

Université Abderrahmane Mira de Bejaia



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

Mémoire de fin de cycle

Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences Financières et comptabilité
Option : Finance d'Entreprise

L'intégration des TIC par les banques de la commune de
Béjaia, entre exigence du marché et difficulté de mise en
œuvre

Réalisé par :

KONE Mamadou

TOURE Fatouma

Présidentt : Mr BENSMAIL Salem

Examineur : TAGUELMINT M.Z

Encadré par :

Rachid Rahmani

Année universitaire : 2023/2024

Remerciements

Il nous est offert ici , à travers ces quelques lignes, la possibilité d'adresser nos remerciements les plus chaleureux à toutes les personnes qui par leurs conseils, leurs suggestions ou par leurs simples présences qui ont eu la gentillesse de faire de ce projet un moment profitable et qui, par la confiance, la patience et l'amitié qu'ils ont manifestées en nos égards nous ont permis d'aboutir à l'accomplissement de ce projet ; on s'excuse en avance auprès de ceux qu'on oublierai de citer ou qu'on ne pourrai évoquer explicitement dans ce paragraphe , et on leur réaffirme par ailleurs notre reconnaissance .

On pense ici , en premier lieu , exprimer nos sincères remerciements à **Monsieur Rachid Rahmani** professeur encadrant qui nous a bien encadré, dirigé et aidé pour s'intégrer dans le milieu professionnel et d'apprendre plein de choses au niveau pratiques ; on lui est reconnaissant de nous avoir accordé toutes sa confiance pour mener à bien notre rapport en nous procurant toutes sortes de conseils , de remarques, de recommandations et pour ses efforts tout au long de ce travail; On lui remercie vivement pour toute sa gratitude ;

Nos vifs remerciements à tous l'ensemble du personnel du bureau d'études de notre département des sciences Financières et de comptabilité pour leurs gentillesse, pour la formation de qualité qu'ils nous assurent et leurs collaborations depuis le début jusqu'à la fin de notre exercice et on souhaite que le travail réalisé soit à la hauteur de leurs espérances ainsi qu'aux attentes de notre encadrant ;

Avec énormément de plaisir nous exprimons notre reconnaissance à nos familles, nos parents ainsi que nos frères et sœurs pour leurs présences et leur soutien sur le plan moral, matériel, et financier durant toute la période de nos études ;

Nous ne manquons pas aussi de témoigner de notre profonde gratitude aux corps professoral de l'Université Abderrahmane Mira de Bejaia, particulièrement à notre département Finance comptabilité.

Dédicaces

Avec l'expression de ma reconnaissance, je dédie ce modeste travail à ceux qui, quels que soient les termes embrassés, je n'arriverais jamais à leur exprimer mon amour

*A ma mère, Dont le courage dans l'éducation et la prise en charge de ses enfants méritent, à n'en point douter, un vibrant hommage, bien plus que ce que cette molle dédicace ne saurait exprimer, tant ma fierté d'être sa fille déborde de mon cœur, femme qui a souffert sans me laisser souffrir, qui n'a jamais dit non à mes exigences et qui n'a épargné aucun effort pour me rendre heureuse : mon adorable mère **Aïssata Maïga***

*A mon père, l'homme, mon précieux offre d'Allah, à qui je dois ma vie, ma réussite et tout mon respect : mes chers pères **Syllahadine Touré et Abdoul koudousse Touré***

À mes chères sœurs, et à mes chers frères et qui je le sais, ma réussite est très importante à leurs yeux, mon petit frère décédé trop tôt, J'espère que du monde qui est sien maintenant, il apprécie cet humble geste comme preuve de reconnaissance de la part d'une sœur qui a toujours prié pour le salut de son âme. Puisse Dieu, le tout puissant, l'avoir en sa sainte miséricorde.

A mes amis, mes enseignants et pour ceux qui m'ont aidé un jour, qu'Allah vous paye pour tous vos bienfaits.

Pour finir, à tous ceux que j'aime et qui m'aiment, je dédie ce mémoire.

Fatouma Touré

C'est avec une profonde gratitude et des mots sincères, que je dédie ce modeste travail de fin d'étude, en premier lieu, à ceux dont personnes ne peut compenser les sacrifices.

*A mon cher père **Dr Brahima Koné** qui m'as toujours montré le droit chemin et qui est et resteras un exemple pour moi dans cette vie. Je souhaite que le Dieu lui accorde une longue vie, le protège et me permette d'accomplir ces rêves.*

*A ma chère mère **Nana fané** qui a souffert sans me laisser souffrir; m'as toujours conseillé et encourager dans tous mes projets. je souhaite que le bon Dieu la protège, lui donne longue vie et me permette de la rendre encore plus heureuse.*

*A mes sœurs **sanata, Hadjaratou, Kadidiatou** et mon frère **Moctar** pour tout leur soutien moral et leurs conseils précieux, tout au long de mes études que le bon Dieu les protèges.*

A mes Oncles et Tantes de toutes la famille Koné et Fané.

A mes ami (e) s et a toutes la promotion 2019 merci pour leurs conseils et leurs encouragements.

*Sans oublier mon binôme **Fatouma Touré** pour sa patience, son courage et sa compréhension tout au long de la réalisation de mémoire.*

Mamadou Koné

Liste des tableaux

Tableau N°1 : Evolution des N.T.I. C durant la période allant de 1970 A 2024.....	25
Tableau n°2 : Statistique globales sur les TIC en Algérie en 201.....	29
Tableau n°3: Statistique sur les télécommunications sur les années 2015/2016/2017.....	30
Tableau n°4 : données sur internet en Algérie en 2017	31
Tableau n°5: Statistique site web en Algérie en 2017.....	32
Tableau n°6 : répartition de l'échantillon de banques par statut juridique.....	49
Tableau N°7 : répartition de l'échantillon banques par effectif de salariés.....	50
Tableau n°8 : répartition de l'échantillon banque par nombre d'années d'expérience.....	50
Tableau N°9 : répartition de l'échantillon banque par chiffre d'affaires	51
Tableau N°10 : répartition de l'échantillon banque par part de marché	51
Tableau N°11 : répartition de l'échantillon banque par nombre de client.....	51
Tableau n°12 : répartition de l'échantillon client par genre.....	52
Tableau n°13 : répartition de l'échantillon clients par tranche d'âge.....	52
Tableau n°14 : répartition de l'échantillon clients par niveau d'instruction.....	52
Tableau n°15 : répartition de l'échantillon clients par nature des clients.....	53
Tableau N°16 : connexion des banques au réseau internet.....	53
Tableau N°17 : Délai d'attente pour être connecté à internet.....	54
Tableau N°18 : possession d'un réseau Intranet par les banques.....	54
Tableau N°19 : l'âge du réseau intranet.....	55
Tableau N°20 : possession d'un Réseau extranet par les banques.....	55
Tableau N°21 : possession des guichets automatique GAB/DAB par les banques.....	56
Tableau N°22: Nombre de guichets automatiques offerts aux clients par les banques.....	56
Tableau N°23: Possession d'un Réseau de distributeurs par les banques.....	56
Tableau N°24 : Possession des banques d'un Site internet.....	57
Tableau n°25 : Intégration des transactions en ligne par les banques.....	57
Tableau N°26 : intégration des prêts Peer-to-Peer par les banques.....	58
Tableau n°27 : intégration d'un réseau de paiement électronique par les banques.....	58
Tableau N°28 : utilisation d'un réseau de cartes bancaires.....	58
Tableau N°29: nature des cartes utilisées par les banques.....	59
Tableau N°30: Utilisation des logiciels spéciaux par les banques.....	59
Tableau N°31 : possession d'un réseau Swift par les banques.....	60
Tableau n° 32: Intégration de Digital Banking par les banques.....	60
Tableau n°33 : avis des banques sur la difficulté d'intégration des TIC.....	61
Tableau N°34 : Qualité de débit internet.....	61

Tableau N°35: Avis des banques sur l'amélioration de débit internet.....	61
Tableau N°36 : La fréquence des coupures internet.....	62
Tableau N°37 : L'avis des banques sur la sécurité de réseau internet.....	62
Tableau n°38 : Les services bancaires les plus connus par les clients.....	63
Tableau n°39 : Le pourcentage des clients possédant une carte bancaire.....	64
Tableau n°40 : nature de la carte possédée par le client.....	64
Tableau n°41 : Utilisation de la carte par le client.....	64
Tableau N°42: Utilisation des services en ligne par les clients	64
Tableau n°43 : Les problèmes liés à l'utilisation des cartes bancaires	64
Tableau n°44 : Degré de satisfaction des clients de l'utilisation des cartes bancaires	64
Tableau n°45 : existence de problème lors de l'utilisation des services en lignes offerts par les banques.....	65
Tableau n°46 : nature des problèmes liés à l'utilisation des services bancaires en ligne	66
Tableau n°47 degré de satisfaction des clients de l'utilisation des cartes bancaires.....	66

Liste des abréviations

ADSL : Asymmetric Digital Subscriber line

ANF : Agence Nationale des Fréquences

ARPT : Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications

BRI : Banque de Règlements Interbancaires

CERIST : Centre de recherche publique à caractère scientifique et technologique

CREAD : Centre de recherche en économie appliquée pour le développement

DAB : Distributeur Automatique de billets

Ftth : Fiber To The Home

GAB : Guichet Automatique de billets

GIE : Groupement d'intérêt économique

IP : Internet Protocol

LAN : Local Area Network

MAN : Métropolitain Area Network

MPTIC : le ministre de la poste et des technologies de l'information et de la communication

MSANA : Multiservice Access Node

PIB : Produit Intérieur Brut

PME : Petite et Moyenne Entreprise

SATIM : société d'automatisation des transactions interbancaires et de la monétique

SICAV : Société d'investissement à capital variable

TDA : l'établissement public de télédiffusion d'Algérie

TCP : Transmission control Protocol

TIC : Technologies d'information et de communication

TIP : Titre Interbancaire de Paiement

TIP : Titre interbancaire de paiement

TVA : Taxe sur valeur ajoutée

WAN : Wide Area Network

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Introduction générale	9
Chapitre I Généralité sur les nouvelles technologies dans le domaine bancaire.....	4
Introduction.....	5
Section1 : Regard sur l'activité bancaire.....	5
Section2 : spécificité sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.	13
Section 3 : les outils informatiques et la banque	17
Chapitre II L'importance des nouvelles technologies en Algérie	27
Section1 : Etat des lieux des TIC dans l'activité bancaire Algérienne	28
Section 2 : Les avantages et inconvénients de ses technologies.	36
Section 3 : Les difficultés auxquels font face les banques dans l'adoption des nouvelles technologies en Algérie.	40
Chapitre III l'intégration des TIC par les banques de la commune de Bejaia	46
Section 1 : Présentation des résultats de l'enquête sur le réseau bancaire de la commune de Bejaïa	47
1- Présentation du réseau bancaire sans la commune de bejaia	47
Section 3 : Analyse et interprétation des résultats de l'enquête de terrain	56
Conclusion	70

Bibliographie

Annexes

Introduction générale

De profondes mutations marquent la fin de ce siècle, elles se caractérisent par une série de transformations telles que, la mondialisation de l'économie, la globalisation ou encore l'innovation technologique qui reste la plus importante. Cette vague d'innovations qui se sont succédé durant la dernière décennie dans le domaine des TIC a profondément modifié la nature des services bancaires et financiers. Cette nouvelle donne a obligé les banques à revoir leurs offres en proposant de nouveaux services. Les TIC sont devenus la base de toute stratégie organisationnelle et structurelle. Cela demande des investissements matériels (machines puissantes) et humains (nouvelles compétences). Ces technologies sont entendues comme un large ensemble regroupant l'utilisation de bases de données de plus en plus riches, de moyens de paiement électroniques, de centres d'appels téléphoniques, d'équipements en informatique et téléphone mobile, et surtout de réseaux de télécommunication ouverts. Les technologies ont renouvelé la relation entre les banques et leurs clients ainsi que la prestation financière et les métiers bancaires à l'origine de ce grand changement.

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques algériennes à investir progressivement dans les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (N.T.I.C). Ces dernières, sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire mais aussi ont influencé le mode de fonctionnement et de restructuration des banques algériennes. En effet, avec la dématérialisation de la monnaie, les technologies de l'information sont devenues l'outil de production ce qui leur confère une place privilégiée dans le processus de production bancaire et suscite des interrogations permanentes sur la pertinence de leur renforcement et les modalités de leur optimisation. Le management des TIC constitue une clé essentielle de performance dans les activités bancaires. La maîtrise et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent aujourd'hui un grand atout dans le processus d'édification de la société d'information et le développement de la nouvelle économie fondée sur le savoir. Les TIC constituent un des moyens 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.

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. Mais si l'usage de l'internet comme technologie de l'information et de la communication se généralise de plus en plus en Algérie, son implication dans le développement économique reste très limitée. Malgré

le fait que les TIC soient un véritable levier de développement économique et social, ils ont été timidement plébiscités par l'Algérie jusqu'à la prise de conscience tardive au début du 21e siècle avec le boom d'internet et la démocratisation des outils permettant d'être acteur du développement numérique. Néanmoins, même si le pays affichait à l'époque un retard très important en termes de maturité numérique, un certain nombre de projets étatiques et privés ont vu le jour. Certains furent de véritables tremplins dans la stratégie numérique de l'Algérie, d'autres n'ont malheureusement pas eu l'effet escompté et furent voués à l'échec.

-Contexte et justification du choix du thème :

L'Algérie est l'un des pays les plus peuplés d'Afrique et son marché bancaire est en croissance. La transformation numérique en cours a bouleversé les modèles économiques et les modes de fonctionnement du secteur bancaire. Les banques algériennes font face à des clients de plus en plus exigeants et à une concurrence de plus en plus intense, ce qui a conduit à l'adoption de nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la rentabilité et la satisfaction des clients. Mais les services proposés restent très peu évolutifs, entre le dire le faire il y'a une grande différence d'où une étude sur l'intégration des technologies par les banques Algériennes entre exigence du marché et difficultés de mise en œuvre : cas des banques de la commune de Bejaia, est donc importante pour les banques elles-mêmes, les clients et les chercheurs.

- Objectifs de l'étude

Cette étude porte sur l'intégration des nouvelles technologies dans l'activité bancaire entre exigence et difficultés de mise en œuvre, en prenant les agences bancaires de la commune de Bejaia ainsi que leurs clients comme échantillon à étudier, dans le but de savoir à quel degré les banques de la commune de Bejaia fournissent des efforts pour intégrer toutes ces TIC dans leurs activités bancaires, et quelles sont les difficultés auxquelles ces banques heurtent lors de cette intégration ; pour comprendre en fin de compte pourquoi ce retard accusé par l'Algérie dans ce processus d'intégration des TIC.

-problématique et question de recherche :

Notre recherche a pour but de comprendre et d'analyser le niveau d'intégration des nouvelles technologies par les banques de la commune de Bejaia, ainsi que toutes les difficultés que rencontrent ces dernières dans ce processus d'intégration. Ce qui nous amène à poser la question problématique suivante :

Les banques de la commune de Bejaia ont-elles réalisé une bonne intégration des TIC dans leurs activités bancaires ? Cette question principale suscite d'autres questions secondaires qui sont :

- Les banques de la commune de Bejaia ont-elles fourni assez d'effort pour l'intégration des TIC dans leurs activités bancaires ?
- Les banques de la commune de Bejaia trouvent-elles des difficultés lors de l'intégration de ces TIC ?
- les clients de ces banques sont-ils attirés par ces TIC ?

-Méthodologie de recherche

Pour apporter des éléments de réponse à notre problématique nous avons fait recours à deux (2) démarches : la démarche descriptive et la démarche empirique.

En premier lieu nous entamons avec la démarche descriptive, qui consiste à faire des recherches bibliographiques, pour cerner et restituer les principales informations sur les banques et les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Et en deuxième lieu, une démarche dite empirique basée sur une enquête de terrain menée sur nos deux (2) échantillons qui sont : les banques et les clients des banques de la commune de Bejaia.

- Organisation de notre travail de recherche

Notre travail de recherche est organisé en trois chapitres :

Le premier chapitre abordera les généralités sur les nouvelles technologies dans le domaine bancaire, ensuite dans le deuxième chapitre nous traiterons de l'intégration des TIC dans l'activité bancaire et nous finirons avec un troisième chapitre qui constituera l'analyse de notre étude de terrain.

Chapitre I Généralité sur les nouvelles technologies dans le domaine bancaire

Introduction

De nos jours dans toute économie, la banque joue un rôle important. Elle est l'une des premières ressources de financement de l'activité économique et de participation à la satisfaction des besoins divers des agents économiques (besoins d'ordre financier et/ou de besoins de services).

Pour participer à la satisfaction de ces besoins, la banque met en relation les offreurs et les demandeurs de capitaux (rôle d'intermédiation financière) et se livre à des prestations de services (octroyer des crédits ; dépôts et retrait d'argent) en faveur de la clientèle et du public en général.

Dans le monde actuel nous ne pouvons parler de banque sans citer les nouvelles technologies qui sont plus vite devenues la colonne vertébrale des banques.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) connaissent aujourd'hui un développement accéléré dans la production comme dans les services. Outre les nouvelles activités dont elles sont porteuses, les TIC constituent un facteur d'évolution des rapports sociaux, des emplois et des métiers.

Afin de mettre en évidence certains éléments relatifs à la banque, nous aborderons dans ce premier chapitre des généralités sur les banques pour ensuite parler des nouvelles technologies dans le domaine bancaire. Le présent chapitre est structuré en trois sections :

Dans la première section nous allons parler des activités bancaires

Dans une deuxième section nous allons parler des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Dans une troisième section nous allons parler des avantages et inconvénient de la nouvelle technologie dans le domaine bancaire.

Section1 : Regard sur l'activité bancaire

Au début nous voulons faire connaître à notre lecteur qu'est-ce qu'une banque, son organisation, sa clientèle ainsi que les différents types de banques existante.

La définition de la « Banque » diffère selon le type d'approche adopté pour décrire cette institution et ses activités. Il existe principalement trois approches faites à l'égard de la banque : théorique, institutionnelle et professionnelle

1. Définition de la banque

La banque est une entreprise à caractère spécifique, qui appartient à un secteur réglementé. Juridiquement et selon les articles 110 à 114¹ de la loi 90/10 sur la monnaie et le crédit, les établissements de crédit sont : « Des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque. Les opérations de banque comprennent la réception des fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement ».

Les banques sont des entreprises ou des établissements qui ont pour profession habituelle de recevoir sous forme de dépôts des fonds du public qu'elles emploient sur leur propre compte en opération de crédit ou en opération financière. La banque est un intermédiaire entre offreur et demandeur de capita et ceci à partir de deux processus distincts :

- En intercalant son bilan entre offreurs et demandeurs de capitaux, c'est l'intermédiation bancaire ou l'intermédiation de bilan.
- En mettant en relation directe offreurs et demandeurs de capitaux sur le marché de capitaux (marché financier), c'est le phénomène de désintermédiation.

Pour définir le concept « banque »² nous adopterons trois approches : la première est d'ordre théorique, la deuxième est d'ordre institutionnel, tandis que la troisième est d'ordre professionnel.

1.1 Définition de la banque selon l'approche théorique

Selon l'approche classique « la banque est définie comme un intermédiaire financier et monétaire. L'activité principale de la banque est d'être un intermédiaire entre les agents à excédent de ressources et les agents à déficit de financement ».

1.2-Définition de la banque selon l'approche institutionnelle

La banque est définie dans la loi bancaire comme un établissement de crédit et elle précise que seules les banques sont habilitées à recevoir des fonds du public, d'où la différence entre une banque et un établissement financier.

¹ La loi N°90-10 du 14 Avril 1990, relative à la monnaie et au crédit, abrogée et remplacée par l'ordonnance N°03-11 du 26 Aout 2003 et par celle de 2010 No10/04 du 26 Août 2010.

² [Http:// docplayer.fr](http://docplayer.fr), consulté le 15/03/2024

1. 3-Définition de la banque selon l'approche professionnelle

Cette approche reconnaît la diversité de l'activité bancaire. La banque est considérée comme une entreprise comme les autres entreprises, elle a un statut juridique, un mode d'organisation et de fonctionnement, un système de pilotage et une stratégie. Mais à la différence des autres entreprises, la banque crée de la monnaie d'où sa spécificité.

2. Organisation d'une banque (services communs aux banques)

Pour jouer son rôle d'intermédiaire entre les détenteurs et les demandeurs de capitaux et assurer à ses clients certains services, la banque doit avoir une organisation adéquate.

Chaque banque dispose d'une structure propre composée de plusieurs services dont les attributions de chaque service et leurs dénominations varient d'une banque à une autre. Cependant, de façon générale les banques comportent les services communs suivant³ :

2.1 Le Siège de la banque

Le Siège de la banque comporte la direction générale ainsi que les directions centrales spécialisées dans les opérations bancaires et techniques, La direction générale fixe la politique de la banque et coordonne l'activité de l'ensemble des directions.

2.2 La Direction de l'exploitation des agences

Cette direction anime et contrôle le travail des agences. Elle est organisée en départements ou services spécialisés dans l'animation commerciale, le crédit, le contrôle et l'administration.

Des directions régionales peuvent être créés et regrouper un certain nombre d'agences.

2.3 L'agence

L'agence constitue la structure d'exploitation qui est en relation directe avec la clientèle. Son rôle est de servir le client à travers la collecte des ressources, l'ouverture de compte et la distribution des crédits ainsi que les différents produits (services) qu'elle met à la disposition de sa clientèle actuelle et potentielle.

L'agence est organisée en fonction des prestations qu'elle assure au profit de ses clients. En général, on trouve les services suivants :

- La direction de l'agence
- Le service caisse
- Le service portefeuille

³ [http://m-elhadi.over-blog.com/article-definition et rôle des banques](http://m-elhadi.over-blog.com/article-definition-et-rôle-des-banques), consulté le 15/03/2024.

- Le service des opérations avec l'étranger
- Le service des engagements bancaires (crédits)
- Le service administratif

3. Les principales fonctions assurées par la banque

La banque assure essentiellement trois fonctions à savoir la collecte des dépôts, l'octroi de crédits et la mise à disposition de clientèle des moyens de paiement.

3.1. La collecte

Les banques collectent des dépôts auprès des offreurs de capitaux en trois formes :

- **Les dépôts à vue** : Désignent les fonds déposés par les clients dont ils peuvent retirer à tout moment, via plusieurs moyens tels que les virements, chèques, cartes.⁴ Un dépôt est dit à vue lorsque les sommes déposées sont exigibles immédiatement, pouvant être restituées à tout moment sur simple demande du déposant. Les comptes de dépôts ordinaires sont appelés compte chèques pour les particuliers et compte-courant pour les entreprises.
- **Dépôts à terme** : C'est de l'argent déposée par les particuliers ou les entreprises, les fonds ne peuvent être retirés qu'à l'échéance ; le client peut demander le retrait en contrepartie d'une rémunération. La durée de ces dépôts à terme est comprise entre un mois et cinq ans.⁵ C'est un contrat dans lequel le client s'engage à bloquer une partie de son épargne pour une période déterminée. Il génère une rémunération en prenant en compte la durée du blocage.⁶
- **L'épargne** : Indique les dépôts de fonds soumis à des conditions particulières (en matière de liquidité et de disponibilité) en contrepartie d'une rémunération. On distingue l'épargne bancaire, et l'épargne désintermédié, qui est composée principalement des actions, des obligations et des **SICAV**.

3.2. Les financements

Quatre grandes masses de financements accordés aux demandeurs de capitaux :

- **Les financements à Court Terme**

⁴ Philippe. G, priais, « *banque fonctionnement et stratégie* », Economisa, paris, 1997, p24.

⁵ Catherine, « *l'essentiel de la banque* », L'extenso, 2015-2016, P.21.

⁶ http://www.creditsolidaire.net/documents/CSA_Types_Produits%20&%20Services.pdf, consulté le 27/12/2019

Indiquent des concours octroyés, essentiellement aux entreprises et professionnels, afin de régler un problème de liquidité. Ils se composent essentiellement de découverts, les ouvertures de crédit en compte courant, et les mobilisations de créances

- **Les financements à Moyen et Long Terme**

Sont destinés au financement des investissements des entreprises, des professionnels et des particuliers. Certains établissements de crédit participent au financement des entreprises par leur Participation dans le capital de celles-ci. Toutes les Banques financent indirectement les entreprises ou les professionnels à travers plusieurs techniques telles que le crédit-bail⁷. L'ensemble de ces financements, présents à l'actif des établissements de crédit est insuffisant, il faudrait y ajouter les concours par signature et autres types d'engagements hors bilan.

3.3. La gestion des moyens de paiement

Les banques sont imposées de fournir des moyens de paiement à leur clientèle ainsi que d'assurer leur allocation de façon à ce que le client et le banquier soient satisfaits.

3.3.1. Définition de moyen de paiement

Il s'agit de l'ensemble des techniques ou des supports mis à la disposition de la clientèle des banques pour régler leurs opérations (achat d'une maison, régler une facture d'électricité...etc.) ou bien transférer de l'argent.

3.3.2. Les différents moyens de paiement

La monnaie fiduciaire atténuant progressivement dans les moyens de paiement utilisés par les agents économiques, nous nous centraliserons présentement sur les moyens de paiement scripturaux. Ces moyens scripturaux sont des techniques permettant de transférer des fonds de compte à compte, par un jeu d'écriture.

- **les cartes de paiement** : On distingue les cartes nationales et internationales : la carte nationale est limitée au territoire local alors que la carte internationale permet une utilisation mondiale, grâce aux réseaux distributeurs tels que Visa ⁸

⁷ Crédit-bail : il s'agit pour la banque d'allouer un équipement dont le paiement se fait en tranches jusqu'à l'échéance où le client peut acheter immédiatement l'équipement.

⁸ Jean-Marc., Arnaud, « l'essentiel des techniques bancaires », Eyrolles, paris, 2008, p55.

-
- **Le virement** : sert à transférer de l'argent d'un compte à un autre. Il est notamment utilisé par les entreprises pour le règlement des fournisseurs et le versement des salaires, et par les ménages pour le règlement des loyers par exemple.
- **Le prélèvement** : C'est le fait qu'un débiteur paie un créancier. Cet instrument est notamment utilisé pour tous les règlements à périodicité constante, tels les factures d'électricité ou les impôts ;
- **Le titre interbancaire de paiement** : C'est un support papier dans lequel le débiteur donne un engagement de paiement via sa signature. Le TIP peut être défini comme étant une autorisation de prélèvement ponctuel en faveur d'un créancier pour un montant unique prédéfini ; il ne s'agit en aucun cas d'une autorisation permanente. ⁹
- **Le chèque** : Est un écrit par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne dénommée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez le tiré.
- **La lettre de change** : c'est un écrit par lequel un créancier demande à un débiteur de régler un montant donné à une date donnée ;¹⁰ La lettre de change est un écrit par lequel le tireur donne au tiré l'ordre de payer une certaine somme au bénéficiaire à échéance.
- **Le billet à ordre** : C'est un écrit révélant qu'un payeur doit régler un tiers un montant déterminé à une date déterminée. Est généralement émis par le souscripteur, ce qui empêche le bénéficiaire de mobiliser sa créance avant l'émission du billet par le client.
- **La télé règlement** : la télé règlement correspond à un prélèvement mais le créancier ne peut être payé qu'après avoir négocié avec le débiteur. Cette technique est utilisée dans certains prélèvements fiscaux tels que la TVA.

4. La clientèle de la banque

La clientèle de la banque est composée principalement de deux catégories d'agents à savoir les entreprises et les particuliers.

4.1. Les entreprises

Les entreprises sont des agents économiques qui ont pour rôle essentiel de produire des biens et services et les mettre à la disposition des demandeurs. Les entreprises peuvent être classées en entreprises industrielles, commerciales et de prestations de services.

⁹ Luc berner, « principes de technique bancaire », Duodi, paris, 2008, P.80.

¹⁰ Catherine, « l'essentiel de la banque », L'extenso ,2015-2016, p31.

Les entreprises ont besoin de biens et services divers : immobilisations, matières premières, produit finis, etc.) Pour pouvoir fonctionner et maintenir son activité.

Afin de répondre aux besoins des entreprises, les banques ont mis en place différents types de crédits à long et moyen terme (achat d'équipements) et à court terme (découverts, facilité de caisse, escompte d'effets de commerce etc.)

La banque peut également proposer ses services en matière de conseils, renseignements, assistance et son savoir-faire en relation avec les marchés de capitaux.

Cette direction anime et contrôle le travail des agences. Elle est organisée en départements ou services spécialisés dans l'animation commerciale, le crédit, le contrôle et l'administration.

Des directions régionales peuvent être créées et regrouper un certain nombre d'agences.

4.2. Les particuliers

La notion de particuliers signifie les personnes physiques et ce quelque soit leur position sociales et professionnelles. Les particuliers agissent pour leur propre compte. De ce fait, les actes et les opérations accomplis par eux n'ont aucun caractère commercial.

Les besoins des particuliers sont nombreux. D'après leur durée, les besoins sont classés comme suit :

- Difficultés passagères de trésorerie.
- Dépenses exceptionnelles.
- Achat d'équipements.
- Investissements immobiliers.

La satisfaction de ces besoins nécessite des sommes importantes. En l'absence d'une épargne, les particuliers doivent recourir à la banque.

Selon les besoins exprimés, les banques proposent généralement les types de crédits suivants :

- Les crédits de trésorerie.
- Les crédits d'équipement ou crédits à la consommation.
- Les crédits immobiliers.

En plus des crédits, les banques proposent à leur clients les services tendant à couvrir les besoins de sécurité et de commodité (ouverture de compte, virements, formules de

placements, locations de coffres fort etc.). Les services et les produits de la banque évoluent en fonction du développement économique, social et culturel de la société.

5. Les types de banque

Les banques œuvrent dans le domaine du commerce de l'argent et dans la réalisation des opérations et dans le domaine des interventions monétaires sur les marchés financiers. Il en existe plusieurs banques qui peuvent être classées en différentes catégories et ce selon leur statut juridique et leurs activités. La découverte de ces catégories permet de mieux connaître les principales activités et les rôles d'une banque.

5.1. Le selon statut juridique

En fonction de leur statut ou encore de leur type d'actionnariat, il existe trois catégories de banque : à savoir la banque coopérative, la banque commerciale et la banque publique.

Connue également sous le nom de banque mutualiste, la banque coopérative se caractérise par son mode de contrôle généralement assuré par leurs sociétaires disposant d'un double statut. Ces sociétaires qui sont à la fois actionnaires (associés) et clients peuvent être des particuliers, des syndicats, des mutuels, des associations et même des collectivités publiques.

En ce qui concerne la banque commerciale, celle-ci vise à réaliser des bénéfices sur toutes les opérations qu'elle effectue. C'est une entreprise privée qui met à la disposition de ses clients différents de produits, notamment des crédits, des placements ou des épargnes, et des assurances.

Pour ce qui est de la banque publique, comme son nom l'indique, elle appartient à des acteurs publics comme l'Etat, les collectivités ou les établissements publics. La banque postale, la caisse des dépôts et consignations ou encore les caisses de crédit municipal en font partie.

5.2 Selon leurs activités

Certes, les banques manifestent des activités communes qui consistent en la commercialisation de l'argent et la réalisation des opérations financières. Cependant, force est de constater que les activités réalisées au sein de ces établissements financiers peuvent tout à fait être différentes. Ainsi il y a la banque centrale qui constitue une institution nationale à but non lucratif. Elle a pour principale mission d'émettre de la monnaie, d'assurer l'équilibre et la stabilité des prix et surtout le bon marché de l'économie.

Il y'a également la banque de dépôt qui regroupe la banque de détail destinée principalement aux particuliers et aux petites entreprises, et la banque d'affaire qui est spécifique aux grandes

entreprises. Cet établissement ne sert pas uniquement pour missions de gérer leurs capitaux en leur accordant des prêts en cas de besoin. A part cela, il y'a la banque d'investissement qui se caractérise par le profit de ses clients. Ces derniers sont principalement formés d'entreprises et d'investisseurs. Dans ce sens, elle ne reçoit aucun dépôt de particuliers, et œuvre dans l'émission d'emprunt obligataire, la souscription d'action ou encore l'introduction en bourse¹¹.

Section2 : spécificité sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Après avoir cité quelques généralités sur les banques nous allons aborder dans la deuxième section qui traitera quelques Spécificité sur les nouvelles technologies tel que la définition, les outils des TIC

1. Définition

Plusieurs définitions peuvent être données aux TIC dont nous avons retenu les suivantes :
Selon Cindy et loc. :

« L'appellation TIC rassemble une large gamme de produits informatiques qui ont en commun de produire, transformer ou échanger de l'information .S'y trouvent aussi bien des composants électroniques matériels (ordinateurs, téléphones portables, réseaux filaires, tablettes, etc.) que les logiciels qui les accompagnent et les réseaux physiques et virtuels auxquels ils sont rattachés».¹²

« Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent un ensemble de technologies regroupant principalement de l'informatique (matériels et logiciels) permettant le traitement et le stockage de l'information, de la microélectronique, de télécommunication, les réseaux en particulier, permettant l'échange, le partage et la transmission de l'information et de techniques évoluées du multimédia et de l'audiovisuel combinés aux télécommunications permettant la communication (notamment la téléphonie fixe et mobile et la visioconférence) et la diffusion de l'information (notamment la radio, la télévision numérique, les sites Internet... ,etc.)».¹³

¹¹ [http:// www.zebank.fr](http://www.zebank.fr), consulté le 13/02/2024

¹² Cindy et Loïc. L, « *les cadres face aux TIC* », L'Harmattan, paris, 2015, p77.

¹³ Définitions des TIC(E) et acception Mohammed Mataf Université Chouia Douk kali d'El Jadida, Maroc, 1 Mar 2019, P 3-4.

TIC, désignent l'ensemble des technologies informatiques qui ont touché plusieurs aspects : social, culturel, notamment l'économique. Ces technologies ne sont plus nouvelles, d'où le nom TIC. Cette rencontre engendre plusieurs nouvelles possibilités, les technologies de l'information et de la communication dépassent à leur tour de nouvelles limites.¹⁴

Les NTIC représentent l'ensemble des technologies du traitement des processus intellectuels faisant appel à l'ensemble des différentes technologies basées sur l'électronique disponibles et accessible via des infrastructures de réseaux ,soit au plan local (Enterprise) soit au plan mondial.¹⁵

Les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications. Par extension, elles désignent aussi le secteur d'activité économique de technologies de l'information et de la communication.

Les nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) désignent les TIC qui viennent d'être inventées. Toutefois aucune délimitation n'existe entre les TIC et les NTIC et donc on peut légitimement se demander quand est-ce qu'une NTIC devient ancienne.

Cela conduit à une tendance qui est la disparition de ce terme.

2. Les outils des TIC

L'historique des TIC relate les principales étapes de l'ère moderne des TIC. Ces étapes sont considérées comme des avancés dans des différents domaines notamment des logiciels, ordinateurs, réseau, et les techniques de télécommunication qui ont 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 est une machine électronique qui fonctionne par la lecture séquentielle d'un ensemble d'instructions qui lui font exécuter des opérations logiques et arithmétiques sur des chiffres binaires. La première génération d'ordinateur a été marquée par le passage à l'électronique, la deuxième génération voit le jour grâce à l'invention du transistor qui fonctionnait avec un système de circuit imprimé, dans la troisième génération, le système de circuit est remplacé par le circuit intégré, la quatrième génération des ordinateurs est née

¹⁴ <https://clictic.Weebly.com>deactufinance-des-tic>, consulté le 15/12/2024

¹⁵ [Http://www.eivp-paris/dptmanagement/sites/tic/partiel.php](http://www.eivp-paris/dptmanagement/sites/tic/partiel.php), consulté le 13/02/2024.

grâce à la mise au point des micros processus qui ont entraîné une miniaturisation des composants de l'ordinateur.

2.2. Les logiciels

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

2.3. Les réseaux de télécommunications

Un réseau informatique est un ensemble d'équipements reliés entre eux pour échanger des informations sous forme de données numériques (valeurs binaires). On parle aussi de réseau téléphonique, réseau de transport, réseau de neurones, aussi bien que de réseau d'ordinateurs et de périphériques.¹⁶ Nous pouvons classer ses réseaux comme suite : Taille (Portée géographique: LAN, MAN, WAN, Internet) ; Topologie (en étoile, en bus, etc.) ; Type (poste à poste ou client-serveur, etc.) ; Support de transmission (filaire, optique ou sans fil)

2.3.1. Classification selon la taille (ou portée géographique)

Supprimant la notion d'espace et du temps, les réseaux de télécommunication ont couvert le monde par des moyens filaires, fibres optiques, hertziens, etc. Suivant leurs tailles et leurs couvertures (portée géographique), ils seront appelés :

- **Le réseau local LAN (Local Area Network)** qui correspond par sa taille à un réseau intra- entreprise. La distance de câblage est de quelques centaines de mètres. Il relie les ordinateurs ou postes téléphoniques situés dans la même pièce ou dans le même bâtiment (usine, campus universitaire).
- **Le réseau local sans fil WLAN (Wireless Local Area Network)** est un réseau LAN utilisant la technologie WIFI.
- **Le réseau métropolitain MAN (Métropolitain Area Network)** qui correspond à une interconnexion de quelques bâtiments se trouvant dans une ville. Ces réseaux utilisent la fibre optique pour l'interconnexion des postes.
- **Le réseau étendu ou distant WAN (Wide Area Network)** est destiné à transporter des données à l'échelle d'un pays, ou à grande échelle reliant plusieurs sites ou des ordinateurs du monde entier. Ces réseaux peuvent être terrestres (câble, fibre, etc.) ou

¹⁶ <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> consulté le 22/04/2024

satellites (Mise en place d'engins spatiaux pour retransmettre les signaux vers la terre). Internet est le plus connu des WAN et les modems sont leurs éléments de base.

- **Les puces intelligentes :**

Afin de protéger les données, les entreprises et les consommateurs utilisent à présent des cartes à puces intelligentes dans plusieurs applications, comme :

- Les opérations bancaires,
- La consultation des messages téléphoniques,
- L'accès aux messageries électroniques, etc.
- Le démarrage de l'ordinateur,

Si le niveau de sécurité requis est plus élevé, une carte à puce intelligente est probablement un meilleur choix. Une empreinte digitale peut être sauvegardée facilement dans la mémoire de la puce, ce qui permet une validation plus élaborée grâce à un lecteur avec biométrie. Lors

Employé présente sa carte au lecteur, il est aussi invité à présenter sa référence biométrique (empreinte digitale). Cette façon de faire permet de s'assurer que la personne qui présente la carte est bien la personne pour qui la carte a été émise. Selon le cas, l'accès sera approuvé ou refusé.

2.4. Les caractéristiques des TIC

Les technologies se caractérisent notamment par la rapidité et la simplicité lors d'exécution de différentes tâches :

- Les TIC apportent des moyens nouveaux de plus de ceux que nous avons déjà ; de nouveaux moyens de communiquer, de s'exprimer, de créer, de travailler, d'apprendre ; et ce phénomène se continue à une vitesse qui semble toujours aller en s'accélération.
- La réduction est une caractéristique importante des TIC ; cela s'exprime tant au niveau des appareils que des moyens d'information ; par exemple.
- Le coût de l'acquisition des TIC est de plus en plus à la baisse, ce qui les rend accessibles à une grande partie de la population ; ces outils sont maîtrisés par la plupart ; ce qui en conduit vers l'extension.
- Le coût de l'acquisition des TIC est de plus en plus à la baisse, ce qui les rend accessibles à une grande partie de la population ; ces outils sont maîtrisés par la plupart ; ce qui en conduit vers l'extension.

- Les innovations dans les outils informatiques (matériels ou immatériels) s'accroissant de façon continue, permettant un maximum de portée, de production.¹⁷
- Les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son.

Section 3 : les outils informatiques et la banque

Les technologies de l'information et de la communication offrent de nouvelles opportunités à ceux qui savent les intégrer au sein de leur activité, les combiner pour en tirer le meilleur parti au niveau de la qualité de prestations et les exploiter en vue d'accroître conjointement la valeur perçue par le client et la fidélité du consommateur, les TIC provoquent ainsi de nouvelles relations banque/client. Le secteur bancaire intègre peu à peu les nouvelles technologies dans diverses fonctions à savoir la fonction marketing ; opérationnelle etc. qui s'avèrent essentielle pour accroître les gains de chaque banque.

1. Les innovations de l'informatique dans le domaine bancaire

1.1. L'internet

Est un réseau informatique universel composé d'un ensemble de réseaux privés, régionaux et nationaux lesquels liés par le protocole de communication TCP/IP et qui réunissent afin de mettre à disposition des utilisateurs une interface unique .C'est un système d'échange de documents électroniques : Textes, fichiers, images, sons.¹⁸Cet outil est nécessaire dans la communication et dans l'amélioration de relation client. La banque est imposée de s'adapter très rapidement face à l'explosion d'achat en ligne. Les produits et services sont multiples et différents, on peut citer :¹⁹

- Une carte bancaire ;
- Un crédit personnel ou permanent ;
- Une assurance vie
- Un crédit immobilier ;
- Une valeur mobilière (action, Sicav, FCP) ;

¹⁷ www.cu-relizane.dz/images/Cours-TD/boutisse/CoursesTIC, consulté le 20/02/2024.

¹⁸ <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5385d1ecd9806.pdf>, consulté le 15/03/2024

¹⁹ Jean-Marc. B « l'essentiel des techniques bancaires », Arnaud. B, p76

1.2. L'intranet

L'Intranet bancaire est le système d'information unique pour tous les travailleurs d'une même banque, aussi bien au niveau du siège que sur la totalité de son réseau d'agences. C'est l'ensemble des applications et des informations bureautiques au bon fonctionnement intérieur de la banque.²⁰

1.3. SWIFT

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunications) est un réseau qui appartient aux banques et qui permet des échanges interbancaires mondiaux, est considéré comme un standard dans différents systèmes de règlement tels TBF.

Fondée en 1973, Swift a pour objet de gérer un réseau international de télétransmission des messages entre les banques membres, dans le monde entier. Swift est un réseau de télétransmission par lequel passent des ordres de paiement entre deux banques. Les messages circulés par SWIFT sont réglementés, cette réglementation assure la rapidité d'émission et facilite la lecture des messages à leur arrivée.

2. Les nouveaux moyens de paiements électroniques

L'évolution de la technologie a apporté de nouveaux moyens de paiement à savoir la monnaie électronique, les cartes bancaires, DAB/GAB ainsi que les TPE.

2.1. La monnaie électronique :

La monnaie électronique est une valeur monétaire mesurée en unités fiduciaires et réservée sous forme électronique ou dans une puce électronique possédée par le consommateur. Seuls les commerçants qui peuvent avoir cette monnaie. Cependant, les unités de paiement incluses dans ces cartes sont transférées soit directement avec la monnaie fiduciaire, soit par le débit d'un compte bancaire¹⁰²¹.

2.2. Les cartes bancaires

C'est le moyen de paiement qui permet de réaliser des achats, que ce soit directement en magasin ou en ligne et de retirer de l'argent aux distributeurs.

²⁰Pascal THONIEL. (2010), « Usage de l'authentification dans le domaine bancaire ».

²¹ Alphonse Christian .IVINZA LEPAPA, «Monétique et transactions de base», Booklis, Bruxelles, 2018, p23.

Les cartes bancaires peuvent être émises par les banques, ou tout autre établissement qui fournit des crédits. Des services annexes peuvent y être associés, du type assurance, assistance...²².

- **Carte de paiement (carte de débit) :** sert tout simplement à payer ou à retirer de l'argent. Il existe plusieurs sous-catégories à la carte de paiement : la carte à débit immédiat, à débit différé, à autorisation systématique et à utilisation internationale ou nationale...etc²³.
- **Carte de retrait :** Cette carte ne permet en effet que de retirer de l'argent dans un distributeur, mais pas de payer chez un commerçant ou en ligne. La carte de retrait est généralement gratuite. Il s'agit de la première carte bleue proposée aux jeunes, associée à leur compte bancaire. Elle peut aussi être détenue par une personne majeure. Cette carte ne peut en aucun cas servir de moyen de paiement.
- **Carte à puce :** « Brevetée dès la fin des années 60, les cartes à puce séduisent le secteur bancaire à travers le monde. La puce dispose d'un potentiel énorme au niveau de la sécurisation des paiements électroniques. De plus en 1996, le portefeuille électronique PROTON fait son apparition en Belgique. Il est intégré directement à la carte de débit depuis 1987.»²⁴ Les cartes à puce sont utilisées principalement comme moyen d'identification personnelle (carte d'identité, badge d'accès..) ou support de paiement tel que portemonnaie électronique ou d'un abonnement offrant des services prépayés.

2.3. GAB

C'est un outil informatisé qui permet aux clients d'une banque de réaliser les opérations bancaires sans déplacer au guichet ou bien aux employés d'une banque.²⁵ Les guichets automatiques bancaires reconnaissent l'utilisateur par en travers la carte en plastic que celui-ci introduit dans l'appareil. Grace au GAB, les utilisateurs peuvent réaliser des retraits d'espèces, consulter leurs comptes, payer leurs factures ...etc.

²² <https://finance.lelynx.fr/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>, consulté le 17/03/2024.

²³ <https://www.capitaine-banque.com/actualite-banque/types-de-carte-bancaire/>, consulté le 20/04/2024

²⁴ Cédric DENOEL, « L'E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète - t-il ? » En vue de l'obtention du Master en Sciences de Gestion, Université du Québec à Montréal ,2007/2008, page 19.

²⁵ Délits sur les GAB : Vue d'ensemble de la situation en Europe et règles d'or pour les éviter, Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA), Aout 2009, Grèce, P10.

2.4. Les TPE

C'est un support de paiement par lequel le client donne au banquier un ordre de paiement en faveur du commerçant. Ce type d'opération suppose l'existence de relations contractuelles banquier-client et des relations contractuelles banquier-commerçant. Les commerçants s'assurent (achat ou location) d'un TPE auprès de leur intermédiaire financier pour faciliter le règlement des achats de leurs clients et de garantir une sécurité du paiement.²⁶

3. L'e-banking

Les services bancaires proposés au guichet tel que le virement, accès aux informations générales, désormais peuvent être offerts dans des plateformes électroniques. L'E-Banking permet de réduire des contraintes de temps et d'espace mais peut apporter des dommages par un simple clic.

3.1. Définition de l'E-Banking :

C'est une banque accessible par internet, via un navigateur web. Il offre des services disponibles dans une banque, mais sur internet, à savoir l'accès aux comptes, la réalisation de transactions ou l'obtention des informations financières récentes. Grâce à cette technologie, les activités bancaires sont facilement accessibles. En outre, l'accès à l'internet Banking peut aussi se faire auprès d'un GAB ou Guichet Automatique de Banque, via un téléphone, un ordinateur ou un PDA ou un assistant personnel doté d'internet.»²⁷

L'e-Banking est un établissement bancaire pouvant gérer de l'argent électronique, qui permet, en accédant à son site Web, réaliser des opérations bancaires à partir d'un ordinateur. Une banque virtuelle permet, entre autres, de vérifier le solde de son compte, de faire des virements, de régler des factures et de commander des chèques.²⁸

3.2. Les services bancaires offerts en ligne :

Globalement, les services bancaires offerts en ligne sont classés en deux axes: un axe informationnel et un axe transactionnel.²⁹ Gerbai ajoute aux axes précités la communication interpersonnelle à distance. D'autres actions sont mises, pour évaluer les services d'Internet

²⁶ Luc berner, « principes de technique bancaire », Duodi, paris, 2008, P.73-74.

²⁷ <https://www.sab2i.com/ref/internet-banking.html> consulté le 27/01/2020

²⁸ Cédric DENOEL, « la pratique de l'e-banking par la clientèle bancaire », P20.

²⁹ Mona Fourrait Ennui et Jamil Chafouin « Usages de la banque en ligne et qualité des échanges Entreprises - Banques », association Internationale de Management Stratégique, consulté le 20/03/2024

Banking, à la classification des fonctionnalités de transactions ou l'obtention des informations financières récentes. Grâce à cette technologie, les activités bancaires sont facilement accessibles. En outre, l'accès à l'internet Banking peut aussi se faire auprès d'un GAB ou Guichet Automatique de Banque, via un téléphone, un ordinateur ou un PDA ou un assistant personnel doté d'internet.»³⁰. L'e-Banking est un établissement bancaire pouvant gérer de l'argent électronique, qui permet, en accédant à son site Web, réaliser des opérations bancaires à partir d'un ordinateur. Une banque virtuelle permet, entre autres, de vérifier le solde de son compte, de faire des virements, de régler des factures et de commander des chèques.¹¹³¹

3.2. Les services bancaires offerts en ligne

Globalement, les services bancaires offerts en ligne sont classés en deux axes: un axe informationnel et un axe transactionnel.³² Gerbaix ajoute aux axes précités la communication interpersonnelle à distance. D'autres actions sont mises, pour évaluer les services d'Internet Banking, à la classification des fonctionnalités.

4. Les TIC un avantage concurrentiel pour les entreprises

Selon C. Lovelock et D. Le part l'utilisation des nouvelles technologies offrent aux entreprises de services toutes sortes de services en leur permettant d'améliorer de leur position concurrentielle sur le marché, ceci inclut :

- La création de services nouveaux ou améliorés stimulés à la fois par les progrès des ordinateurs et des télécommunications. Le domaine des services accessibles à distance et des services basés sur l'informatique s'étend rapidement.
- Les opérations bancaires et certains types de services dans le commerce du détail sont transformés par les télécommunications et les autoroutes de l'information, bientôt il sera difficile pour beaucoup de personnes d'imaginer comment serait leur vie sans e-mail ou sans l'éventail croissant Les opérations bancaires et certains types de services dans le commerce du détail sont transformés par les télécommunications et les autoroutes de l'information, bientôt il sera difficile pour beaucoup de personnes d'imaginer comment serait leur vie sans e-mail ou sans l'éventail croissant de services offerts par le web.

³⁰ <https://www.sab2i.com/ref/internet-banking.html> consulté le 27/01/2020

³¹ Cédric DENOEL, « la pratique de l'e-banking par la clientèle bancaire » op cit., P20.

³² Mona Fourrait Ennui et Jamil Chafouin « Usages de la banque en ligne et qualité des échanges Entreprises - Banques », association Internationale de Management Stratégique. Consulté le 20/03/2024

- D'avantage implication des clients dans des opérations de self-services. Les services des distributeurs automatiques dans les banques, par exemple, sont souvent disponibles 24h /24h, dans les endroits où le service serait irréalisable d'une autre façon.
- La création de fichiers clients centralisés, rendus possible grâce à des systèmes de dossiers informatisés et accessibles sur appel téléphonique gratuit. Ces fichiers peuvent permettre aux unités opérationnelles de services présentes sur des sites multiples de maintenir des niveaux de services élevés pour fournir de l'information prendre des réservations et gérer les problèmes et réclamations.
- L'enregistrement de l'information client dans des banques de données facilement accessibles, cette stratégie offre plusieurs avantages majeurs. La croissance du comportement habituel des clients peut suggérer de nouvelles façons de les regrouper dans des segments de marché, aider à améliorer les décisions concernant la fixation des prix et mieux cibler les efforts de vente et de publicité.
- Et depuis 2016 nous assistons l'avènement d'avantages de technologie Cette attraction mutuelle entre métiers de la banque et métiers technologiques est le reflet de l'évolution rapide de notre monde, où la fusion de la finance et de la technologie donne naissance à de réelles opportunités. Les technologies récentes intégrées dans l'activité bancaire sont : le bi data, le Cloud, l'intelligence artificielle, le bouchain, Internet of tins).

4.1. Le Big Data

Est à la fois une technologie et une solution qui convient au problème de gestion de données auquel sont confrontés les conseillers des banques, Car le Big Data est en fait le système universel de collecte, de stockage et de traitement de toutes les données. Ce terme cache ainsi un écosystème technologique riche qui comprend tous les éléments nécessaires à la constitution d'un socle de données complet et évolutif pour assurer la logistique des données à l'échelle de l'entreprise. Ça y est, les mots sont lâchés ! « Big Data », le buzz Word des années 2010 et suivantes³³. Les banques gèrent une quantité non négligeable d'informations relatives aux clients. Elles ont également l'obligation de les conserver sur plusieurs années pour se conformer aux exigences de la loi.

³³ www.cairn.info/bigdata. Consulté le 22/04/2024

Toutefois, pour arriver à traduire ces données en connaissances significatives (bien sûr dans le respect du RGPD), elles auront besoin de recourir au Big Data. En effet, cet outil informatique permettra aux banques d'être plus concurrentielles. D'une part, il permet aux institutions financières d'avoir accès aux technologies « disruptives », dont la Block Chain, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets. D'autre part, il offre aux banques une nouvelle solution de stockage grâce au Cloud computing. En transférant leurs données sur une plateforme de Cloud, celles-ci peuvent avoir désormais une vue à 360 degrés de chaque client. Grâce au Big Data, les institutions financières pourront déterminer avec précision les failles à combler pour atteindre un meilleur niveau de service et pour innover dans les offres à proposer aux clients. En plus d'améliorer l'expérience client, cette solution permettra aussi aux banques de créer de la valeur ajoutée et de réduire la fraude bancaire, ce qui aura un impact sur leur rentabilité.

4.2-Intégration de l'IoT dans la finance

L'internet des objets (Internet of Things, IoT) désigne un réseau d'appareils interconnectés dotés de capteurs, de logiciels et d'autres technologies qui leur permettent de collecter et d'échanger des données. Ces dispositifs vont des objets du quotidien tels que les appareils ménagers, les vêtements et les véhicules aux machines industrielles et aux composants d'infrastructure.

En 2024, l'IoT prendra toute sa place dans l'espace financier avec une augmentation potentielle de l'adoption des wearables, y compris les bagues de paiement, les bracelets et les montres.

4.3. L'intelligence artificielle et le Machine Learning dans la fin Tech

Les possibilités que cette technologie offre dans l'espace financier sont infinies et nous n'en sommes qu'aux prémices. L'IA et le Machine Learning transforment déjà les processus financiers des entreprises notamment pour la capture et la saisie des données des justificatifs de dépenses, pour rendre le processus de gestion des dépenses plus efficace, réduire les erreurs et rationaliser le processus de remboursement.

Le Machine Learning permet d'analyser d'importantes quantités de données, de repérer les modèles de dépenses et aider les responsables financiers à prendre des décisions éclairées sur

la base de données précises. En 2024, l'IA et le Machine Learning devraient aider davantage le secteur financier à détecter les risques et les fraudes³⁴.

³⁴ [Http ://www.payhawk.com](http://www.payhawk.com) consulté le 22/04/2024

Tableau N°1 : Evolution des N.T.I. C durant la période allant de 1970 A 2024

	1970	1980	1990	2005	2024
Phase	Automatisation	Intégration et transformation d'organisation	Communication	Interaction	Individualisation
Innovation	Ordinateurs ; robots, et machine	Ordinateur personnel	Site Web	Site Web	Site web
Caractéristique	Accroissement du capital physique	Généralisation des outils bureautique ; digitalisation	Globalisation du réseau informatique standardisation des interfaces	Connectivité des personnes et des objets	Individualisation et portabilité ubiquité
Impact Economique	Gains de productivité et	Gains de productivité des de couts de transactions	Gains de productivité de réduction des couts de transaction interne et externe	Gains de productivité de réduction des couts de transaction interne et externe transformation de la chaine de valeur	Gains de productivité de réduction des couts de transaction interne et externe transformation de la chaine de valeur maximisation des revenus
Exemples	Fedex WALMART	IBM Intel	Amazone	Facebook	Intelligence artificielle

Source : Benoit AUBERT et al, l'innovation et les technologies de l'information et de communication, HEC Montréal, Octobre 2010.

Conclusion

En terme de conclusion nous pouvons dire que, durant ces dernières décennies, un certains nombres d'innovations et de révolutions technologiques est intervenus dans le secteur bancaire. Les banques, pour qu'elles pussent être concurrentielles sur le marché, elles ont intégré ce facteur dans leurs activités afin d'en bénéficier des opportunités et des avantages. Aujourd'hui, pour une personne morale ou physique ne pas intégrer les TIC dans son quotidien professionnel ou personnel, c'est prendre le risque d'un décalage avec son environnement.

Chapitre II L'importance des nouvelles technologies en Algérie

Introduction

L'ère de la digitalisation ou les technologies de pointes sont au zénith, la concurrence nationale et internationale de plus en plus vive, l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché des services financiers les banques sont dans l'obligation de venir à point pour développer leurs spécificités mais aussi se bâtir une identité propre et différenciatrice afin d'être ainsi au cœur de l'innovation technologique.

La présentation des TIC en Algérie est marquée par un développement rapide et ambitieux, avec un fort engagement des pouvoirs publics pour améliorer la qualité de la connectivité et généraliser l'accès à l'internet haut débit. Depuis 2009, les efforts ont porté sur l'amélioration du réseau traditionnel en cuivre et l'introduction de **MSAN** pour les réseaux fixes, ainsi que le déploiement de la 3G à partir de décembre 2013 et la 4G à partir de septembre 2016. À partir de 2018, le ministère en charge des TIC a lancé un programme ambitieux visant à généraliser **le FTTH** et à édifier une infrastructure de fibre optique nationale, atteignant plus de 200.000 km exploitées³⁴. Bien qu'il y ait des progrès dans le développement des TIC en Algérie, il existe encore des défis à surmonter, notamment en matière de financement et de développement des contenus (logiciels et applications). L'Algérie a réalisé de nouveaux progrès dans le domaine des TIC, notamment en matière d'adoption des TIC, de téléphonie et haut débit mobile, et au nombre d'utilisateurs internet, mais des efforts financiers plus importants sont nécessaires pour tirer avantage de l'économie numérique. Comme vous l'avez compris dans ce chapitre nous allons tenter d'apporter des éléments éclaircissements sur les points suivants : dans une première partie nous parlerons d'un état des lieux des TIC dans l'activité bancaire Algérienne, et dans une deuxième partie nous aborderons l'évolution et la place de l'Algérie dans les TIC et en dernière partie nous toucherons les difficultés auxquelles font face les banques dans l'adoption des TIC en Algérie.

Section1 : Etat des lieux des TIC dans l'activité bancaire Algérienne

L'état des lieux des technologies de l'information et de la communication en Algérie l'activité bancaire révèle un pays qui a mis en place des politiques et des programmes visant à encourager l'équipement et l'utilisation des TIC dans l'économie. Cependant, les résultats sont modestes et le déploiement des TIC n'avance pas selon les ambitions de l'Etat et il est utile de donner au préalable une image globale sur les TIC, lesquels sont devenues une partie

³⁴ www.Aapi.dz république Algérienne démocratique et populaire, service du premier ministre.

intégrante de notre quotidien via les Smartphones, internet, la téléconférence, les satellites, ... avec des applications multiples touchant à tous les secteurs d'activité surtout l'activité bancaire.

1. Présentation du paysage des nouvelles technologies en Algérie

Trois principales entités sont chargées de la réglementation du secteur des TIC en Algérie : l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT) ; l'agence nationale des fréquences (ANF) et le ministre de la poste et des technologies de l'information et de la communication (MPTIC). L'ARPT est chargée de réglementer le marché postal et celui des télécommunications. Elle a été établie en 2000 et est entrée en activité en aout 2001. L'ARPT est la seule entité publique à délivrer des licences du télécommunication, à introduire des réseaux d'accès (en accordant des licences d'accès aux réseaux) et à imposer des obligation (telles que les obligations de qualité de service) aux fournisseurs de services de télécommunications, il est responsable des contenu numériques en arabe est le CERIST (centre de recherche publique à caractère scientifique et technologique axé sur le marché de l'internet, le régulateur national de la radiodiffusion numérique est le TDA (l'établissement public de télédiffusion d'Algérie) qui est chargé de la gestion de l'émission et de la diffusion par voie de terre et par satellite des programmes de radio et de télévision. Pour encourager la démocratisation de l'accès au TIC, l'Algérie a lancé en 2005, « ousratic ». Un programme qui avais pour objectif de fournir un ordinateur par famille en accordent des prêts spécifiques et en baissent la TVA des ordinateurs de 17% à 07%. Ce fut un échec notamment en raison des contraintes bancaires rencontrées pour l'obtention d'un prêt. Un projet « ousratic II » a même été annoncé en 2013 sans être concrétisé pour le moment. Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sont devenues un secteur clé de l'économie nationale. Elles contribuent à hauteur de 4 % du PIB en 2011 ; un taux appelé à augmenter pour atteindre 8% dans les quatre prochaines années. Le secteur emploie 140 000 employés, dont 100 000 emplois directs. En 2011, le chiffre d'affaires global du secteur représente 5,5 Milliards de dollars, tandis que les importations relatives aux produits TIC sont estimées à 49 000 Milliards DA.³⁵

³⁵ <https://www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-0> consulté le 20/04/2024.

Tableau n°2 : Statistique globales sur les TIC en Algérie en 2017 :³⁶

Chiffre d'affaire global (milliard de dollars)	5.5
Importation des TIC (milliard de dinars)	49000
contribution du marché TIC au PIB	4%
Employés	140000

Dans ce cadre, à l'occasion du Forum arabe sur « l'innovation technologique et l'économie fondée sur le savoir », organisé à Oran le 05/06/2012, à l'issue de la clôture des travaux de la 16ème session du Conseil des ministres arabes des Communications de l'Information, un ministre algérien chargé des TIC, a déclaré que « l'accès à Internet demeure relativement coûteux pour les personnes au revenu moyen » et a lancé un appel pour la mise en place de politiques pour développer et promouvoir la numérisation et renforcer l'accès à ce service pour toutes les catégories de la société dans les régions du pays. Le ministre a déclaré qu' « il est nécessaire de créer un environnement adéquat pour consacrer les TIC et mettre en place des cadres réglementaires et législatifs qui contribuent à créer un climat de confiance chez les utilisateurs.³⁷

1.2 Les statistiques internet

Pour les pays qui ont réussi leur stratégie d'entrée dans la société de l'information, les infrastructures de télécommunication se trouvent parmi les priorités de leur programme d'actions. A ce titre, le nombre d'utilisateurs de l'Internet a progressé au cours de ces dernières années en Algérie et on compte 10 millions d'internautes en 2011, dont 1,6 millions d'abonnement ADSL, et de 37.83 millions en fin d'année 2017, dont 34 millions enregistré pour l'internet mobile, le chiffre est vu à la hausse avec l'introduction de la technologie haute débit sans fil en mode fixe.

³⁶ <https://www.mptic.dz/fr/content/indicateur-0> consulté le 20/04/2024

³⁷ www.latribune-online.com publier le 06/06/2012, consulté le 25/04/2024

Tableau n°4 : données sur internet en Algérie en 2017

Utilisateur internet (Millions)	10
Nombre d'abonnés réseaux ADSL (Millions)	1.6
Taux de pénétration	10%
Nombre d'habitants hors du net (millions)	28
Etablissements scolaire raccordés	9 000
Universités, centres de recherche connectés	100%
La bande passante à l'internationale (Gigas)	65
Nombre de site web algériens	76 000
PME connectées	20%
Entreprises connectées par liaison spécialisée	700
Ligne spécialisées réalisées	34 500
Espace communautaires	1 500
Cybercafés connectés	5 000
INTRANET	
Bureaux de poste connectés au réseau Intranet de la poste	Plus de 3 400
Réseaux Intranet sectoriels d'envergure nationale installés (éducation, enseignement supérieur, banques,...etc.).	Plus de 30

Source : Données recueillies au niveau du Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC), Direction de la Communication, de la Documentation et des Archives.

Néanmoins, le taux de pénétration de l'Internet reste faible, avec un taux de 10 % en 2011, malgré un taux de croissance appréciable au cours des dernières années et un nombre de cybercafés connectés évalué en 2011 à 5 000³⁸. Ce chiffre est encore plus faible pour l'Internet haut débit, puisqu'il ne dépasse guère les 2 %³⁹. Si l'on considère l'efficacité des TIC dans l'amélioration des performances des firmes, on est en droit d'observer les

³⁸ Selon le CREAD il y avait en 2008 ,3 900 cybercafés connectés en Algérie.

³⁹ Cf. Echikr Amine : « L'ARPT dévoile les chiffres de la téléphonie : le taux de pénétration en légère baisse en Algérie », in La Tribune, n°155 ,4 avril 2011. Consulté le 28/04/2024

investissements dans l'informatique, les télécommunications et les logiciels de la part des entreprises algériennes. Néanmoins, selon les résultats d'une enquête sur les indicateurs des TIC en Algérie, réalisée en 2008 par le Centre de recherche en économie appliquée pour le développement (CREAD), il apparaît que seules 41,44 %⁴⁰ des entreprises sont raccordées à l'Internet. En 2011, moins de 20 % des PME algériennes sont connectées. Par ailleurs, le nombre de sites Web algériens est de 76 000 dans tout le pays, ce qui doit inciter les entreprises algériennes à engager plus d'efforts pour l'appropriation des TIC. Notons également que, 100% des Universités et centres de recherches et 9 000 établissements scolaires sont raccordés en 2011 à l'Internet.

1.3 Les statistiques sites web

Dans l'objectif du développement de l'administration électronique, des sites web institutionnels ont été mis en ligne, afin de permettre aux citoyens d'accéder aux différentes informations utiles, d'interagir avec l'administration et de réaliser quelques procédures en ligne.

Tableau n°5: Statistique site web en Algérie en 2017⁴¹

Nombre de site web.dz	718
Nombre de site institutionnels	587

1.4 E-commerce en Algérie

Le commerce électronique est un nouveau concept désignant les activités commerciales de toute nature déployée selon de nouvelles modalités Avec les technologies de l'information et de la communication et la rapide intégration d'internet dans la quasi-totalité des sphères économiques ont suscité l'attention que l'on porte depuis peu dans tous les pays au nouveau monde du « commerce électronique » Selon M. Oud Moussa⁴², le E-commerce «est encore au stade de l'imagination en Algérie. Il ne représente rien en terme d'activité réelle ». Pour cet économiste, « on ne peut pas exercer le commerce électronique sur un marché informel,

⁴⁰ - <http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC>, 15. Consulté le 28/04/2024

⁴¹ <https://www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-0> consulté le 20/04/2024

⁴² Y.O. Moussa, économiste et consultant en finance, «le E-commerce, tel qu'il est exercé en Algérie, est une forme d'informel», entretien de F. Bouhaci, in J de l'Eco.

envahi par l'anarchie et en l'absence de transparence », dans un environnement « qui ne favorise pas, voir empêche l'émergence de ce type de commerce ». C'est en ces termes qu'il résume son point de vue par rapport au marché du commerce électronique et son évolution dans notre pays : «il est encore trop tôt pour parler de l'évolution de ce marché puisqu'il n'est pas encore sérieusement lancé ». Pour lui, les sites naissant sur le web « n'exercent pas le E-commerce, mais pratiquent une forme de commerce informel ; ce sont des sites d'information et de publicité pour les transactions commerciales grâce à internet ». Il justifie son avis par l'absence de transparence et d'encadrement juridique de ces transactions. En effet, le e-commerce en Algérie « ne pourra pas se concevoir avant que le secteur bancaire ne se modernise profondément »⁴³. Ainsi, on est loin de voir naître cette activité pourtant opérationnelle sur le reste de la planète.

2. la place de l'Algérie dans les nouvelles technologies dans le monde

Par ailleurs, l'Algérie semble bien placée au plan international par rapport à l'e-gouvernement et notamment en Afrique où l'Algérie a cependant obtenu la 76e place mondiale, en 2019, d'après ce qui a été avancé par l'APS⁴⁴. Elle est classée 4ème, selon le rapport mondial sur le développement de l'administration électronique. Elle vient après l'Afrique du Sud, les îles Maurice et les Seychelles et devance, la Tunisie (8ème), le Maroc (18ème) et l'Egypte (23ème). Par ailleurs, à l'échelle mondiale, l'Algérie est au 91ème rang sur 173 pays classés. En fait, la palme revient aux Etats-Unis qui sont à la première place, suivis de la Suède (2ème), le Royaume-Uni(5ème), la France(19ème), les Emirats arabes unis(38ème), Lachine(74ème), la Tunisie(108ème), le Maroc(131ème), l'Egypte(140ème). Ce progrès doit certes être encouragé mais reste néanmoins modeste au regard des atouts humains, stratégiques et financières que possède l'Algérie. Malgré les capacités stratégiques de cette-dernière faisant d'elle une puissance régionale, l'Algérie demeure toujours aux prémices du développement en matière d'économie de marché et de maîtrise des TIC.

Beaucoup ont sans doute remarqué l'orientation du gouvernement depuis l'arrivée du nouveau président vers la fin 2019. Une orientation qui met le curseur sur le développement des

⁴³ Cf. Association algérienne des technologies de l'information (AITA) mémorandum, p.11 www.aitadz.org/memo%20final.doc. Consulté le 28/04/2024

⁴⁴<http://www.aps.dz/santé-science-technologie/99102-adoption-des-tic-en2019-l-algerie-realise-de-nouveauprogres>. Consulté le 23/04/2024

nouvelles technologies et des startups, lesquelles sont indéniablement primordiales dans la concrétisation de la vision stratégique liée à l'Algérie de demain. Si les TIC ont envahi beaucoup de domaines, en Algérie, elles ont en outre modifié le comportement du consommateur. Cela après 20 années d'évolution en commençant par l'adoption de loi n°2000-03 du 05 août 2000, qui fixe les règles relatives à la poste et aux télécommunications, remplacée par la nouvelle loi n° 18-04 de 2018, une bonne intention qui vient s'ajouter au programme de numérisation lancé, en 2008, jusqu'en 2013, ayant comme appellation « eAlgérie 2013 » ; un programme qui avait pour objectif de passer à la digitalisation de toutes les structures civiles de l'Etat et de ses services publics afin de pouvoir contribuer à la croissance économique du pays à travers la fluidification des procédures administratives et l'allègement des processus bureaucratiques.⁴⁵

2.1 Les TIC bancaires en Algérie

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC). Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisations du système de paiement. Grâce aux progrès technologique, les banques ont tendance à mettre au point de nouveaux réseaux de paiement, particulièrement dans l'environnement de ligne et ce en vue de promouvoir la gestion des paiements, le métier de base de la banque, de protéger les utilisateurs contre des pertes indues, de maintenir la confiance dans le système de paiement et de garantir que le système fonctionne de façon sûre et efficace. De ce fait, la mobilisation des technologies actuelles pour la modernisation du système de paiement en Algérie, et pour garantir cette réforme, ceci nous oblige le recours aux expériences des pays qui sont en avance dans ce domaine et aux institutions mondiales telles que la Banque de Règlements Interbancaires (BRI) pour des fins de prestations de services et de transmissions du savoir dans ce domaine. En effet, dès l'année 2006, l'Algérie s'est engagé sur les plans techniques et financiers avec la Banque Mondiale pour moderniser et dématérialiser son système de paiement, tout en ayant recours aux connaissances étrangers afin de l'assister dans l'établissement du plan de la mise en place de trois systèmes :

⁴⁵ Centre Algérienne de diplomatie économique. www.Algeriancenter.com, consulté le 23/04/2024

- **Le système de gros montants (ARTS)** Le système ARTS mis en place en février 2006 et piloté par la Banque d'Algérie, 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 algérien de télé-compensation** 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).
- **Le système monétique** : Il s'agit de savoir quand on parle de TIC dans l'activité bancaire, le plus grand des évolutions s'est fait au niveau des paiements électroniques. Le paiement électronique est un moyen permettant d'effectuer des transactions incluant professionnelles et particulières pour des échanges de biens et de services sur internet ou par le biais de tout autre réseau sécurisé.

La monétique est née de deux inventions : La carte et le lecteur de carte. Le système de monétique a évolué avec le temps pour inclure de nouvelles technologies telles que la carte à puce, qui a fait en sorte que les paiements bancaires soient simplifiés pour les consommateurs et les commerçants. La monétique est restée en retrait pendant plusieurs années jusqu'à récemment où on observe des changements significatifs dans le comportement du consommateur, qui est devenu « Anytime, Anywhere, Anydevice » ; un consommateur hyperconnecté, que ce soit au bureau, chez lui, dans les transports, etc. Ce nouveau comportement a obligé les organismes concernés à revoir le fonctionnement de la monétique pour apporter de nouveaux services adéquats au présent profil de leur clientèle. Les nouveaux moyens de paiement, en Algérie, s'articulent surtout autour de la carte CIB à travers un réseau de paiement interbancaire, qui se compose de banques publiques et privées gérées par la **GIE Monétique**, laquelle intervient pour la régulation du système de monétique.

Le développement du système de monétique, en Algérie, a commencé par l'installation du premier Distributeur Automatique de Billets (DAB) en 1997. Ensuite, en 2005, s'est établie la première opération de paiement en ligne sur TPE et depuis, octobre 2016, le paiement sur internet est officiellement opérationnel. D'ailleurs, on voit se développer de plus en plus le commerce en ligne intimement lié au progrès réalisé sur le système de monétique.

En septembre 2020, la GIE monétique a recensé environ 3 369 892 de transactions depuis le lancement de l'e-paiement, en 2016. Des transactions rattachées en grande partie aux services de télécommunication⁴⁶. Le nombre de transactions en ligne, sur l'année 2020, a de loin dépassé celui enregistré durant les 4 années précédentes entre 2016 et 2019. Pourtant les moyens mis en place par les banques sont les mêmes qu'avant 2020. La tendance liée au paiement en ligne a été accélérée en cette période de crise sanitaire. D'ailleurs, cet état de fait témoigne de l'impact du COVID-19 sur le comportement du consommateur. Cette crise pandémique a donc mis en lumière l'importance de la technologie au sein du système bancaire, à l'image des difficultés rencontrées par le consommateur algérien, en 2020, impactant le paiement des salaires, une activité commerciale atone, etc. Il apparaît évident que certaines problématiques inhérentes à cette crise sanitaire auraient pu être mieux gérées, si on avait atteint les objectifs escomptés en ce qui concerne le système de monétique. Il est temps que la GIE monétique et la **SATIM** développent d'autres services tels que le porte-monnaie électronique et le paiement sans contact. L'évolution des moyens de paiement est bien engagée et son objectif est d'aller vers plus de digitalisation. Le développement des pratiques ainsi que des réseaux domestiques et internationaux sont indispensables à l'évolution du commerce en ligne. Le M-paiement (paiement mobile), qui s'effectue notamment par l'échange des unités de communication mobile, est une pratique qui pourrait largement se développer, en Algérie, à l'instar du Kenya, un pays où l'équivalent de 50% de la population n'utilise plus d'argent liquide.

Section 2 : Les avantages et inconvénients de ses technologies.

Avec l'évolution du numérique, les besoins et les attentes des clients ne cessent de croître. Pour satisfaire les clients et rentabiliser leurs investissements, les banques sont appelées à innover. Autrement dit, elles doivent adapter leurs stratégies aux nouveaux standards. Pour

⁴⁶ <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/>. Consulté le 23/04/2024

être plus lucides et agiles, elles doivent digitaliser leurs processus et être en mesure d'utiliser ses technologies.

Au cours des dernières années, la technologie a grandement changé la manière de travailler. En effet, elle est utilisée d'une manière ou d'une autre dans toutes les entreprises pour accomplir des tâches spécifiques, pour réduire les erreurs humaines et transmettre plus rapidement des informations. Cependant, rien n'est parfait et il arrive que les technologies entraînent certains effets négatifs au travail. Voici donc une petite liste de leurs avantages et de leurs inconvénients

1. Les avantages

Nous pouvons dire que :

▪ La technologie permet une meilleure communication

Beaucoup de firmes utilisent diverses technologies de communication pour modifier la manière dont leurs ingénieurs interagissent et communiquent au travail. Les employés de différents départements peuvent utiliser ces outils pour travailler en équipe et organiser des réunions à distances. Il est notamment possible d'échanger des informations comme des designs, des projets et des rapports, et ainsi rendre le travail collectif plus facile.

▪ La technologie permet une meilleure gestion

La technologie au travail peut changer la manière dont les gestionnaires travaillent. Divers logiciels permettent un meilleur examen des profils de candidats et des performances des employés, ou encore de mieux planifier et suivre en temps réel l'avancement d'un projet

▪ La technologie fait gagner du temps

De plus en plus de procédés sont automatisés, ce qui permet une meilleure efficacité et une plus grande productivité. L'utilisation d'ordinateurs permet aussi des corrections plus rapides, un stockage et un accès plus rapides aux informations. Enfin, les réseaux locaux (intranet) permettent un accès plus facile aux projets communs de l'entreprise.

▪ La technologie permet une meilleure mobilité

L'utilisation d'Internet et des ordinateurs au travail éliminent les limites du temps et de l'espace nécessaires à l'efficacité. En effet, certains ingénieurs peuvent parfois travailler n'importe quand et de n'importe où, gardant ainsi le contrôle sur leurs projets. De plus, les outils comme Skype permettent de participer à des réunions à distance, ce qui fait gagner énormément de temps. Enfin, des logiciels de gestion des équipes mobiles permettent d'accéder à des informations en temps réel sans avoir à se rendre au bureau.

▪ La technologie encourage la créativité

Les ingénieurs peuvent utiliser les nombreux outils et logiciels pour créer et avancer des projets innovants dans le cadre de leur travail. Il est même possible d'utiliser les réseaux sociaux et les messageries pour réfléchir ensemble et mettre à profit la créativité de chacun pour résoudre des problèmes et créer de nouvelles choses.⁴⁷

2. Les inconvénients

De part et d'autre elle n'a pas que des avantages mais elle a aussi des cotés négatives :

Utilisation d'internet et des standards du marché, à travers les services web, e-mail, work flow, transferts de fichiers, téléphonie/visioconférence, administration réseau, ... : Attaques pour saturer ou rendre hors service les machines, utilisation illicite des ressources des machines, vol ou modification d'informations confidentielles, usurpation d'identité, propagation du virus, etc. Pour ces risques, principalement sur le canal internet, la signature électronique est une technique utilisée pour ce faire⁴⁸. Ceci dit, les risques induits par les défaillances informatiques sont plus élevés dans les établissements de crédit que pour d'autres secteurs de l'économie⁴⁹. D'autres menaces dues au Système d'Information (SI) peuvent être distinguées :

▪ Une menace spécifique pour les banques

L'usage, de plus en plus, intense des systèmes informatiques

⁴⁷ www.genie-inc.com . consulté le 20/04/2024

⁴⁸ Rajhi.M.T ; Ben Romdhane « Impact de la technologie sur les activités bancaires », La revue du Financier.URL : www.cyber.fr/htm/commmunaute.rdf, consulté le 19/04/2024

⁴⁹ Hull.J, « Gestion des risques et institutions financières », édition pearson éducation, 2007, p.1

▪ Les TIC, source de tensions et de stress pour les acteurs

En plus de leurs effets sur les relations sociales et interpersonnelles dans l'organisation, les TIC peuvent être source de stress et de gêne des utilisateurs au travail. Les banques, en tant qu'organisations, ne font pas l'exception à ce niveau. Ces dernières peuvent rencontrer des risques technologiques et informatiques, qui peuvent être source de tensions chez les acteurs en leur sein. On distingue : l'indisponibilité de l'information, la rupture de service et l'intrusion

▪ L'indisponibilité de l'information

Ce sont des risques dus à la multiplication et à la répartition des ressources pour la recherche de la performance, de l'évolutivité et de la proximité : Pannes au niveau des serveurs d'applications, pannes au niveau des serveurs de données, pannes au niveau des réseaux, etc.

▪ La rupture de service

Les risques sont dus à l'utilisation intensive de la technologie, aussi bien, au niveau des applications qu'au niveau des terminaux, et des autres canaux de communication, qu'au niveau du réseau et du système de communication : Diversité des pannes sur un parc informatique très large et très varié, multiplicité des profils d'internautes, les accidents sur les locaux (incendies), les matériels (pannes) et les services (électricité, télécommunications, ...).

▪ Le non transfert des fonds

Suite à des défaillances en informatique, où la banque devient incapable de remplir ses obligations envers ses clients ou ses confrères.

▪ Les fraudes conduisant à des pertes de valeurs

En plus des dysfonctionnements informatiques, les tensions naissent de l'éloignement entre le travail conçu par la direction, l'encadrement et les experts en TIC et le travail concret vécu par les salariés cadres et non cadres⁵⁰. En outre, l'informatisation alimente les tensions psychologiques et les problèmes de santé, par des gestes répétitifs sur écran et par l'accroissement du nombre d'informations reçues, à traiter en un temps limité. Dans cette situation, les individus réalisent un travail exigeant, sur lequel ils ont peu de contrôle

⁵⁰ Karasek et Theorel (1990), in Peyrat-Guillard.D, Samier.N « TIC, implication des salariés et climat social », travail et relation sociales en entreprise : quoi de neuf ?, Colloque DARES, paris, 27 Février 2003.

et qui leur offre peu d'autonomie. Ces éléments favorisent alors un état de stress et d'épuisement professionnel. Les auteurs ajoutent que la pression exercée sur les utilisateurs des TIC, en termes d'objectifs à atteindre (respect de délais, satisfaction de la demande, réactivité) accroît la perception d'une charge physique, mentale et psychique trop importantes, qui peut se traduire par des tensions entre salariés et supérieurs hiérarchiques⁵¹. En outre, les TIC sont considérés aussi, comme source de surcharge informationnelle. Cette dernière pose un problème de traitement et de distinction entre l'information utile de celle qui ne l'est pas, ce qui affecte en conséquence la qualité de la prise de décision.

En termes de conclusion nous pouvons dire que, durant ces dernières décennies, un certains nombres d'innovations et de révolutions technologiques est intervenus dans le secteur bancaire. Les banques, pour qu'elles pussent être concurrentielles sur le marché, elles ont intégré ce facteur dans leurs activités afin d'en bénéficier des opportunités et des avantages.

Section 3 : Les difficultés auxquels font face les banques dans l'adoption des nouvelles technologies en Algérie.

Il est certain que dans cette ère moderne des TIC ont un rôle dans tous les domaines, y compris les services bancaires. Un certain nombre de banques dans le monde aujourd'hui ont profité des TIC pour améliorer les services aux clients. Les TIC ont bouleversé le monde, ont développé le mode de fonctionnement des opérations bancaires. En utilisant une connexion Internet, les clients peuvent effectuer des activités bancaires par ordinateur connecté à Internet. Les transactions bancaires sur Internet qui peuvent être faites, comme la vérification des soldes, transférer de l'argent, déposer, voir l'historique des transactions. En fait, il y a des banques qui fournissent déjà des services en ligne sans ouvrir un compte bancaire que vous avez à faire la queue à la banque mais aussi force est de constater que son intégration révèle d'important difficulté.

1. Les défis à relever en Algérie pour l'adoption des TIC

L'introduction des Tic dans l'activité bancaire en Algérie est désormais considéré comme une nécessité, surtout pour celles qui veulent disposer d'un potentiel concurrentiel, si ce n'est

⁵¹ Peyrat-Guillard.D, Samier.N, « TIC implication des salariés et climat social », Faculté de Droit, d'Economie et de Gestion, Laboratoire LARGO, UPRESEA 3145.

d'un réel avantage concurrentiel, « elles sont le moteur de l'entreprise de demain »⁵² Pourtant, malgré cet intérêt indéniable, des TIC, pour les entreprises œuvrant dans le contexte actuel, force est de constater que nombre d'entre elles acceptent difficilement d'investir dans les TIC, alors que d'autres, tout en étant contraintes de les introduire, ne les utilisent pas de manière efficace.

1.1 Manque de compétences

Les employés des banques algériennes ont besoin d'une formation plus approfondie pour utiliser efficacement les TIC et résoudre les problèmes liés à l'adoption de ces technologies. Le facteur humain et non technique en est la raison principale, Certains imputent ce retard à une absence de volonté politique de promouvoir le paiement électronique, d'autres à un management défaillant à qui incombe la réticence injustifiée d'Algériens à abandonner le cash au profit des CIB (cartes interbancaires)⁵³. Dans les deux cas de figures, les banques sont appelées à assumer leur rôle de catalyseur dans la généralisation du refus d'utilisation des nouvelles technologies le plus souvent relatives au personnel peu impliqué et souvent mal formé à l'utilisation des TIC. On sent que l'évolution du paiement électronique, en Algérie, n'échappe pas à la lenteur qui touche l'économie.

1.2 Manque de volonté et de vision

Cette absence de volonté se traduit, premièrement, par l'échec, jusque-là, des autorités algériennes à drainer la masse monétaire informelle vers les banques. Il existe un manque de confiance entre les Algériens et les banques. C'est pour cette raison que nous avons un commerce semi-électronique. Nous constatons que par exemple que le citoyen consulte les sites mais la marchandise est payée cash à la livraison. Quand vous lui demandez de placer son argent dans une banque et payer par carte, ils disent ne pas avoir confiance. Ce manque de vision ou plutôt le refus de vision générale de la part des décideurs et des législateurs algériens. Les pays développés ont commencé à promouvoir le paiement électronique avec un processus bien étudié. Pour réduire la circulation du cash, ils ont commencé, des décennies auparavant, par obliger le paiement par chèque à partir de certain montant. En Algérie, même les chèques sont peu utilisés et cela est justifié par le manque de confiance. Un sentiment justifié quand le citoyen vit une expérience client non satisfaisante. Si un Algérien sort de

⁵² Chokri El Fidha, Amel Mallek Tarifa (Management et Avenir) 2009/1(n° 21) p.9 consulté le 29/04/2024

⁵³ <http://24hdz.dz> paiement électronique : pourquoi ça coince en Algérie ?. Consulté le 29/04/2024

l'Algérie, il peut ouvrir un compte bancaire, recevoir sa carte en peu de temps. Personne n'apprécie de porter des sommes importantes en cash sauf si cet argent est menacé une fois déposé dans une banque. La faute à une banque peu digitalisée la première initiative doit, certes, venir des banques mais le système bancaire ne pourrait régler ce problème que lorsque le système politique a la volonté de le faire. Pourtant, ces établissements financiers sont les plus faciles à connecter. Ils utilisent déjà des solutions DELTABANK qui permettent une digitalisation facile. Nous n'avons même pas besoin du réseau internet mais plutôt d'un réseau Intranet et nous tenons de citer en exemple une banque étrangère comme BNP Paribas, Cette banque est digitalisée en France, aux USA ou ailleurs dans le monde mais ne l'est pas Algérie vue l'ensemble des lois et règles en vigueur.

1.3 Manque de coopération

Les banques algériennes ont besoin de coopérer plus étroitement pour encourager l'adoption des TIC et résoudre les problèmes liés à la sécurité et à la confidentialité des données, Un partenariat entre les banques et opérateurs mobiles s'avère aujourd'hui plus que nécessaire pour permettre aux Algériens d'utiliser leurs terminaux mobiles afin de créer des comptes bancaires, d'effectuer des virements, demander des crédits, payer de payer des factures.... La mise en œuvre rapide de cette coopération en Algérie, pays marqué par une prédominance de la culture de l'argent liquide, ferait initier les Algériens au transfert monétaire numérique. Ils pourront découvrir les services de paiement en ligne, la bancarisation, le microcrédit et les transferts d'argent internationaux. Le gouvernement devrait placer cette question en tête de l'ordre de priorité du plan de résolution des nombreux problèmes qui accablent le pays. L'Algérien ne sera plus alors obligé de mettre son téléphone mobile dans une poche et du cash dans l'autre. Son mobile deviendra la matérialisation de sa banque.⁵⁴

1.4 L'économie clandestine

Une économie Algérienne dominée par l'informel qui trouve un terrain favorable au détriment de l'économie l'égale. L'argent liquide domine le marché algérien au détriment des moyens de paiement électroniques ou scripturaux, ce qui rend difficile la traçabilité et l'identification des flux financiers. Le recours aux moyens de paiement autres que le cash pourrait pour ainsi dire gêner les personnes qui voudraient s'enrichir illégalement en faisant

⁵⁴ <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activité-paiement-sur-internet/>. Consulté le 23/04/2024

obstacle à certains actes malveillants tel que le blanchiment, la contrebande, l'évasion fiscale, etc.

1.5 Le manque de structure et système bancaire

Un déploiement de réseau qui reste largement insuffisant en termes de plateformes DAB, TPE, sites marchands ... par ailleurs, le taux de couverture relatif aux agences bancaires par nombre d'habitants reste minime. Le taux de bancarisation demeure assez faible principalement à cause du manque de confiance des algériens quant à leur système bancaire. La Banque Extérieure d'Algérie (BEA), leader dans le commerce extérieur, s'est engagée à être la locomotive de l'internationalisation des banques algériennes à travers sa direction générale mais également l'ensemble de ses employés.

1.6 L'Etat (en externe)

De par sa responsabilité de concevoir un écosystème favorable se traduisant tout simplement par la mise en place : D'un réseau internet adéquat avec un débit sans interruption. D'un système de sécurité protégeant les transactions et les infrastructures vitales. D'un système juridique couvrant l'ensemble des mécanismes bancaires.

1.7 Le chargé du front office (en interne)

Les banques sont appelées à assumer leur rôle de catalyseur dans la promotion de ces nouveaux modes de paiement notamment par le biais du chargé de clientèle. En outre, le chargé de clientèle pourrait représenter une fonction commerciale à caractère stratégique pour l'Algérie dans le cadre de l'attractivité de son système bancaire. L'Algérie a besoin d'une culture plus favorable à l'innovation pour encourager l'adoption des TIC et résoudre les problèmes liés à la sécurité et à la confidentialité des données.

Nous avons cité dessus les plus accablants des difficultés rencontrées mais nous pouvons ajouter : Manque de ressources ; Pauvreté de la gouvernance ; Pauvreté de la sécurité ; Manque de flexibilité ; Pauvreté de la culture de la technologie.

En résumé, les difficultés spécifiques aux banques algériennes dans l'adoption des TIC sont nombreuses et variées, et elles nécessitent des solutions adaptées et des investissements importants pour les banques qui souhaitent rester compétitives dans un marché en constante évolution.

2. Le devenir des banques Algériennes

Dans un futur relativement proche, il n'y aura plus de place pour les banques qui auront manqué le virage décisif de la technologie. Sans implémentation immédiate d'un environnement technologique adapté au secteur bancaire algérien, celui-ci se verra vite être dépassé par ces événements structurels avec tout ce que cela implique comme impacts sur le potentiel de croissance mais également sur le non compréhension des changements impactant les interactions entre les clients et leur banque. Sur le plan des ressources humaines, ce processus de dématérialisation touchant la banque algérienne va sans nul doute faire apparaître de nouveaux métiers liés au numérique, ce qui devra nécessairement aboutir sur la maîtrise de nouvelles compétences. Il va falloir mettre en place un important dispositif de conduite du changement pour accompagner les femmes et les hommes à travers le chemin menant à l'acceptation d'un progrès technique plus que souhaitable. Un plan de formation adapté devra aussi voir le jour en vue de qualifier les collaborateurs concernés directement ou indirectement par ces changements de nature technologique. On peut donc regarder les banques comme une courroie de transmission dans le cadre des difficultés économiques que traverse actuellement l'Algérie. Cette courroie va sans doute transmettre en un temps réduit ces difficultés aux autres ponts de l'économie algérienne. Il faudra en conséquence dans une optique de résolution de problèmes chercher les solutions à appliquer au secteur bancaire. Ces solutions peuvent entre autres se traduire par l'adoption des nouvelles technologies. D'autre part, la « fin Tech » qui est un terme né de la fusion entre les deux termes « finance » et « technologie » fait référence au startups considérées comme des nouveaux entrants venant concurrencer les banques traditionnelles, à l'exemple de « PayPal » qui est un porte-monnaie virtuel de plus en plus utilisé dans le paiement en ligne. En revanche cette Fin Tech est moins bien armée que les établissements bancaires classiques pour lutter contre les phénomènes de fraude. Pour finir, la transformation de la monnaie dite électrum vers l'électron illustre bien le changement que revêt notre monde. Toutes ces transformations que nous vivons aujourd'hui ont un jour commencé par une idée qui s'est transformée en innovation avec toutes ces répercussions relativement importantes sur nos modes de vie professionnels et personnelles. Du troc à l'or, en passant par la pièce de monnaie et le papier, ce processus historique nous mène présentement aux monnaies dématérialisées que sont la monnaie électronique et virtuelle. La banque se trouve à l'évidence au cœur d'une étonnante histoire de dématérialisation de la monnaie.

Conclusion

En conclusion nous pouvons dire, bien que le potentiel des TIC soit reconnu, le secteur bancaire algérien doit surmonter des obstacles importants pour tirer pleinement parti des technologies numériques et offrir des services financiers modernes à la population. Un effort concerté des pouvoirs publics, des régulateurs et des banques elles-mêmes est nécessaire pour accélérer la transformation digitale.

Chapitre III l'intégration des TIC par les banques de la commune de Bejaia

Introduction

Après avoir exposé dans le cadre de notre partie théorique au niveau du premier chapitre quelque spécificité de l'activité bancaire et sur l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les banques, présenter au cours du deuxième chapitre son importance et surtout les difficultés qui empêchent d'en tirer un maximum de profit, et nous voilà au troisième chapitre qui est notre cas pratique.

Pour atteindre notre objectif principal, consistant à analyser les différentes difficultés rencontrées par les banques avec l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC), nous avons opté pour des enquêtes auprès de deux échantillons : 15 agences bancaires et 91 clients, à travers deux questionnaires, afin de mieux comprendre et recueillir les données nécessaires à notre étude.

Afin d'une bonne compréhension dans un premier temps nous présenterons l'espace bancaire dans la commune de Bejaia dans lequel se déroule notre étude, en mettant en évidence les acteurs et les principales difficultés du secteur, nous décrirons les différentes étapes méthodologiques que nous avons suivies pour mener à bien notre enquête, en expliquant les choix que nous avons faits en termes de population cible, de type de questionnaire, de mode de collecte des données. Nous aborderons également des critères de sélection des participants à l'enquête, ainsi que des méthodes statistiques employées pour analyser les données recueillies.

Enfin, nous procéderons à l'analyse des résultats obtenus, en mettant en évidence les principales tendances qui se dégagent de notre enquête. Nous chercherons notamment à comprendre le véritable problème qui trouble la population face aux TIC sur les services bancaires proposés, ainsi que sur les attentes des clients en terme d'innovation.

Section 1 : Présentation des résultats de l'enquête sur le réseau bancaire de la commune de Bejaia

1- Présentation du réseau bancaire sans la commune de bejaia

Le réseau bancaire de Bejaia est un élément clé de l'économie locale avec une présence historique et continue de banque nationale et internationale. Ces institutions offrent une gamme de service bancaire et de crédit qui contribue à soutenir et à promouvoir l'épanouissement de l'économie. La commune de Bejaia fait partie des plus dynamiques en

Algérie en terme d'activité économique importante, ce qui a conduit à une forte demande de services bancaires de la part des entreprises et des particuliers.

Le réseau bancaire de la wilaya de Bejaia est constitué de : Banques privées, de banque publiques, et de Banques mixtes

1.1-Les banques privées

Les banques privées en Algérie sont des institutions financières qui offrent des services bancaires aux particuliers et aux entreprises qui sont sans doute des banques étrangères. Voici une liste de quelques-unes des principales banques privées en Algérie :

➤ **Société Générale Algérie** : Elle est considérée comme la première banque privée en Algérie, avec un total bilan de 441 milliards de dinars et des dépôts de 349 milliards de dinars. Elle a réalisé les meilleurs résultats en termes de total bilan, de dépôts, de prêts et de profits parmi les autres banques privées en 2022 services bancaires aux particuliers et aux entreprises, avec des agences réparties dans tout le pays

➤ **Bank ABC en Algérie** : Elle est la première banque privée en Algérie, avec des activités qui datent de 1980. Elle a remporté le prix de "Banque de l'année à Bahreïn" pour 2023

➤ **Al Salam Bank Algérie** : Elle est une autre banque privée importante en Algérie, avec des activités qui datent de 1993. Elle offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises

➤ **Trust Bank Algeria** : Elle est une banque privée algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises

➤ **Natixis Algérie** : Elle est la filiale algérienne du groupe français Natixis. Elle offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, notamment à travers sa banque mobile

➤ **Banque AL BARAKA** : Elle est considérée comme l'une des principales banques privées en Algérie, avec des activités qui datent de 1980. Elle a remporté le prix de "Banque de l'année à Bahreïn" pour 2023

➤ **Fransa Bank Al Djazaïr** : Elle est une banque privée algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises

- **Gulf Bank Algeria** : Elle est une banque privée algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises.
- **Housing Bank for Trade and Finance** : Elle est une banque privée algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises

Ces banques privées en Algérie offrent une gamme de services bancaires, allant de la gestion de comptes courants et des dépôts à la fourniture de prêts et de services de paiement. Elles jouent un rôle important dans l'économie algérienne en finançant les entreprises et les particuliers, ainsi qu'en offrant des services de banque de détail.

1.2-Les banques publiques

Les banques publiques en Algérie sont des institutions financières qui sont contrôlées et gérées par l'État. Elles jouent un rôle important dans l'économie nationale en offrant des services bancaires aux particuliers et aux entreprises. Voici une liste de quelques-unes des principales banques publiques en Algérie :

- **Banque Nationale d'Algérie (BNA)** : Elle est une banque publique algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises
- **Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)** : Elle est une banque publique algérienne qui offre des services bancaires spécifiquement aux agriculteurs et aux entreprises du secteur agricole
- **Banque Extérieure d'Algérie (BEA)** : Elle est une banque publique algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, notamment en matière de financement international
- **Banque de Développement Local (BDL)** : Elle est une banque publique algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, avec un réseau de 164 agences en juillet 2023
- **Crédit Populaire d'Algérie (CPA)** : Elle est une banque publique algérienne qui offre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, avec un chiffre d'affaires tiré principalement des dépôts des entreprises publiques.

Ces banques publiques en Algérie offrent une gamme de services bancaires, allant de la gestion de comptes courants et des dépôts à la fourniture de prêts et de services de paiement.

Elles jouent un rôle important dans l'économie algérienne en finançant les entreprises et les particuliers, ainsi qu'en offrant des services de banque de détail.

2- présentation de l'enquête de terrain

L'objectif de notre enquête de terrain est de recueillir auprès d'un certain nombre de banques, et de clients de banques, les informations nécessaires qui constituent les éléments de réponses à notre problématique, à savoir le degré d'intégration des banques de différentes TIC dans leurs activités bancaires ainsi que les différents problèmes auxquels heurtent ces dernières dans leur processus d'intégration des TIC.

Notre enquête de terrain s'étale sur la période allant de 04/04/ 2024 jusqu'au 04/05/2024. Le choix de nos échantillons était aléatoire (en utilisant la technique d'échantillonnage aléatoire simple), et en faisant recours aux questionnaires comme technique de recueil de l'information, ou deux types de questionnaires ont été confectionnés, l'un adressé aux directeurs de banques, dont le but est de recueillir des informations sur la banque en générale, son degré d'intégration des TIC, et les différents problèmes rencontrés lors de l'intégration des TIC. Et l'autre adressé aux clients des banques dans le but de recueillir des informations sur les clients, les différents moyens de paiement utilisés et préférés par les clients, et les différents problèmes rencontrés par ces clients lors de l'utilisation des différents moyens de paiements offerts par les banques.

2.1-Présentation du Questionnaire destiné aux Banques

Quant à notre questionnaire il a été directement adresser aux directeurs des agences régionales, divisé en trois parties qui abordent les différents aspect spécifiques de notre recherche.

- ❖ **Les informations générales** : collecte de données démographiques des répondants, afin de mieux comprendre le profil des participants à l'enquête.
- ❖ **Intégration des TIC** : Le niveau d'adoption des tics dans les agences et leur contribution dans l'amélioration des activités opérationnelles, des avantages perçus des nouvelles technologies.

❖ **Difficulté rencontrée par les banques lors de l'adoption des TIC** : qui parle des défis liés à l'intégrations des TIC dans les banques algériennes.

2.1.1-Présentation du Questionnaire destiné aux clients des banques

En ce qui concerne les questionnaires adresser au client, ont été élaboré dans l'optique d'obtenir les opinions de ses derniers concernant l'intégration des nouvelles technologies dans les services bancaires. Contenant 19 questions il aborde divers aspects de l'expérience des clients et de leur utilisation des technologies :

- Renseignement sur les clients
- Connaissance des clients des nouveaux services offerts par la banque
- Utilisation des clients des services offerts par la banque

2.2-présentation de l'échantillon banques

Nous nous sommes rapproché de toutes les directions régionales des banques qui sont présentes dans la commune de Bejaia, qui sont au nombre de 16 dont la plupart ont généreusement accepter de participer à notre étude. Le nombre de questionnaires distribué est de 15 questionnaires dont on a récupéré que 10 questionnaires.

2.2.1-Répartitions de l'échantillon banques par statut juridique

Notre échantillon est composé de quatre (04) banques publiques (BDL, BNP ED, BDR, et BNA) ce qui représente 40% de notre échantillon, et de cinq (05) banques privée qui sont (HOUING BANK, TRUST BANK, SOCIETE GENERAL, AL SALAM BANK, AGB) soit 50% , de notre échantillon, et une (01) banque mixte (AL BARAKA BANK) soit 10% de notre échantillon. Nous constatons une forte présence de la banque privée à côté de la banque publique. Ce qui crée une certaine diversité du réseau bancaire de la commune de Bejaia, ce qui peut créer une certaine concurrence pour le secteur public, et de créer une certaine dynamique, et la recherche de l'innovation dans les activités bancaires.

Tableau n°6 : répartition de l'échantillon de banques par statut juridique

Statut de la Banque	Effectif	pourcentage
Public	4	40%
Privée	5	50%
Mixte	1	10%
TOTAL	10	100%

Source : enquête de terrain

1.1 Répartitions de l'échantillon banques par effectif de salariés

Sauf la BADR banque, les banques de notre échantillon n'ont pas un effectif important de salariés, ce qui nous donne l'impression que peut être ces banques sont des petites banques.

Tableau N°7 : répartition de l'échantillon banques par effectif de salariés

Nom de la banque	Effectif	Nom de la banque	Effectif
SOCIETE	8	AL SALAM	18
TRUST BANK	8	BNP ED	20
HOUSSING BANK	12	BDL	35
AGB	13	BADR	780
TOTAL	10	2 banques	Sans réponse

Source : enquête de terrain

1.2 Répartitions de l'échantillon banque par nombre d'années d'expérience

La majorité des banques de notre échantillon sont des banques expérimentées dans leur domaine, et dépassent les 10 ans d'expérience.

Tableau 1 : répartition de l'échantillon banque par nombre d'années d'expérience

Nom de la Banque	Nombre d'années	Nom de la Banque	Nombre d'années
SOCIETE GENERAL	10 ans	BADR	3 ans
AGB	13 ans	ALBARAKA	33 ans
BDL	18 ans	4 banques	Sans réponse
TRUST BANK	26 ans	Total des banques	10

Source : enquête de terrain

1.3 Répartition de l'échantillon banques par chiffre d'affaires

Malheureusement les banques de notre échantillon ne veulent pas déclarer leurs chiffre d'affaires, ni donner une fourchette pour leurs chiffre d'affaire. Il n'y a que deux banques qui ont déclarées leur chiffre d'affaire, à savoir HOUSSING BANK qui a déclaré un chiffre d'affaire de 4 milliard de dinars, et la BNA a donné une fourchette pour son chiffre d'affaire qui est entre 44/45 milliard de dz. Ce qui nous rend incapable de savoir si ces banques sont de grandes banques, par conséquent peuvent réaliser de grands investissements dans le domaine des TIC, ou pas.

Tableau N°9 : répartition de l'échantillon banque par chiffre d'affaires

Nom de la Banques	Chiffre d'affaire
HOUSSING BANK	4 milliard de dz
BNA	Entre 44 et 50 milliard dz
8 Banques	Sans réponse
Total 10	

Source : enquête de terrain.

1.4 répartitions de l'échantillon banques par part de marché

Selon les déclarations des banques de notre échantillon trois banques seulement (HOUSSING BANK, la AGB, et AL SALAM BANK) s'accaparent de 80% des parts de marché des services bancaires de la commune de Bejaia. Ce qui nous laisse penser que le ce marche est un marché oligopole.

Tableau N°10 : répartition de l'échantillon banque par part de marché

Nom de la Banque	Part de marché
HOUSSING BANK	20%
AGB	25%
SALAM BANK	35%
7 banques	Sans réponse 20%
Total 10	100%

Source : enquête de terrain

1.5 répartition de l'échantillon banque par nombre de clients

Aucune banque de notre échantillon n'a voulu nous informer du nombre de ses clients, sauf la AGB qui déclare un nombre de 5000 clients. Ce qui ne donne pas une image claire sur la taille de ses banques, ce qui handicape une autre fois notre analyse.

Tableau N°11 : répartition de l'échantillon banque par nombre de client

Nom de la Banques	Nombre de clients
AGB	5000
Autres 9 banques	Sans réponse
TOTAL 10	

Source : enquête de terrain

2. présentation de l'échantillon des clients

Pour les clients des banques on a distribué 93 questionnaires, mais on a récupéré que 81 questionnaires, faisant ainsi un taux de réponse de 87%.

2.1 répartition de l'échantillon client par genre

Notre échantillon de clients est dominé à 68% par les hommes, dans ce cas nous pouvons dire que les hommes utilisent plus les services des bancaires par rapport aux femmes.

Tableau n°12 : répartition de l'échantillon client par genre

Genre du client	Effectifs	Pourcentage
Femme	25	31,3 %
Homme	55	68,8 %
Sans réponse	1	1,23%
Total	81	100,0 %

Source : enquête de terrain

2.2 Répartition de l'échantillon clients par tranche d'âge

La tranche d'âge la plus présente dans notre échantillon de clients, est la tranche d'âge de 31 à 40, suivie par la tranche d'âge de 41 à 50 ans, et la tranche d'âge de 20 à 30 ans.

Tableau n°13 : répartition de l'échantillon clients par tranche d'âge

Tranche d'âge	Effectifs	Pourcentage
Entre 20 et 30 ans	21	26,3 %
Entre 31 et 40 ans	27	33,7 %
Entre 41 et 50 ans	22	27,5 %
Entre 51 et 60 ans	4	5 %
Plus de 60 ans	6	7,5 %
Total	80	100,0%

Source : enquête de terrain

2.3 Répartition de l'échantillon clients par niveau d'instruction

63,7% de notre échantillon clients ont un niveau universitaire, 30% ont un niveau secondaire, et que 6,3 % ont un niveau primaire. Cela peut être vu dire, que l'utilisation des services bancaires nécessite un certain niveau d'instruction, ce qui nous laisse penser que peut être l'utilisation des services bancaires est compliquée, d'où la nécessité d'une facilitation d'avantage.

Tableau n°14 : répartition de l'échantillon clients par niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Effectifs	Pourcentage
Primaire	5	6,3 %
Secondaire	24	30,0 %
Universitaire	51	63,7 %
Total	80	100,0 %

Source : enquête de terrain

2.4 répartition de l'échantillon clients par nature

Notre échantillon de clients est constitué majoritairement de particuliers qui représente 61%, de commerçants 26% et d'entrepreneur 12% .

Tableau n°15 : répartition de l'échantillon clients par nature des clients

Nature de client	Effectif	pourcentage
commerçant	21	26,25%
entrepreneur	10	12,5%
particulier	49	61,25%
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

Section 3 : Analyse et interprétation des résultats de l'enquête de terrain

Dans cette section nous allons tenter d'analyser les données de notre enquête de terrain, dans le but d'apporter des éléments de réponse à notre problématique.

1. intégration des TIC par les banques de la commune de Bejaia

1.1 Connexion des banques au réseau internet

80% des banques de notre échantillon sont connectées au réseau internet, mais trouver des banques qui ne sont pas encore connectées au réseau internet est un peu bizarre.

Tableau N°16 : connexion des banques au réseau internet

Etat de la Banques	connectée	Non connectée	Total
Effectif	8	2	10
pourcentage	80%	20%	100 %

Source : enquête de terrain

1.2 Délai d'attente pour être connecté à internet

La plupart des banques de notre échantillon sont connecté à internet depuis 10 et plus.

Tableau N°17 : Délai d'attente pour être connecté à internet

Nom de la Banques	Nombre d'années passées en tant que connectée	Nombre d'années d'expérience	Délai d'attente	
4	Sans réponse			60%
1	10 ans			6,7%
1	13 ans			6,7%
1	22 ans			6,7%
1	4 ans			6,7%
1	9 ans			6,7%
1	Plus de 10 ans			6,7%
Total 10				100%

Source : enquête de terrain

1.3 Possession d'un réseau Intranet par les banques

90% des banques de notre échantillon possèdent un réseau intranet, ce qui traduit une bonne volonté de la part des banques de la commune de Bejaia d'intégrer les TIC.

Tableau N°18 : possession d'un réseau Intranet par les banques

Effectif	Réseau intranet	Pourcentage	
1	Sans réponse		10%
9	oui		90%
Total 10			100%

Source : enquête de terrain

Cependant, l'expérience de ces banques dans l'utilisation d'un réseau intranet est très différente, allant de quatre (04) ans à 32 ans (voir le tableau ci-après).

Tableau N°19 : l'âge du réseau intranet

Effectif	âge
5	Non connu
1	20 ans
1	32 ans
1	4 ans
1	7 ans
1	8 ans
Total 10	

Source : enquête de terrain

1.4 possession d'un réseau extranet par les banques

60% des banques de notre échantillon possèdent un réseau extranet, mais il y a encore des banques qui ne le possède pas, et qui sont encore en chemin dans leur processus d'intégration des TIC ;

Tableau N°20 : possession d'un Réseau extranet par les banques

effectif	Réseau extranet	Pourcentage
2	Sans réponse	20%
6	Oui	60%
2	Non	20%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.5 Possession des guichets automatique GAB/DAB par les banques

Toutes les banques enquêtées possèdent des guichet automatiques GAB/DAB, ce qui confirme encore une autre fois la volonté des banques de la commune de Bejaia à intégrer les TIC. Cependant, le nombre de guichets automatiques peut être insuffisant, mis à part une seule banque qui offre 162 guichets pour clients, les autres banques offrent entre un (01) guichet et huit (08) guichets (voir le tableau n°22). Une réponse claire pour l'insuffisance ou

pas du nombre de guichets doit passer par le calcul d'un ratio nombre de client/guichet, mais malheureusement les banques ne veulent pas déclarer le nombre de leurs clients ce qui rend le calcul de ce ratio est impossible.

Tableau N°21 : possession des guichets automatique GAB/DAB par les banques

Effectif	Possession des Guichets	Pourcentage
10	Oui	100%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

Tableau N°22: Nombre de guichets automatiques offerts aux clients par les banques

Effectif	Nombre de guichet automatiques
3	1
2	2
1	3
1	4
1	5
1	8
1	162
Total 10	

Source : enquête de terrain

1.6 Possession d'un Réseau de distributeurs par les banques

50% des banques de notre échantillon ne possèdent pas un réseau de distributeurs, ce qui signifie la nécessité pour les banques de la commune de Bejaia, de fournir plus d'effort dans ce domaine, pour mieux satisfaire leurs clients.

Tableau N°23: Possession d'un Réseau de distributeurs par les banques

Effectif	Réseau de distributeur	pourcentage
3	Sans réponse	30%
5	Non	50%
2	Oui	20%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.7 Possession des banques d'un Site internet

Presque la totalité des banques de notre échantillon possèdent un site internet, cela peut être expliqué par facilité de création d'un site internet qui ne demande pas grand-chose, et qui est à la portée de tout le monde d'un côté, et ses bienfaits pour les banques d'un autre côté.

Tableau N°24 : Possession des banques d'un Site internet

Effectif	Possession d'un site	Pourcentage
1	Sans réponse	10%
9	Oui	90%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.8 Intégration des transactions en ligne par les banques

90% des banques de notre échantillon ont introduit dans leurs activités bancaires, la technique de transaction en ligne.

Tableau n°25 : Intégration des transactions en ligne par les banques

Effectif	Intégration des transactions en	Pourcentage
1	Non	10%
9	Oui	90%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.9 Intégration des prêts Peer-to-Peer

Il apparait que 80% des banque de notre échantillon n'ont pas intégré cette technique de prêt dite Peer-to-Peer, et les autres n'ont pas répondu peut-être à cause de leur méconnaissance de cette technique.

Tableau N°26 : intégration des prêts Peer-to-Peer par les banques

Effectif	prêts Peer-to-Peer	pourcentage
2	Sans réponse	20%
8	Non	80%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.10 Intégration d'un réseau de paiement électronique

80% des banques de notre échantillon ont pu intégrer un réseau de paiement électronique dans leurs activités.

Tableau n°27 : intégration d'un réseau de paiement électronique par les banques

Effectif	réseau de paiement électronique	Pourcentage
1	Sans réponse	10%
1	Non	10%
8	Oui	80%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.11 Utilisation d'un réseau de cartes bancaires

Toutes les banques de notre échantillon utilisent un réseau de cartes bancaires.

Tableau N°28 : utilisation d'un réseau de cartes bancaires

Effectif	Réseau de cartes bancaires	Pourcentage
10	OUI	100%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

Ainsi ces banques utilisent des cartes nationales et internationales (voir le tableau ci-après)

Tableau N°29: nature des cartes utilisées par les banques

Effectif	Nature de la carte	Pourcentage
1	Non connue	40%
9	National/international	90%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

12 Utilisation des logiciels spéciaux par les banques

50% des banques de notre échantillon n'utilisent pas des logiciels spéciaux dans la gestion de leurs activités bancaires. Parmi ces logiciels ils existent ceux achetés et ceux développés par les techniciens de ces banques..

Tableau N°30: Utilisation des logiciels spéciaux par les banques

Effectif	Logiciels spéciaux	Pourcentage
4	Sans réponse	40%
1	Non	10%
5	Oui	50%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.13 Possession d'un réseau Swift par les banques

90% des banques de notre échantillon possèdent un réseau Swift.

Tableau N°31 : possession d'un réseau Swift par les banques

Effectif	réseau Swift	Pourcentage
1	Non	10%
9	oui	90%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

1.14 Intégration de Digital Banking

90% des banques de notre échantillon ont intégré le digital Banking dans leurs activités bancaires

Tableau n° 32: Intégration de Digital Banking par les banques

Effectif	Digital Banking	Pourcentage
1	Non	10%
9	Oui	90%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

2. Les difficultés rencontrées par les banques lors de l'intégration des TIC

50% des banques de notre échantillon déclarent qu'elles trouvent des difficultés lors de l'intégration des TIC, et nous voulons savoir les différentes causes.

Tableau n°33 : avis des banques sur la difficulté d'intégration des TIC

Banques		Pourcentage
3	Pas de réponse	30%
2	Non	20%
5	Oui	50%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

2.1 La qualité de débit internet

50% des banques de notre échantillon qui sont connectées au réseau internet, estiment que la qualité de débit est bonne, 25% l'estiment comme étant moyenne, et 12,5% l'estiment excellent.

Tableau N°34 : Qualité de débit internet

Effectif	Qualité de débit	Pourcentage
3	Sans réponse	12,5%
4	bonne	50%
2	moyenne	25%
1	très bonne	12,5%
Total 10		

Source : enquête de terrain

Cependant, 87,5% des banques connectés de notre échantillon estiment que le débit de la connexion est en amélioration (voir le tableau ci-après).

Tableau N°35: Avis des banques sur l'amélioration de débit internet

Effectif	Etat de débit internet	Pourcentage
3	Sans réponse	12,5%
7	en amélioration	87,5%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

2.2 Les coupures de l'internet

Même si les coupures sont rares selon 37,5% des banques, elles existent et fréquemment chez certaines banques, ce qui peut contraindre les activités bancaires de ces dernières.

Tableau N°36 : La fréquence des coupures internet

Effectif	Fréquence de la coupure	Pourcentage
3	sans de réponse	12,5%
1	Fréquemment	12,5 %
1	Pas du tout	12,5%
3	rarement	37,5%
2	très rarement	25%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

2.3 Le problème de sécurité de réseau

Comme réponse inattendu, 70% des banques qualifient le réseau internet comme sécurisé.

Tableau N°37 : L'avis des banques sur la sécurité de réseau internet

Banques	Réseau sécurisé	Pourcentage
2	Non connu	20%
7	Non	70%
1	Oui	10%
Total 10		100%

Source : enquête de terrain

3. Les difficultés ou problèmes rencontrés par les clients lors de services bancaires

Avant de rentrer dans le vif du sujet nous voulons d'abord s'avoir si les clients des banques sont au courant de tous les services offerts par les banques, ainsi les plus utilisés et la fréquence d'utilisation.

3.1 Connaissance des clients des différents services bancaires

Presque tous Les services bancaires sont connus par les clients. Cependant les plus connus chez les clients sont les guichets automatiques bancaires (GAB), les cartes de retrait, et les distributeurs automatiques bancaires (DAB).

3.2 Utilisation des clients des différents services bancaires

Tableau n°38 : Les services bancaires les plus connus par les clients

Nom du service	effectif	pourcentage
Catre de paiement	48	60%
Catre de retrait	69	86,25%
TPE	8	10%
Transaction en ligne	50	62,5%
DAB	61	76,25%
GAB	73	91,25%
Carte à puce	18	22,5%

Source : enquête de terrain

3.2.1 Le pourcentage des clients possédant une carte bancaire

Tableau n°39 : Le pourcentage des clients possédant une carte bancaire

Possède une carte bancaire	effectif	pourcentage
oui	70	87,5
non	10	12,5
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

On remarque que 87,5% des clients des banques possèdent une carte bancaire, contre seulement 12,5% qui ne la possède pas.

Tableau n°40 : nature de la carte possédée par le client

Cependant, la plupart des cartes possédées par ces clients sont des cartes nationales à hauteur de 61%, cependant nous constatons que seulement 38% des cartes possédées par les clients sont des cartes internationales.

Nature de la carte	effectif	pourcentage
Nationale	43	61,43%
Internationale	27	38,57
Total	70	100 %

Source : enquête de terrain

Tableau n°41 : Utilisation de la carte par le client

Ainsi, 43%% des cartes possédées sont des cartes de retrait, 49% des cartes de paiement.

Utilisation de la carte	Effectif	pourcentage
paiement	21	49.37%
retrait	17	43,65%
Sans réponse	1	6,98%
total	70	100%

Source : enquête de terrain

3.2.2 Utilisation des services en ligne

Tableau N°42 : Utilisation des services en ligne par les clients

70% de notre échantillon clients des banques utilisent les services en ligne qui sont offerts par leurs banques, mais il reste encore presque un tiers qui les n'utilisent pas.

Utilisation des services en ligne	Effectifs	Pourcentage
Oui	56	70 %
Non	24	30 %
Total	80	100,0

Source : enquête de terrain

3.3 Les différents problèmes rencontrés par les clients lors de l'utilisation des services bancaires

3.3.1 Les problèmes liés à l'utilisation des cartes bancaires

Tableau n°43 : Les problèmes liés à l'utilisation des cartes bancaires

23 clients utilisant les cartes bancaires signalent le problème de connexion ce qui représente 32% des utilisateurs de la carte bancaire de notre échantillon, 7 clients ont signalé le blocage des cartes dans le DAB ce qui représente 10%, 4 clients ont signaler un problème de double prélèvement qui représente un taux de 5.71% et 3 clients ont signaler un problème de sécurité de réseau ce qui représente un taux de 4.28%.

Type de problème	Effectif	pourcentage
Problème de connexion	23	32,85%
Carte bloquée dans le DAB	7	10%%
Double prélèvement	4	5,71%
Sécurité de réseau	3	4,28%

Source : enquête de terrain

Tableau n°44 : Degré de satisfaction des clients de l'utilisation des cartes bancaires

Cependant 32% des utilisateurs de ces cartes sont satisfaits, 28% assez satisfait, 12% pas satisfait 7.14% pas du tout satisfait.

Degré de satisfaction	Effectif	pourcentage
Pas de tout satisfait	5	7,14%
Pas satisfait	9	12,85
Assez satisfait	20	28,57%
satisfait	23	32,85%
Très satisfait	10	14,28
Sans réponse	3	4,28
total	70	100%

Source : enquête de terrain.

3.3.2 Les problèmes liés à l'utilisation des services en lignes offerts par les banques

24 Clients ce qui représente 30% de notre échantillon déclarent qu'ils trouvent des problèmes lorsqu'ils utilisent des services en ligne. Ce qui nous parait un grand chiffre, d'où la nécessité pour les banque de revoir leurs services offerts en ligne.

30% des clients ont déclaré des problèmes lors de l'utilisation des services en ligne et 43% non pas déclare de problèmes.

Tableau n°45 : existence de problème lors de l'utilisation des services en lignes offerts par les banques

Existence d'un problème	effectif	pourcentage
Oui	24	30%
Non	35	43,75
Sans réponse	21	26,25 %
Total	80	100

Source : enquête de terrain

Fâcheusement 67% des clients de notre échantillon n'ont pas répondu à la question liée à la nature des problèmes rencontrés lors de l'utilisation des services en ligne, ce qui handicape un peu notre analyse. Cependant, on a 27% de clients qui ont déclaré le problème de faible débit de connexion, ce qui incombe à l'état de renforcer son réseau d'internet et d'améliorer sa qualité.

Tableau n°46 : nature des problèmes liés à l'utilisation des services bancaires en ligne

Nature de problème	Effectif	pourcentage
Problème lors de l'achat	1	1,25%
Faible débit de connexion	22	27,5%
Non sécurité de réseau	3	3,75%
Sans réponse	54	67,5%
Total	80	100

Source : enquête de terrain

Tableau n°47 degré de satisfaction des clients de l'utilisation des cartes bancaires

Cependant 28% des utilisateurs des services en ligne sont satisfaits, 23% sont assez satisfait et 11% ne sont pas satisfait

De de satisfaction	Effectif	pourcentage
Pas satisfait	9	11,25%
Assez satisfait	19	23,75
satisfait	23	28,75%
Très satisfait	6	7,5%
Sans réponse	23	28,75
Total	80	100%

Source : enquête de terrain

Conclusion

Au terme de ce chapitre les différentes questions adressées aux banques et aux clients sur intégration des TIC par les banques algériennes entre exigence du marché et difficulté de mise en œuvre ont révélatrice d'importante information.

Du côté des banques ont constate qu'ils ont fait d'importante investissement dans les nouvelles technologies afin d'assurer une efficacité et une amélioration remarquable, en mettant à la disposition de sa clientèle des services en ligne les applications mobiles etc... Dans objectif d'offrir une commodité et une satisfaction sans précédent, mais nous constatons aussi que malgré tous ces efforts certaine banques rencontre des problèmes comme le faible débit internet mais qui est à ce jour en amélioration, la coupure fréquente de l'internet ce qui demande une intervention de l'Etat pour plus d'efficacité.

Quant au clients les avis étaient ambiguës, en outre les uns affirmaient une totale satisfaction de l'introduction des tics en appuyant que ce dernier leurs ont été profitable au point de réduire leurs présences dans les agences, d'avoir accès à leurs comptes à n'importe quelle heure et même d'effectuer des transactions ou de recevoir peu importe où qu'ils soient cependant les autres sont d'un avis contraire cela est dû à une mauvaise expérience, une utilisation limitée des services bancaires en ligne pour cause de problème de connexion.

Conclusion Générale

Notre recherche s'inscrit dans le cadre l'intégration des TIC par les banques algériennes, entre exigence du marché et difficulté de mise en œuvre : cas des banques de la commune de Bejaia.

Le monde des banques ne cesse de connaître des changements fondamentaux provoqués par les mutations rapides dans le mode de vie des clients et l'évolution fulgurante des métiers bancaires due à la révolution numérique. L'innovation dans les services permet de relever le défi notamment ceux de l'ouverture du marché bancaire où les concurrents étrangers fixent la barre à un niveau trop élevé pour susciter une émulation dans le système bancaire. Pour faire face à ces multiples changements de natures institutionnelle, concurrentielle, et technologiques, les banques algériennes se trouvent contraintes de se réorganiser et d'innover en interne tout en étant à l'écoute de leur clientèle. Ce mémoire apporte un éclairage sur cette problématique. Au cours de notre étude, nous revêt plusieurs questions qui émergent de notre problématique principale, Pour répondre à notre problématique de recherche, nous avons utilisé une approche combinant une recherche bibliographique approfondie et une étude empirique. La recherche bibliographique nous a permis de développer une base solide de connaissances théoriques en analysant des sources. Ensuite, nous avons réalisé une étude empirique en concevant un questionnaire et en recueillant des réponses auprès des participants sélectionnés.

Les résultats renvoient premièrement aux banques qui sont des acteurs essentiels dans le domaine des services financiers, offrant une large gamme de services à une clientèle diversifiée. Afin de satisfaire aux besoins en constante évolution des clients, les banques ont dû innover en utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication mais au-delà . Notre étude a révélé que les banques de la commune de Bejaia dispose d'un système de paiement et de communication reposant sur des procédés et des techniques obsolètes, une lourdeur dans la gestion opérationnelle de ses services de par ailleurs Les banques algériennes s'adaptent aux développements des nouvelles technologies , L'intégration des NTIC dans les activités bancaires a apporté des avantages en termes de performance et de différenciation. Les méthodes traditionnelles ont cédé la place à des innovations financières et à des stratégies de marketing relationnel, tandis que l'utilisation de l'ordinateur, d'Internet et des distributeurs automatiques s'est généralisée.

Au cours de notre enquête, nous avons pu constater qu'effectivement les différentes banques sont conscientes du degré d'importance et de la nécessité d'intégrer les TIC dans les établissements avec toutes leurs formes et outils, sauf que cette introduction varie selon que la banque soit nationale ou étrangère. Aussi, cette introduction reste très moyenne, les TIC ne sont diffusées que d'une manière relativement moyenne dans les structures bancaires, avec la conscience des dirigeants de ce retard observé.

Nous avons aussi constaté que le canal Internet n'est pas encore pris dans les stratégies des banques, car, son exploitation reste limitée par les banques, surtout au niveau des agences bancaires, et les banques proposent des services très limités.

Enfin, l'utilisation des TIC au sein des banques de la wilaya de Béjaia est beaucoup plus répandue dans leur activité d'exploitation et ne fait pas grande partie dans le développement et l'amélioration de leur offre de services, vu qu'elle n'a pas beaucoup changé depuis plusieurs années. De ce fait, ces établissements financiers doivent s'adapter au plus vite en adoptant les TIC dans leurs services et systèmes avec maîtrise et performance afin de ne pas être dépassés par les évolutions du marché. Cependant bien vrai sont innombrables les avantages des TIC il est important de mentionner que son intégration reste des plus difficile et Cette difficulté ne fut pas une surprise pour nous, plus de la majorité se sont affirmés sur le problème de mauvaise niveau des débits de connexion internet voir des coupures incessantes du réseau internet, ainsi que des besoins spécifiques en terme de technologie, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information et de paiement. A cela se joint Les employés des banques qui doivent être formés et sensibilisés aux TIC pour les utiliser efficacement ainsi que le coût élevé des investissements que nécessite les TIC. Malgré une intégration des TIC dans le secteur bancaire en Algérie en mi-chemin, elle sont nombreuses et variées les défis auquel elles font face soit technologiques, organisationnels, culturels, et financiers. Cependant, l'adoption des TIC peut apporter des avantages significatifs en termes de productivité, de réduction des coûts et d'amélioration de la qualité des services bancaires. Du côté des clients, quant aux résultats enregistrés à propos de notre enquête Cela nous a également permis de comprendre que ces derniers sont réticents par rapport a la digitalisation par peur et manque de confiance. Ils préfèrent se déplacer aux agences pour effectuer les différentes opérations et avoir des renseignements sur place des clients utilisent occasionnellement voire rarement les cartes bancaires, ce qui témoigne de leur mauvaise expérience, leur inconfort en face de ses technologies ou même de manque de confiance et de

connaissances Cependant, une minorité de clients utilisent fréquemment. Il est donc important d'éduquer et de sensibiliser ces clients aux avantages et au fonctionnement des cartes bancaires, ainsi qu'aux mesures de sécurité associées.

L'issue de cette recherche, nous sommes parvenu à conclure et apporter une réponse à notre problématique Les banques de la commune de Bejaia ont fourni un effort significatif pour l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans leurs activités bancaires. Les banques de Bejaia ont adopté des technologies telles que les applications mobiles, les réseaux de distributeurs et guichets automatiques (DAB/GAB), les réseaux Internet, SWIFT, et de paiement, ainsi que des systèmes d'information pour améliorer leurs performances et produire des résultats. Cependant il est important de noter que nombreux difficultés ont handicapés cet objectif, d'une part nous avons l'état qui n'assume pas sa partie qui est d'assurer une bonne qualité du réseau internet et d'autres part nous avons aussi les banques qui ne fournissent pas l'effort nécessaire à la diffusion de ces technologies et la compréhension totale à ses clients.

Toutes fois ce travail comprend certainement des insuffisances et des lacunes qui demandent à être amélioré dans le futur. Nous pouvons citer, l'absence d'une analyse du ressenti des clients bancaires vis-à-vis de la digitalisation et de son impact sur leurs comportements.

Bibliographie

Ouvrages

- Berner, Luc. «Principes de technique bancaire», Duodi, Paris, 2008, p.73-74.
- Berner, Luc. «Principes de technique bancaire», Duodi, Paris, 2008, p.80.
- Catherine K. «L'essentiel de la banque», L'extenso, 2015-2016, p.21.
- Catherine K. «L'essentiel de la banque», L'extenso, 2015-2016, p.31.
- Cédric Denoel. «La pratique de l'e-banking par la clientèle bancaire», P20.
- Cindy et Loïc L. «Les cadres face aux TIC», L'Harmattan, Paris, 2015, p.77.
- Hull, J. «Gestion des risques et institutions financières», édition Pearson éducation, 2007, p.1.
- Ivinza Lepapa, Alphonse Christian. «Monétique et transactions de base», Booklis, Bruxelles, 2018, p.23.
- Jean-Marc B., Arnaud B. «L'essentiel des techniques bancaires», Eyrolles, Paris, 2008, p.55.
- Pascal Thoniel. «Usage de l'authentification dans le domaine bancaire», 2010.
- Philippe G. Priais. «Banque fonctionnement et stratégie», Economisa, Paris, 1997, p.24.

Articles et divers documents

- Association algérienne des technologies de l'information (AITA). Mémoire, p.11. www.aita-dz.org/memo%20final.doc. Consulté le 28/04/2024.
- Centre Algérienne de diplomatie économique. Algeriancenter.com, consulté le 23/04/2024.
- Cédric Denoel. «L'E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète-t-il?», en vue de l'obtention du Master en Sciences de Gestion, Université du Québec à Montréal, 2007/2008, p.19.
- Crédit-bail. «Il s'agit pour la banque d'allouer un équipement dont le paiement se fait en tranches jusqu'à l'échéance où le client peut acheter immédiatement l'équipement».
- Définitions des TIC et acception, Mohammed Mataf, Université Chouia Douk kali d'El Jadida, Maroc, 1 Mars 2019, p.3-4.
- Délits sur les GAB. «Vue d'ensemble de la situation en Europe et règles d'or pour les éviter», Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA), Août 2009, Grèce, p.10.
- Echikr Amine. «L'ARPT dévoile les chiffres de la téléphonie: le taux de pénétration en légère baisse en Algérie», in La Tribune, n°155, 4 avril 2011. Consulté le 28/04/2024.
- Karasek et Theorell (1990), in Peyrat-Guillard.D, Samier.N. «TIC, implication des salariés et climat social», travail et relation sociales en entreprise: quoi de neuf?, Colloque DARES, Paris, 27 Février 2003.
- La loi N°90-10 du 14 Avril 1990, relative à la monnaie et au crédit, abrogée et remplacée par l'ordonnance N°03-11 du 26 Août 2003 et par celle de 2010 No10/04 du 26 Août 2010.
- Mona Fourrait Ennui et Jamil Chafouin. «Usages de la banque en ligne et qualité des échanges Entreprises - Banques», association Internationale de Management Stratégique, consulté le 20/03/2024.

- Peyrat-Guillard.D, Samier.N. «TIC implication des salariés et climat social», Faculté de Droit, d'Economie et de Gestion, Laboratoire LARGO, UPRESEA 3145.
- Rajhi.M.T ; Ben Romdhane. «Impact de la technologie sur les activités bancaires», La revue du Financier. URL: www.cyber.fr/html/communaute.rdf, consulté le 19/04/2024.
- République Algérienne démocratique et populaire, service du premier ministre. www.Aapi.dz.
- Selon le CREAD. «Il y avait en 2008, 3 900 cybercafés connectés en Algérie».
- Y.O. Moussa, économiste et consultant en finance, «Le E-commerce, tel qu'il est exercé en Algérie, est une forme d'informel», entretien de F. Bouhaci, in J de l'Eco.

Sites Web

- Chokri El Fidha, Amel Malek Tarifa. (Management et Avenir) 2009/1(n° 21) p.9 consulté le 29/04/2024.
- Docplayer.fr, consulté le 15/03/2024.
- Eivp-paris. <http://www.eivp-paris/dptmanagement/sites/tic/partiel> PHP, consulté le 13/02/2024.
- Finance.lelyn.fr. <https://finance.lelyn.fr/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>, consulté le 17/03/2024.
- Genie-inc.com. Consulté le 20/04/2024.
- Giemonetique.dz. <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/>. Consulté le 23/04/2024.
- Mazra.e-monsite.com. <http://www.mazra.e-monsite.com/medias/files/support-si-chapitre-iii.pdf>, consulté le 17/12/2019.
- M-elhadi.over-blog.com. <http://m-elhadi.over-blog.com/article-definition-et-rôle-des-banques>, consulté le 15/03/2024.
- Mptic.dz. <http://www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-0>, consulté le 20/04/2024.
- Mptic.dz. <http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,15>, consulté le 28/04/2024.
- Payhawk.com. <http://www.payhawk.com>, consulté le 22/04/2024.
- Sab2i.com. <https://www.sab2i.com/ref/internet-banking.html>, consulté le 27/01/2020.
- Santé-science-technologie. <http://www.aps.dz/santé-science-technologie/99102-adoption-des-tic-en2019-l-algerie-realisede-nouveau-progres>. Consulté le 23/04/2024.
- Socialsante.wallonie.be. <http://socialsante.wallonie.be/surendettement/professionnel/?q=obligations-contrat-preuves-transfertfonds-distributeurs>, consulté le 24/03/2024.
- Wikimemoires.net. <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/>, consulté le 22/04/2024.
- Zebank.fr. <http://www.zebank.fr>, consulté le 13/02/2024.

Annexes

Questionnaire adressé aux directeurs de banques.

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de master intitulée : intégration des TIC par les banques algériennes, entre exigence du marché et difficulté de mise en œuvre : cas des banques de la commune de Bejaia. Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir répondre à notre questionnaire avec toute objectivité. Par ailleurs, nous nous engageons à ce que les informations recueillies soient utilisées dans le cadre scientifique et dans l'anonymat. **Renseignements sur la banque**

- Q1 : Nom de la banque
- Q2 : Statut de la banque : publique privée
- Q3 : Effectif des salariés
- Q4 : Nombre d'années d'expérience dans le secteur bancaire ...
- Q5 : Chiffre d'affaires : entre et
- Q6 : Part de marché approximative
- Q7 : quel est le nombre de vos clients.....

Degré d'intégration des TIC dans la banque

- Q8 : Etes-vous connecté à internet ? oui non si non passez à la question n°13 , si oui,
- Q9 : depuis combien d'années
- Q10 : comment jugez-vous actuellement le débit de votre connexion ?
Très faible, faible, moyen bon très bon
- Q11 : Le débit est-il ? en amélioration en stagnation en dégradation
- Q12 : La connexion subit-elle des coupures ? pas de tout très
rarement rarement des fois fréquemment
- Q13 : Possédez-vous un réseau intranet ? oui non si oui, depuis combien d'années Q14
: Possédez-vous un réseaux extranet ? oui non si oui, depuis combien d'années
- Q15 : Possédez-vous des guichets automatiques (DAB/GAB) oui non si oui combien
- Q16 : Possédez-vous un réseau de distributeurs ? oui non si oui combien de distributeurs
- Q17 : Possédez-vous un site internet pour les publicités et les promotions de nouveaux produits ?
oui non si oui depuis combien d'années
- Q18 : Offrez-vous des transactions en ligne ? oui non si oui depuis combien d'années
- Q19 : Offrez-vous les prêts Peer-to-Peer ? oui non si oui depuis combien d'années Q20
: Possédez-vous un réseau de paiement électronique chez les commerçants oui non si oui, depuis
combien d'années
- Q21 : Possédez-vous un réseau de cartes bancaire ? oui non si oui sont-elles nationales
internationales (vous pouvez cochez deux réponses au même temps)
- Q22 : Utilisez-vous des logiciels bancaires spéciaux ? oui non si non passez la question n° 25 , si
oui
- Q23 lesquels ?
- Q24 ses logiciels sont achetés ou développés par la banque, et depuis.....
.....

Q25 : Avez-vous des partenariats avec d'autres banques oui non si non passez à la question n° 28, si oui Q26 : avec combien de banques

Q27 : Sont-elles nationales ou étrangères ?.....

Q28 : possédez-vous un Réseau Swift ? oui non si oui depuis combien d'années..... Q29 : avez-vous procédé au Digital banking (ou les clients ont accès aux informations sur le site web et la possibilité de gérer et consulter leur compte directement sur internet). oui non si oui depuis combien d'années

Difficultés rencontrées par la banque lors de l'intégration des TIC

Q 30 : l'intégration des TIC dans l'activité de la banque est-elle une exigence ou un choix (?)

Une exigence, par l'Etat une exigence par la concurrence du marché

Un choix, puisque bénéfique et augmente la rentabilité de la banque

Q31 : l'intégration des TIC dans votre banque a-t-elle rencontré des difficultés ? oui non Si

oui Q32 : comment pouvez-vous les qualifier ?

De petites difficultés de difficultés moyennes de grandes difficultés

Q33 : Ses difficultés sont-elles liées (vous pouvez cocher plusieurs réponses)

-au cout important que la banque ne peut pas supporter

-à la non rentabilité des investissements liés à l'intégration des TIC

-à l'absence de la demande sur les services développés par les TIC (réticence des clients)

- à la difficulté de sécuriser l'activité bancaires

-au faible débit de l'internet

- autres

Q34 : quel est à votre avis le problème le plus important qui peut empêcher l'intégration et le développement des TIC par les banques algériennes ?

.....
Q 35 : avez-vous déjà rencontré des problèmes de sécurité liés à votre activité bancaire ? Oui non si oui Q36 : sont-ils

Très rares rares avec une fréquence moyenne fréquents très fréquents Q37

: Ces problèmes de sécurité sont-ils liés ?

- à la non disponibilité de logiciels offrant une sécurité élevée

- à La cherté des logiciels présentant une sécurité élevée

- à non disponibilité des compétences capables d'utiliser ces logiciels

Autres.....

Questionnaire destiné aux clients des banques.

Dans le cadre de la préparation d'un mémoire de master intitulée : intégration des TIC par les banques algériennes, entre exigence du marché et difficulté de mise en oeuvre : cas des banques de la commune de Bejaia. Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir répondre à notre questionnaire avec toute objectivité. Par ailleurs, nous nous engageons à ce que les informations recueillies soient utilisées dans le cadre scientifique et dans l'anonymat. **Renseignements sur le client**

Q1 êtes-vous ? un Homme une Femme

Q2- Quel est votre âge ? Moins de 20 ans entre 20 et 30 ans entre 31 et 40 ans entre 41 et 50 ans entre 51 et 60 plus de 60 ans

Q3- Quel est votre niveau d'instruction ? primaire secondaire universitaire

Q4- êtes-vous ? un particulier un commerçant un entrepreneur Q5- auprès de quelle banque vous êtes client(e) ?

.....
Connaissance des clients des nouveaux services offerts par les banques Q6-
quels sont parmi ces services bancaires, lesquels vous connaissez ? (vous pouvez cocher
plusieurs réponses)

Cartes de paiement Cartes de retrait Cartes à puces

Guichet automatique bancaire (GAB) Distributeur automatique bancaire (DAB) Terminale
de paiement électronique réaliser des transactions en ligne

Utilisation des clients des services offerts par les banques

Q7- Possédez-vous une carte bancaire ? oui non si oui

Q8- Est-elle une carte ? nationale internationale

Q9- laquelle ? Une carte de retrait une carte de paiement une carte à puces Q10-
à quelle fréquence utilisez-vous votre carte ?

Rarement des fois souvent

Q11- trouvez-vous des problèmes lorsque vous utilisez cette carte ? non oui si oui, Q12

- Quels sont ces problèmes ?

Faible débit de la connexion internet non sécurité du réseau

Autres

Tourner la page

Q13- quelle est votre degré de satisfaction de l'utilisation de cette carte ?

Pas du tout satisfait pas Satisfait assez satisfait satisfait très satisfait

14- Utilisez-vous les services bancaires en ligne ? Oui Non Si oui,

Q15- à quelle fréquence : Rarement des fois souvent 16- Quels sont

les services bancaires en ligne que vous utilisez ? Consulter mon
compte demande de carte bancaire virement de fonds

paiement des factures Achat de produits sur internet

17- Trouvez-vous des problèmes lorsque vous utilisez tous ces services en ligne ? non oui Si
oui Q18- quels sont ces problèmes ?

Faible débit de la connexion internet non sécurité de réseau

Autres

19- quel est votre degré de satisfaction de l'utilisation de tous ces services en ligne ?

Pas de tout satisfait pas satisfait assez satisfait satisfait très satisfait

Merci pour de votre collaboration

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Introduction générale	1
Chapitre I Généralité des nouvelles technologies dans le domaine bancaire	5
Introduction	5
Section1 Regard sur l'activité bancaire	5
1. Définition de la banque	6
1.1 Définition de la banque selon l'approche théorique	6
1.2-Définition de la banque selon l'approche institutionnelle	6
1.3-Définition de la banque selon l'approche professionnelle	7
2. Organisation d'une banque (services communs aux banques).....	7
2.1 Le Siège de la banque	7
2.2 La Direction de l'exploitation des agences.....	7
2.3 L'agence	7
3. Les principales fonctions assurées par la banque	8
3.1 La collecte	8
3.2 les financements :	8
3.3 La gestion des moyens de paiement	9
3.3.1. Définition de moyen de paiement	9
3.3.2-.Les différents moyens de paiement	9
4. La clientèle de la banque	10
4.1 Les entreprises	11
4.2 Les particuliers	11
5. Les types de banque	12
5.1 Le selon statut juridique	12
5.2 Selon leurs activités	12
Section2 : spécificité sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.	13
1. Définition	13
2. Les outils des TIC	14

2.1. L'ordinateur	14
2.2. Les logiciels	15
2.3. Les réseaux de télécommunications	15
2.3.1. Classification selon la taille (ou portée géographique)	15
2.4. . Les caractéristiques des TIC	16
Section 3 les outils informatiques et la banque	17
1. Les innovations de l'informatique dans le domaine bancaire :	17
1.1. L'internet	17
1.2. L'intranet	18
1.3. SWIFT	18
2. Les nouveaux moyens de paiements électroniques	19
2.1. La monnaie électronique : La monnaie électronique est une valeur monétaire mesurée	19
2.2. Les cartes bancaires	19
2.3. GAB	20
2.4. Les TPE	20
3. L'e-banking	20
3.1. Définition de l'E-Banking :	20
3.2. Les services bancaires offerts en ligne :	21
3.2. Les services bancaires offerts en ligne	21
4. Les TIC un avantage concurrentiel pour les entreprises	22
4.1. Le Big Data :	23
4.2-Intégration de l'IoT dans la finance :	23
4.3. L'intelligence artificielle et le Machine Learning dans la finTech : Les possibilités	24
Conclusion	25
Chapitre II La place de l'Algérie dans les nouvelles technologies	26
Introduction	27
Section1 Etat des lieux des TIC dans l'activité bancaire Algérienne	27
1. Présentation du paysage des nouvelles technologies en Algérie	28
1.1 Les statistiques télécommunications	29
1.2 Les statistiques internet	30
1.3 Les statistiques sites web	32
1.4 E-commerce en Algérie	32
2. la place de l'Algérie dans les nouvelles technologies dans le monde	33

2.1 Les TIC bancaires en Algérie	34
Section2 Les avantages et inconvénients de ses technologies.	36
1. Les avantages	37
2. Les inconvénients	38
Section 3 Les difficultés auxquels font face les banques dans l'adoption des nouvelles technologies en Algérie.	40
1. Les défis à relever en Algérie pour l'adoption des TIC	40
1.1 Manque de compétences	40
1.2 Manque de volonté et de vision	41
1.3 Manque de coopération	42
1.4 L'économie clandestine	42
1.5 Le manque de structure et système bancaire	42
1.6 L'Etat (en externe)	43
1.7 Le chargé du front office (en interne)	43
2. Le devenir des banques Algériennes	43
Conclusion	44
Chapitre III l'intégration des TIC par les banques de la commune de Bejaia	44
Introduction	45
Section 1 Présentation du réseau bancaire de la commune de Bejaïa	45
1. Les banques privées	46
2. Les banques publiques	47
Section 2 : présentation de l'enquête de terrain	48
1. Présentation du Questionnaire destiné aux Banques	48
2. Présentation du Questionnaire destiné aux clients des banques	49
3. présentation de l'échantillon banques	49
3.1 Répartitions de l'échantillon banques par statut juridique	49
3.2 Répartitions de l'échantillon banques par effectif de salariés	50
3.3 Répartitions de l'échantillon banque par nombre d'années d'expérience	50
3.4 Répartition de l'échantillon banques par chiffre d'affaires	50
3.5 répartitions de l'échantillon banques par part de marché	51
3-6 répartition de l'échantillon banque par nombre de clients	51
4. présentation de l'échantillon des clients	52
4.1 répartition de l'échantillon client par genre	52
4.2 Répartition de l'échantillon clients par tranche d'âge	52
4.3 Répartition de l'échantillon clients par niveau d'instruction	53

4.4 répartition de l'échantillon clients par nature	53
Section 3 Analyse et interprétation des résultats de l'enquête de terrain	54
1. intégration des TIC par les banques de la commune de Bejaia	54
1.1 Connexion des banques au réseau internet	54
1.2 Délai d'attente pour être connecté à internet	54
1.3 Possession d'un réseau Intranet par les banques	55
1.4 possession d'un réseau extranet par les banques	56
1.5 Possession des guichets automatique GAB/DAB par les banques	56
1.6 Possession d'un Réseau de distributeurs par les banques	57
1.7 Possession des banques d'un Site internet	58
Intégration des transactions en ligne par les banques	
58 Intégration des prêts Peer-to-Peer	58
1.8 Intégration d'un réseau de paiement électronique	59
1.9 Utilisation d'un réseau de cartes bancaires.....	59
1.10 Utilisation des logiciels spéciaux par les banques	60
1.11 Possession d'un réseau Swift par les banques	60
1.12 Intégration de Digital Banking	60
2. Les difficultés rencontrées par les banques lors de l'intégration des TIC	61
2.1 La qualité de débit internet	61
2.2 Les coupures de l'internet	62
2.3 Le problème de sécurité de réseau	63
3. Les difficultés ou problèmes rencontrés par les clients lors de services bancaires	63
3.1 Connaissance des clients des différents services bancaires	63
3.2 Utilisation des clients des différents services bancaires	63
3.2.1 Le pourcentage des clients possédant une carte bancaire	64
3.2.2 Utilisation des services en ligne	65
3.3 les différents problèmes rencontrés par les clients lors de l'utilisation des services bancaires	65
3.3.1 Les problèmes liés à l'utilisation des cartes bancaires	65
3.3.2 Les problèmes liés à l'utilisation des services en lignes offerts par les banques	66
Conclusion	67
Conclusion Générale	67
Bibliographie	
Annexes	

Résumé

L'objet de ce travail est d'étudier l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les banques algériennes, en particulier celles de la commune de Bejaïa. Il explore l'équilibre entre les exigences du marché financier moderne, qui pousse les banques à adopter les TIC pour rester compétitives et efficaces ainsi que les défis concrets qu'elles rencontrent dans ce processus de mise en œuvre. Ces difficultés peuvent inclure des obstacles techniques, financiers ou liés aux compétences humaines. L'étude de cas des banques de Bejaïa permet d'illustrer ces enjeux à travers des exemples concrets, mettant en lumière les succès et les échecs de cette intégration des TIC dans le secteur bancaire local.

Abstract

The purpose of this work is to study the integration of information and communication technologies (ICT) by Algerian banks, particularly those in the commune of Bejaïa. It explores the balance between the demands of the modern financial market, which push banks to adopt ICT to remain competitive and efficient, and the concrete challenges they encounter in this implementation process. These difficulties may include technical, financial, or human skill-related obstacles. The case study of the banks in Bejaïa illustrates these issues through concrete examples, highlighting the successes and failures of ICT integration in the local banking sector.