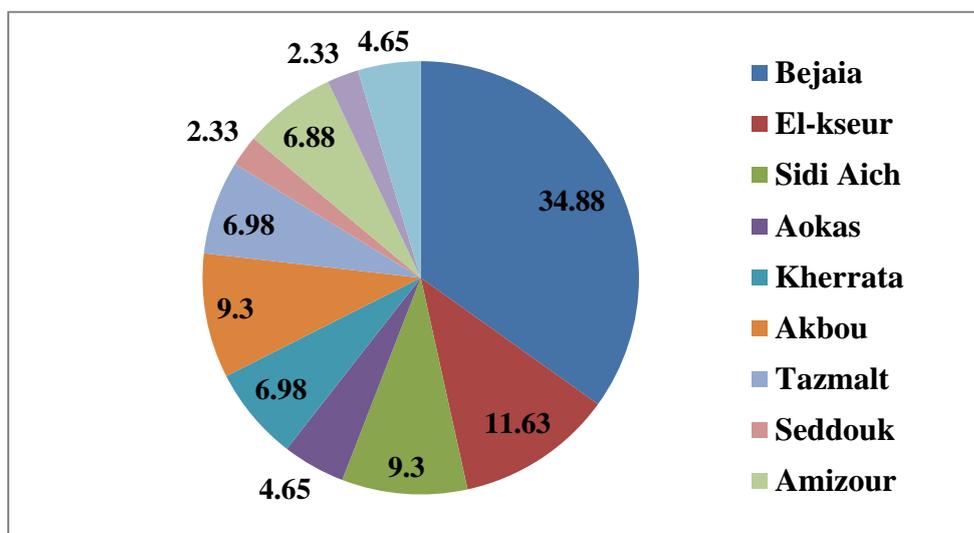
**Tableau N°05 : répartition du réseau bancaire public au niveau de Bejaia par agence.**

<b>Banque Commune</b>	<b>BNA</b>	<b>BDL</b>	<b>BADR</b>	<b>CPA</b>	<b>CNEP</b>	<b>BEA</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Bejaia</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>34.88</b>
<b>El-kseur</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>11.63</b>
<b>Sidi Aich</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>9.30</b>
<b>Aokas</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>2</b>	<b>4.65</b>
<b>Kherrata</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>6.98</b>
<b>Akbou</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>9.30</b>
<b>Tazmalt</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>6.98</b>
<b>Seddouk</b>			<b>1</b>				<b>1</b>	<b>2.33</b>
<b>Amizour</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>6.98</b>
<b>Ouzallaguane</b>			<b>1</b>				<b>1</b>	<b>2.33</b>
<b>Tichy</b>			<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4.65</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

La BADR possède le plus grand nombre d'agences soit 12 agences, son rayon d'exploitation est rattaché à une succursale qui est localisée au niveau de la wilaya, il assure sa direction et sert de pont son réseau national (direction générale) à Alger. La CNEP est aussi particulièrement présente avec une implantation de 10 agences, leur direction est assurée par une direction régionale nouvellement mise en place au niveau de la wilaya. Le réseau du CPA comporte 07 agences, son réseau d'exploitation est assuré par une direction régionale située au niveau de la wilaya. La BNA présente dans la wilaya de Bejaïa par 06 agences. Elle est également dirigée par une succursale implantée dans la wilaya. Le réseau de la BDL est composé de 06 agences, Il est dirigé par une succursale implanté au niveau de la wilaya et qui couvre également d'autres agences localisées dans les autres wilayas, en l'occurrence celle de Jijel et de Sétif. Enfin la BEA, caractérisée par une faible présence tant sur le niveau de la wilaya de Bejaïa qu'au niveau national, elle comporte 02 agences seulement, dont leur direction est rattaché au réseau d'exploitation d'Alger.

Figure n°04 : répartition des banques publiques en pourcentage dans de la wilaya de Bejaia.



Source : Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

### 1.2. Répartition du réseau bancaire privé de la wilaya de Bejaia.

Tableau N°06 : répartition du réseau bancaire privé au niveau de Bejaia par agence.

Banques	S G	B N P	A G B	AB C	Trust Bank	Natixis	EL Baraka	Fransa Bank	Housing Bank	To tal	%
Bejaia	3	2	1	1	1	1	1	1	1	12	66.66
El-kseur	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5.55
Sidi aich	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Aokas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Kherrata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Akbou	2	1	1	-	-	1	-	-	-	5	27.77
Tazmalt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Seddouk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Amizour	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Ouzallaguene	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Tichy	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

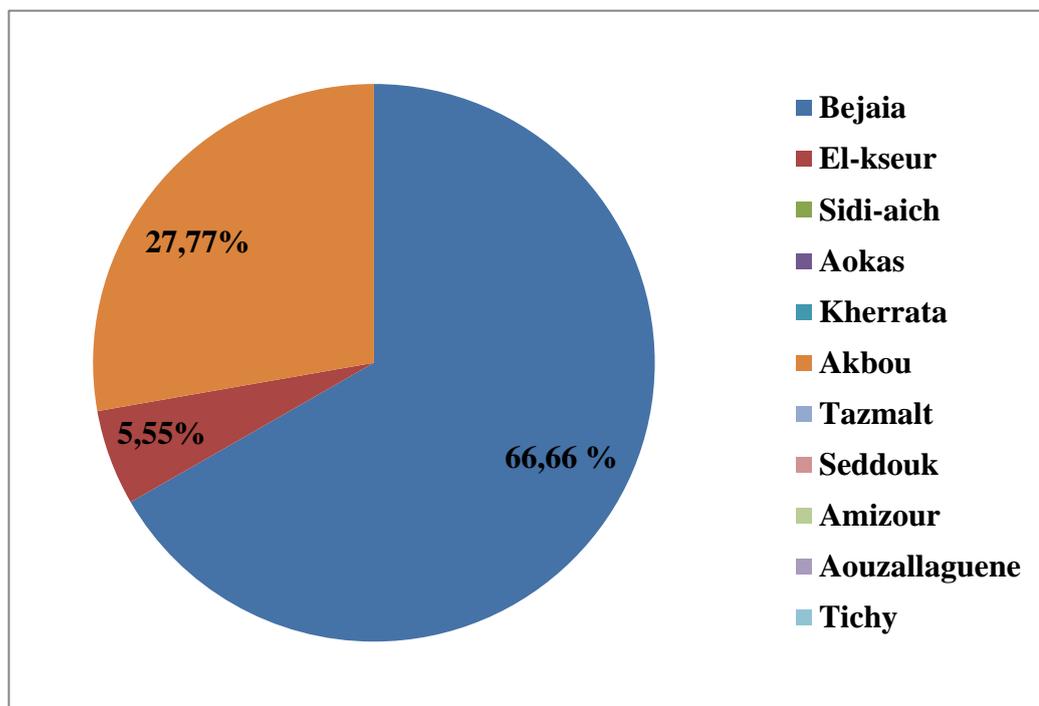
Le réseau des banques étrangères est représenté en Algérie par quelques établissements de différentes nationalités (arabes, françaises et américaines), et marqué par une faible présence dans la wilaya de Bejaia.

Les trois banques françaises (société générale avec 06 agences, BNP-Paribas avec 03 agences, et enfin NATIXIS avec 02 agences).

Six banques arabes (AGB avec 02 agences, ABC avec une seule agence, TRUST Bank avec une seule agence, EL BARAKA avec 01 agence, FRANSA banque avec 01 agence et enfin HOUSING Bank avec 01 agence).

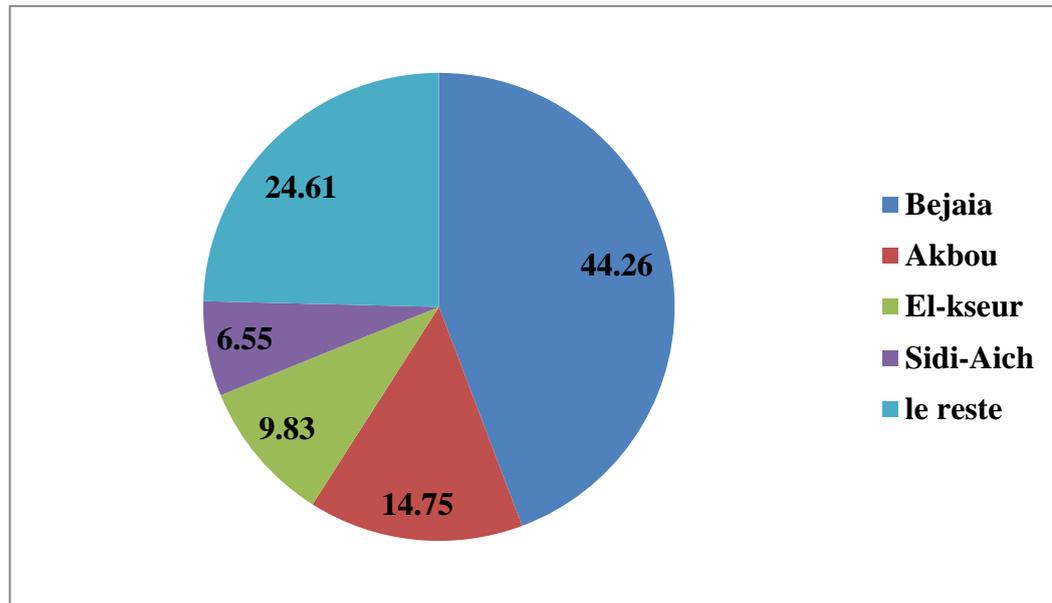
Le réseau bancaire de la wilaya de Bejaïa est ainsi composé de 61 agences en plein exercice dont 43 agences sont du secteur public, le reste sont des banques privées étrangères. Ainsi, malgré, les potentialités et les avantages qu'offre la région en matière d'évolution économique et du développement rapide des investissements, le réseau bancaire privé est composé de 18 agences seulement relevant de neuf (09) banques.

**Figure n°05** : répartition des banques privées en pourcentage dans la wilaya de Bejaia.



Source : Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

Figure N°06 : répartition des banques dans la wilaya de Bejaia.



Source : Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

Cette étude nous montre clairement la concentration la plus forte des agences bancaires au niveau de la commune de Bejaïa avec 27 agences soit 44.26% du total de réseau, suivi par la commune d'Akbou avec 09 agences soit 14.75% du total du réseau.

La commune d'El-kseur couvertes par 06 agences soit 9.83% suivi par la commune de Sidi Aich avec 04 agences soit 6.56% seulement, et enfin le reste des communes avec 15 agences soit 24.61%. Cependant, dans la perspective d'expansion du réseau, les banques se sont implantées dans la wilaya de Bejaia, en vue de répondre aux besoins croissants des agents économiques locaux, et d'une façon générale de l'économie de la région, prétendant l'élargissement de leurs réseaux, dont certaines agences sont en étape d'achèvement de travaux.

## Section 02 : présentation et déroulement de l'enquête

Dans notre travail, nous avons opté pour une enquête de terrain par questionnaire qui s'adapte le mieux avec notre travail de recherche Afin de trouver des réponses réelles et fiables aux questions relatives à notre problématique, cette méthode scientifique, est un moyen pratique pour collecter rapidement des informations et un outil efficace d'aide à la décision, donc le meilleur moyen pour atteindre notre objectif.

**1. Le choix de l'échantillon**

Notre enquête de terrain a été menée au niveau de la wilaya de Bejaia cette enquête nous a permis de collecter des données non disponibles et d'apporter un éclaircissement sur la réalité des TIC dans cette wilaya,

Le nombre de banque ou la population mère sur laquelle a été faite notre étude est de 14 banques dont 06 banques publiques et 08 banques privées qui sont :

BNA, BEA, BDL, BADR, CPA, CNEP, BNP PARIBAS, SOCIETE GENERALE, AGB, NATIXIS Algeria, TRUST BANK, FRANSA BANK, HOUSING BANK, EL BARAKA BANK.

Notre échantillon se compose de 10 banques qui ont accepté de nous répondre et qui sont :

BNA, BDL, BADR, CPA, CNEP, BNP, SG, AGB, NATIXIS, TRUST BANK.

**Tableau N°07 : Echantillon de notre enquête.**

	<b>Banques</b>
<b>Echantillon</b>	<b>14</b>
<b>Questionnaires distribués</b>	<b>10</b>
<b>Questionnaires récupérés</b>	<b>06</b>
<b>Taux de réponse en%</b>	<b>60%</b>

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Tableau N°08 : Réponses des banques enquêtées.**

<b>Banques</b>	<b>Réponse</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>BEA</b>		<b>X</b>
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>BADR</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>Société Générale</b>	<b>X</b>	
<b>NATIXIS Bank</b>	<b>X</b>	
<b>EL BARAKA Bank</b>		<b>X</b>
<b>TRUST Bank Algeria</b>	<b>X</b>	
<b>Algeria Golf Bank</b>	<b>X</b>	
<b>BNP Paribas</b>	<b>X</b>	
<b>Fransa Banque</b>		<b>X</b>
<b>HOUSING Bank</b>		<b>X</b>

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Tableau N°09 : Nombre de questionnaires récupérés et non récupérés au niveau des banques.**

<b>Banques</b>	<b>Récupérés</b>	<b>Non récupérés</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>BADR</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>Société Générale</b>		<b>X</b>
<b>NATIXIS Bank</b>		<b>X</b>
<b>TRUST Bank</b>	<b>X</b>	

Algérie Golf Bank		X
BNP Paribas	X	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

## 1. Le questionnaire :

### Identification de la banque

Permet d'identifier la banque selon plusieurs critères (ancienneté, nombre d'agences, siège social, ...), permettant ainsi de réaliser des interprétations selon les caractéristiques et sortir éventuellement avec des réponses correctes.

### Les volets du questionnaire

Le questionnaire est constitué de 47 questions repartit en 04 grands axes à savoir : la technologie bancaire, le niveau d'équipement et le degré d'utilisation des TIC, l'utilisation et l'état de la monétique au niveau de la banque, ainsi que les coûts de gestion de ces technologies et la sécurité informatique, pour pouvoir cerner les changements majeurs et évaluer l'impact de l'usage des TIC sur les innovations bancaires.

1. **La technologie bancaire :** cet axe regroupe les questions qui permettent de savoir quels sont les réseaux bancaires disponibles au sein des banques enquêtées et d'en tirer l'utilité de l'utilisation de l'internet ainsi que les différents niveaux de motivation qui poussent les banques à introduire de nouvelles technologies et de déterminer ensuite les satisfactions retirées par l'introduction des TIC.
2. **Le niveau d'équipement et le degré d'utilisation des TIC :** dans cet axe, les questions permettent d'évaluer les changements apportés par les TIC et de savoir si elles modifient les méthodes de travail au sein des banques et la prise de décision de ces dernières et connaître la place que les TIC occupe auprès des banques .
3. **L'utilisation et l'état de la monétique au niveau de la banque :** Cet axe regroupe un ensemble de questions qui donne une idée sur l'introduction des cartes bancaires dans la banque et l'évaluation de l'automatisation des moyens de paiement et aussi sur les différentes technologies.
4. **Les coûts de gestion de ces technologies et la sécurité informatique :** ce dernier constitue les questions relatives aux coûts de gestion des TIC afin d'avoir une idée sur le budget consacré aux innovations technologiques et enfin connaître les programmes de sécurisation de leur système interne utilisés par les banques.

**2. Les conditions de réalisation de l'enquête :**

Notre enquête a été menée à l'aide d'un questionnaire qui contient 04 axes, chacun regroupe une série de questions ouvertes ou fermées car l'utilisation de deux catégories de questions permet de collecter le maximum d'informations utiles pour notre étude. Pour réaliser notre enquête, nous nous sommes déplacées auprès des agences bancaires publiques et privées implantées dans le territoire de la wilaya, cela a duré un (01) mois (durant le mois de mars),

Durant notre enquête, nous avons rencontré plusieurs difficultés à savoir :

- Le refus de plusieurs agences de nous répondre,
- Une perte de temps énorme, lors de dépôt et la récupération des questionnaires, lors des déplacements sans avoir de résultats dans certains cas et aussi il nous a fallu beaucoup de temps pour être reçues par certains répondants, parfois même plusieurs visites à certaines agences pour déposer et récupérer les questionnaires.
- en raison de la crise sanitaire (COVID 19) qui touche le pays, on n'a pas pu récupérer tous les questionnaires déposés à savoir SOCIETE GENERALE, AGB, NATIXIS, et BADR.

Malgré toutes ces difficultés, nous ne sommes pas découragées, pour aller au bout de notre enquête, toutefois nous avons élaboré notre analyse en se basant sur un minimum de réponses requises à nos questionnaires.

**Section 03 : Analyse des résultats de l'enquête**

**1<sup>ère</sup> Partie : La technologie bancaire**

**Question N°01 : Disposez-vous dans votre banque :**

**Tableau N°10 : Les réseaux bancaires que disposent les banques.**

<b>Banques</b>	<b>BNA</b>	<b>BDL</b>	<b>CPA</b>	<b>CNEP</b>	<b>BNP/P ARIB AS</b>	<b>TRUST Bank</b>
<b>Réponses</b>						
<b>un réseau de distribution et guichets automatique (DAB/GAB)</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>un réseau de paiement électronique chez les commerçants</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>un réseau de cartes bancaires</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>un réseau SWIFT</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>un réseau internet</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>un réseau intranet</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

**La source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Dans le tableau précédant (tableau N°10), nous remarquons que la majorité des banques soit privées ou publiques disposent d'un :

- Réseau de distributions de billets et guichets automatiques (DAB/GAB)
- Réseau de paiement électronique chez les commerçants,
- Réseau de cartes bancaires, ainsi que de réseau SWIFT,
- Réseau internet et intranet.

Pour la CNEP, le réseau SWIFT n'est pas disponible au niveau d'agence.

Les réseaux internet et intranet ne sont pas disponibles au niveau du CPA.

TRUST BANK, a ajouté deux autres réseaux qui sont : Work flow et via-conference.

**Question N°02 :** Est-ce que votre banque a introduit de nouvelles technologies

**Tableau N°11 :** L'introduction des nouvelles technologies au sein des banques.

<b>Banques</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>NON</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	–	–
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	–	–

**La source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

### Analyse :

**80%** des banques répondantes inscrivent l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs stratégies de long-terme, ce qui veut dire ces produits sont un enjeu pour développer les services offerts aux clients et sont un avantage concurrentiel indéniable, et cela se fait à travers la transformation de l'accès et l'exécution des opérations via un portrait internet qui est le E-banking.

La CNEP à son tour a introduit récemment un nouveau système d'information qu'on peut définir comme étant un ensemble d'éléments (personnel, données, procédures, matériel, logiciel, ...etc.) participant à la gestion, au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein d'une organisation.

Cette dernière (CNEP-banque) a ajouté l'association de l'E-banking dans son système : la carte épargne et la carte de retrait.

**Question N°03 :** Ces nouvelles technologies sont :

**Tableau N°12 :** Les nouvelles technologies dans les banques.

Banques \ Réponses	La propriété de la banque	Résultat de votre association avec d'autre banque
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	–	–
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	–	–

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Le tableau précédent (tableau N°12) nous montre que toutes les technologies de l'information et de la communication introduites au sein des banques enquêtées leurs appartiennent, c'est-à-dire qu'elles ne sont pas dues à leur association avec d'autres banques.

Les deux banques qui n'ont pas répondu à la question sont : CPA et TRUST BANK.

**Question N°04 :** Est-ce que votre banque héberge un site WEB ?

**Tableau N°13 :** Hébergement d'un site Web.

Banques \ Réponses	OUI	NON
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Les sites web regroupent un ensemble de page web reliées entre elles et situées sur un même serveur, où on trouve les informations sur la bourse, les marchés financiers, et les informations économiques et financières<sup>25</sup>.

D'après ce tableau nous remarquons que 100% des banques questionnées possèdent un site web, les banques d'aujourd'hui créent un site web dont l'objectif est de présenter leur banque d'une meilleure façon, par exemple exposer ces services aux clients, faire de la publicité et la promotion de nouveaux produits.

Nous réalisons ainsi qu'avoir un site web pour la banque est une nécessité, et aucune n'échappe à la règle.

Le nombre moyen d'internaute qui accède au site de la banque CNEP est de 50/jour, d'après les résultats obtenus.

**Question N°05 : Pourquoi utilisez-vous internet ?**

**Tableau N°14 : L'utilisation de l'internet au niveau des banques.**

<b>Banques</b>	<b>BNA</b>	<b>BDL</b>	<b>CPA</b>	<b>CNEP</b>	<b>BNP/PARIBA</b>	<b>TRUST BANK</b>
<b>Réponses</b>						
<b>Télécharger des fichiers (document, rapport, étude...)</b>	X		–		X	X
<b>Télécharger des logiciels</b>	X		–		X	X
<b>Consulter le courrier électronique</b>	X	X	–	X	X	X
<b>Echanger des</b>	X	X	–		X	X

<sup>25</sup> Julie.G. «internet des meilleurs sites pour la gestion et le management», édition 2000, P76.

<b>données avec des coopérants</b>						
<b>Echanger des fichiers avec des clients</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	–		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>La présentation publicitaire de la banque</b>	<b>X</b>		–		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Diminuer les coûts</b>	<b>X</b>		–		<b>X</b>	<b>X</b>

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

L'avantage de l'accès à distance (par internet) revient à la quasi-totalité des banques questionnées, car il reste l'avantage principal de l'e-banking permettant de réduire les déplacements des clients et d'accéder aux services n'importe où et à tout moment.

Les banques interrogées proposent toutes plusieurs services / opérations à travers l'internet, les produits proposés sont classés ci-dessous :

- Consulter le courrier électronique : **90%**
- Echanger des données avec des coopérants : **70%**
- Télécharger les fichiers, les logiciels, échanger des fichiers avec les clients est la
- présentation publicitaire : **50%**

La consultation des courriers électroniques et l'échange de données avec les coopérants sont les plus répondu par les banques. Ensuite viennent les autres utilisations telles que la présentation publicitaire, l'échange de données avec la clientèle, télécharger des fichiers et des logiciels...etc.

De plus, la CNEP affirme que l'usage d'internet ne se résume pas par ces opérations que nous avons citées mais aussi l'internet lui permet de faire des formations en ligne et d'organiser des réunions.

BNP-Paribas mets l'accent sur l'importance de l'utilisation de l'internet en matière de gain en efficacité et de dégager du temps commercial.

Par contre les opérations à l'international ne sont pas assez développées, en raison des contraintes réglementaires (contrôle des changes, signature électronique...).

**Question N°06 :** Avez-vous un quelconque partenariat avec un opérateur téléphonique ou avec Algérie Télécom ?

**Tableau N°15 :** Les partenariats avec les opérateurs téléphonique ou Algérie Télécom.

<b>Banques</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	–	–
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Nous réalisons d'après les réponses obtenues que la majorité des banques enquêtées a un partenariat avec Algérie Telecom et un opérateur téléphonique :

- CNEP-banque est en partenariat avec Algérie Télécom,
- BNP- Paribas est en partenariat avec l'opérateur téléphonique OREDOO, cela permet aux GAB de la banque le rechargement des clients communs (OOREDOO / BNP-PARIBAS).
- TRUST-BANK est en partenariat avec Algérie Telecom et l'opérateur DJEZZY.
- CPA a répondu négativement à cette question, ce qui confirme qu'elle n'est pas en partenariat avec Algérie Telecom ou un opérateur téléphonique.
- Quant à la BDL, cette dernière a ignoré notre question.

**Question N°07 :** Selon vous, la technologie est perçue comme :

**Tableau N°16 :** Technologies perçue dans les banques.

<b>Banques</b> \ <b>Réponses</b>	<b>Une charge supplémentaire de coût pour la banque</b>	<b>Une ressource stratégique pour la banque</b>
<b>BNA</b>		<b>X</b>
<b>BDL</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>		<b>X</b>
<b>BNP</b>		<b>X</b>
<b>TRUSY BANK</b>		<b>X</b>

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Du point de vue des banques au sujet des TIC, sont considérés globalement comme étant une source de gain.

Toutes les banques répondantes inscrivent les TIC dans les ressources stratégiques de la banque, et cela s'explique par l'impact positif que peuvent avoir les TIC sur l'amélioration de la gamme de services proposés de la banque et l'efficacité de sa production.

**Question N°08 :** Souhaitez-vous introduire d'autres nouvelles technologies au sein de votre banque ?

**Tableau N°17 :** les nouvelles technologies souhaitées par les banques.

<b>Banques</b> \ <b>Réponses</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	–	–
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	–	–
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	

<b>TRUST BANK</b>	-	-
-------------------	---	---

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des Résultats de l'enquête.

**Analyse :**

**70%** des banques questionnées souhaitent introduire d'autres nouvelles technologies dans le but de développer l'utilisation de leurs produits et d'améliorer leurs services d'e-banking qui représentent divers avantages pour les banques, citons le cas de la CNEP qui souhaite mettre en place un système de banque en ligne à travers lequel elle propose ses produits et services sur une plateforme en ligne.

**Question N°09 :** L'implantation des TIC dans votre banque a amené des améliorations concernant

**Tableau N°18 :** les améliorations apportées aux banques à partir de l'implantation des TIC.

<b>Banques</b>		<b>BNA</b>	<b>BDL</b>	<b>CPA</b>	<b>CNEP</b>	<b>BNP</b>	<b>TRUST BANK</b>
<b>Améliorations</b>							
<b>- l'accès a désinformations sur la banque</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>-la communication entre employés</b>		<b>X</b>			<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>-l'accès a désinformations sur l'environnement de la banque</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

<b>-la coopération entre les services et les employés</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
---	--	----------	----------	--	----------	----------	--

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Nous constatons que l'implantation des TIC au niveau des banques enquêtées a amené des améliorations très remarquables en ce qui concerne l'accès à des informations sur la banque et son environnement, comme elle facilite la communication interne entre tous les employés ce qui permet par la suite une grande coopération entre les services de la banque et ses employés.

**Question N°10 :** Quel est l'impact de l'introduction des tics en tant qu'outil de travail sur votre productivité ?

**Tableau N°19 :** impact des TICS en tant qu'outil de travail sur la productivité des banques.

<b>Réponses</b>			
<b>Banques</b>	<b>Peu important</b>	<b>Important</b>	<b>Très important</b>
<b>BNA</b>			<b>X</b>
<b>BDL</b>		<b>X</b>	
<b>CPA</b>			<b>X</b>
<b>CNEP</b>			<b>X</b>
<b>BNP-PARIBAS</b>		<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>			<b>X</b>

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

**80%** des banques questionnées affirment que l'impact de l'introduction des TIC est très important sur la productivité, et vu cette révolution technologique qui est toujours en marche ainsi que les besoins des clients qui ne cessent pas de changer et d'évoluer avec le temps, les banques comme tous les autres secteurs sont dans l'obligation d'innover ou de modifier leurs systèmes déjà existants de façon à satisfaire leur clientèle d'une part et d'atteindre leur objectif financier d'autre part.

**Question N°11 :** disposez-vous d'indicateurs permettant de mesurer cet impact ?

**Tableau N°20 :** les indicateurs de l'impact des TIC sur la productivité.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	–	–
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	–	–

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

- **33%** des banques enquêtées possèdent un indicateur permettant de mesurer de l'impact des TIC sur la productivité.
- **17%** des banques enquêtées ne possèdent pas d'indicateur permettant de mesurer l'impact des TIC sur la productivité.
- **50%** des banques enquêtées ont ignoré notre question.

Pour les banques qui possèdent un indicateur de mesure de l'impact des TIC sur la productivité, nous déduisons ;

**Cas de la BNP-PARIBAS :** cet impact est mesuré à travers ;

- Les fichiers de suivi de rentabilité

- Les fichiers de suivi de traitement et les délais pour les dossiers de crédit.

**Cas de CNEP-banque :** c'est à partir des résultats enregistrés qu'elle évalue cet impact sur la productivité.

Le CPA ne possède pas d'indicateur permettant de mesurer l'impact des TIC sur la productivité

Quant à TRUST-BANK, BNA et BDL, elles ont ignoré la question.

**Question N°12 :** quelles sont les motivations qui vous ont conduit à introduire des nouvelles technologies dans votre banque ?

**Tableau N°21 :** les motivations poussant les banques à introduire de nouvelles technologies.

		<b>Degré de motivation</b>			
		<b>Aucun</b>	<b>Peu</b>	<b>Moyen</b>	<b>Elevé</b>
<b>Motivation</b>					
<b>BNA</b>	<b>-Gagner plus de parts marchés</b>				<b>X</b>
	<b>-Améliorer les échanges avec la clientèle</b>				<b>X</b>
	<b>-Attirer la clientèle étrangère</b>				<b>X</b>
	<b>-Améliorer les échanges interbancaires</b>				<b>X</b>

	-Améliorer les opérations du marché				X
<b>BDL</b>	-Gagner plus de parts marchés				X
	-Améliorer les échanges avec la clientèle				X
	-Attirer la clientèle étrangère			X	
	-Améliorer les échanges interbancaires				X
	-Améliorer les opérations du marché				X
<b>CPA</b>	-Gagner plus de parts marchés			X	
	-Améliorer les échanges avec la clientèle				X
	-Attirer la clientèle étrangère	X			
	-Améliorer les échanges				

	interbancaires				X
	-Améliorer les opérations du marché		X		
<b>CNEP</b>	-Gagner plus de parts marchés				X
	-Améliorer les échanges avec la clientèle				X
	-Attirer la clientèle étrangère				X
	-Améliorer les échanges interbancaires			X	
	-Améliorer les opérations du marché			X	
<b>BNP-PARIBAS</b>	-Gagner plus de parts marchés			X	
	-Améliorer les échanges avec la clientèle				X
	-Attirer la clientèle étrangère				X
	-Améliorer les échanges interbancaires				X

	<b>-Améliorer les opérations du marché</b>				<b>X</b>
<b>TRUST BANK</b>	<b>-Gagner plus de parts marchés</b>				<b>X</b>
	<b>-Améliorer les échanges avec la clientèle</b>				<b>X</b>
	<b>-Attirer la clientèle étrangère</b>				
	<b>-Améliorer les échanges interbancaires</b>				<b>X</b>
	<b>-Améliorer les opérations du marché</b>				<b>X</b>

Source : Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

La majorité des banques enquêtées ont des motivations élevées en ce qui concerne :

- Le gain de part de marché et l'amélioration des opérations du marché.
- L'amélioration des échanges avec leur clientèle.
- L'amélioration des échanges interbancaires.

A cela la BNP a ajouté qu'elle doit être en phase avec les nouvelles technologies et faire face à la concurrence.

**Question N°13 :** quelles satisfactions avez-vous retirées de l'introduction des nouvelles technologies au sein de votre banque ?

**Tableau N°22 :** les satisfactions retirées à partir de l'introduction des TIC.

		Degré de satisfaction			
		Aucun	Peu	Moyen	Elevé
		Type de satisfaction			
<b>BNA</b>	-Amélioration de la productivité				X
	-Fiabilité et rapidité du traitement des opérations				X
	-Amélioration de la qualité des prestations				X
	-Fidélisation des clients				X
<b>BDL</b>	-Amélioration de la productivité				X
	-Fiabilité et rapidité de traitement des opérations				X
	-Amélioration de la qualité des prestations				X
	-fidélisation des clients				X
<b>CPA</b>	-Amélioration de la				

	productivité				
	-Fiabilité et rapidité de traitement des opérations			X	
	-Amélioration de la qualité des prestations			X	
	-Fidélisation des clients				X
<b>CNEP</b>	- Amélioration de la productivité				X
	-Fiabilité et rapidité de traitement des opérations				X
	-Amélioration de la qualité des prestations				X
	-Fidélisation des clients				X
<b>BNP-PARIBAS</b>	-Amélioration de la productivité				X
	-Fiabilité et rapidité de traitement des opérations				X
	-Amélioration de la qualité des prestations				X

	<b>-Fidélisation des clients</b>				<b>X</b>
<b>TRUST-BANK</b>	<b>-Amélioration de la productivité</b>				<b>X</b>
	<b>-fiabilité et rapidité le traitement des opérations</b>				<b>X</b>
	<b>-Amélioration de la qualité des prestations</b>				<b>X</b>
	<b>-Fidélisation des clients</b>				<b>X</b>

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

La totalité des banques répondantes sont satisfaites du résultats que l'introduction des TIC a amené, nous pouvons ainsi dire que les objectifs visés par ces dernières sont atteint que ce soit en matière de fiabilité et de rapidité du traitement des opérations ou bien la fidélisation de la clientèle, tous les services sont améliorés ce qui a permis l'amélioration de la productivité .

**Question N°14 :** quels sont les moyens utilisés par vos clients pour communiquer avec vous ?

**Analyse :**

Les différents moyens utilisés par les clients de l'ensemble des banques enquêtées sont :

- Le courrier postal et électronique /fax
- Déplacement sur le site

- Sites web
- Cellule d'écoute
- Téléphone mobile/e-mail
- Banque DIGITAL (cas de la BNP-PARIBAS).

**2<sup>ème</sup> Partie : Le niveau d'équipement et le degré d'utilisation des TIC**

**Question N°15 :** Est-ce que l'utilisation des TIC vous permet de travailler en dehors des heures de travail ?

**Tableau N°23 :** l'utilisation des TIC permet de travailler en dehors des heures de travail.

<b>Réponses</b>		
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>Banques</b>		
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

La majorité des banques questionnées ont répondu à notre question, ce qui confirme que l'utilisation des TIC permet de travailler en dehors des heures de travail.

Par ailleurs, le salarié doit être joignable par sa banque à tout moment avec internet ou par le biais du téléphone mobile.

Les TIC induisent donc de nouvelles formes de contrôle indirectes ou de supervision (être joignable à tout moment) des salariés, qui viennent se substituer aux formes traditionnelles de contrôle direct par le supérieur.

Seule la BDL et le CPA qui ont nié cela.

**Question N°16 :** Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux TIC ?

**Tableau N°24 :** les décisions prises plus rapidement grâce aux TIC.

<b>Réponses</b>		
<b>Banques</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	

<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Les TIC en tant qu'outil de traitement et de circulation de l'information formalisée participent à la mise en place d'une meilleure coordination entre les différentes unités de l'organisation et contribuent ainsi à la performance de la banque.

En effet, les TIC permettent à la banque d'avoir une plus grande flexibilité organisationnelle et facilitent la délégation des prises de décision vers des niveaux hiérarchiques plus bas mais aussi facilite, une meilleure qualification et polyvalence des salariés, de manière générale les décisions sont systématiquement communiquées sous format électronique (E-mail, intranet) et donc les réunions sont moins fréquentes. Les salariés utilisateurs de TIC devraient donc se voir confier des tâches moins répétitives.

**Question N°17 :** Est ce que les TIC modifient vos méthodes de travail ?

**Tableau N°25 :** les TIC modifient les méthodes de travail des banques.

<b>Réponses</b> <b>Banques</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	<b>BNA</b>	<b>X</b>
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	

<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après les réponses obtenues, toutes les banques enquêtées confirment que les TIC modifient leurs méthodes de travail seul le CPA qui a nié cela.

Grace aux TIC ; ces banques ont réalisé plusieurs évolutions à savoir ; l'accès à l'information, la circulation et le partage de l'information entre les services s'est améliorée.

L'utilisation des TIC a permis aux banques de notre échantillon de réaliser des gains de productivité, d'orienter leurs activités vers de nouveaux services et d'améliorer la qualité de services offerts aux clients et une meilleure coordination entre les différents services.

**Question N°18 :** est ce qu'a l'intérieur des groupes et des services de la banque, la communication directe entre les membres est facilitée grâce aux TIC ?

**Tableau N°26 :** facilité de la communication entre les membres grâce aux TIC.

<b>Réponses</b>		
<b>Banques</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>		<b>X</b>

<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

La totalité des banques affirment que grâce aux TIC, la communication directe entre les membres est facilitée, ce qui permet une meilleure gestion des ressources, l'information circule plus rapidement entre tous les services de la banque

**Question N°19 :** votre banque a-t-elle développé des applications à partir des TIC

**Tableau N°27 :** les applications développées à partir des TIC.

<b>Banques</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>	<b>X</b>	

<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

### **Analyse :**

Le tableau N°27 montre que la quasi-totalité des banques interrogées possèdent une application spécifique pour l'utilisation de l'e-banking.

Une application spécifique permet une utilisation personnalisée, comme elle représente aussi un argument supplémentaire de vente,

Exemples d'applications développées par les banques répondantes :

**BNA:** BNA@TIC /BNAmBanking

**BDL:** DIGIT BANK / MyBDL

**BNP-PARIBAS:** Mybank

**TRUST-BANK:** Trust connect.

**Question N°20 :** les ressources financières en matière informatique de votre banque sont-t-elles suffisantes ?

**Tableau N°28 :** Capacité des ressources financières en matière informatique.

<b>Réponses</b>		
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>		<b>X</b>
<b>BDL</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

**50%** des banques questionnées estiment que les ressources financières en matière informatique sont suffisantes ; soit 03 agences (BNP-PARIBAS, TRUST-BANK, CNEP-BANQUE).

50% des banques questionnées estiment que les ressources financières en matière informatique sont insuffisantes ; soit 03 agences (BAN, BDL, CPA).

Nous remarquons ainsi que ce sont les banques publiques qui ont un besoin de financement en matière informatique contrairement aux banques privées qui jugent l'outil informatique comme étant un élément indispensable du développement, et les investissements en TIC constituent le plus souvent un facteur de déclenchement ou d'accélération de ces réorganisations.

**Question N°21 :** concernant l'utilisation des TIC sur réseau, jugez-vous que l'expérience du personnel de votre banque soit suffisante ?

**Tableau N°29 :** l'expérience du personnel de la banque.

<b>Réponses</b>		
<b>Banques</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	

<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	
-------------------	----------	--

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après les données du tableau N°29 ; nous remarquons que l'expérience du personnel des banques : BNA, CNEP, TRUST-BANK, BNP-PARIBAS, est jugée suffisante concernant la maîtrise de l'utilisation des TIC.

Quant au CPA et la BDL, l'expérience de leurs personnels est considérée insuffisante.

**Question N°22 :** quels sont les services de vos agences les plus utilisateurs de l'outil informatique ?

**Analyse :**

Toutes les banques répondantes affirment que tous les services sont équipés de l'outil informatique, cela explique qu'elles sont dotées de matériels informatiques et utilisent un degré élevé des TIC et que tous les services ont automatisés leurs tâches, ce qui sert à faciliter le travail et le gain de temps.

**Question N°23 :** Avez-vous adopté une stratégie de développement de votre système informatique ?

**Tableau N°30 :** Stratégie de développement du système informatique.

<b>Banques</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAT</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

L'émergence de nouveaux concepts et de nouveaux outils a révolutionné la nature des services fournis par les systèmes d'information automatisés en augmentant notamment leur dimension stratégique et leur capacité à intégrer les nouvelles réglementations des professions financières.

La stratégie de développement de SI est effectuée sous quelques objectifs déterminés selon leur choix dont on cite :

**Réalisation d'une économie d'échelle :** pour atteindre cet objectif, les banques cherchent à augmenter la quantité produite et assurer une plus large diffusion des produits et services pour faire diminuer les coûts de production.

**La modernisation :** la transition vers les systèmes bancaires ouverts, et l'apparition de nouvelles technologies et de nouveaux concurrents forcent les banques à réévaluer leurs stratégies de développement de leur système informatique ainsi qu'à considérer des initiatives de modernisation.

Prenant compte des résultats de notre enquête, ces objectifs sont classés par ordre d'apparition :

- Réalisation d'une économie d'échelle ;
- Assurer une plus large diffusion des produits et services ;
- Modernisation ;

**Question N°24 :** Les décisions prises par votre banque s'appuient-elle régulièrement sur des informations obtenues aux moyens des TIC ?

**Tableau N°31 :** Les décisions prises par les banques aux moyens des TIC.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
BNA	X	
BDL	X	
CPA		X
CNEP	X	

<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BABK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Les cadres supérieurs des banques enquêtées considèrent les informations obtenues au moyen des TIC comme un élément essentiel pour aider à la planification de leurs affaires afin de prendre des décisions, leur permettant de fournir des indicateurs pertinents sur l'activité, connaître les clients, offrir des outils d'analyse et de simulation, ainsi que la gestion de la connaissance.

La seule banque qui ne prenne pas des décisions à partir les TIC c'est le CPA, d'après les réponses collectées.

**Question N°25 :** L'utilisation des TIC a-t-elle permis à votre banque d'orienter son activité vers de nouveaux services

**Tableau N°32 :** Orientation de l'activité de la banque vers de nouveaux services.

<b>Banques</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Face aux nouvelles banques qui font concurrence aux banques traditionnelles et la modernisation qui touche tous les aspects d'une banque, toutes les banques questionnées changent la façon dont elles organisent leurs activités ainsi que leurs services et leurs interactions avec leurs clients.

**Question N°26 :** La direction générale de votre banque considère-t-elle les TIC comme un enjeu stratégique ?

**Tableau N°33 :** Les TIC sont un enjeu stratégique pour la banque.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	–	–
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Toutes les banques répondantes considèrent les technologies de l'information et de la communication comme un enjeu stratégique de développement de chaque banque.

Une seule banque qui n'a pas répondu à cette question c'est la banque CPA.

**Question N°27 :** Grâce aux TIC, la circulation de l'information s'est-elle améliorée ?

**Tableau N°34 :** Amélioration de la circulation de l'information grâce aux TIC.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBA</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après les résultats obtenus dans ce tableau nous constatons que toutes les banques enquêtées ont répondu positivement à cette question, c'est-à-dire que grâce aux TIC, la circulation de l'information entre les différents services et entre tous les employés de la banque s'est améliorée.

**Question N°28 :** Grâce aux TIC, je travaille à distance de plus en plus souvent ?

**Tableau N°35 :** Le travail à distance grâce aux TIC.

<b>Banques</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Le travail à distance ou télétravail étant dans certains cas imposé aux employés de la banque,

Selon le tableau précédent (tableau N°35) ;

BNA, CNEP-Banque, BNP-Paribas et TRUST Bank ; travaillent à distance grâce aux TIC,

Quant à la BDL et au CPA, elles ont répondu négativement à la question, c'est-à-dire les TIC leurs permet pas de travailler à distance.

**Question N°29 :** Grâce aux TIC, la capacité d'innovation de la société s'est-elle accrue ?

**Tableau N°36 :** La capacité d'innovation des banques grâce aux TIC.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	–	–
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Pour la banque, l'innovation est un moyen d'élargir son marché, de s'étendre à de nouveaux métiers et de nouveaux produits, ce qui lui donne le pouvoir d'augmenter le nombre de clients et de répondre aux nouvelles demandes de ces derniers.

De ce fait, toutes les banques répondantes estiment que grâce aux technologies de l'information et de la communication (TIC), la capacité d'innovation de la société s'est accrue.

**Question N°30 :** Grâce aux TIC, les souhaits des clients sont-ils plus au moins pris en compte ?

**Tableau N°37 :** La prise en compte des souhaits des clients grâce aux TIC.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	

<b>BNP/PARIBA</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Nous constatons d'après les résultats obtenus que la qualité de service est la base de la relation entre la banque et son client. Le développement d'une relation très personnalisées avec le client en différenciant les produits. L'objectif prioritaire est donc la fidélisation du client grâce aux outils interactifs et multimédias, cela conduit à une meilleure écoute des besoins et préférences des clients et la banque est capable de mieux exploiter l'information collectée auprès de la clientèle.

**3<sup>ème</sup> Partie : Question relatives aux moyens de paiement (monétique et automatisation)**

**Question N°31 :** Quel type de cartes utilisez-vous ?

**Tableau N°38 :** Les types de cartes utilisées par les banques.

<b>Réponses</b>	<b>Carte de retrait</b>	<b>Carte de paiement</b>	<b>Carte de crédit</b>
<b>Banques</b>			
<b>BNA</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>CPA</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>		<b>X</b>

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

On note d'après le tableau ci-dessus (tableau N°38) :

Les cartes les plus utilisées par les clients sont les cartes de retrait, soit **100%** des banques enquêtées,

Les cartes de paiement sont utilisées par les clients de toutes les banques interrogées, sauf TRUST BANK.

TRUST BANK est la seule banque qui utilise la carte de crédit,

En plus aux cartes que nous avons cité, les banques suivantes utilisent autres cartes qui sont :

TRUST BANK : les cartes visas, MasterCard et CIB

BNP/Paribas : la carte visa à l'international.

**Question N°32 :** Quel est le moyen de paiement le plus automatisé dans votre banque ?

**Tableau N°39 :** Les moyens de paiement les plus automatisés au sein des banques.

<b>Réponses</b>	<b>Chèque</b>	<b>L'avis de paiement</b>	<b>La carte bancaire</b>
<b>BNA</b>			<b>X</b>
<b>BDL</b>	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>CPA</b>			<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>BNP/PARIBAS</b>			<b>X</b>
<b>TRUST BANK</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après les banques interrogées, les cartes bancaires sont le moyen le plus automatisé soit **100%** des banques enquêtées car elles offrent aux clients un paiement qui est virtuel, c'est-à-dire via internet et elles permettent aussi des retraits d'espèce aux distributeurs des billets, en 2<sup>ème</sup> lieux le chèque, il est automatisé par la moitié des banques enquêtées, et enfin l'avis de prélèvement qui est le moyen le moins automatisé.

**Question N°33 :** Etes-vous membre de réseau SWIFT ?

**Tableau N°40 :** Le réseau SWIFT au niveau des banques.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
BNA		X
BDL	X	
CPA	X	
CNEP		X
BNP/PARIBAS	X	
TRUST BANK	X	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après le tableau N°40, la plupart des banques sont membres au réseau SWIFT : (BDL, CPA, BNP/Paribas et TRUST Bank.

La BNA et la CNEP ne sont pas membres au réseau SWIFT.

**Question N°34 :** La carte bancaire pour votre banque a connu un développement ?

**Tableau N°41 :** Le développement des cartes bancaires.

Banques	Réponses		
	Fort	Moyen	Faible
BNA	X		
BDL	X		
CPA		X	
CNEP	X		
BNP/PARIBAS	X		
TRUST BANK	X		

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après les banques interrogées, les cartes bancaires sont les plus connues des instruments de paiement et de retrait bancaire. Elles sont acceptées chez les commerçants affiliés au réseau monétique bancaire et sur tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) installés sur le territoire national.

**Question N°35 :** Pour un meilleur système d'information, votre banque fait recours à :

**Tableau N°42 :** Les systèmes d'informations de la banque.

<b>Banques</b>	<b>BNA</b>	<b>BDL</b>	<b>CPA</b>	<b>CNEP</b>	<b>BNP/PARIBAS</b>	<b>TRUST BANK</b>
<b>Réponses</b>						
<b>L'utilisation de fax</b>		<b>X</b>	<b>X</b>			
<b>Réseau intranet</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Le web</b>				<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Les messageries électroniques</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Les EDI (échanges de données informatisées)</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Les GED (gestion électronique de documents)</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Pour un système d'information meilleur, les banques font recours a plusieurs opérations, le réseau intranet, les messageries électroniques, les EDI (échanges de données informatisées) et les GDE (gestion électronique de documents) sont les plus répondus et constituent le socle d'un meilleur système informatique de la banque, ensuite viennent le fax et le web qui sont indiqués par la moitié les banques enquêtées.

**Question N°36 :** Quelles sont les techniques utilisées pour faire connaître les cartes bancaires ?

**Analyse :**

Nous constatons que les banques questionnées utilisent toutes un ou plusieurs moyens pour faire connaître ces cartes bancaires dont on cite :

- La publicité de banque
- La publicité par internet
- les medias

La publicité par la banque elle-même au sein de ses structures reste le moyen le plus dominant, suivi de la publicité par internet, à travers son propre site web ou sur d'autres sites internet. Enfin, les medias, comme les journaux papiers, les spots publicitaires à la télévision et à la radio.

**Question N°37 :** Quel est le nombre de clients, porteurs de vos différentes cartes ?

**Analyse :**

Le nombre moyen de clients porteurs des cartes bancaires diffère d'une banque à une autre.

Pour cela, nous avons classé nos résultats selon l'ordre suivant :

- BNP/Paribas : la totalité de ses clients ;
- TRUST Bank et la CNEP la quasi-totalité de leurs clients ;
- BNA : 40% de ces clients ;
- Les deux banques ; BDL et CPA ont ignoré notre question ;

**4<sup>ème</sup> partie : coûts de gestion et sécurité informatique**

**Question N°38 :** peut-on estimer en pourcentage des investissements, ceux orientés vers l'informatique et les réseaux au sein de votre budget global ?

**Analyse :**

Toutes les banques enquêtées n'ont pas pu répondre à notre question, disant que l'information n'est pas disponible au niveau d'agences.

**Question N°39 :** le taux de croissance annuelle des dépenses informatiques par rapport aux trois ou quatre dernières années a-t-il

**Tableau N°43 :** Variation du taux de croissance annuelle des dépenses informatiques par rapport aux trois ou quatre dernières années.

<b>Réponses</b> <b>Banques</b>	<b>Augmenté</b>	<b>Baissé</b>
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	–	–
<b>CPA</b>	–	–
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Le tableau N°43 montre que la majorité des banques enquêtées, estiment que le taux de croissance annuelle des dépenses informatiques augmente ; à savoir les coûts d'intégration de nouvelles technologies, du point de vu matériel, logiciel et maintenance s'élèvent par rapport aux dernières années.

**Question N°40 :** disposez-vous d'un programme de formation en interne de l'outil informatique ?

**Tableau N°44 :** le programme de formation en interne de l'outil informatique.

<b>Réponses</b> <b>Banques</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	<b>BNA</b>	<b>X</b>
<b>BDL</b>	-	-
<b>CPA</b>		<b>X</b>
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Le tableau ci-dessus montre que ; BNA, BNP-PARIBAS et TRUST-BANK possèdent un programme de formation en interne de l'outil informatiques,

Les capacités à maitriser les TIC dont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évoluer le personnel. Pour cela, ces banques disposent de programmes de

formation afin de développer leur personnel de façon à ce qu'il s'adapte aux nouveautés qu'elles peuvent intégrer à tout moment.

Quant au CPA, ce programme n'est pas disponible en agence.

**Question N°41 :** Avez-vous pensé à sécuriser votre réseau ?

**Tableau N°45 :** la sécurité des réseaux bancaires.

<b>Réponses</b>	<b>Réponses</b>	
	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
<b>Banques</b>		
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	–	–
<b>CPA</b>	<b>X</b>	
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

### **Analyse :**

Toutes les banques questionnées disposent d'un système de sécurisation de leur réseau informatique.

Ce rôle est dédié à une équipe spécialisée en sécurité informatique, c'est le travail de la direction de l'informatique.

Sauf la BDL qui a ignoré notre question.

**Question N°42 :** Est-ce que vous contrôlez la performance de votre système informatique ?

**Tableau N°46 :** le contrôle de la performance du système informatique.

<b>Réponses</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
	<b>Banques</b>	
<b>BNA</b>	<b>X</b>	
<b>BDL</b>	–	–
<b>CPA</b>	–	–
<b>CNEP</b>	<b>X</b>	
<b>BNP-PARIBAS</b>	<b>X</b>	
<b>TRUST-BANK</b>	<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

D'après les réponses que nous avons collecté ; la performance du système informatique ce fait à travers des logiciels au niveau central de chaque banque, l'information n'est pas disponible au niveau d'agences.

**Question N°43 :** Quand est ce que ce contrôle se déroule :

**Tableau N°47 :** Période de déroulement du contrôle du système informatique.

<b>Réponses</b>	<b>annuellement</b>	<b>semestriellement</b>	<b>Trimestriellement</b>	<b>Mensuellement</b>	<b>Autre</b>
<b>Banques</b>					
<b>BNA</b>					<b>X</b>
<b>BDL</b>	–	–	–	–	–
<b>CPA</b>	–	–	–	–	–
<b>CNEP</b>					<b>X</b>
<b>BNP-PARIBAS</b>					<b>X</b>
<b>TRUST-BANK</b>				<b>X</b>	

**Source :** Réalisé par nous-mêmes à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Le contrôle de la performance du système informatique se déroule quotidiennement d'après les réponses des banques enquêtées.

**Question N°44 :** Comment pourriez-vous qualifier le processus d'informatisation de votre banque (y compris les agences) ?

**Tableau N°48 :** le processus d'informatisation des banques.

<b>Réponses</b> <b>Banques</b>	<b>Graduel et rapide</b>	<b>Graduel mais lent</b>	<b>Graduel à vitesse plutôt moyenne</b>
<b>BNA</b>	X		
<b>BDL</b>	-	-	-
<b>CPA</b>		X	
<b>CNEP</b>			X
<b>BNP-PARIBAS</b>	X		
<b>TRUST-BANK</b>	X		

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Cette question nous permet de qualifier le processus d'informatisation de la banque ;

- Pour la BNA, BNP-PARIBAS et TRUST-BANK : le processus d'informatisation est jugé graduel et rapide.
- Pour le CPA : le processus est graduel mais lent.
- Enfin, CNEP-banque considère le processus d'informatisation comme étant un processus graduel à vitesse plutôt moyenne.

**Question N°45 :** Votre personnel informaticien se répartit :

**Analyse :**

Toutes les banques interrogées ont ignoré cette question, seule TRUST-BANK qui a répondu en affirmant que son personnel informaticien est de 100% de cadres.

**Question N°46 :** disposez-vous d'un système d'alerte en cas d'effraction ou de menace à caractère numérique ?

**Tableau N°49 :** Le système d'alerte en cas d'effraction ou de menace à caractère numérique.

Banques	Réponses	
	OUI	NON
<b>BNA</b>	X	
<b>BDL</b>	X	
<b>CPA</b>	X	
<b>CNEP</b>	X	
<b>BNP-PARIBAS</b>	X	
<b>TRUST-BANK</b>	-	-

**Source :** Réalisé par nous-même à partir des résultats de l'enquête.

**Analyse :**

Toutes les banques possèdent un système d'alerte en cas d'effraction ou de menace à caractère numérique, il s'agit plutôt d'outil destiné à la protection des données.

**Question N°47 :** quel est le budget consacré à la sécurité de votre informatique ?

**Analyse :**

Cette question a été ignorée par la totalité des banques questionnées, nous n'avons pas pu avoir la réponse concernant le budget consacré à la sécurité du système informatique c une information confidentielle.

**Conclusion :**

Cette partie a été l'occasion pour nous de présenter l'ensemble de résultats issus de notre enquête. Pour conclure, il est nécessaire de rappeler que notre objectif est d'identifier les éléments de réponses relatifs aux pratiques des TIC dans le secteur bancaire de la wilaya de Bejaia. Ce travail nous a permis de montrer l'importance et l'apport des TIC dans la gestion des banques de notre échantillon d'étude. Du point de vue des responsables enquêtés, les enjeux des TIC permettent de gagner plusieurs choses notamment :

- faciliter l'accès à l'information, la circulation de l'information entre les services, les partenaires et les clients et la communication entre les membres.
- les réunions sont moins fréquentes.
- réaliser des gains de productivité et abaisser globalement les coûts de revient.
- orienter l'activité de la banque vers des nouveaux services et améliorer la qualité des services offerts aux clients actuels.
- d'une manière générale, une meilleure coordination entre les différents services et la capacité d'innovation de la société s'est améliorée.

# Conclusion Générale

## ***Conclusion Générale***

---

### **Conclusion générale**

Dans ce travail, nous avons présenté et analysé l'enjeu des technologies d'information et de la communication dans le secteur bancaire de la wilaya de Bejaia, puis nous avons montré l'importance et l'apport de ces technologies sur la capacité d'innovation des banques.

Nous avons dégagé quelques indicateurs des TIC : tout d'abord, toutes les banques enquêtées sont équipées de matériel informatique tel que les ordinateurs et les logiciels. Par ailleurs, le degré d'utilisation des TIC au sein des banques de l'échantillon analysé est très élevé, permettant ainsi de rendre le travail du personnel aisé. Ainsi, les responsables enquêtés possèdent des capacités de maîtrise des TIC qui est un indicateur important pour mesurer leur usage. De plus, nous avons pu dégager des éléments de réponse sur l'état de la monétique où nous avons trouvé une faible utilisation des cartes bancaires dans les banques publiques par rapport aux banques privées qui estiment que la quasi-totalité de leurs clients possèdent l'ensemble des cartes proposées.

En outre, la grande majorité des responsables enquêtés déclarent être satisfaits de leurs situations actuelles en matière de diversification des produits offerts aux clients et dans le travail et le gain de temps pour mieux rentabiliser leurs portefeuilles. Il est à noter que les caractéristiques les plus importantes pour réussir en affaires est de savoir gérer et communiquer et être déterminé.

Cependant, avant de passer aux recommandations pour le développement de la culture de la monétique en Algérie, il est utile de citer quelques difficultés techniques, financières, culturelles et celles liées à la sécurité ; La réalisation du projet monétique nécessite une mise en place d'un équipement spécial et la mise en œuvre d'un personnel qualifié, mais souvent ces deux éléments sont gênés par différents obstacles à savoir : La rapide obsolescence des équipements ,pour cela les banques se voient obligées de renouveler leurs matériels afin d'être compétitives, le coût d'acquisition d'équipements lors du lancement et d'adoption de la monétique est assez important, ainsi que l'introduction d'un nouveau produit bancaire dans une population où la majorité est analphabète, constitue un frein à l'acceptation de la monétique, nous remarquons aussi que les clients préfèrent le retrait avec chèque devant le guichet et le paiement en liquide à tous les autres moyens et cela est dû à une véritable culture se justifiant par la peur d'avoir un chèque sans provision ou falsifié, les opérations qui

## ***Conclusion Générale***

---

s'effectuent en liquide malgré le risque offre davantage contrairement au chèque et à la carte de ne pas laisser de traces ce qui implique qu'ils puissent échapper aux impôts,

En synthèse des différents chapitres développés tout au long de notre travail, notre but était de mesurer une relation entre les innovations bancaires et les technologies de l'information de la communication.

Le projet de modernisation du système de paiement algérien est auteur de précieux résultats. Les facteurs clefs de sa relative réussite résident notamment dans la bonne volonté de toute la hiérarchie visée par la réforme, dans l'assurance d'un travail de coopération entre les acteurs concernées (clients, banques, technologies) et par la volonté politique.

# Liste Bibliographique

### Liste Bibliographique

#### Ouvrages

- CANARD, F ET BARLATIER. (2004), «L'apport des TIC et de la qualité à la dynamique des connaissances», in Nouvelle Economie, Organisations et Modes de Coordination.
- CHARPENTIER, (1997), «Organisation et gestion de l'entreprise», édition Nathan.
- COPULSKY, J.R et Wolf, M. J. 1997. «Relationship marketing: Positioning for the future». Journal of business Strategy.
- DINIZ, E. (1998), «Web Banking in USA», Journal of Internet Banking and Commerce, vol.3, n°2
- GOSETTE PY RARD max, «dictionnaire de finance», 2<sup>ème</sup> édition, novembre 2001.
- HERVE, A. (2013), Banque Et intermédiation financière, 2<sup>ème</sup> édition. ECONOMICA. France.
- Julie.G. «internet des meilleurs sites pour la gestion et le management», édition 2000, P76.
- P.MONNET. (2007), Technique bancaire – historique.

#### Articles et revues

- Jdpro .Net/Le journal des professionnels, la révolution des N.T.I.C
- M.LAZREG et R.SEBBAGH, « Les impacts des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) sur la performance des banques algériennes », 2017, vol 78 pages, n°18.

#### Mémoires et thèses

- IGUEDAD.S, «Etat des lieux de l'enjeu des tics dans le secteur bancaire», Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2013,
- L.DOUDI et C.KHENTOUT « place de l'Algérie dans le monde des TIC ».

#### Sites internet

- <https://m.huffposmaghreb.com>
- <https://www.algerie-eco.com/>
- <http://www.aps.dz/economie/91234-e-paiement-hausse-significative-des-transactions-attendue-en-2019>
- <https://transferwise.com/>
- [www.satim-dz.com](http://www.satim-dz.com)
- [www.giemonetique.dz](http://www.giemonetique.dz)
- Rapport de la banque d'Algérie disponible sur le site [www.bank-of-algeria.com](http://www.bank-of-algeria.com)
- Ministère de la poste des technologies d'information et de communication, disponible sur le site [www.mptic.dz](http://www.mptic.dz).

Annexe

## Annexe : Questionnaire de l'enquête

### Identification de la banque :

-Nom de la banque :

-Date de création :

-Siege social :

-Nombre d'agences :

-La banque est :  Privée  Publique

-Nom de la personne qui a rempli le questionnaire :

-Fonction de la personne qui a rempli le questionnaire :

-Personne ou service à contacter pour des renseignements complémentaires :

## 1ère partie : la technologie bancaire

### 1-Disposez-vous dans votre banque :

- D'un réseau de distribution et guichets automatique (DAB/GAB).
- D'un réseau de paiement électronique chez les commerçants.
- D'un réseau de cartes bancaires.
- D'un réseau SWIFT.
- D'un réseau internet.
- D'un réseau intranet.
- Autres 
  - ❖ Si autres, lesquels ?

### 2-Est-ce que votre banque a introduit de nouvelles technologies ?

Oui  Non

❖ Si oui, lesquelles ?

### 3-Ces nouvelles technologies sont :

- La propriété de votre banque.
- Résultat de votre association avec d'autres banques.
- ❖ Si elles résultent de votre association avec d'autres banques, pour quelles raisons ?

### 4-Est-ce que votre banque héberge un site WEB ?

Oui  Non

❖ Si oui ; à combien estimez-vous le nombre moyen d'internautes qui accèdent à votre site par jour ?

❖ Si non ; est ce que votre banque envisage bientôt faire de l'hébergement ?

Oui  Non

### 5-Pourquoi utilisez-vous internet ?

- Télécharger des fichiers (documents, rapport, études.....).
- Télécharger des logiciels.
- Consulter le courrier électronique.
- Echanger des données avec des coopérants.
- Echanger des fichiers avec des clients.
- La présentation publicitaire de la banque.
- Diminuer les coûts
- Autres

❖ Si autres, précisez

### 6-Avez-vous un quelconque partenariat avec un opérateur téléphonique ou avec Algérie Télécom ?

Oui  Non

❖ Si oui, lequel, pourquoi ?

### 7-Selon vous, la technologie est perçue comme :

- Une source supplémentaire pour la banque.
- Une ressource financière stratégique pour la banque.
- En terme de coûts et avantages financiers, est ce qu'il s'agit d'un gain ?

Oui  Non

### 8-Souhaitez-vous introduire d'autres nouvelles technologies au sein de votre banque ?

Oui  Non

❖ Si oui, que proposez-vous ?

### 9-L'implantation des TIC dans votre banque a amené des améliorations concernant :

- L'accès à des informations sur la banque.
- La communication entre les employés.

- L'accès à des informations sur l'environnement de la banque.
- La coopération entre les services  et les employés.

**10-Quel est l'impact de l'introduction des TIC en tant qu'outil de travail sur votre productivité ?**

- Peut important
- Important
- Très important

**11-Disposez-vous d'indicateurs permettant de mesurer cet impact ?**

Oui  Non

❖ **Si oui, lesquels ?**

**12-Quelles sont les motivations (et leur degré d'importance) qui vous ont conduit à introduire des nouvelles technologies dans votre banque ?**

	Aucun	peu	moyen	élevé
-Gagner plus de parts de marché.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Améliorer les échanges avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Attirer la clientèle étrangère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Améliorer les échanges interbancaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-Améliorer les opérations du marché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

❖ **Si autres, à préciser.**



❖ Si autres, à préciser.

**14-Quels sont les moyens utilisés par vos clients pour communiquer avec vous ?**

## **2<sup>ème</sup> partie : Le niveau d'équipement et le degré d'utilisation des TIC**

**15-Est-ce que l'utilisation des TIC vous permet de travailler en dehors des heures de travail ?**

Oui  Non

**16-Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux TIC ?**

Oui  Non

**17-Est-ce que les TIC modifient vos méthodes de travail ?**

Oui  Non

**18-Est-ce que à l'intérieur des groupes et des services, la communication directe entre les membres est facilitée grâce aux TIC ?**

Oui  Non

**19-Votre banque a-t-elle développé des applications à partir des TIC ?**

Oui  Non

**20-Les ressources financières en matière informatique de votre banque sont-elles suffisantes ?**

Oui  Non

**21- Concernant l'utilisation des TIC sur réseau, jugez-vous que l'expérience du personnel de votre banque soit suffisante ?**

Oui

Non

**22-Quels sont les services de vos agences les plus utilisateurs de l'outil informatique ?**

**23-Avez-vous adopté une stratégie de développement de votre système informatique ?**

Oui  Non

**Si oui, sous quels objectifs ?**

- Réalisation d'une économie d'échelle
- Assurer une plus large diffusion des produits et services
- Modernisation
- Autres

**Si autres, à préciser**

**24-Les décisions prises par votre banque s'appuient-elle régulièrement sur des informations obtenues aux moyens des TIC ?**

Oui  Non

**25-L'utilisation des TIC a-t-elle permis à votre banque d'orienter son activité vers de nouveaux services ?**

Oui  Non

**26-La direction générale de votre banque considère-t-elle les TIC comme un enjeu stratégique ?**

Oui  Non

**27-Grâce aux TIC, la circulation de l'information s'est-elle améliorée ?**

Oui  Non

**28-Grâce aux TIC, je travaille à distance de plus en plus souvent :**

Oui  Non

**29-Grâce aux TIC, la capacité d'innovation de la société s'est-elle accrue ?**

Oui  Non

**30-Grâce aux TIC, les souhaits des clients sont –ils plus au moins pris en compte ?**

Oui  Non

**3<sup>ème</sup> Partie : Questions relatives aux moyens de paiement (monétique et automatisé)**

**31-Quel type de cartes utilisez-vous ?**

- Carte de retrait
- Carte de paiement
- Carte de crédit
- Autres

**32-Quel est le moyen de paiement de plus automatisé dans votre banque ?**

- le cheque
  - l'avis de paiement
  - La carte bancaire
  - Autres
- ❖ Si autres, à préciser.

**33-Etes-vous membre du réseau SWIFT ?**

- Oui  Non

Si oui, depuis quand ?

**34-La carte bancaire pour votre banque a connu un développement :**

- Fort
- Moyen
- Faible

**35-Pour un meilleur système d'information, votre banque fait recours à :**

- l'utilisation de fax
- L'intranet
- Le web
- Les messageries électroniques
- Les EDI (échanges de données informatisées)
- Les GED (gestion électronique de documents)

**36-Quelle sont les techniques utilisées pour faire connaître les cartes bancaire ?**

**37-Quel est le nombre de clients, porteurs de vos différentes cartes ?**

#### **4<sup>ème</sup> Partie : Coûts de gestion, et sécurité informatique**

**38-Peut-on estimer en pourcentage des investissements, ceux orientés vers l'informatique et les réseaux par rapport à votre budget total ?**

Inferieur a 5%                       Entre 5% et 10%

Entre 10% et 20%                       Entre 20% et 30%

Entre 30% et 40%                       Entre 40% et 50%

Supérieur à 50%

**39-Le taux de croissance annuel des dépenses informatiques par rapport aux trois ou quatre dernières années a-t- il :**

Augmenté                       Baissé

**40-Disposez-vous d'un programme de formation en interne de l'outil informatique ?**

Oui

Non

**41-Avez-vous pensé à sécuriser votre réseau ?**

Oui

Non

**❖ Si oui, comment ? Quel (s) est (sont) votre dispositif de sécurisation ?**

**42-Est-ce que vous contrôlez la performance de votre système informatique ?**

Oui

Non

❖ **Si oui comment ?**

**43-Le contrôle se déroule :**

Annuellement

Semestriellement

Trimestriellement

Mensuellement

Autres

❖ **Si autres, précisez**

**44-Comment pourriez-vous qualifier le processus d'informatisation de votre banque (y compris les agences) ?**

- Graduel et rapide
- Graduel mais lent
- Graduel à vitesse plutôt moyenne

**45-Votre personnel informaticien se répartit :**

- % de cadres
- % d'agents de maîtrise
- % d'agents d'exécution

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

Oui  Non

❖ **Si oui, lequel**

**47-Quel est le budget consacré à la sécurité de votre système informatique ?**

- Da / an

- % du total du budget de la banque

**Merci pour votre collaboration.**

# Table des Matières

# Table de Matière

---

## Table des matières

Dédicaces

Remerciements

Sommaire

Liste des Tableaux et Figures

Liste des abréviations

Introduction générale ..... 2

[Chapitre I : Les banques au centre des nouvelles technologies de l'information et de la communication.....5](#)

Introduction ..... 6

Section 01 : Généralités sur la banque..... 6

1. Définition du système bancaire : ..... 6

2. Origine du mot banque ..... 6

3. Définition de la banque..... 6

3.1. Définition économique d'une banque..... 6

4. Rôle de la banque ..... 7

Les différents types de banques selon leur rôle ..... 7

5. Les facteurs d'environnement commercial d'une banque ..... 8

5.1. La technologie ..... 8

5.2. La concurrence ..... 8

5.3. La réglementation ..... 9

Section 02 : Emergence des TIC ..... 9

1. Définitions des TIC ..... 9

2. Historique des TIC..... 10

3. Types et caractéristiques..... 10

4. L'intérêt des TIC au sein des banques..... 11

5. Les outils de l'utilisation des TIC..... 11

5.1. Les outils de communication ..... 11

5.1.1. La banque par fil..... 11

5.1.2 La banque par écran..... 12

5.2. Les instruments de paiement ..... 12

6. Les avantages des TIC..... 14

Section 3 : fondements théoriques de l'E-banking ..... 14

## ***Table de Matière***

---

1. Définition de l'E-banking .....	14
2. Les différentes formes de l'E Banking :.....	15
2.1. PC Banking :.....	15
2.2. Internet banking :.....	15
2.3. Le téléphone et les tablettes numériques (Mobile Banking) : .....	15
2.4. GAB (Guichet Automatique bancaire) :.....	16
3. Avantages et inconvénients de l'E-banking .....	16
3.1. Les avantages de l'e-banking : .....	16
3.1.1. Pour la banque : .....	16
3.1.2. Pour le client .....	17
3.2. Les inconvénients de l'e-banking .....	17
Conclusion .....	18
<a href="#"><u>Chapitre II: Le système bancaire Algérien a l'ère du digital.....</u></a>	<a href="#"><u>19</u></a>
Introduction .....	20
SECTION 01 : Evolution du système bancaire algérien .....	20
1. Présentation de la banque d'Algérie :.....	20
B- Organisation de la banque d'Algérie .....	21
Section 02 : les technologies d'information et de communication en Algérie.....	25
Etat des TIC en Algérie .....	26
Les objectifs spécifiques.....	27
Les objectifs spécifiques sectoriels.....	27
Les objectifs économiques.....	27
2. Aperçu sur l'historique de l'internet en Algérie :.....	27
3. L'Internet mobile en Algérie : .....	30
4. Généralisation des usages et réduction de la fracture numérique.....	31
4.1. La baisse des prix d'Internet :.....	32
4.2. La multiplication des accès publics aux TIC et à Internet :.....	32
Section 03 : Modernisation du système de paiement en Algérie.....	33
1. Présentation de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (la SATIM) :.....	33
Les avantages liés aux fonctionnalités.....	34
1.1. Les services de la SATIM .....	35
2. Le Système Algérien de Règlement Brute en Temps Réel (ARTS) : .....	37
2.1 Définition et présentation .....	37

## ***Table de Matière***

---

3. Le Système Algérien de Télé compensation (ATCI) .....	38
3.1. Description du système.....	38
4. La Monétique.....	38
4.1. Les produits de la monétique.....	39
4.1.1. Les cartes bancaires .....	39
4.1.2. La carte interbancaire .....	39
4.1.2.1. Les types des cartes interbancaires (CIB).....	39
5. Les canaux d'acceptation de la carte bancaire.....	40
5.1. Les terminaux de paiement électroniques .....	40
5.2. Les distributeurs automatiques de billets et les guichets automatiques de billets .....	42
6. Les avantages liés aux fonctionnalités de la solution monétique .....	43
7. La naissance d'E-Banking en Algérie .....	43
8. Avantages et inconvénients de la monétique.....	45
8.1. Les avantages de la monétique .....	45
8.2. Les inconvénients de la monétique.....	46
Conclusion :.....	46
<a href="#"><u>Chapitre III: Etude et Analyse des résultats de l'enquête.....</u></a>	<a href="#"><u>48</u></a>
Introduction : .....	49
Section 01 : Présentation du réseau bancaire de la wilaya de Bejaia .....	49
1. Description de l'espace bancaire de la wilaya de Bejaia .....	49
1.1. Répartition du réseau bancaire public de la wilaya de Bejaia .....	49
1.2. Répartition du réseau bancaire privé de la wilaya de Bejaia .....	51
Section 02 : présentation et déroulement de l'enquête .....	53
1. Le choix de l'échantillon.....	54
1. Le questionnaire : .....	56
Identification de la banque .....	56
Les volets du questionnaire .....	56
2. Les conditions de réalisation de l'enquête : .....	57
Section 03 : Analyse des résultats de l'enquête.....	58
1 <sup>ère</sup> Partie : La technologie bancaire .....	58
2 <sup>ème</sup> Partie : Le niveau d'équipement et le degré d'utilisation des TIC .....	75
3 <sup>ème</sup> Partie : Question relatives aux moyens de paiement (monétique et automatisation) ....	89
4 <sup>ème</sup> partie : coûts de gestion et sécurité informatique.....	94

## *Table de Matière*

---

Conclusion.....	101
Conclusion générale.....	103
Liste Bibliographique	
Annexe	

### Résumé

Les innovations qui se sont succédé durant ces dernières années dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont profondément modifié la nature des services bancaires et financiers.

Les moyens traditionnels ont cédé le pas aux nouveautés technologiques plus particulièrement l'innovation financière, l'usage de l'ordinateur, de logiciels, de l'internet, de distributeur automatique de cartes CIB se généralise. Le comportement de la clientèle lui aussi change en s'adaptant de mieux en mieux aux NTIC. La nécessité de recourir aux TIC s'est imposée d'elle-même dans le secteur bancaire. Comme moyen d'amélioration de la compétitivité et de la productivité et comme moyen d'attraction et de fidélisation de la clientèle.

### Summary

Successive innovations in information and communication technology (ICT) in recent years have profoundly changed the nature of banking and financial services.

Traditional means have given way to technological innovations, particularly financial innovation; the use of computers, software, the Internet, and ATM card machines is becoming more widespread. Customer behavior is also changing by adapting better and better to new information and communication technologies. The need to use ICTs has taken hold of itself in the banking sector. As a means of improving competitiveness and productivity and as a means of attracting and retaining customers

### ملخص

أحدثت الابتكارات المتتالية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة تغييرات عميقة في طبيعة الخدمات المصرفية والمالية

لقد أفسحت الوسائل التقليدية الطريق أمام الابتكارات التكنولوجية ولا سيما الابتكار المالي وأصبح استخدام أجهزة الكمبيوتر، البرمجيات، الإنترنت، وماكينات بطاقات الصراف الآلي أكثر انتشارًا. يتغير سلوك العملاء أيضًا من خلال التكيف بشكل أفضل وأفضل مع تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة. لقد ترسخت الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا

## *Résumé*

---

المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي كوسيلة لتحسين التنافسية والإنتاجية وكوسيلة لجذب العملاء والاحتفاظ به.