

Ecole Supérieur des Haut Etudes commerciales



Mémoire en vue de l'obtention d'un diplôme de master en science commerciale

Option : affaires internationales

Le thème :

l'importance d'utilisation des TIC au sein des banques algériennes lors des transactions internationales

(Cas pratique : la Banque Nationale d'Algérie « BNA »)

Direction des Instruments de Paiement et de la Monétique



▪ Présenter par :
BOUMEDINE Rahmana

Diriger par :
BOUDIFA Hakima

Promotion juin 2016

Dédicace

Je dédie mon travail à:

- *Mon père le dieu qui l'avait en sa sainte miséricorde ;*
- *Ma mère ;*
- *Mes sœurs Ahlem et hayet ;*
- *Ma sœur Horia et son époux et son fis Ismail ;*
- *Mes frères Mostafa, Samir, FETHI et LELHEL ; leurs
épouses et leurs enfants ;*
- *Mes amis*



Remerciement



Je remercie d'abord le bon Dieu qui m'a donné le courage et la volonté pour terminer ce travail.

C'est avec un grand respect que je tiens à remercier mon encadreur Mme. BOUDIFA Hakima, pour son aide, ses conseils, et ses orientations tout au long de la rédaction de cette recherche.

Tous mes vifs remerciements et ma profonde reconnaissance à l'ensemble du personnel de la BNA, notamment le directeur M. LATRECHE LEKHDER ; ainsi que M. REZALI GHALI à qui je tiens également à témoigner mes sincères gratitudes pour leur soutien ; leurs encouragements et leur disponibilité qui m'ont accordé dans toute la durée de mon stage.

Enfin, mes remerciements sont adressés à tous ceux qu'ont contribués de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Merci infiniment.



Le résumé

Résumé en Français :

L'importance économique des Technologies de l'Informations et de la Communication (TIC) proviendrait de leur capacité à se diffuser dans l'ensemble de la vie économique. Elle améliorent l'efficacité et la flexibilité des outils de production. Elles offrent aux banques de nouveaux outils de gestion. Elles sont des facteurs clés de la compétitivité et de la productivité des banques. Elles transforment les relations avec les clients, les fournisseurs..

Les résultats de notre enquête auprès d'un échantillon des clients confirment l'hypothèse selon laquelle « l'évolution des TIC en général a été imposée les professionnels des banques à innover afin de faciliter l'exécution des transactions internationales ». Les résultats de notre travail de recherche ; confirment également l'hypothèse selon laquelle « les TIC accélèrent la différenciation et permettent à la banque d'améliorer la qualité dans les transactions internationales » cela est dû au manque d'intégration et à la récente diffusion des TIC dans ces banques .

L'objectif de notre recherche consiste à fournir des éléments d'analyse sur la diffusion et des effets des TIC au sein des banques algériennes. En d'autres termes, l'objectif de notre mémoire est double nous avons étudié d'un part , le degré d'adoption et l'utilisation des TIC par les banques algériennes et de l'autre, nous avons évalué la contribution de ces technologies à la performance générale

ملخص باللغة العربية

الاهمية الاقتصادية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأتي من قدرتها على الانتشار في جميع انحاء الاقتصاد. إنها تحسن كفاءة و مرونة ادولت الانتاج انها تقدم للشركات ادوات ادارة جديدة. فهي مفتاح التنافسية و الانتاجية للبنوك. إنها تحول العلاقات مع العملاء و الموردون وكافة الشركاء و تسبب اعادة تنظيم عميقة لاساليب التصميم و الانتاج

الهدف من هدف المذكورة هو توفير عناصر التحليل على انتشار و تأثير تكنولوجيا في البنوك الجزائرية و بعبارة اخرى فان الهدف من اطروحتنا و هو ذات شقين درسنا من جهة مستوى اعتماد و استخدام الاقتصادية للتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من قبل البنوك الجزائرية و من جهة اخرى فان قيمنا مساهمة التقنيات في الاداء العام و الصناعي و التنافسية و تحقيق مكاسب في انتاجية العمل .

نتائج استطلاع الراي لعينة من العملاء تؤكد الفرضية القائلة بان " تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ادى الى تكليف المختصون بالبنوك الى الابتكار لاجل تسهيل تنفيذ المعاملات الخارجية " . نتائج البحث تؤكد ايضا رضية ان " تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطورها ادى الى نتوج تغيرات و التي سمحت للبنوك بتحسين جودة الخدمات اثناء المعاملات الخارجية "

Abstract in English

The economic importance of information technologies and communication (ICT) would come from their ability to spread throughout the economic life. They improve the efficiency and the flexibility of production tools. They supply companies with new management tools. They are key factors to competitiveness and productivity of banks. They transform relationships

Le résumé

with customers, suppliers and all partners and are the source for a profound neorganization of the methods of design.

The aim of our thesis is to provide elements of analysis on the spread and impact of ICT in Algerian companies . in other words , the goal of our thesis is double : one the one hand, we have studied the level of adoption and use of ICT by Algerian companies and on the other hand, we have evaluated the contribution of these technologies to general and industrial performance, to competitiveness and to gain in bank productivity.

The resultat of our suvery on a sample of manufacturing bank , confirm the hypothesis that « The developement of ICT in general be impressive the profissionel of banks to create in order to facilitate making the transactions inernationales».the results of our research confirm also the hypothesis that « The ICT speed up big differnce and permit the bank to raise the level of quality for the transactions internatioanles» .this is due to lack of integration and the recent spread of ICTin theses companies.

Abréviation :

- **TIC** : les technologies de l'information et de la communication ;
- **IP** : protocole internet ;
- **ERP** : entreprise ressources planning ;
- **PGI** : progiciels de gestion intégrés ;
- **DEC** : Digital Équipement Corporation ;
- **WWW** : world wide web ;
- **ADSL** : Asymmetrical Digital Subscriber Line;
- **PLC** : Power Line Communication» ;
- **WEF** :World EconomieForum ;
- **AEBS**: Algeria e-Banking Services ;
- **ADSL** :Asymmetrical Digital Subscriber Line;
- **ARPT** : l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- **BRIC** : Brésil, Russie, Inde, Chine et Afrique du Sud ;
- **TCAC** : taux de croissance annuel composé .

LES SIGLES.

- **BM** : Banque mondiale ;
- **ABEF** : Association professionnelle des banques et des établissements financiers ;
- **CNL** : la caisse nationale du logement ;
- **SRH** : la société de refinancement hypothécaire ;
- **CGCI** : caisse de garantie des crédits immobiliers ;
- **FGPI** : fonds de garantie de la promotion immobilière ;
- **BADR** : la Banque algérienne de l'agriculture et du développement rurale ;
- **CNEP** : la caisse nationale d'épargne et de prévoyance ;
- **BNA** : banque nationale d'Algérie ;
- **CPA** : le crédit populaire d'Algérie ;
- **BEA** : la banque extérieure d'Algérie ;
- **UIT** : Union International des Télécommunications ;
- **CERIST** : Centre de recherche et d'information scientifique ;
- **SWIFT** : Society for Worldwide Inter bank Financial Telecommunication;
- **ASA** : l'Association des Scientifiques Algériens ;
- **OMC**: organization mondiale de commerce;
- **MPTIC**: Ministère de la poste et des technologies de l'information et De communication .

Sommaire

- *Introduction générale*

Chapitre01 : les TIC et les opérations bancaire à l'internationale

- Introduction de chapitre

Section 01 : présentation des TIC

Section 02 : infrastructure technologique

Section03 : les méthodes de règlement des transactions internationales

- Conclusion de chapitre

Chapitre02 : la pratique des TIC

- Introduction de chapitre

Section01: système bancaire algérienne.

Section02 : utilisation des TIC dans l'économie mondiale.

Section03: place de l'Algérie en monde de TIC.

- Conclusion de chapitre

Chapitre3 : cas pratique « BNA » ; résultat de l'enquête par le questionnaire

- Introduction de chapitre

Section01 : la présentation de la banque BNA.

Section 2 : le tic dans les transactions internationales au sien de BNA.

Section3 : résultat de questionnaire.

- Conclusion de chapitre

Conclusion générale

Liste de tableaux et des graphes

Bibliographie

Annexes

Table de matière

Introduction Générale

Introduction générale

Dans la deuxième moitié du vingtième siècle, la révolution technologique dans le domaine de l'information et de la communication et la mondialisation de l'activité économique et financière ont entraîné de profondes mutations de l'activité bancaire aussi bien en termes réglementaires que techniques et stratégiques ; et depuis quelques années, les technologies de l'information et de la communication (TIC) occupent une place incontournable dans notre société. Les nouvelles perspectives qu'elles ouvrent ont des conséquences majeures, tant d'un point de vue économique que social et culturel.

D'un point de vue strictement économique, l'engouement exceptionnel suscité par ces technologies a donné lieu à des espoirs de croissance économique et de profits qui ont entraîné les prix des actions du secteur technologique vers des sommets tout à fait irréalistes. Le cours de ses actions a depuis lors spectaculairement chuter, provoquant en réaction beaucoup de scepticisme quant à la réalité et à la solidité de ce que l'on a appelé la nouvelle économie.

En effet, il est essentiel de comprendre la portée réelle de ces changements technologiques et d'en anticiper les conséquences, afin de se préparer efficacement à ces changements.

C'est dans ce contexte que l'environnement de plus en plus concurrentiel, l'activité des banques est orientée vers des échanges internationaux et afin d'assurer la bonne foi et le règlement d'un bon déroulement d'une transaction internationale, elle nécessite d'intégrer les technologies d'information et de communication. Cela permet d'effectuer des transactions financières qui présentent de nombreux avantages notamment l'avantage concurrentiel ou certain banques qui les utilisent cherchent à augmenter les investissements dans les TIC afin d'améliorer la qualité de service et l'efficacité au sein des établissements bancaires.

Concernant les objectifs assignés pour la réalisation de ce sujet, ils peuvent se résumer comme suit :

- Connaître les TIC ;
- Déterminer les opérations bancaires à l'international ;
- Connaître l'application les TIC par les banques algériennes concernant les opérations à l'international.

Introduction générale

Notre étude s'articule autour du commerce international et en particulier les transactions internationales effectuées par les banques. Le thème choisi s'intitule « **l'importance d'utilisation des TIC au sein des banques algériennes lors des transactions internationales** ».

Pour développer notre étude, nous avons jugé utile de poser la problématique suivante :

« Dans quelle mesure les TIC peuvent-elles représenter une opportunité d'amélioration de la qualité de service des transactions internationales au sein de la banque BNA ? ».

Pour arriver à cela, on a estimé qu'il est indispensable de développer quelques questions subdivisées :

- Que ce que les TIC ?
- Quelles sont les opérations bancaires à l'international ?
- Quel est l'impact des TIC dans le développement économique mondial?
- Comment applique les TIC dans une opération bancaire internationale ?
- Quelle est la réaction des banques algériennes face aux ces dernières contribuent elles à améliorer à la qualité de service des banques?
- **Afin de mieux cerner les préoccupations suscitées, nous nous sommes basés sur les hypothèses suivantes :**
 - l'évolution des TIC en général a été imposée les professionnels des banques à innover afin de faciliter l'exécution des transactions internationales.
 - les TIC accélèrent la différenciation et permettent à la banque d'améliorer la qualité dans les transactions internationales.

Pour arriver à un bon résultat, tout travail scientifique doit utiliser des méthodes de recherche appropriées afin de certifier les réponses aux conclusions dont il met à la disposition de la science et ainsi le choix des méthodes et techniques s'avère donc important pour la démonstration, la recherche, l'analyse et la vérification des vérités poursuivies et dépendent du chercheur lui-même, de la nature et de l'importance du problème qu'il veut résoudre.

• La documentation :

Introduction générale

Grâce à cette technique, nous aurons à consulter et à explorer différents ouvrages et supports tels que : les dictionnaires, les livres, les revues, l'Internet ... afin d'y soustraire des éléments et de s'imprégner des différentes informations en rapport avec notre travail.

Cette technique est utile car elle permet d'asseoir l'étude sur des bases fiables des données.

- **la démarche descriptive**

Ainsi, tout au long de notre travail, nous ferons appel à la méthode descriptive qui consiste à décrire le phénomène étudié dans son ensemble et dans ses aspects particuliers. Nous mènerons donc des études qualitatives sur le recours aux TIC, leur utilisation dans la gestion au sein des banques, en le démontrant par le biais des descriptions, de classification ou des typologies.

Nous aurons donc davantage appel à notre jugement et à la finesse de l'observation dans la compréhension du phénomène

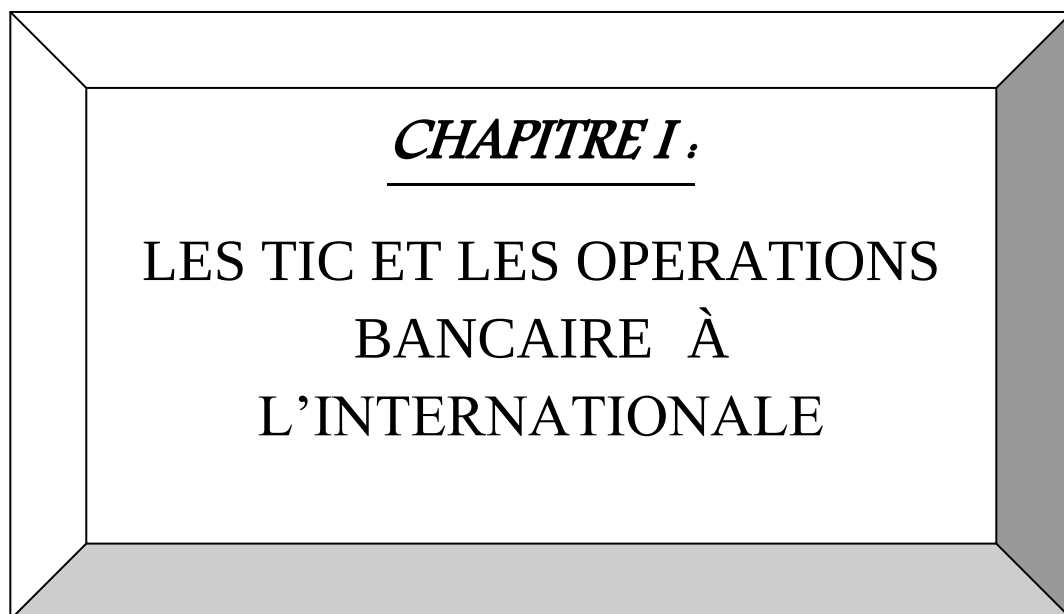
- **le questionnaire :**

Cette technique consistera à avoir connu les avis des clients de la BNA directement, en vue de pouvoir soutirer davantage l'information sur les enjeux des TIC dans la gestion du relationnel client d'une banque.

C'est aussi une occasion pour nous s'informer davantage sur le sujet et de donner des armes liées aux nouvelles technologies, aux banques, dans la gestion de leur clientèle.

Pour mener à bien ce travail de recherche, nous avons organisé notre étude en trois principaux chapitres : le premier est consacré à l'illustration des TIC et les opérations bancaires à l'international, le second mettra le point sur la pratique des TIC dans les banques. Tandis que le troisième chapitre sera réservé à l'évaluation des TIC dans les transactions internationales par la banque BNA.

Finalement on peut dire que le développement des TIC impose les banques de coopérer avec les institutions techniques compétentes en utilisant leurs points forts, pour préserver leur position incontournable dans le tissu économique.



Introduction du chapitre I

Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont présentes dans la plupart des activités humaines, issues du monde de l'informatique, de l'audiovisuel et des télécommunications, on les retrouve bien sûr dans les entreprises, mais aussi dans les ménages et dans le fonctionnement de nombreux secteurs. Elles prennent une place prépondérante dans le développement économique des pays qui sont des outils indispensables de l'entreprise moderne pour assurer réactivité et qualité de la performance de l'entreprise.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les applications de l'électronique d'entreprise rendent de nombreux services dans un large éventail de processus et de transactions, au sein de l'entreprise et avec les entreprises.

En interne, les applications des TIC améliorent la gestion de l'information et du savoir ; dans les échanges interentreprises (B To B) et avec les consommateurs (B To C), elles permettent des transactions plus rapides et plus fiables. Elles sont aussi très efficaces pour améliorer la communication de l'entreprise vers l'extérieur et la qualité des services pour les clients établis comme pour les nouveaux clients.

Les TIC offrent à l'heure actuelle un nouveau cadre de développement économique, politique, social et culturel. Le développement spectaculaire qu'ont connu ces technologies et leur diffusion rapide et à large échelle a transformé la façon avec laquelle les individus et les communautés acquièrent l'information et la connaissance, étudient, communiquent, effectuent leurs transactions commerciales.

Conclusion du chapitre I

Dans ce chapitre, on a abordé des notions théoriques sur le thème. On a attardé dans la première section les notions de base sur les TIC en donnant des définitions, outils, avantages et en précisant certains détails .La deuxième a été consacrée à infrastructure technologique. ,

Nous avons commencé par donner la définition de celle-ci et présenté les différents Composants et l'historique d'informatique en analysant Évolution, et pour la troisième section on a parlé sur les moyens de paiement à l'international et les instruments de paiements.

À partir tout ce qu'on a vu on peut dire de développement des TIC et les échanges internationaux, a eu comme conséquence la mise en place d'une gamme de moyen de paiement, et modes de financement adéquats pour le développement et le renforcement de ce dernier.

SECTION01 : PRESENTATION DES TIC

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en train de créer une nouvelle révolution. Cette révolution est basée sur l'information qui elle-même est l'expression de la connaissance humaine. Les progrès technologiques permettent de collecter, traiter, stocker et diffuser l'information sur différents supports et sous différentes formes (parlée, écrite) et cela sans aucune contrainte de distance, de temps ou même de volume.

1. Historique des TIC¹:

Depuis les années 90, l'informatique a connu un essor important au sein des entreprises avec ce qu'on appelle l'informatique de groupe.

Pour expliquer ce terme, il faut revenir dans les trois dernières décennies où cette technologie était principalement utilisée par les informaticiens ou par le personnel administratif pour la saisie et la vérification des données. On avait ce que l'on peut appeler des îlots technologiques non intégrés.

Les autres personnels avaient un accès très limité à ces technologies du fait de la complexité des systèmes. À l'époque, les cadres supérieurs ne voyaient pas l'utilité de ces technologies dans les activités quotidiennes.

La révolution a débuté avec le micro-ordinateur qui a permis à tous les salariés d'accéder à l'informatique grâce à la facilité d'utilisation avec les logiciels fournis avec Le micro-ordinateur et ses outils permettaient aux salariés d'être plus productifs dans leurs activités (traitement de texte, tableur...). Cette technologie a permis à de nombreux salariés de ne plus être dépendant du service informatique de leur entreprise, mais leurs possibilités étaient énormément limitées car les ordinateurs ne pouvaient communiquer entre eux comme les hommes pouvaient le faire.

¹<http://www.ummo.dz/IMG>;Thèse de doctorat, Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzo,20 nov. 2007 , p14

Le passage vers la deuxième ère informatique a été marqué à travers une nouvelle utilisation de l'ordinateur par le couplage de cette technologie avec d'autres déjà existantes comme la téléphonie ou l'audiovisuel.

L'accroissement du nombre de postes isolés a rendu les entreprises conscientes de la nécessité de communiquer entre ces postes. Le développement des technologies réseaux a permis aux utilisateurs de se rendre compte qu'ils pouvaient bénéficier d'un plus grand partage des informations, de la mémoire, de la puissance de calcul et d'autres ressources informatiques.

Au lieu de se contenter ou de partager la technologie, ce qui s'est traduit par des applications telles que la messagerie électronique ou la rédaction collective de document. L'informatique de groupe s'est développé et a rendu possibles la constitution des nouvelles équipes haute performance avec le développement de la technologie réseau, qu'il soit interne ou externe. Ces réseaux permettent aux entreprises de se connecter à des serveurs de fichiers, à des banques de données et à d'autres ordinateurs de l'entreprise.

Le couplage de l'informatique et de la téléphonie a apporté des changements structurels dans la communication de l'entreprise. Ceci dans le but de répondre plus rapidement aux demandes des clients ou de traiter plus efficacement les données arrivant au sein de l'entreprise, cela en permettant une gestion plus intelligente des appels afin de fidéliser les clients, réduire les factures téléphoniques, améliorer les services ou encore permettre de pratiquer la vidéoconférence.

Les années 90, sont réellement la décennie de la deuxième révolution avec le développement du marché informatique ; et de tous les outils qui se sont développés parallèlement ; notamment en ce qui concerne l'informatique décisionnelle et commerciale et les applications internet -intranet. Internet et le début du commerce sur Internet représentent l'innovation majeure de cette fin de siècle car on va voir apparaître une nouvelle sorte d'entreprise : l'entreprise virtuelle.

Les développements technologiques ont engendré beaucoup de changements dans les habitudes des entreprises dans la gestion de l'information grâce au progrès technique.

L'informatique et les télécommunications ont entamé leur convergence il y a une dizaine d'années et a donné naissance à de nouveaux services.

On remarque le même processus entre les télécommunications et l'audiovisuel. Cette convergence naît principalement des synergies technologiques qui permettent la combinaison du support média et du support télécommunication dans une plate -forme de livraison unique plus connue sous le terme d'une grande capacité de transfert de données et couvrant la majeure partie du globe.

À terme, ce réseau pourra être accessible par le biais d'un ordinateur personnel, d'un poste de télévision, d'un téléphone ou tout autre outil résultant de la combinaison de ces trois technologies.

On peut dire que la révolution des TIC fonde son essor sur les avancées scientifiques et techniques dans les domaines d'électroniques, de l'informatique et des télécommunications. Globalement, cette révolution se déploie en plusieurs étapes, en étendant progressivement son principe d'automatisation des opérations de production, traitement et d'échanges d'information; ces étapes sont les suivantes ¹:

- **Années 1960** : automatisation de la logistique administrative (comptabilité, paie, facturation, gestion des stocks,...).
- **Années 1970** : automatisation de la production industrielle (robotique, productique, ateliers flexibles,...).
- **Années 1980** : automatisation de travail individuel de bureau (passage de l'informatique centralisée à l'informatique répartie est distribué) ;
- **Années 1990** : automatisation des processus de communication (mise en réseaux du système informatiques et des micro-ordinateurs, développement des échanges de données informatisées EDI) ;
- **Années 2000** : automatisation des échanges économiques (commerce électronique).

2. Définition des TIC :

- **KALIKA .Michel** définit Les TIC comme« les technologies de l'information et de communication regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission de l'information, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications. Ils permettent une plus grande flexibilité et une moindre dépendance à l'égard du marché »².
- **REIX, Robert** définit les TIC comme « l'application d'une technique à la conception et à la réalisation d'un produit »³.
- **Selon DESROCHES & DELISTE** : « les TIC sont l'ensemble des technologies utilisés dans le fonctionnement, la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs, les communications et le réseau qui relie les appareils tels que le fax et d'autres matériaux. ».

¹: PLIHON DOMINIQUE ,« finance et économie de la connaissance », ce Boeck université ;innovation ; 2007 ;n°25 ; p 9.

²: KALIKA .Michel, Groupe Liaisons ,« Management et TIC », , Paris, 2006. p35.

³ : REIX, Robert ,« Système d'information et le management des organisations ».2^e édition Vuibert .2000 ;p 52.

- **D'autres définitions comme celle d'HERBERT SIMON :**

(Prix NOBEL des sciences économiques 1998)¹ et qui paraît la plus acceptée, est basée sur les caractéristiques des TIC. Selon cet auteur « les technologies aident à rendre : toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... ».

- **Charpentier²:** « Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités ».

- **Tableau n°1 : Nouvelles définitions des TIC**

ONU et OCDE (1998)	Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques
États-Unis (1987)	Les industries des technologies de l'information comprennent les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatiques ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs; les industries d'équipement de communication et de service recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateurs et serveurs
Union européenne et France (1998)	Le secteur TIC apparaît sous la forme d'une liste d'activités recouvrant trois filières : l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique

*Source : Ministère de la Poste et des Technologies de L'information et de la Communication en PDF

- Plus précisément, on peut définir les technologies de l'information et de la communication (TIC) : « l'ensemble des techniques, des outils qui permettent de traiter électroniquement les informations afin d'améliorer la performance. ».

¹ www.idpro.net : le journal des professionnels : la révolution des NTIC, 15 juin 2011.

²: Charpentier « économie et gestion de l'entreprise », p 133

3. Les caractéristiques des TIC :

On peut citer ¹:

- Toute information accessible aux hommes sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur. À ce titre, aujourd'hui les données enregistrées ou traitement de l'information sans aucune intervention humaine.
- Les mémoires des systèmes de traitement de l'information seront de taille comparable à celle des plus vastes mémoires dont disposent actuellement les hommes.
- Il sera réalisable et économique d'utiliser le langage humain pour interroger la mémoire d'un système de traitement de l'information.

4. LES OUTILS DES TIC :

4.1 Internet :

4.1.1. Généralité sur l'internet² :

Internet est une interconnexion de réseaux, c'est le lien des réseaux indépendants qui conservent leur identité propre dans un super réseau interconnecté. Ce gigantesque réseau de réseaux a fait apparition au début des années 70.

À l'origine, il s'agissait du réseau du département de la défense des États –unis, qui reliait des scientifiques et des universitaires du monde entier. Plus de 700 millions de personnes qui disposent actuellement d'un accès à internet à travers le monde.

Le world wide web est le service offert sur internet le plus connu du grand public. Il permet aux utilisateurs d'accéder à plusieurs milliards de pages web qui contiennent du texte. Des graphiques, de l'audio, de la vidéo et d'autres objets.

Techniquement, internet est un système d'information d'envergure mondiale défini par trois caractéristiques (Fédéral Networking Council ,1995) :

¹ AMAUD PATEYRON EMMANUEL, SALMON ROBER, « les nouvelles technologies de l'informations et l'entreprise » ;, paris , 1996, pp29-30.

² KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN « Management des systèmes d'information »; 9eme édition : ; pp278.

1. Un réseau composé d'ordinateurs et de divers autres dispositifs reliés entre eux de manière logique par un espace d'adresse unique basé sur protocole internet(IP).
2. Un réseau composé de dispositifs (ordinateurs, routeurs, concentrateurs et autres pièces d'équipement) capable de soutenir des fonctions de communication à l'aide du protocole TCP-IP et d'autres protocoles compatibles.
3. Un réseau qui offre des services de haut niveau de performance (accessibilité, temps de repenser, résilience, etc.) sur une infrastructure de communication et de réseau.

4.1.2.. Service internet :¹

Internet est basé sur la technique client-serveur les individus qui utilisent internet exercent un contrôle sur leurs opérations à travers les applications clients de leur ordinateur au moyen d'un navigateur web. Toutes les données incluant les courriels et les pages web sont stockés dans des serveurs. Un client utilise internet pour demander une page web en particulier à une autre ordinateur et ce serveur renvoie par internet au client l'information demandée.

4.1.3. Valeur d'internet :

Internet est une technique de réseaux uniques et très différents des autres techniques de réseau mis au point dans le passé.

4.1.4. Les caractéristiques de la technologie internet :²

- **Ubiquité** : l'internet est disponible partout (au travail, à la maison...) et à tout moment grâce aux appareils mobiles.
- **Envergure mondiale** : la technique traverse les frontières et elle est disponible partout dans le monde.
- **Universalité des normes** : il existe un ensemble de normes technologiques, c'est-à-dire les normes internet.
- **Richesse des moyens** : il est possible de transmettre de la vidéo, de l'audio et de la messagerie texte.
- **Interactivité** : les services proposés fonctionnent en interaction avec l'utilisateur.
- **Densité de l'information** : la techniques rend possibles des messages personnalisés en fonction des individus et des groupes.

4.2. Intranets et extranets ¹:

¹ , KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN, op.cit ; p283.

².idem, p285

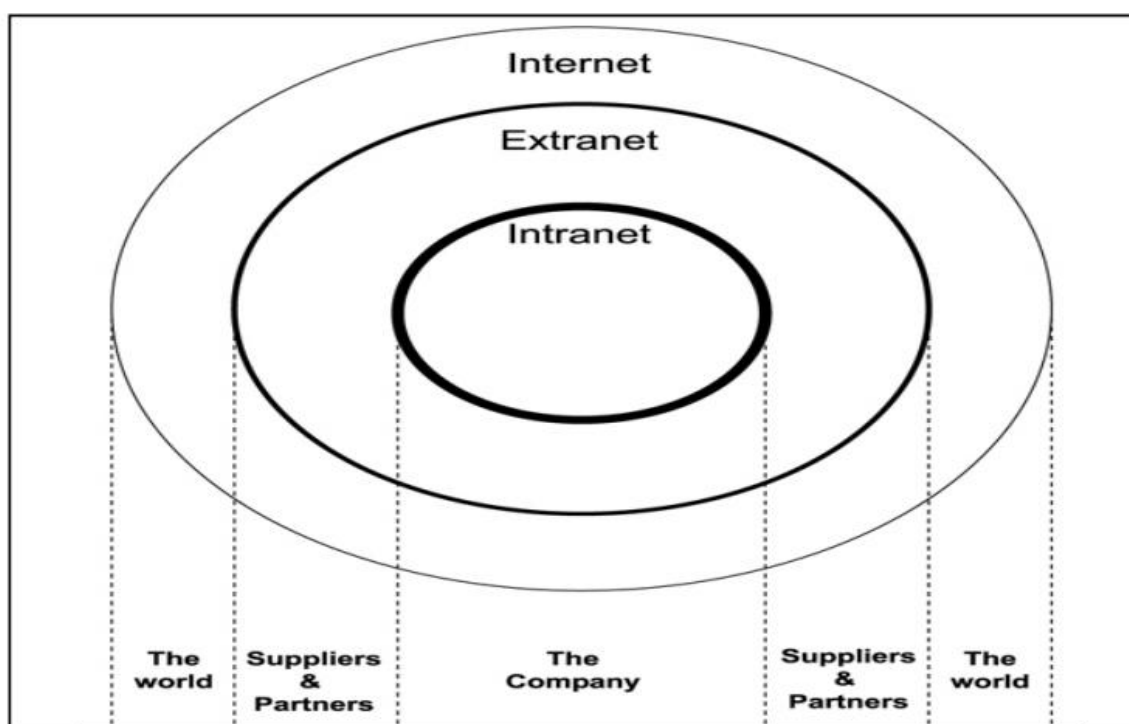
4.2.1. intranet :

Basé sur la même architecture qu'Internet (TCP/IP), le réseau interne de l'entreprise permet aux collaborateurs de l'entreprise d'accès aux ressources d'informations et de logiciels propres à l'entreprise grâce à des identifiants et des mots de passe. L'administrateur du réseau gère les accès et le bon fonctionnement du maillage qui relie les différents ordinateurs et poste de travail de l'entreprise. Si l'entreprise dispose de multiples implantations, il est nécessaire de relier les différents Intranets entre eux.

4.2.2. L'Extranet:

Il s'agit du maillage qui permet aux collaborateurs situés à l'extérieur de l'entreprise et aux partenaires de l'entreprise (clients, fournisseurs, utilisateurs) de consulter des informations disponibles sur le réseau interne de l'entreprise (état des stocks, avancement des commandes, accès à des bases de données ou à des supports techniques. Cette possibilité est primordiale pour que l'activité puisse fonctionner indépendamment des heures d'ouverture de l'entreprise et de la localisation des partenaires et collaborateurs.

Figure N°01: comparaison entre internet, extranet, intranet



Source : Guy pujolle . (2005), « les réseaux », mémoire de doctorat ; p 52

¹GHISLAINE LEGA & HUBERT MARTINI « Commerce internationale », 2^e édition, p 261

4.3. Logiciels de Groupware¹ :

Ce sont des logiciels qui offrent des fonctions de support à la communication et au travail d'équipe au sein d'une entreprise, voire entre les membres d'un groupe qui appartiennent à des organisations différentes. Les individus, les équipes et les groupes de travail qui sont géographiquement dispersés peuvent ainsi s'échanger des commentaires sur des projets, mettre en commun des idées et des documents, organiser des téléréunions, assurer le suivi de travaux et de projets, planifier et envoyer des courriels.

Chaque membre d'un groupe peut consulter les idées des autres à tout moment pour les bonifier ou envoyer des documents pour consultation. Notes – Domino d'IBM (ex- Lotus) et Live-Link d'Open Text sont des exemples d'outils de Groupware. À l'origine, ces produits étaient basés sur des réseaux propriétaires, mais ils ont été améliorés pour intégrer Internet et les intranet privés.

4.4. ERP : (entreprise ressources planning), ou progiciels de gestion intégrés (PGI) :²

Se fondent sur une série de modules logiciels intégrés et une base de données unifiées commune. La base de données recueille des données de nombreuses applications et les réinjecte dans diverses applications qui peuvent prendre en charge la quasi-totalité des activités internes de l'entreprise.

4.4.1.. La valeur des ERP :

- **Uniformisation accrue de l'organisation :**

Une entreprise importante peut décider d'imposer un ERP pour en charge des structures organisationnelles différentes et dispersées ou pour créer une culture organisationnelle plus unifiée.

- **Des opérations plus efficaces et des processus d'affaires plus axés sur les clients :**

Les ERP peuvent aider à créer la base nécessaire pour obtenir une organisation davantage axée sur les clients ; l'organisation peut répondre de façon plus réactive aux demandes du client concernant des produits ou des informations...

- **Information à l'échelle de l'entreprise pour améliorer la prise de décision :**

L'ERP comprend des outils analytiques qui permettent d'utiliser les données issues des transactions opérationnelles associées à chacun des modules applicatifs pour évaluer la performance globale de l'organisation.

¹ KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit.; p291

² KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit.; p393

5. Les avantages de l'utilisation des TIC et de l'Internet ¹ :

- Les TIC et le commerce électronique bénéficient à une large gamme de processus économiques ;
- Au niveau de l'entreprise, les TIC et leurs applications améliorent et accélèrent la communication et permettent une gestion plus efficace des ressources de l'entreprise ;
- Le transfert transparent de l'information grâce au partage de fichiers électronique et aux réseaux d'ordinateurs améliorent l'efficacité d'un certain nombre de processus de l'entreprise comme la documentation ;
- Le traitement de données et d'autres fonctions d'administration (organisation des commandes et facturation, par exemple) ;
- Grâce à des applications de TIC de plus en plus sophistiquées, comme les KMS (solutions de gestion des connaissances) et l'ERP (planification des ressources en entreprise), les entreprises peuvent stocker, partager et exploiter les connaissances et le savoir-faire accumulés ;
- Une source de données à l'échelle de l'entreprise permet de diffuser l'expérience professionnelle de chaque employé.

6. Les limites du tic :

On peut citer² :

- Il n'est pas facile de mettre en œuvre et de gérer une activité de commerce en ligne qui entraîne des coûts supplémentaires occasionnés par la formation et les changements organisationnels, ainsi qu'un investissement direct dans les solutions matérielles et logicielles ;
- l'inadaptation au type d'activité ; le manque de capacités potentialisant (compétences en TIC, personnel qualifié, infrastructures de réseau) ;
- Coûts de l'équipement TIC, des réseaux, des logiciels de la réorganisation, ...) ; la maintenance et l'actualisation des systèmes de commerce électronique peuvent revenir très cher ;
- les problèmes de sécurité et de confiance (sécurité et fiabilité des systèmes de commerce électronique,

¹ 2^{ème} conférence l'OCDE des ministres ; « vers une mondialisation plus responsable et mieux partagée », Istanbul, Turquie ; 3-5 juin 2004 «(PDF), p12

² 2^{ème} conférence l'OCDE des ministres ; op.cit. ;p 43

Enfin, le développement des TIC nécessite une maîtrise de plusieurs compétences techniques dans différents domaines. La coordination entre les différents segments des TIC est parfois trop faible alors que la convergence numérique est au cœur des nouveaux produits et services. Les fournisseurs de ces nouvelles technologies doivent se préparer à appréhender en direct ou via leurs partenaires de nouvelles expertises complémentaires nécessaires. L'interdisciplinarité doit être encouragée et même aller plus loin avec l'intégration de compétences des TIC.

SECTION 02 : INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE.

L'infrastructure technologique comprend des investissements en matériel, en logiciels et en services associés (conseil, éducation, et formation) communs à l'ensemble de l'entreprise ou qui touchent toutes ses unités. Par exemple, l'achat et implantation des milliers d'ordinateurs de bureau mis en réseau et branchés à internet¹ constituent un investissement en infrastructure.

L'infrastructure technologique d'une entreprise est l'une des composantes maîtresses de la performance opérationnelle de son service à la clientèle, de ces relations avec ses fournisseuses et de la gestion des processus internes, par exemple, en tant que banque, si vous souhaitez offrir ses services bancaires à tous vos clients à travers le monde (par exemple, prêts automobiles, prêts hypothécaires, comptes de courtage ou vérification du solde d'un compte).

Vous aurez besoin d'une infrastructure capable d'interagir avec plusieurs secteurs d'activité et d'opérer dans le monde entier pour effectuer vos transactions à distance avec rapidité et fiabilité.

1. Définition :

L'infrastructure technologique peut se définir de deux façons :

- ✓ **en tant que technologie ;**
- ✓ **et en tant qu'ensemble de potentiel de service ;**

La première approche apparente l'infrastructure technologique au système de plomberie ou au système électrique d'un bâtiment.

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit, p175

Mais L'infrastructure technologique peut aussi être appréhendée comme un ensemble de services offerts à l'ensemble de l'entreprise, budgétisés par les ménages et incluant les ressources humaines et techniques en permettant le fonctionnement optimisé (Weill et al, 2002).

Ces services comprennent les éléments suivants :

- **Les plateformes technologiques :** qui incluent des ordinateurs centraux, locaux , portables et des ordinateurs de bureau , des assistants numériques personnels et des applications internes et/ou accessibles localement ou à distance via un intranet , un extranet ou internet.
- **Les services de télécommunications:** qui permettent de transmettre des données, de la voix et des images.
- **Les services de gestion de données :** qui permettent de stocker, de gérer et d'analyser les données de l'entreprise.
- **Les logiciels d'application :** qui offrent des capacités de traitement en temps réel et/ou différé aux différentes activités et métiers opérationnels.
- **Les services de gestion de L'infrastructure technologique :** qui servent à planifier et à développer l'infrastructure, à coordonner les services de L'infrastructure technologique pour toutes les unités, à gérer les comptes reliés aux dépenses en L'infrastructure technologique et à gérer des projets .
- **Les normes de services de L'infrastructure technologique :** qui forment les employés à l'utilisation des systèmes et les managers à la planification et à la gestion des investissements en L'infrastructure technologique.

La recherche et le développement en service infrastructure technologique : qui offrent des données sur les projets à venir et sur les investissements susceptibles d'aider l'entreprise à se différencier au sein du marché.

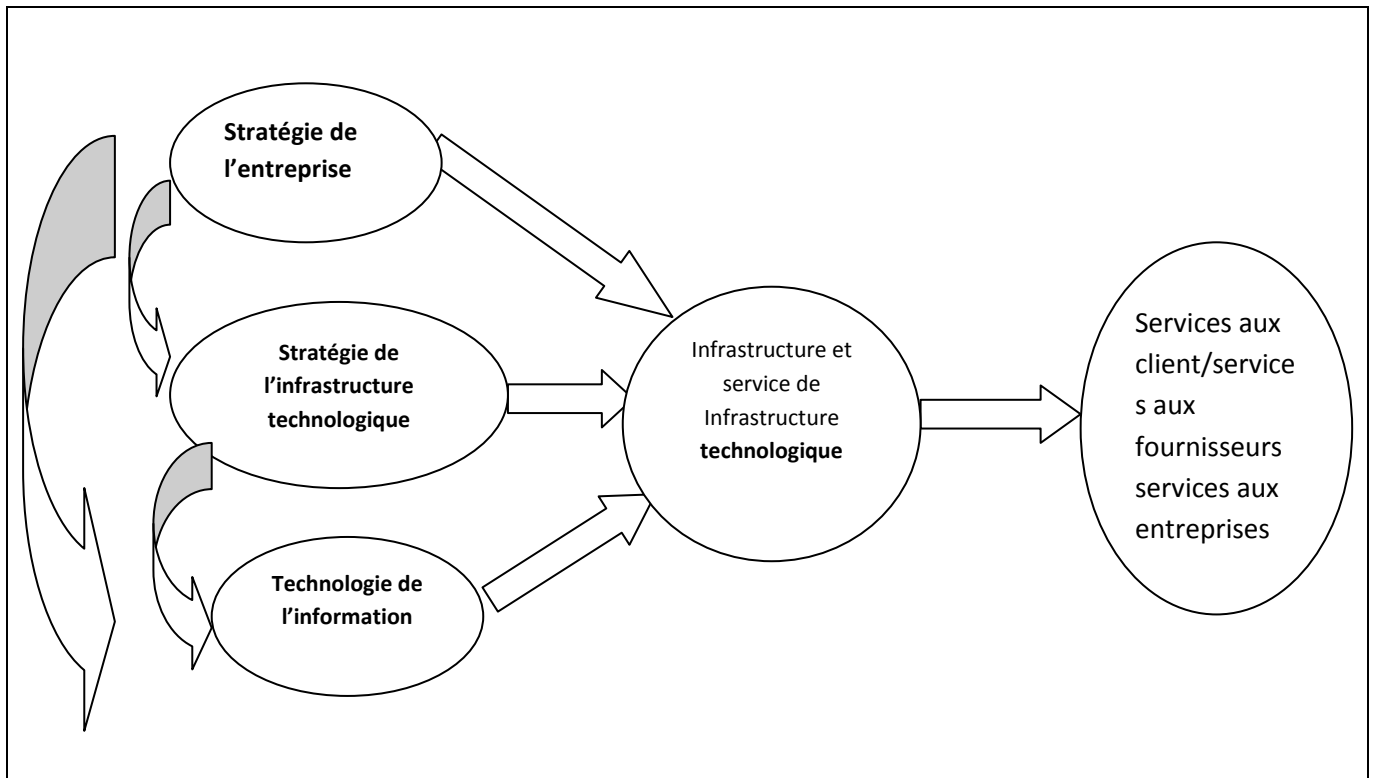


Figure1-2 : Liens entre la stratégie l'infrastructure, l'infrastructure technologique et besoins opérationnels des activités de l'entreprise

2. Évolution :

L'infrastructure technologique actuelle des organisations est l'aboutissement de plusieurs décennies d'évolution dans les plates- formes technologiques¹

✓ On a cinq périodes principales :

- 1) les machines automatiques à usage déterminé ;
- 2) les ordinateurs centraux et les mini-ordinateurs universels ;
- 3) les ordinateurs personnels ;
- 4) les réseaux clients –serveurs ;
- 5) Internet et l'intégration.

Ces étapes ne se sont pas nécessairement achevées au même moment pour toutes les organisations.

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit p 181.

Les techniques propres à une étape donnée ont pu être utilisés pendant une certaine période à d'autres fins et peuvent se combiner astucieusement encore aujourd'hui.

Par exemple : certaines entreprises utilisent encore des ordinateurs centraux ou des mini-ordinateurs traditionnels. Ces ordinateurs centraux ont été reconvertis en serveurs pour les gros sites web et pour supporter les applications et les bases de données communes à toutes entreprises.

3. L'historique de l'informatique ¹:

3.1. Ère des tabulateurs ou « machines électro-comptables » :

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion est marquée par l'utilisation de machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes est d'imprimer des rapports (Da Cruz ,2004).

3.2. Ère des ordinateurs centraux universels et des mini-ordinateurs (de 1959à nos jours) :

Le premier ordinateur à tubes à vide commercial entièrement électronique apparaît à la fin des années 50 avec l'arrivée des ordinateurs UNIVAC et la série 700 d'IBM. Il faut toutefois attendre la fin de l'année 1959 et l'arrivée des machines à semi-conducteurs1401 et 7090 d'IBM pour que commence véritablement l'utilisation commerciale à une large échelle des ordinateurs centraux. En 1956, l'ordinateur central universel s'impose finalement, avec l'introduction de la série 360 d'IBM.

Les ordinateurs centraux deviennent progressivement assez puissants pour être reliés à des milliers de terminaux en ligne à l'aide de protocoles techniques de communication et de lignes de transmission de données.

À partir de 1965, IBM domine le marché des ordinateurs centraux, et c'est encore le cas aujourd'hui. Les ordinateurs centraux d'IBM sont dorénavant compatibles avec un large éventail d'ordinateurs des différentes marques qui utilisent divers systèmes d'exploitation sur des réseaux serveurs/clients et des réseaux basés sur des normes Internet.

Les spécialistes parlent de système « ouverts » appellation qui s'oppose est terme « propriétaire » l'ère des ordinateurs centraux s'est caractérisée par une technologie très centralisée. Où la plupart des éléments de l'infrastructure d'un unique fournisseur(le fabricant du matériel et des logiciels).

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit ; p182

Cette situation a évolué avec l'arrivée des mini-ordinateurs fabriqués par Digital Équipement Corporation (DEC) en 1965.

Les mini-ordinateurs DEC (PDP-11 et plus tard les machines VAX), ce qui permettait une exploitation informatique déconcentrée, voire décentralisé, et mieux adapté aux besoins spécifiques des services et des unités d'une entreprise, au lieu du temps partagé sur un seul gros ordinateur central.

3.3. Ère de la micro-informatique et ordinateurs personnels (de 1981 à nos jours) ¹:

L'apparition de l'ordinateur personnel (personal computer, pc) d'IBM en 1981 est comme le début d'ère de l'ordinateur personnel professionnel : c'est la première machine à être largement adoptée par les entreprises.

Au début, ces ordinateurs utilisaient le système d'exploitation Dos, un langage de commande textuel. Puis, avec l'apparition du système d'exploitation Windows, d'ordinateur Wintel (un ordinateur équipé d'un microprocesseur Intel et d'un système d'exploitation Windows) est devenu d'ordinateur personnel standard.

Aujourd'hui. On estime que 95% des 1.1 milliard d'ordinateurs dans le monde utilisent la norme Wintel.

La prolifération des ordinateurs personnels pendant les années 80 et au début des années 90 s'est nourrie (en même temps qu'elle l'a nourrie) de la disponibilité de logiciels de productivités individuelles de plus en plus nombreux, performants et conviviaux (traitement de texte, tableur, système de présentation électronique des documents et gestionnaire des données et d'objet multimédia.

3.4. Ère du client- serveur (de 1983 à nos jours) ²:

Avec le modèle client-serveur, plusieurs ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables, appelés « clients », sont couplés à de puissants serveurs qui offrent une grande variété de services et de possibilités.

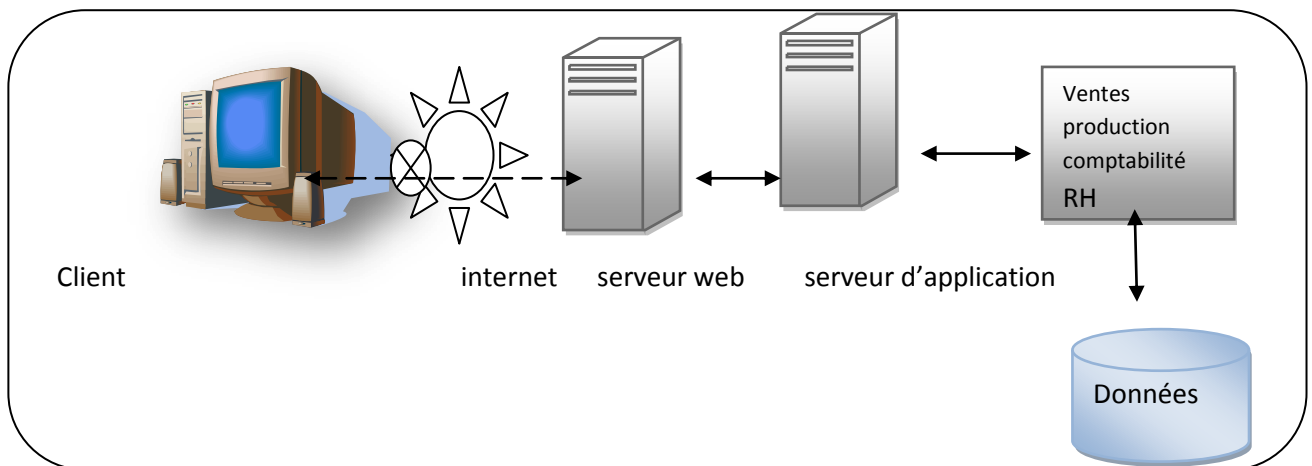
Le traitement informatique est réparti entre ces deux types de machines. Le poste client est le point d'entrée de l'utilisateur, tandis que le serveur sert habituellement à traiter et à stocker les données partagées, à servir les pages Web et à gérer les activités du réseau.

¹ KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN op.cit ; p183

² idem.; p184

La plupart des grandes sociétés utilisent des architectures client-serveur multi niveaux (souvent appelés « N-tiers »), où le travail de l'ensemble du réseau est réparti entre différents niveaux de serveurs en fonction du type de service requis.

• **figure1-3 : Un réseau client-serveur multi niveaux (N-tiers) :**



3.5. Ère de l'internet et de l'intégration (de 1992 à nos jours) ¹:

Le succès remporté par le modèle client-serveur a posé un nouvel ensemble de problèmes aux entreprises.

En effet, plusieurs grandes sociétés ont éprouvé des difficultés à intégrer l'ensemble des réseaux locaux (LAN, local Area Network) pour en faire un seul environnement informatisé cohérent. Les différentes applications créées par les divers services, unités ou filiales dans des zones géographiques différentes, rendaient difficile la cohérence, la communication ou la partagent des données.

Dès le milieu des années 90, au fur à mesure qu'internet s'est imposé comme environnement de communication TCP-IP (une des bases technologiques d'internet) pour relier leurs réseaux hétérogènes.

L'infrastructure technologique qui en a résulté relie des ordinateurs de marques et du types différents ainsi que des petits réseaux pour créer un réseau à l'échelle de l'entreprise qui facilite la circulation de l'information , en interne comme en externe.

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN ; op.cit; pp183-184

D'autres moyens permettent d'aboutir à une intégration au sein de l'entreprise : les progiciels applicatifs intégrés(ERP), les solutions du type EAI, les services Web et l'externalisation auprès de prestataires externes qui peuvent fournir une infrastructure mutualisée et en assurer le fonctionnement.

Ces situations d'intégration totalement abouties restent potentielles, car la réalité est très complexe coûteuse à transformer.

Atteindre une intégration totale est un processus long et complexe qui pourrait prendre de nombreuses années et coûter des centaines de millions d'euros aux grandes sociétés.

Tableaux 1.1: les étapes de l'évolution de l'infrastructure technologique ¹

Infrastructure	Ere des machines compatibles	Ere des ordinateurs centraux universels et des mini ordinateurs	Ere Des ordinateurs personnels	Ere des clients Serveur	Ere de l'internet et de l'intégration
Principaux fournisseurs	IBM Burroughs NCR	IBM HP DEC	Microsoft/ Intel Dell /HP /IBM	Novell Microsoft	SAP Oracle
Plateformes matérielle	Trieuses Programmables	Ordinateur central universel	PC « Wintel »	Serveur IBM AS .400.HP. Client ((PC)	Multiple : Ordinateur central Serveur Client
Système d'exploitation	Opérateurs humaines	IBM360 ? puis 370, puis 390 Vax de Dec HP1000, 3000, 9000	Dos/ Windows Linux	Windows (XP, 2000,....., Serveur,) Linux OS.400	Multiple : Unix/Linux OS390 Serveur Windows

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit ; pp185-187

Logisticiens d'application et d'entreprise	Logiciels d'application spécifiques créés par des techniciens	Applications dédiées à une fonction et créés par les programmeurs internes	Aucune connectivité d'entreprise, logiciels d'application standardisés	Au d'applications A l'échelle de l'entreprise, Logiciels	Solutions applications longue portée(WAN) Normes internet TCP/IP
Réseaux Télécommunication	Aucun	Par le fournisseur : SNA et3270(IBM) DECNET et VT (Digital	Aucun ou limité à des solutions dites d'émulation de terminaux passifs	Novell Netware Windows 2003 Linux AT&T voice	LAN Réseau longue Portée (WAN) Normes internet TCP/IP
Intégration de système	Par le fournisseur	Par le fournisseur	aucun	Cabinet d'expertise Comptable, reprises de services	Fabricant de logiciel / cabinet d'expertise, d'experts-conseils,
Stockage des données et gestion des bases de données	Gestion des cartes	Mémoire magnétique Fichier séquentiel Base de données Hiérarchique (DL/1), Puis dite « réseau »(total), puis relationnelle	Dbase 1à5 Access	Serveurs de bases de données multiples Mémoire optique et magnétique	Serveurs de bases de données d'entreprise
Plateforme Internet	Aucune	à partir des années 95	Ordinateurs Clients avec Navigateur	Serveur apache Microsoft IIS	service au niveau de l'entreprise via intranet et internet Grappe étendue de serveurs

4. Les composants de l'infrastructure technologique :¹

L'infrastructure technologique est actuellement constituée de sept principaux composants

¹ KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN, op.cit.;p 193

Présente ces composants reliés entre eux, ainsi que les principaux fournisseurs pour chaque catégorie .pour une entreprise, ces composants sont des investissements qui doivent être coordonnés les uns aux autres pour aboutir à une infrastructure cohérents et fiable dans la durée.

Dans le passé, les fournisseurs du secteur informatiques, en concurrencent les uns avec les autres, utilisaient la différenciation et la singularisation technologiques pour conserver leurs clients.

Les fournisseurs A offrait des solutions partielles, incompatibles avec celles du fournisseur B et nommées « propriétaires », car l'entreprise utilisatrice était liée de façon quasi exclusive au fournisseur en raison des spécifications techniques des systèmes.

Toutefois , sous la double pression des gros clients utilisateurs et des offres des « fournisseurs entrants », les grands fournisseurs « historique » ont commencé à coopérer au sein de partenariats stratégiques.par exemple , un fournisseur de matériel et de services comme IBM coopère désormais avec les principaux fournisseurs de logiciels, crée de partenariats stratégiques avec des intégrateurs de systèmes(souvent des cabinets de conseil) et accepte de travailler avec les produits conçus par d'autre-mais que ses clients souhaitent utiliser -, comme des systèmes de gestion de base de données tels qu'Oracle (même si IBM vend des produits équivalents, comme le logiciel de base de données DB2). Examinons à présent l'importance et la dynamique propres à chacun de ces composants de l'infrastructure et son marché.

L'efficacité du système d'information influence l'organisation de l'action commerciale .Selon la taille ou la nature des clients, la relation commerciale doit s'organiser autour d'un chargé de clientèle ou d'une équipée qui coordonnera l'ensemble de la relation banque-client.¹

En effet, les TIC ont enregistré sur la période des gains en performances à la fois très importantes et très rapides.

Dans le même temps, l'extension du marché et l'amélioration du processus de production ont permis une baisse continuent des prix réels des matériels informatiques. Un matériel

¹ Monique Zollinger & Eric Lamarque ;« **Marketing et stratégie de la banque** » ; 5^e édition ; DUNDO ;

ultraperformant vendu moins cher pourrait faire apparaître l'impression d'une baisse des achats en TIC. De fait, les simples indices de prix n'intègrent pas les effets de qualité et de performance.

SECTION3 :

LES METHODES DE REGLEMENT DE TRANSACTIONS INTERNATIONALES

Dans le cadre des opérations import et export, les transactions commerciales nécessitent l'utilisation de techniques de paiement et d'instruments de paiements. Les techniques concernent le mécanisme du paiement. On distingue l'encaissement simple de l'encaissement documentaire.

Dans le premier cas, le paiement se fait contre marchandise à l'expédition ou après l'expédition par l'acheteur. Il s'agit de l'open account. Dans le second cas, le paiement à vue ou à échéance se fait contre des documents préalablement définis qui transitent par les banquiers.

Ces derniers peuvent donner un engagement irrévocable de paiement comme dans le crédit documentaire la variété des instruments de paiements si les modalités de paiement des importations et des exportations sont très variables, elles induisent obligatoirement un paiement par l'utilisation d'un support. À l'international, on distingue le paiement par chèque, par virement bancaire (SWIFT), par effet de commerce.

Dans ce dernier cas, on distingue le billet à ordre émis par l'acheteur à l'ordre du vendeur de la lettre de change –émis par le vendeur et accepté par l'acheteur. Dans les deux cas, l'effet peut être avalisé par une banque qui s'engage à payer en cas de défaillance du débiteur.

LES MOYENS DE PAIEMENT A L'INTERNATIONAL¹:

1. Les instruments de paiements à l'international :

1.1.Le chèque :

Le chèque est un ordre écrit et inconditionnel de paiement à vue, en faveur d'un bénéficiaire. Actuellement, en France, ce moyen de paiement peut être utilisé tant à l'importation qu'à

¹Ghislaine Legrand ; Hubert Martini ; « Commerce internationale » 2^e édition ; pp 140/144

l'exportation, libellé en euros ou en devises étrangères. Peu coûteux et très répandu dans le monde, le chèque se caractérise par de nombreux inconvénients.

✓ **Avantage:**

- facilité d'utilisation ;
- commissions faibles sur les chèques de montant élevé.

✓ **Inconvénients :**

- Émission à l'initiative de l'acheteur ;
- temps d'encaissement parfois très long ;
- frais d'encaissements variables selon le circuit bancaire ;
- coût élevé pour les chèques de faibles montants ;
- risque de change si le chèque est établi en devise ;
- opposition sur le chèque possible dans certains pays tels qu'EU, Allemagne ;
- risque de non-paiement si chèque impayé ;
- recours juridique parfois long et difficile.

1.2. La Lettre de change :¹

Il s'agit d'un écrit par lequel l'exportateur (le tireur) donne l'ordre à son client étranger (le tiré) de payer un certain montant (le nominal) à vue ou à échéance. Un certain nombre de mentions doivent obligatoirement apparaître la dénomination de lettre de change, le mandat de payer une somme déterminée, le nom du tiré, l'échéance, le lieu de paiement, la date et le lieu de création de l'effet, le nom du bénéficiaire et la signature du tireur. Par ce moyen de paiement, le vendeur accorde à son client un délai de paiement plus ou moins long. Cependant, ce mode de paiement n'est pas toujours répandu. En exigeant de son client l'aval bancaire sur la lettre de change, il est possible d'écarter le risque d'impayé.

✓ **Avantage:**

- l'effet est émis à l'initiative du vendeur (le créancier) ;
- il matérialise une créance qui peut, dans certains cas, être mobilisée (escompté) auprès d'une banque ;

¹ Ghislaine Legrand ; Hubert Martini, op.cit. ; p141

- il détermine précisément la date d'échéance Cadre juridique fort : la convention de Genève 1930.

✓ **Inconvénients :**

- la lettre de change ne supprime pas les risques d'impayé, de perte et de vol ;
- elle est soumise à l'initiative de l'acheteur ;
- Temps plus ou moins long selon le circuit bancaire utilisé ;
- Risque de change pendant le délai technique d'encaissement si le montant est libellé en devises.

1.3. Le billet à ordre :

1.3.1. Définition :

C'est un écrit par lequel un souscripteur promet de payer à un bénéficiaire un certain somme à une échéance donnée.¹

L'acheteur est à l'initiative de l'émission du billet à ordre (le souscripteur) en faveur de son fournisseur (le bénéficiaire). Le billet à ordre est soumis au même formalisme que la lettre de change. L'aval de la banque de l'acheteur apporte plus de sécurité au bénéficiaire.

Cependant, la banque qui donne son aval peut-être tenter d'exiger du souscripteur (ou du tiré pour la lettre de change) le versement d'une provision ou l'apport d'une garantie financière, ce qui est contraignant pour ce dernier. Lorsque le paiement à une échéance fixée se fait par un des instruments de paiements ci-dessus décrits, on parle d'encaissement simple ou d'open account. Cette technique apporte peu de sécurité au vendeur (sauf traite avalisée).

La protection du vendeur pourrait passer par la souscription d'un contrat d'assurance-crédit, d'affacturage ou l'obtention d'un cautionnement bancaire ou d'une garantie à première demande de paiement. L'alternative est l'utilisation des techniques documentaires.²

1.4. Le virement international :³

Le virement bancaire international est un instrument de paiement le plus utilisé, c'est le moyen de paiement le plus simple et le plus rapide.

¹ Mansouri Mansour ; « Système et pratique Bancaires en Algérie » ; édition HOUMA ; 2006 : Alger ; p276

² Ghislaine Legrand ; Hubert Martini ; op.cit., p142

³ « La logistique du commerce extérieur », CHAOUKI BOURI ,1^{ER} édition, p134

Le virement bancaire international résulte d'un ordre donné par l'importateur (débiteur) à son fournisseur (exportateur) .

Néanmoins, le virement bancaire international présente quelques inconvénients :

- Il n'offre aucune garantie en cas de non-paiement, car il ne repose sur aucun document.
- L'initiative de l'ordre du virement est laissée au débiteur (l'importateur).
- Il peut exister un risque de change dans le cas d'un virement en devise.

1.5. Le virement SWIFT :¹

Le SWIFT est un réseau composé de terminaux placés dans plus de 2960 banque de 73 pays reliés à des concentrateurs (un par pays). Ce réseau est opérationnel depuis le 09/05/1977.²

C'est l'instrument de règlement le plus utilisé. Le débiteur (l'acheteur importateur) donne l'ordre à son banquier de payer son créancier (l'exportateur) par virement.

Il s'agit d'un moyen peu coûteux, très rapide grâce au télex ou au système SWIFT (Society for World wide Inter bank Financial Telecommunications), sûr et rendant l'impayé impossible si le virement est effectué avant toute expédition. Dans le cas contraire, le virement SWIFT ne constitue pas une garantie de paiement pour le vendeur. Le bénéficiaire du virement disposera toujours d'un acquit SWIFT qui prouve la réalisation du transfert.

Le message Swift :

Un message Swift est un message interbancaire sécurisé.

Ce type de message permet de sécuriser l'envoi d'informations bancaires en les rendant confidentielles et en ajoutant une signature et une authentification du contenu.

De plus, le format standard permet des échanges rapides et un traitement automatisé, en évitant au maximum le recours à des traitements manuels coûteux.

Types de messages Swift :

Il existe différents types de « messages Swift » ayant chacun une fonction bien précise (paiements, transferts, opération de change, annonce d'opérations sur titres, reporting client, etc.).

On dénombre entre autres les messages suivants :

- **MT 700** : Message réservé pour l'ouverture d'un Credoc ;
- **MT 707** : Message réservé pour modification ou annulation d'un Credoc ;

¹ Ghislaine Legrand ; Hubert Martini ; op.cit. ; p 143

² CHAOUKI BOURI ; op.cit. , p135

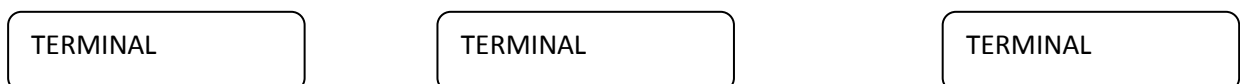
- **MT 103** : Message réservé pour le paiement clientèle ;
- **MT 202** : Message réservé pour le transfert de banque à banque ;
- **MT 210** : Message réservé pour le préavis de transfert.

- **Le code BIC** : Le code BIC (Banker Identifier Code) ou le code identificateur de banque est une méthode d'identification universelle utilisée entre les institutions financières afin de faciliter les échanges des messages de transmission sous forme de Swift.

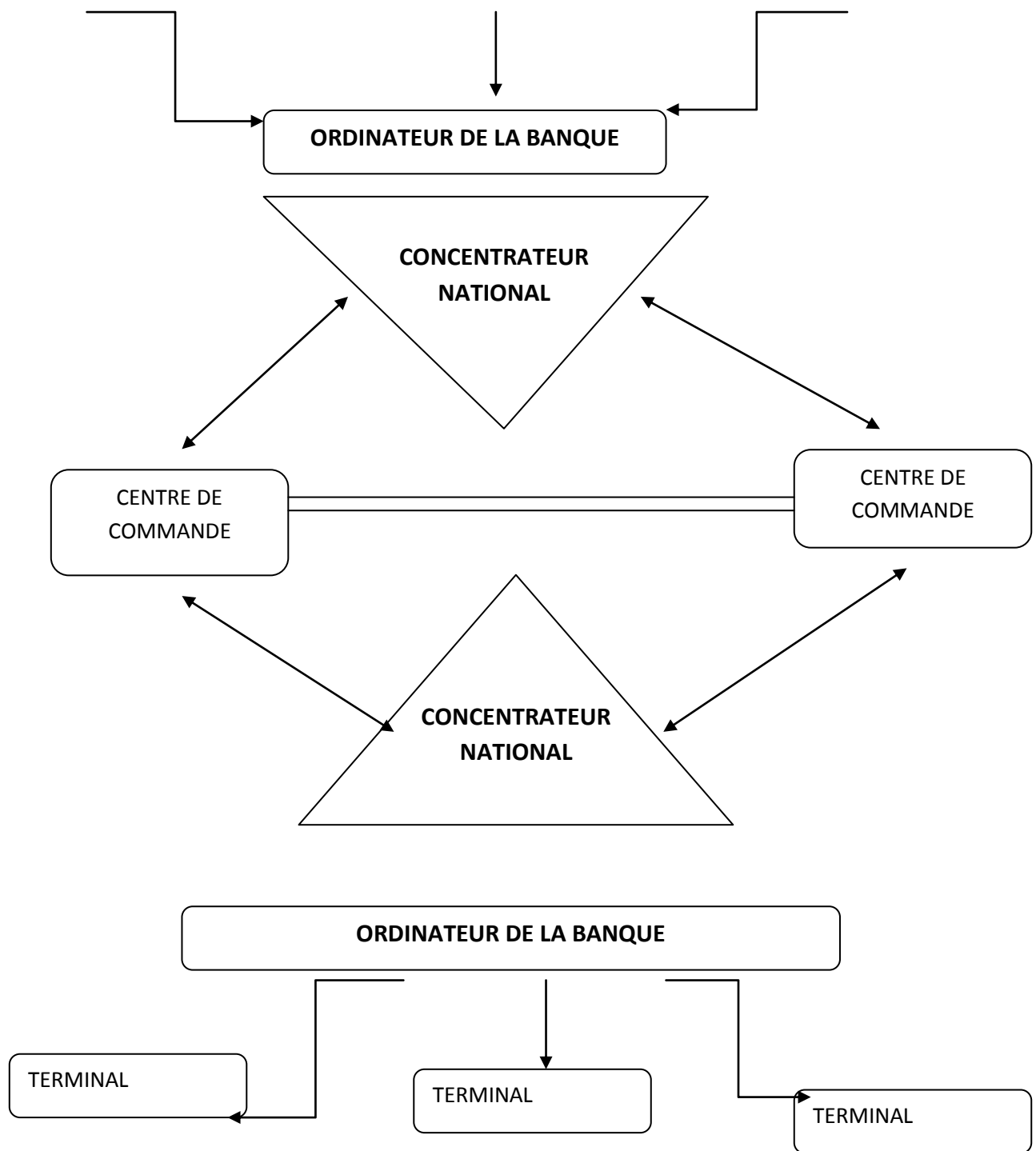
- **Structure du code BIC** : Le code BIC est structuré selon les normes ISO standard 9362, 2^{ème} édition, il est réparti entre quatre champs comme suit :

- Code banque : 4 caractères alphabétiques ;
- Code pays : 2 caractères alphabétiques ;
- Code localité : 2 caractères alphabétiques ;
- Code ville : 3 caractères numériques (ce code est optionnel).

Schéma N°1.4 : Acheminement d'un message SWIFT¹



¹ CHAOUKI BOURI ;op.cit. ; p137



Les conditions de vente de l'exportateur pourraient indiquer :¹

¹CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p 142

Payable par virement SWIFT à 30 jours date de facture ou date de document de transport. Le virement sans le recours à une assurance-crédit ou une garantie bancaire ne garantit pas le paiement à échéance.

Il s'agit de faciliter l'harmonisation des règles bancaires européenne et de simplifier le paiement des transactions commerciales intra-européennes en réduisant leurs coûts bancaires.

✓ **Avantage :**

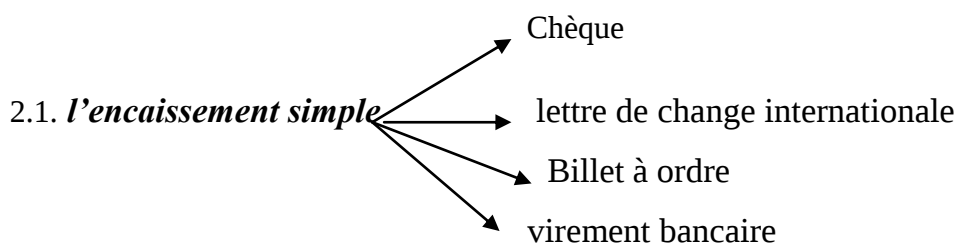
- très rapide et sûr sur le plan technique ;
- peu onéreux ;
- pas de risque d'impayé si le virement est fait avant expédition ;

✓ **Inconvénients :**

- émission à l'initiative de l'acheteur ;
- temps plus ou moins long selon le circuit bancaire utilisé ;
- risque de change si le virement est libellé en devises ;

2. **Les techniques de paiement à l'international**

Il existe deux familles de techniques de paiement :¹



- *l'encaissement simple* : marchandises contre paiement ;

3. • l'encaissement documentaire :² documents représentatifs de la marchandise contre paiement. Les documents transitent par les banques qui les contrôlent uniquement dans le cas du crédit documentaire.

- L'encaissement simple est à réserver avec des clients réguliers présentant une bonne solvabilité dans des pays à faible risque politique. Pour se sécuriser, l'exportateur peut recourir en parallèle à l'assurance-crédit et l'affacturage international.

¹ Ghislaine Legrand & Hubert Martini ; « Techniques du commerce international » ; 2^e édition ; Gualino éditeur ; p145

² CHAOUKI BOURI ; op.cit, p145

Dès que l'exportateur identifie un risque réel de non-paiement sur l'acheteur ou sur le pays de l'acheteur (risque pays).

- Les techniques documentaires prennent le pas sur les techniques d'encaissement simple.

Trois techniques documentaires sont envisageables :

- la remise documentaire ;
- le crédit documentaire ;
- la lettre de crédit stand-by.

3.1. La remise documentaire :¹

a) Définition :

La remise documentaire est une procédure de recouvrement dans laquelle une banque a reçu mandat d'un exportateur (le vendeur) d'encaisser une somme due par un acheteur contre remise des documents. Le vendeur fait généralement établir les documents de transport à l'ordre de la banque de l'acheteur ou une banque dans le pays de l'acheteur. Celles-ci doivent remettre les documents commerciaux et de transport à l'acheteur, contre paiement ou acceptation d'effets de commerce. La remise documentaire est soumise à des règles et usances uniformes (RUE 522).

b) Les intervenants :

Cette technique fait intervenir généralement quatre parties

- **Donneur d'ordre:** le vendeur exportateur qui donne mandat à sa banque ;
- **Banque remettante:** la banque du vendeur à qui l'opération a été confiée par le vendeur ;
- **Banque présentatrice:** C'est la banque à l'étranger chargée de l'encaissement, il peut s'agir de la banque correspondante de la banque remettante. Cette banque effectue la présentation des documents à l'acheteur et reçoit son règlement. On distingue deux types de remise documentaire : D/P et D/A
- **Bénéficiaire:** Destinataire des documents qui devra s'acquitter du montant du contrat pour lever les documents.

c) Mode de réalisation de la remise documentaire :

La remise D/P signifie documents contre paiement (la banque présentatrice ne remet les documents que contre le paiement de la somme due).

¹ CHAOUKI BOURI ;op.cit. ; p 147

La remise D/A signifie documents contre acceptation. Dans ce cas, la banque présentatrice ne donne les documents à l'acheteur que contre l'acceptation par ce dernier d'une ou plusieurs traites payables à une échéance ultérieure. L'exportateur aura pu exiger un aval bancaire sur les traites afin d'éviter le risque d'insolvabilité de l'acheteur.

d) Les motifs de non-paiement et de non-levée des documents :

- Les conditions de délivrance des documents ne sont pas conformes aux stipulations du contrat commercial.
- Le montant facturé est supérieur à celui de la commande.
- La marchandise n'est pas conforme à la commande ou elle a été expédiée tardivement ou avant la date prévue ou n'est pas encore arrivée à destination.
- Les documents sont parvenus à l'acheteur étranger, après l'arrivée de la marchandise, lui occasionnant ainsi des frais de stationnement qu'il ne veut pas supporter.
- L'acheteur souhaite inspecter la marchandise avant de donner son accord éventuel au paiement.
- Il manque des documents indispensables au dédouanement (certificat phytosanitaire...).
- La licence d'importation n'a pas été encore obtenue.
- Le jeu de connaissances est incomplet.

e) Avantages et inconvénients de la remise documentaire :¹

✓ Les avantages :

L'acheteur ne peut pas retirer la marchandise en douane sans avoir préalablement réglé à sa banque le montant de la facture due au fournisseur étranger;

La procédure est plus souple que le crédit documentaire, moins formaliste, moins rigoureuse sur le plan des documents et des dates ;

- Le coût bancaire est minime.

✓ Les inconvénients :

- Si le client ne se manifeste pas, la marchandise est immobilisée, il faudra la vendre sur place à bas prix ou la rapatrier et donc payer à nouveau des frais de transport;

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p148

- L'acheteur peut invoquer de nombreux motifs pour ne pas payer;
- Cette pratique favorise la renégociation à la baisse des prix par l'acheteur (risque de marchandage).

3.2. Le crédit documentaire ¹:

a. Définition :

Le crédit documentaire est un engagement irrévocable, limité dans le temps, pris par une banque (banque émettrice) agissant sur les instructions de l'acheteur (donneur d'ordre) ou pour son propre compte de payer un bénéficiaire (le vendeur) contre remise de documents, justifiant l'expédition de la marchandise. Cet engagement est soumis à des règles et usances internationales dont la dernière révision date du 1er juillet 2007 (RUU 600).

Ce moyen de paiement est d'une grande sûreté d'autant plus qu'il serait irrévocable et confirmé.

Cependant cet engagement écrit est conditionnel dans la mesure où l'engagement bancaire est subordonné à la présentation conforme par le bénéficiaire des documents prévu dans le crédit selon les conditions et termes de l'accréditif.

Sauf mention contraire, un crédit documentaire est non confirmé, cela signifie que le bénéficiaire détient l'engagement irrévocable de la banque émettrice. Il est donc encore en risque (risque bancaire, risque de non-transfert...). Pour améliorer la qualité du crédit documentaire, le bénéficiaire peut souhaiter disposer d'un crédit documentaire irrévocable et confirmé.

b. Les intervenants ²:

- **Donneur d'ordre:** C'est l'acheteur qui a négocié un contrat commercial avec un fournisseur étranger ; il donne à sa banque des instructions d'ouverture du crédit documentaire en faveur de son fournisseur, où il précise, entre autres, les documents qu'il désire et le mode de règlement.
- **Banque émettrice:** C'est la banque de l'acheteur qui, après avoir reçu des instructions de son client, émet le crédit documentaire, c'est-à-dire procède à son ouverture.
- **Banque notificatrice:** C'est la banque correspondante de la banque émettrice dans le pays du vendeur. Elle va notifier au vendeur l'ouverture du crédit documentaire en sa faveur. Cette banque n'est pas forcément la banque habituelle du vendeur.

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p148

²idem. p149

La banque notificatrice peut être invitée à confirmer le crédit documentaire. On parle alors de banque confirmante.

- **Banque confirmante:**

Cette banque ajoute sa confirmation à un crédit conformément à l'autorisation ou à la demande de la banque émettrice. Dans un crédit documentaire confirmé, la banque confirmante (généralement située dans le pays du vendeur) donne un engagement.

c. Les principes fondamentaux du crédit documentaire ¹:

- Par essence même, les crédits documentaires sont indépendants des contrats de vente ou de tous autres contrats sous-jacents sur lesquels ils peuvent reposer selon l'article 4 RUU 600.
- Les parties, entre les banques, s'intéressent uniquement aux documents et non aux marchandises, services et/ ou autres prestations auxquelles ils se rapportent selon l'article 5 RUU 600.
- Les instructions d'émission doivent être complètes et précises. La banque émettrice doit éviter d'inclure dans le texte du crédit trop de détails. Notons cependant qu'il s'agit d'une recommandation qui ne sera pas suivie d'effet car le montage du crédit documentaire est influencé par la culture des affaires et par le cadre réglementaire du pays de l'acheteur.
- La banque désignée pour réaliser le crédit ainsi que les autres banques (confirmante et émettrices) ont notamment l'obligation de vérifier l'apparence d'authenticité du crédit documentaire selon l'article 9b RUU 600 et la conformité des documents.
- Les banques n'assument aucune responsabilité quant à la forme, l'exhaustivité, l'authenticité et l'effet juridique des documents ou quant à la désignation, la quantité, le poids, la qualité, l'existence, etc., des marchandises représentées par les documents selon l'article art. 34 RUU 600.
- Un crédit documentaire doit mentionner une date de validité et le lieu de présentation des documents selon l'article 6 RUU 600.
- Correctement rédigé, le crédit documentaire offre une bonne garantie des prestations à l'acheteur (du point de vue documentaire). Si l'émission est conforme au contrat commercial en reprenant les conditions devant être remplies par le vendeur grâce à une énumération précise et judicieuse des documents, le crédit documentaire garantit à l'acheteur le respect strict du contrat.

d. Les modes de réalisation du crédit documentaire ²:

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit ;p150

² Idem. ; p151

On distingue quatre modes de réalisation :

- ✓ **par paiement à vue** : Paiement immédiat par la banque désignée contre les documents requis.
- ✓ **par paiement différé** : Paiement à x jours par la banque désignée contre les documents requis, selon le délai fixé dans l'accréditif.

Le point de départ des x jours est soit :

- ✓ la date de facture ;
- ✓ la date de document de transport ;
- ✓ la date de reconnaissance des documents conformes par la banque réalisatrice.

- ✓ **par acceptation** : La banque accepte une traite contre les documents, le tiré est la banque émettrice et le tireur est le bénéficiaire (l'exportateur).

En aucun cas, le tiré doit être le donneur d'ordre (l'acheteur). Dans le cas d'un crédit confirmé, le tireur doit être la banque confirmante conformément à son engagement.

- ✓ **par négociation** : La banque escompte une traite tirée sur elle-même ou sur la banque émettrice contre des documents conformes. Il s'agit d'un escompte « sauf bonne fin » excepté si le crédit est confirmé.

✓ **Avantage :**

- Corps de règles universelles RUU 600 de la CCI ;
- Garanties et moyens de paiement ;
- Contrôle de la conformité apparente des prestations documentaires ;
- Seule la fraude permet l'opposabilité au paiement.

✓ **Inconvénients :**

- Formalisme dans la vérification des documents (plus de 75 % des remises de documents en banque présentes des irrégularités fussent elles minimales) ;
- Durée trop longue dans la circulation des documents originaux pour les expéditions en aérien ou les trajets maritimes courts ;
- Coût assez élevé surtout pour les crédits de faible montant ;
- Mauvaise couverture du risque d'interruption de marché (risque de fabrication).

3.3.la lettre de crédit stand-by¹ :

a. Définition :

Il s'agit d'un engagement irrévocable de l'émetteur d'indemniser un bénéficiaire en cas de défaillance d'un donneur d'ordre. En tant que garantie de paiement d'une opération commerciale, c'est un engagement de paiement irrévocable mais conditionnel donné par la banque de l'acheteur (le donneur d'ordre) en faveur du fournisseur (le bénéficiaire) de payer si l'acheteur a fait défaut à ses obligations de paiement.

Bien que basée sur le contrat, la LCSB est indépendante du contrat commercial. La lettre de crédit stand-by se définit comme une garantie bancaire dont la finalité est de protéger le bénéficiaire. Elle n'a pas vocation d'être réalisée. Sa mise en jeu reflète le non-respect par le débiteur (l'acheteur) de ses obligations de paiement à échéance.

Ainsi si une opération devait être réglée par virement Swift et que le débiteur fait défaut à son obligation de payer, le créancier pourrait mettre en jeu la lettre de crédit stand-by si elle avait été prévue lors du montage financier. On constate que si l'acheteur paie normalement son fournisseur, ce dernier ne ferait pas jouer la lettre de crédit stand-by.

b. Les avantages et inconvénients de la LCSB ;²

Les avantages :

- Elle est simple** : elle garantit le vendeur pour autant qu'il respecte ses propres engagements, et crédibilise l'acheteur ;
- Elle est souple** : le vendeur transmet directement à l'acheteur les documents requis et l'acheteur reste maître de ses règlements, dans les limites fixées au contrat commercial, qui peuvent être effectués par transferts, les documents étant reçus directement par l'importateur, il en résulte un gain de temps pour les formalités de dédouanement ;
- Elle est peu coûteuse** : le donneur d'ordre ne paie que les frais d'émission et une commission de risque pendant la durée de vie de la SLBC, le vendeur, si la SBLC doit être confirmée, ne paiera

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p155

² idem. p156.

qu'une commission de confirmation dont le taux est fonction du risque « pays » et de la qualité de la banque émettrice ;

• **C'est une garantie** qui, n'ayant pas pour vocation d'être appelée, permet de couvrir des expéditions successives si les termes de paiement le permettent.

Les inconvénients ¹:

- Risques de réserves documentaires limités ;
- Gestion documentaire réduite ;
- Pas opérationnelle avec tous les pays du monde ;
- Perte de contrôle de la marchandise ;
- Nécessité de rassurer le client par attestation d'inspection, garantie de bonne fin... ;
- plus de difficulté pour le bénéficiaire d'obtenir un préfinancement sur LCSB,

Les TIC qui couvrent la création des progiciels informatiques pour une utilisation dans les différents secteurs de l'économie, du moteur de recherche sur l'internet par thème et ; ou par spécialité et des techniques ou systèmes de télécommunications².

Le développement des échanges internationaux, a eu comme conséquence la mise en place d'une gamme de moyen de paiement, et modes de financement adéquats pour le développement et le renforcement de ce dernier, car ces moyens de transaction constituent les paramètres déterminants et indispensables à tout échange commercial. ³

¹CHAOUKI BOURI ; op.cit. , p160.

² Kamal CHEhrit ;« Guide technique et pratiques bancaires » ; Alger. ; p9

Chapitre II.

LA PRATIQUE DES TIC

Introduction du chapitre II :

L'évolution des TIC à caractériser par l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché financier, par une concurrence internationale de plus en plus vive, et par l'évasion des technologies futures , le monde bancaire et financier ne cesse de connaître des changements, c'est l'un des secteurs les plus rénovateurs qui rénovent, incessamment , son activité pour développer sa spécificité mais aussi bâtir une identité propre et différenciatrice, en profitant de la richesse variée des nouveaux technologies .

La technologie consiste alors un élément fondamental du changement à venir .sa pénétration au sein des banques ne doit pas se faire sans avoir préalablement pris en considération l'ensemble des conséquences pouvant entrainer dans chaque institution.

La technologie ne doit pas considérer comme une fin en soi, il lui faut avant tout, savoir être au service des institutions des réseaux du client, non l'inverse, elle doit se méfier d'être trop innovante aux attentes réelles du marché vers lequel elle est orientée.

Conclusion du chapitre II

***L**a révolution technologique en matière d'information et de communication, a entraîné l'apparition de la banque à distance et a poussé les banques à la multi canalisation de la distribution de leurs services. La performance de ces nouvelles activités est difficile à mesurer et a rendu nécessaires une conception élargie et de nouveaux instruments de mesure adaptés.*

Les composants essentiels de la performance des établissements de crédit, la qualité du service à la clientèle, l'efficacité organisationnelle et la rentabilité financière, sont fortement conditionnés par l'apparition des nouveaux canaux de distribution issus de l'innovation technologique.

Banque que le client peut contacter à tout moment, services bancaires en ligne, frais de transactions divisés par dix, est autant de caractéristiques qui jouent sur la performance.

SECTION01 : PRESENTATION DES TIC

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en train de créer une nouvelle révolution. Cette révolution est basée sur l'information qui elle-même est l'expression de la connaissance humaine. Les progrès technologiques permettent de collecter, traiter, stocker et diffuser l'information sur différents supports et sous différentes formes (parlée, écrite) et cela sans aucune contrainte de distance, de temps ou même de volume.

1. Historique des TIC¹:

Depuis les années 90, l'informatique a connu un essor important au sein des entreprises avec ce qu'on appelle l'informatique de groupe.

Pour expliquer ce terme, il faut revenir dans les trois dernières décennies où cette technologie était principalement utilisée par les informaticiens ou par le personnel administratif pour la saisie et la vérification des données. On avait ce que l'on peut appeler des îlots technologiques non intégrés.

Les autres personnels avaient un accès très limité à ces technologies du fait de la complexité des systèmes. À l'époque, les cadres supérieurs ne voyaient pas l'utilité de ces technologies dans les activités quotidiennes.

La révolution a débuté avec le micro-ordinateur qui a permis à tous les salariés d'accéder à l'informatique grâce à la facilité d'utilisation avec les logiciels fournis avec Le micro-ordinateur et ses outils permettaient aux salariés d'être plus productifs dans leurs activités (traitement de texte, tableur...). Cette technologie a permis à de nombreux salariés de ne plus être dépendant du service informatique de leur entreprise, mais leurs possibilités étaient énormément limitées car les ordinateurs ne pouvaient communiquer entre eux comme les hommes pouvaient le faire.

¹<http://www.ummo.dz/IMG>;Thèse de doctorat, Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzo,20 nov. 2007 , p14

Le passage vers la deuxième ère informatique a été marqué à travers une nouvelle utilisation de l'ordinateur par le couplage de cette technologie avec d'autres déjà existantes comme la téléphonie ou l'audiovisuel.

L'accroissement du nombre de postes isolés a rendu les entreprises conscientes de la nécessité de communiquer entre ces postes. Le développement des technologies réseaux a permis aux utilisateurs de se rendre compte qu'ils pouvaient bénéficier d'un plus grand partage des informations, de la mémoire, de la puissance de calcul et d'autres ressources informatiques.

Au lieu de se contenter ou de partager la technologie, ce qui s'est traduit par des applications telles que la messagerie électronique ou la rédaction collective de document. L'informatique de groupe s'est développé et a rendu possibles la constitution des nouvelles équipes haute performance avec le développement de la technologie réseau, qu'il soit interne ou externe. Ces réseaux permettent aux entreprises de se connecter à des serveurs de fichiers, à des banques de données et à d'autres ordinateurs de l'entreprise.

Le couplage de l'informatique et de la téléphonie a apporté des changements structurels dans la communication de l'entreprise. Ceci dans le but de répondre plus rapidement aux demandes des clients ou de traiter plus efficacement les données arrivant au sein de l'entreprise, cela en permettant une gestion plus intelligente des appels afin de fidéliser les clients, réduire les factures téléphoniques, améliorer les services ou encore permettre de pratiquer la vidéoconférence.

Les années 90, sont réellement la décennie de la deuxième révolution avec le développement du marché informatique ; et de tous les outils qui se sont développés parallèlement ; notamment en ce qui concerne l'informatique décisionnelle et commerciale et les applications internet -intranet. Internet et le début du commerce sur Internet représentent l'innovation majeure de cette fin de siècle car on va voir apparaître une nouvelle sorte d'entreprise : l'entreprise virtuelle.

Les développements technologiques ont engendré beaucoup de changements dans les habitudes des entreprises dans la gestion de l'information grâce au progrès technique.

L'informatique et les télécommunications ont entamé leur convergence il y a une dizaine d'années et a donné naissance à de nouveaux services.

On remarque le même processus entre les télécommunications et l'audiovisuel. Cette convergence naît principalement des synergies technologiques qui permettent la combinaison du support média et du support télécommunication dans une plate -forme de livraison unique plus connue sous le terme d'une grande capacité de transfert de données et couvrant la majeure partie du globe.

À terme, ce réseau pourra être accessible par le biais d'un ordinateur personnel, d'un poste de télévision, d'un téléphone ou tout autre outil résultant de la combinaison de ces trois technologies.

On peut dire que la révolution des TIC fonde son essor sur les avancées scientifiques et techniques dans les domaines d'électroniques, de l'informatique et des télécommunications. Globalement, cette révolution se déploie en plusieurs étapes, en étendant progressivement son principe d'automatisation des opérations de production, traitement et d'échanges d'information; ces étapes sont les suivantes ¹:

- **Années 1960** : automatisation de la logistique administrative (comptabilité, paie, facturation, gestion des stocks,...).
- **Années 1970** : automatisation de la production industrielle (robotique, productique, ateliers flexibles,...).
- **Années 1980** : automatisation de travail individuel de bureau (passage de l'informatique centralisée à l'informatique répartie est distribué) ;
- **Années 1990** : automatisation des processus de communication (mise en réseaux du système informatiques et des micro-ordinateurs, développement des échanges de données informatisées EDI) ;
- **Années 2000** : automatisation des échanges économiques (commerce électronique).

2. Définition des TIC :

- **KALIKA .Michel** définit Les TIC comme« les technologies de l'information et de communication regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission de l'information, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications. Ils permettent une plus grande flexibilité et une moindre dépendance à l'égard du marché »².
- **REIX, Robert** définit les TIC comme « l'application d'une technique à la conception et à la réalisation d'un produit »³.
- **Selon DESROCHES & DELISTE** : « les TIC sont l'ensemble des technologies utilisés dans le fonctionnement, la transformation et le stockage sous forme d'électronique, elles englobent les technologies des ordinateurs, les communications et le réseau qui relie les appareils tels que le fax et d'autres matériaux. ».

¹: PLIHON DOMINIQUE ,« finance et économie de la connaissance », ce Boeck université ;innovation ; 2007 ;n°25 ; p 9.

²: KALIKA .Michel, Groupe Liaisons ,« Management et TIC », , Paris, 2006. p35.

³ : REIX, Robert ,« Système d'information et le management des organisations ».2^e édition Vuibert .2000 ;p 52.

• **D'autres définitions comme celle d'HERBERT SIMON :**

(Prix NOBEL des sciences économiques 1998)¹ et qui paraît la plus acceptée, est basée sur les caractéristiques des TIC. Selon cet auteur « les technologies aident à rendre : toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... ».

• **Charpentier²:** « Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance de ces TIC est due notamment à la convergence de trois activités ».

• **Tableau n°1 : Nouvelles définitions des TIC**

ONU et OCDE (1998)	Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques
États-Unis (1987)	Les industries des technologies de l'information comprennent les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatiques ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs; les industries d'équipement de communication et de service recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateurs et serveurs
Union européenne et France (1998)	Le secteur TIC apparaît sous la forme d'une liste d'activités recouvrant trois filières : l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique

*Source : Ministère de la Poste et des Technologies de L'information et de la Communication en PDF

• Plus précisément, on peut définir les technologies de l'information et de la communication (TIC) : « l'ensemble des techniques, des outils qui permettent de traiter électroniquement les informations afin d'améliorer la performance. ».

¹ www.idpro.net : le journal des professionnels : la révolution des NTIC, 15 juin 2011.

²: Charpentier « économie et gestion de l'entreprise », p 133

3. Les caractéristiques des TIC :

On peut citer ¹:

- Toute information accessible aux hommes sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur. À ce titre, aujourd'hui les données enregistrées ou traitement de l'information sans aucune intervention humaine.
- Les mémoires des systèmes de traitement de l'information seront de taille comparable à celle des plus vastes mémoires dont disposent actuellement les hommes.
- Il sera réalisable et économique d'utiliser le langage humain pour interroger la mémoire d'un système de traitement de l'information.

4. LES OUTILS DES TIC :

4.1 Internet :

4.1.1. Généralité sur l'internet² :

Internet est une interconnexion de réseaux, c'est le lien des réseaux indépendants qui conservent leur identité propre dans un super réseau interconnecté. Ce gigantesque réseau de réseaux a fait apparition au début des années 70.

À l'origine, il s'agissait du réseau du département de la défense des États –unis, qui reliait des scientifiques et des universitaires du monde entier. Plus de 700 millions de personnes qui disposent actuellement d'un accès à internet à travers le monde.

Le world wide web est le service offert sur internet le plus connu du grand public. Il permet aux utilisateurs d'accéder à plusieurs milliards de pages web qui contiennent du texte. Des graphiques, de l'audio, de la vidéo et d'autres objets.

Techniquement, internet est un système d'information d'envergure mondiale défini par trois caractéristiques (Fédéral Networking Council ,1995) :

¹ AMAUD PATEYRON EMMANUEL, SALMON ROBER, « les nouvelles technologies de l'informations et l'entreprise » ;, paris , 1996, pp29-30.

² KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN « Management des systèmes d'information »; 9eme édition : ; pp278.

1. Un réseau composé d'ordinateurs et de divers autres dispositifs reliés entre eux de manière logique par un espace d'adresse unique basé sur protocole internet(IP).
2. Un réseau composé de dispositifs (ordinateurs, routeurs, concentrateurs et autres pièces d'équipement) capable de soutenir des fonctions de communication à l'aide du protocole TCP-IP et d'autres protocoles compatibles.
3. Un réseau qui offre des services de haut niveau de performance (accessibilité, temps de repenser, résilience, etc.) sur une infrastructure de communication et de réseau.

4.1.2.. Service internet :¹

Internet est basé sur la technique client-serveur les individus qui utilisent internet exercent un contrôle sur leurs opérations à travers les applications clients de leur ordinateur au moyen d'un navigateur web. Toutes les données incluant les courriels et les pages web sont stockés dans des serveurs. Un client utilise internet pour demander une page web en particulier à une autre ordinateur et ce serveur renvoie par internet au client l'information demandée.

4.1.3. Valeur d'internet :

Internet est une technique de réseaux uniques et très différents des autres techniques de réseau mis au point dans le passé.

4.1.4. Les caractéristiques de la technologie internet :²

- **Ubiquité** : l'internet est disponible partout (au travail, à la maison...) et à tout moment grâce aux appareils mobiles.
- **Envergure mondiale** : la technique traverse les frontières et elle est disponible partout dans le monde.
- **Universalité des normes** : il existe un ensemble de normes technologiques, c'est-à-dire les normes internet.
- **Richesse des moyens** : il est possible de transmettre de la vidéo, de l'audio et de la messagerie texte.
- **Interactivité** : les services proposés fonctionnent en interaction avec l'utilisateur.
- **Densité de l'information** : la techniques rend possibles des messages personnalisés en fonction des individus et des groupes.

4.2. Intranets et extranets ¹:

¹ , KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN, op.cit ; p283.

².idem, p285

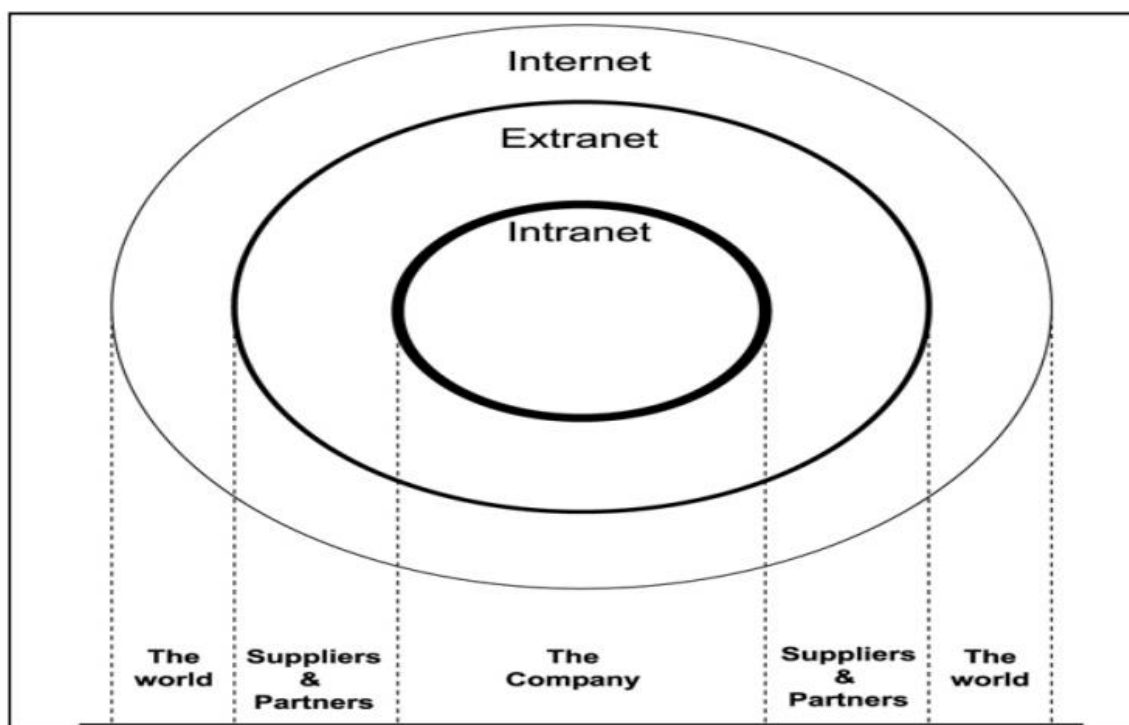
4.2.1. intranet :

Basé sur la même architecture qu'Internet (TCP/IP), le réseau interne de l'entreprise permet aux collaborateurs de l'entreprise d'accès aux ressources d'informations et de logiciels propres à l'entreprise grâce à des identifiants et des mots de passe. L'administrateur du réseau gère les accès et le bon fonctionnement du maillage qui relie les différents ordinateurs et poste de travail de l'entreprise. Si l'entreprise dispose de multiples implantations, il est nécessaire de relier les différents Intranets entre eux.

4.2.2. L'Extranet:

Il s'agit du maillage qui permet aux collaborateurs situés à l'extérieur de l'entreprise et aux partenaires de l'entreprise (clients, fournisseurs, utilisateurs) de consulter des informations disponibles sur le réseau interne de l'entreprise (état des stocks, avancement des commandes, accès à des bases de données ou à des supports techniques. Cette possibilité est primordiale pour que l'activité puisse fonctionner indépendamment des heures d'ouverture de l'entreprise et de la localisation des partenaires et collaborateurs.

Figure N°01: comparaison entre internet, extranet, intranet



Source : Guy pujolle . (2005), « les réseaux », mémoire de doctorat ; p 52

¹GHISLAINE LEGA & HUBERT MARTINI « Commerce internationale », 2^e édition, p 261

4.3. Logiciels de Groupware¹ :

Ce sont des logiciels qui offrent des fonctions de support à la communication et au travail d'équipe au sein d'une entreprise, voire entre les membres d'un groupe qui appartiennent à des organisations différentes. Les individus, les équipes et les groupes de travail qui sont géographiquement dispersés peuvent ainsi s'échanger des commentaires sur des projets, mettre en commun des idées et des documents, organiser des téléréunions, assurer le suivi de travaux et de projets, planifier et envoyer des courriels.

Chaque membre d'un groupe peut consulter les idées des autres à tout moment pour les bonifier ou envoyer des documents pour consultation. Notes – Domino d'IBM (ex- Lotus) et Live-Link d'Open Text sont des exemples d'outils de Groupware. À l'origine, ces produits étaient basés sur des réseaux propriétaires, mais ils ont été améliorés pour intégrer Internet et les intranet privés.

4.4. ERP : (entreprise ressources planning), ou progiciels de gestion intégrés (PGI) :²

Se fondent sur une série de modules logiciels intégrés et une base de données unifiées commune. La base de données recueille des données de nombreuses applications et les réinjecte dans diverses applications qui peuvent prendre en charge la quasi-totalité des activités internes de l'entreprise.

4.4.1.. La valeur des ERP :

- **Uniformisation accrue de l'organisation :**

Une entreprise importante peut décider d'imposer un ERP pour en charge des structures organisationnelles différentes et dispersées ou pour créer une culture organisationnelle plus unifiée.

- **Des opérations plus efficaces et des processus d'affaires plus axés sur les clients :**

Les ERP peuvent aider à créer la base nécessaire pour obtenir une organisation davantage axée sur les clients ; l'organisation peut répondre de façon plus réactive aux demandes du client concernant des produits ou des informations...

- **Information à l'échelle de l'entreprise pour améliorer la prise de décision :**

L'ERP comprend des outils analytiques qui permettent d'utiliser les données issues des transactions opérationnelles associées à chacun des modules applicatifs pour évaluer la performance globale de l'organisation.

¹ KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit.; p291

² KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit.; p393

5. Les avantages de l'utilisation des TIC et de l'Internet ¹ :

- Les TIC et le commerce électronique bénéficient à une large gamme de processus économiques ;
- Au niveau de l'entreprise, les TIC et leurs applications améliorent et accélèrent la communication et permettent une gestion plus efficace des ressources de l'entreprise ;
- Le transfert transparent de l'information grâce au partage de fichiers électronique et aux réseaux d'ordinateurs améliorent l'efficacité d'un certain nombre de processus de l'entreprise comme la documentation ;
- Le traitement de données et d'autres fonctions d'administration (organisation des commandes et facturation, par exemple) ;
- Grâce à des applications de TIC de plus en plus sophistiquées, comme les KMS (solutions de gestion des connaissances) et l'ERP (planification des ressources en entreprise), les entreprises peuvent stocker, partager et exploiter les connaissances et le savoir-faire accumulés ;
- Une source de données à l'échelle de l'entreprise permet de diffuser l'expérience professionnelle de chaque employé.

6. Les limites du tic :

On peut citer² :

- Il n'est pas facile de mettre en œuvre et de gérer une activité de commerce en ligne qui entraîne des coûts supplémentaires occasionnés par la formation et les changements organisationnels, ainsi qu'un investissement direct dans les solutions matérielles et logicielles ;
- l'inadaptation au type d'activité ; le manque de capacités potentialisant (compétences en TIC, personnel qualifié, infrastructures de réseau) ;
- Coûts de l'équipement TIC, des réseaux, des logiciels de la réorganisation, ...) ; la maintenance et l'actualisation des systèmes de commerce électronique peuvent revenir très cher ;
- les problèmes de sécurité et de confiance (sécurité et fiabilité des systèmes de commerce électronique,

¹ 2^{ème} conférence l'OCDE des ministres ; « vers une mondialisation plus responsable et mieux partagée », Istanbul, Turquie ; 3-5 juin 2004 «(PDF), p12

² 2^{ème} conférence l'OCDE des ministres ; op.cit. ;p 43

Enfin, le développement des TIC nécessite une maîtrise de plusieurs compétences techniques dans différents domaines. La coordination entre les différents segments des TIC est parfois trop faible alors que la convergence numérique est au cœur des nouveaux produits et services. Les fournisseurs de ces nouvelles technologies doivent se préparer à appréhender en direct ou via leurs partenaires de nouvelles expertises complémentaires nécessaires. L'interdisciplinarité doit être encouragée et même aller plus loin avec l'intégration de compétences des TIC.

SECTION 02 : INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE.

L'infrastructure technologique comprend des investissements en matériel, en logiciels et en services associés (conseil, éducation, et formation) communs à l'ensemble de l'entreprise ou qui touchent toutes ses unités. Par exemple, l'achat et implantation des milliers d'ordinateurs de bureau mis en réseau et branchés à internet¹ constituent un investissement en infrastructure.

L'infrastructure technologique d'une entreprise est l'une des composantes maîtresses de la performance opérationnelle de son service à la clientèle, de ces relations avec ses fournisseuses et de la gestion des processus internes, par exemple, en tant que banque, si vous souhaitez offrir ses services bancaires à tous vos clients à travers le monde (par exemple, prêts automobiles, prêts hypothécaires, comptes de courtage ou vérification du solde d'un compte).

Vous aurez besoin d'une infrastructure capable d'interagir avec plusieurs secteurs d'activité et d'opérer dans le monde entier pour effectuer vos transactions à distance avec rapidité et fiabilité.

1. Définition :

L'infrastructure technologique peut se définir de deux façons :

- ✓ **en tant que technologie ;**
- ✓ **et en tant qu'ensemble de potentiel de service ;**

La première approche apparente l'infrastructure technologique au système de plomberie ou au système électrique d'un bâtiment.

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit, p175

Mais L'infrastructure technologique peut aussi être appréhendée comme un ensemble de services offerts à l'ensemble de l'entreprise, budgétisés par les ménages et incluant les ressources humaines et techniques en permettant le fonctionnement optimisé (Weill et al, 2002).

Ces services comprennent les éléments suivants :

- **Les plateformes technologiques :** qui incluent des ordinateurs centraux, locaux , portables et des ordinateurs de bureau , des assistants numériques personnels et des applications internes et/ou accessibles localement ou à distance via un intranet , un extranet ou internet.
- **Les services de télécommunications:** qui permettent de transmettre des données, de la voix et des images.
- **Les services de gestion de données :** qui permettent de stocker, de gérer et d'analyser les données de l'entreprise.
- **Les logiciels d'application :** qui offrent des capacités de traitement en temps réel et/ou différé aux différentes activités et métiers opérationnels.
- **Les services de gestion de L'infrastructure technologique :** qui servent à planifier et à développer l'infrastructure, à coordonner les services de L'infrastructure technologique pour toutes les unités, à gérer les comptes reliés aux dépenses en L'infrastructure technologique et à gérer des projets .
- **Les normes de services de L'infrastructure technologique :** qui forment les employés à l'utilisation des systèmes et les managers à la planification et à la gestion des investissements en L'infrastructure technologique.

La recherche et le développement en service infrastructure technologique : qui offrent des données sur les projets à venir et sur les investissements susceptibles d'aider l'entreprise à se différencier au sein du marché.

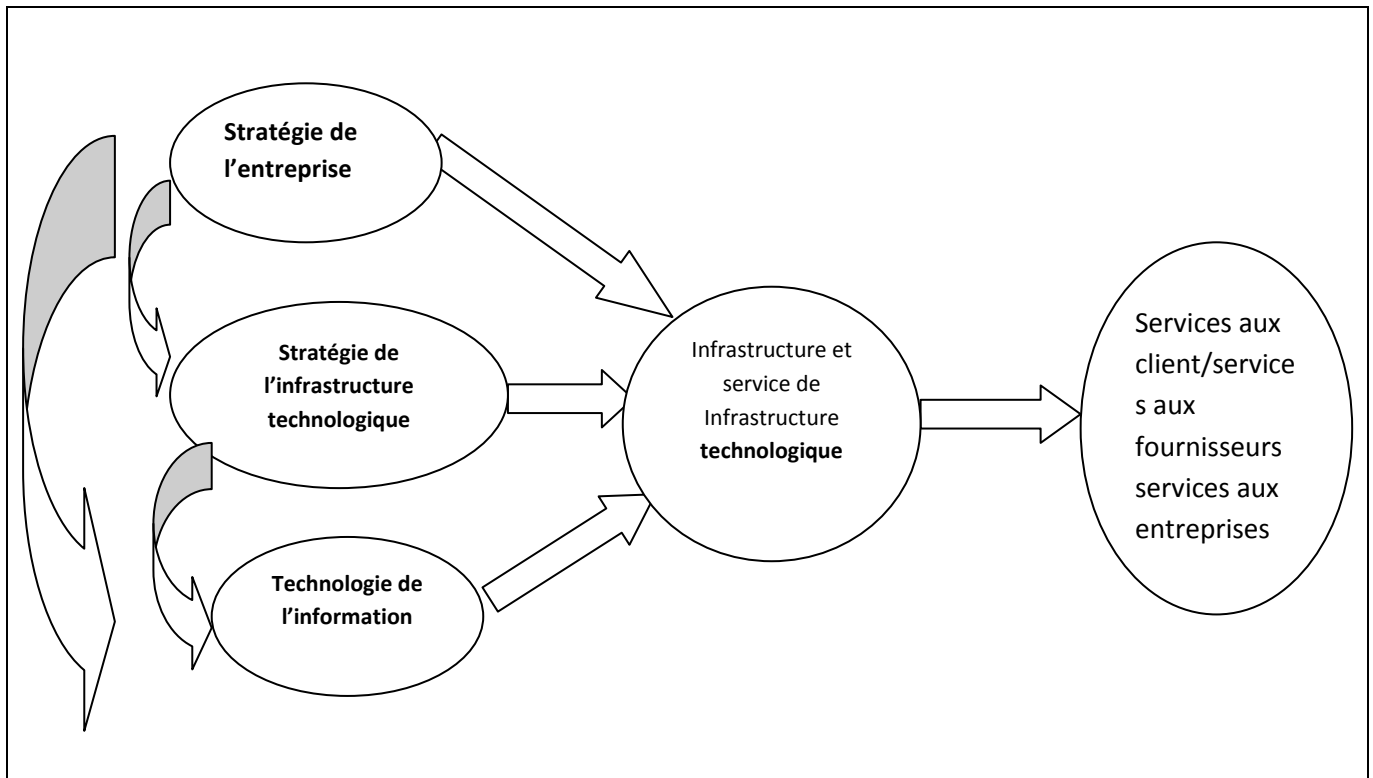


Figure1-2 : Liens entre la stratégie l'infrastructure, l'infrastructure technologique et besoins opérationnels des activités de l'entreprise

2. Évolution :

L'infrastructure technologique actuelle des organisations est l'aboutissement de plusieurs décennies d'évolution dans les plates- formes technologiques¹

✓ On a cinq périodes principales :

- 1) les machines automatiques à usage déterminé ;
- 2) les ordinateurs centraux et les mini-ordinateurs universels ;
- 3) les ordinateurs personnels ;
- 4) les réseaux clients –serveurs ;
- 5) Internet et l'intégration.

Ces étapes ne se sont pas nécessairement achevées au même moment pour toutes les organisations.

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit p 181.

Les techniques propres à une étape donnée ont pu être utilisés pendant une certaine période à d'autres fins et peuvent se combiner astucieusement encore aujourd'hui.

Par exemple : certaines entreprises utilisent encore des ordinateurs centraux ou des mini-ordinateurs traditionnels. Ces ordinateurs centraux ont été reconvertis en serveurs pour les gros sites web et pour supporter les applications et les bases de données communes à toutes entreprises.

3. L'historique de l'informatique ¹:

3.1. Ère des tabulateurs ou « machines électro-comptables » :

La première période de l'histoire de l'informatique de gestion est marquée par l'utilisation de machines spécialisées capables de classer des cartes dans des cases, de calculer des sommes est d'imprimer des rapports (Da Cruz ,2004).

3.2. Ère des ordinateurs centraux universels et des mini-ordinateurs (de 1959à nos jours) :

Le premier ordinateur à tubes à vide commercial entièrement électronique apparaît à la fin des années 50 avec l'arrivée des ordinateurs UNIVAC et la série 700 d'IBM. Il faut toutefois attendre la fin de l'année 1959 et l'arrivée des machines à semi-conducteurs1401 et 7090 d'IBM pour que commence véritablement l'utilisation commerciale à une large échelle des ordinateurs centraux. En 1956, l'ordinateur central universel s'impose finalement, avec l'introduction de la série 360 d'IBM.

Les ordinateurs centraux deviennent progressivement assez puissants pour être reliés à des milliers de terminaux en ligne à l'aide de protocoles techniques de communication et de lignes de transmission de données.

À partir de 1965, IBM domine le marché des ordinateurs centraux, et c'est encore le cas aujourd'hui. Les ordinateurs centraux d'IBM sont dorénavant compatibles avec un large éventail d'ordinateurs des différentes marques qui utilisent divers systèmes d'exploitation sur des réseaux serveurs/clients et des réseaux basés sur des normes Internet.

Les spécialistes parlent de système « ouverts » appellation qui s'oppose est terme « propriétaire » l'ère des ordinateurs centraux s'est caractérisée par une technologie très centralisée. Où la plupart des éléments de l'infrastructure d'un unique fournisseur(le fabricant du matériel et des logiciels).

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit ; p182

Cette situation a évolué avec l'arrivée des mini-ordinateurs fabriqués par Digital Équipement Corporation (DEC) en 1965.

Les mini-ordinateurs DEC (PDP-11 et plus tard les machines VAX), ce qui permettait une exploitation informatique déconcentrée, voire décentralisé, et mieux adapté aux besoins spécifiques des services et des unités d'une entreprise, au lieu du temps partagé sur un seul gros ordinateur central.

3.3. Ère de la micro-informatique et ordinateurs personnels (de 1981 à nos jours) ¹:

L'apparition de l'ordinateur personnel (personal computer, pc) d'IBM en 1981 est comme le début d'ère de l'ordinateur personnel professionnel : c'est la première machine à être largement adoptée par les entreprises.

Au début, ces ordinateurs utilisaient le système d'exploitation Dos, un langage de commande textuel. Puis, avec l'apparition du système d'exploitation Windows, d'ordinateur Wintel (un ordinateur équipé d'un microprocesseur Intel et d'un système d'exploitation Windows) est devenu d'ordinateur personnel standard.

Aujourd'hui. On estime que 95% des 1.1 milliard d'ordinateurs dans le monde utilisent la norme Wintel.

La prolifération des ordinateurs personnels pendant les années 80 et au début des années 90 s'est nourrie (en même temps qu'elle l'a nourrie) de la disponibilité de logiciels de productivités individuelles de plus en plus nombreux, performants et conviviaux (traitement de texte, tableur, système de présentation électronique des documents et gestionnaire des données et d'objet multimédia.

3.4. Ère du client- serveur (de 1983 à nos jours) ²:

Avec le modèle client-serveur, plusieurs ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables, appelés « clients », sont couplés à de puissants serveurs qui offrent une grande variété de services et de possibilités.

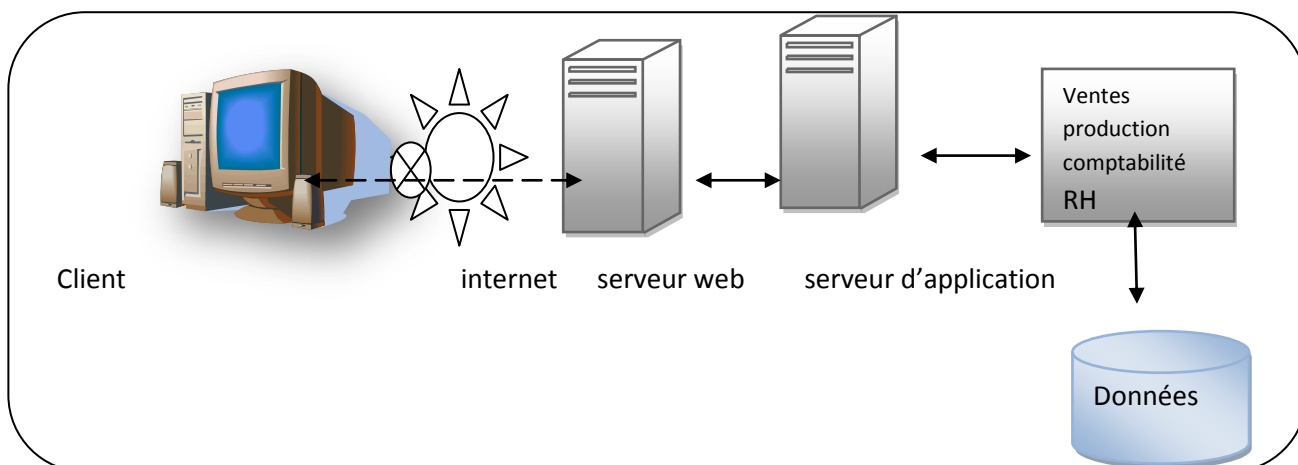
Le traitement informatique est réparti entre ces deux types de machines. Le poste client est le point d'entrée de l'utilisateur, tandis que le serveur sert habituellement à traiter et à stocker les données partagées, à servir les pages Web et à gérer les activités du réseau.

¹ KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN op.cit ; p183

² idem.; p184

La plupart des grandes sociétés utilisent des architectures client-serveur multi niveaux (souvent appelés « N-tiers »), où le travail de l'ensemble du réseau est réparti entre différents niveaux de serveurs en fonction du type de service requis.

• **figure1-3 : Un réseau client-serveur multi niveaux (N-tiers) :**



3.5. Ère de l'internet et de l'intégration (de 1992 à nos jours) ¹:

Le succès remporté par le modèle client-serveur a posé un nouvel ensemble de problèmes aux entreprises.

En effet, plusieurs grandes sociétés ont éprouvé des difficultés à intégrer l'ensemble des réseaux locaux (LAN, local Area Network) pour en faire un seul environnement informatisé cohérent. Les différentes applications créées par les divers services, unités ou filiales dans des zones géographiques différentes, rendaient difficile la cohérence, la communication ou la partagent des données.

Dès le milieu des années 90, au fur à mesure qu'internet s'est imposé comme environnement de communication TCP-IP (une des bases technologiques d'internet) pour relier leurs réseaux hétérogènes.

L'infrastructure technologique qui en a résulté relie des ordinateurs de marques et du types différents ainsi que des petits réseaux pour créer un réseau à l'échelle de l'entreprise qui facilite la circulation de l'information , en interne comme en externe.

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN ; op.cit; pp183-184

D'autres moyens permettent d'aboutir à une intégration au sein de l'entreprise : les progiciels applicatifs intégrés(ERP), les solutions du type EAI, les services Web et l'externalisation auprès de prestataires externes qui peuvent fournir une infrastructure mutualisée et en assurer le fonctionnement.

Ces situations d'intégration totalement abouties restent potentielles, car la réalité est très complexe coûteuse à transformer.

Atteindre une intégration totale est un processus long et complexe qui pourrait prendre de nombreuses années et coûter des centaines de millions d'euros aux grandes sociétés.

Tableaux 1.1: les étapes de l'évolution de l'infrastructure technologique ¹

Infrastructure	Ere des machines compatibles	Ere des ordinateurs centraux universels et des mini ordinateurs	Ere Des ordinateurs personnels	Ere des clients Serveur	Ere de l'internet et de l'intégration
Principaux fournisseurs	IBM Burroughs NCR	IBM HP DEC	Microsoft/ Intel Dell /HP /IBM	Novell Microsoft	SAP Oracle
Plateformes matérielle	Trieuses Programmables	Ordinateur central universel	PC « Wintel »	Serveur IBM AS .400.HP. Client ((PC)	Multiple : Ordinateur central Serveur Client
Système d'exploitation	Opérateurs humaines	IBM360 ? puis 370, puis 390 Vax de Dec HP1000, 3000, 9000	Dos/ Windows Linux	Windows (XP, 2000,....., Serveur,) Linux OS.400	Multiple : Unix/Linux OS390 Serveur Windows

¹KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN; op.cit ; pp185-187

Logisticiens d'application et d'entreprise	Logiciels d'application spécifiques créés par des techniciens	Applications dédiées à une fonction et créés par les programmeurs internes	Aucune connectivité d'entreprise, logiciels d'application standardisés	Au d'applications A l'échelle de l'entreprise, Logiciels	Solutions applications longue portée(WAN) Normes internet TCP/IP
Réseaux Télécommunication	Aucun	Par le fournisseur : SNA et3270(IBM) DECNET et VT (Digital	Aucun ou limité à des solutions dites d'émulation de terminaux passifs	Novell Netware Windows 2003 Linux AT&T voice	LAN Réseau longue Portée (WAN) Normes internet TCP/IP
Intégration de système	Par le fournisseur	Par le fournisseur	aucun	Cabinet d'expertise Comptable, reprises de services	Fabricant de logiciel / cabinet d'expertise, d'experts-conseils,
Stockage des données et gestion des bases de données	Gestion des cartes	Mémoire magnétique Fichier séquentiel Base de données Hiérarchique (DL/1), Puis dite « réseau »(total), puis relationnelle	Dbase 1à5 Access	Serveurs de bases de données multiples Mémoire optique et magnétique	Serveurs de bases de données d'entreprise
Plateforme Internet	Aucune	à partir des années 95	Ordinateurs Clients avec Navigateur	Serveur apache Microsoft IIS	service au niveau de l'entreprise via intranet et internet Grappe étendue de serveurs

4. Les composants de l'infrastructure technologique :¹

L'infrastructure technologique est actuellement constituée de sept principaux composants

¹ KENNETH LAUDON ET JANE LAUDAN, op.cit.;p 193

Présente ces composants reliés entre eux, ainsi que les principaux fournisseurs pour chaque catégorie .pour une entreprise, ces composants sont des investissements qui doivent être coordonnés les uns aux autres pour aboutir à une infrastructure cohérents et fiable dans la durée.

Dans le passé, les fournisseurs du secteur informatiques, en concurrencent les uns avec les autres, utilisaient la différenciation et la singularisation technologiques pour conserver leurs clients.

Les fournisseurs A offrait des solutions partielles, incompatibles avec celles du fournisseur B et nommées « propriétaires », car l'entreprise utilisatrice était liée de façon quasi exclusive au fournisseur en raison des spécifications techniques des systèmes.

Toutefois , sous la double pression des gros clients utilisateurs et des offres des « fournisseurs entrants », les grands fournisseurs « historique » ont commencé à coopérer au sein de partenariats stratégiques.par exemple , un fournisseur de matériel et de services comme IBM coopère désormais avec les principaux fournisseurs de logiciels, crée de partenariats stratégiques avec des intégrateurs de systèmes(souvent des cabinets de conseil) et accepte de travailler avec les produits conçus par d'autre-mais que ses clients souhaitent utiliser -, comme des systèmes de gestion de base de données tels qu'Oracle (même si IBM vend des produits équivalents, comme le logiciel de base de données DB2). Examinons à présent l'importance et la dynamique propres à chacun de ces composants de l'infrastructure et son marché.

L'efficacité du système d'information influence l'organisation de l'action commerciale .Selon la taille ou la nature des clients, la relation commerciale doit s'organiser autour d'un chargé de clientèle ou d'une équipée qui coordonnera l'ensemble de la relation banque-client.¹

En effet, les TIC ont enregistré sur la période des gains en performances à la fois très importantes et très rapides.

Dans le même temps, l'extension du marché et l'amélioration du processus de production ont permis une baisse continuent des prix réels des matériels informatiques. Un matériel

¹ Monique Zollinger & Eric Lamarque ;« **Marketing et stratégie de la banque** » ; 5^e édition ; DUNDO ;

ultraperformant vendu moins cher pourrait faire apparaître l'impression d'une baisse des achats en TIC. De fait, les simples indices de prix n'intègrent pas les effets de qualité et de performance.

SECTION3 :

LES METHODES DE REGLEMENT DE TRANSACTIONS INTERNATIONALES

Dans le cadre des opérations import et export, les transactions commerciales nécessitent l'utilisation de techniques de paiement et d'instruments de paiements. Les techniques concernent le mécanisme du paiement. On distingue l'encaissement simple de l'encaissement documentaire.

Dans le premier cas, le paiement se fait contre marchandise à l'expédition ou après l'expédition par l'acheteur. Il s'agit de l'open account. Dans le second cas, le paiement à vue ou à échéance se fait contre des documents préalablement définis qui transitent par les banquiers.

Ces derniers peuvent donner un engagement irrévocable de paiement comme dans le crédit documentaire la variété des instruments de paiements si les modalités de paiement des importations et des exportations sont très variables, elles induisent obligatoirement un paiement par l'utilisation d'un support. À l'international, on distingue le paiement par chèque, par virement bancaire (SWIFT), par effet de commerce.

Dans ce dernier cas, on distingue le billet à ordre émis par l'acheteur à l'ordre du vendeur de la lettre de change –émis par le vendeur et accepté par l'acheteur. Dans les deux cas, l'effet peut être avalisé par une banque qui s'engage à payer en cas de défaillance du débiteur.

LES MOYENS DE PAIEMENT A L'INTERNATIONAL¹:

1. Les instruments de paiements à l'international :

1.1.Le chèque :

Le chèque est un ordre écrit et inconditionnel de paiement à vue, en faveur d'un bénéficiaire. Actuellement, en France, ce moyen de paiement peut être utilisé tant à l'importation qu'à

¹Ghislaine Legrand ; Hubert Martini ; « Commerce internationale » 2^e édition ; pp 140/144

l'exportation, libellé en euros ou en devises étrangères. Peu coûteux et très répandu dans le monde, le chèque se caractérise par de nombreux inconvénients.

✓ **Avantage:**

- facilité d'utilisation ;
- commissions faibles sur les chèques de montant élevé.

✓ **Inconvénients :**

- Émission à l'initiative de l'acheteur ;
- temps d'encaissement parfois très long ;
- frais d'encaissements variables selon le circuit bancaire ;
- coût élevé pour les chèques de faibles montants ;
- risque de change si le chèque est établi en devise ;
- opposition sur le chèque possible dans certains pays tels qu'EU, Allemagne ;
- risque de non-paiement si chèque impayé ;
- recours juridique parfois long et difficile.

1.2. La Lettre de change :¹

Il s'agit d'un écrit par lequel l'exportateur (le tireur) donne l'ordre à son client étranger (le tiré) de payer un certain montant (le nominal) à vue ou à échéance. Un certain nombre de mentions doivent obligatoirement apparaître la dénomination de lettre de change, le mandat de payer une somme déterminée, le nom du tiré, l'échéance, le lieu de paiement, la date et le lieu de création de l'effet, le nom du bénéficiaire et la signature du tireur. Par ce moyen de paiement, le vendeur accorde à son client un délai de paiement plus ou moins long. Cependant, ce mode de paiement n'est pas toujours répandu. En exigeant de son client l'aval bancaire sur la lettre de change, il est possible d'écarter le risque d'impayé.

✓ **Avantage:**

- l'effet est émis à l'initiative du vendeur (le créancier) ;
- il matérialise une créance qui peut, dans certains cas, être mobilisée (escompté) auprès d'une banque ;

¹ Ghislaine Legrand ; Hubert Martini, op.cit. ; p141

- il détermine précisément la date d'échéance Cadre juridique fort : la convention de Genève 1930.

✓ **Inconvénients :**

- la lettre de change ne supprime pas les risques d'impayé, de perte et de vol ;
- elle est soumise à l'initiative de l'acheteur ;
- Temps plus ou moins long selon le circuit bancaire utilisé ;
- Risque de change pendant le délai technique d'encaissement si le montant est libellé en devises.

1.3. Le billet à ordre :

1.3.1. Définition :

C'est un écrit par lequel un souscripteur promet de payer à un bénéficiaire un certain somme à une échéance donnée.¹

L'acheteur est à l'initiative de l'émission du billet à ordre (le souscripteur) en faveur de son fournisseur (le bénéficiaire). Le billet à ordre est soumis au même formalisme que la lettre de change. L'aval de la banque de l'acheteur apporte plus de sécurité au bénéficiaire.

Cependant, la banque qui donne son aval peut-être tenter d'exiger du souscripteur (ou du tiré pour la lettre de change) le versement d'une provision ou l'apport d'une garantie financière, ce qui est contraignant pour ce dernier. Lorsque le paiement à une échéance fixée se fait par un des instruments de paiements ci-dessus décrits, on parle d'encaissement simple ou d'open account. Cette technique apporte peu de sécurité au vendeur (sauf traite avalisée).

La protection du vendeur pourrait passer par la souscription d'un contrat d'assurance-crédit, d'affacturage ou l'obtention d'un cautionnement bancaire ou d'une garantie à première demande de paiement. L'alternative est l'utilisation des techniques documentaires.²

1.4. Le virement international :³

Le virement bancaire international est un instrument de paiement le plus utilisé, c'est le moyen de paiement le plus simple et le plus rapide.

¹ Mansouri Mansour ; « Système et pratique Bancaires en Algérie » ; édition HOUMA ; 2006 : Alger ; p276

² Ghislaine Legrand ; Hubert Martini ; op.cit., p142

³ « La logistique du commerce extérieur », CHAOUKI BOURI ,1^{ER} édition, p134

Le virement bancaire international résulte d'un ordre donné par l'importateur (débiteur) à son fournisseur (exportateur) .

Néanmoins, le virement bancaire international présente quelques inconvénients :

- Il n'offre aucune garantie en cas de non-paiement, car il ne repose sur aucun document.
- L'initiative de l'ordre du virement est laissée au débiteur (l'importateur).
- Il peut exister un risque de change dans le cas d'un virement en devise.

1.5. Le virement SWIFT :¹

Le SWIFT est un réseau composé de terminaux placés dans plus de 2960 banque de 73 pays reliés à des concentrateurs (un par pays). Ce réseau est opérationnel depuis le 09/05/1977.²

C'est l'instrument de règlement le plus utilisé. Le débiteur (l'acheteur importateur) donne l'ordre à son banquier de payer son créancier (l'exportateur) par virement.

Il s'agit d'un moyen peu coûteux, très rapide grâce au télex ou au système SWIFT (Society for World wide Inter bank Financial Telecommunications), sûr et rendant l'impayé impossible si le virement est effectué avant toute expédition. Dans le cas contraire, le virement SWIFT ne constitue pas une garantie de paiement pour le vendeur. Le bénéficiaire du virement disposera toujours d'un acquit SWIFT qui prouve la réalisation du transfert.

Le message Swift :

Un message Swift est un message interbancaire sécurisé.

Ce type de message permet de sécuriser l'envoi d'informations bancaires en les rendant confidentielles et en ajoutant une signature et une authentification du contenu.

De plus, le format standard permet des échanges rapides et un traitement automatisé, en évitant au maximum le recours à des traitements manuels coûteux.

Types de messages Swift :

Il existe différents types de « messages Swift » ayant chacun une fonction bien précise (paiements, transferts, opération de change, annonce d'opérations sur titres, reporting client, etc.).

On dénombre entre autres les messages suivants :

- **MT 700** : Message réservé pour l'ouverture d'un Credoc ;
- **MT 707** : Message réservé pour modification ou annulation d'un Credoc ;

¹ Ghislaine Legrand ; Hubert Martini ; op.cit. ; p 143

² CHAOUKI BOURI ; op.cit. , p135

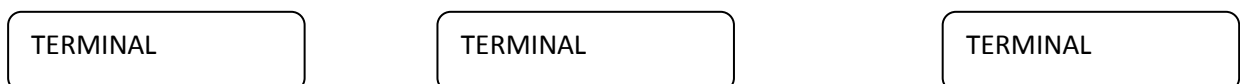
- **MT 103** : Message réservé pour le paiement clientèle ;
- **MT 202** : Message réservé pour le transfert de banque à banque ;
- **MT 210** : Message réservé pour le préavis de transfert.

- **Le code BIC** : Le code BIC (Banker Identifier Code) ou le code identificateur de banque est une méthode d'identification universelle utilisée entre les institutions financières afin de faciliter les échanges des messages de transmission sous forme de Swift.

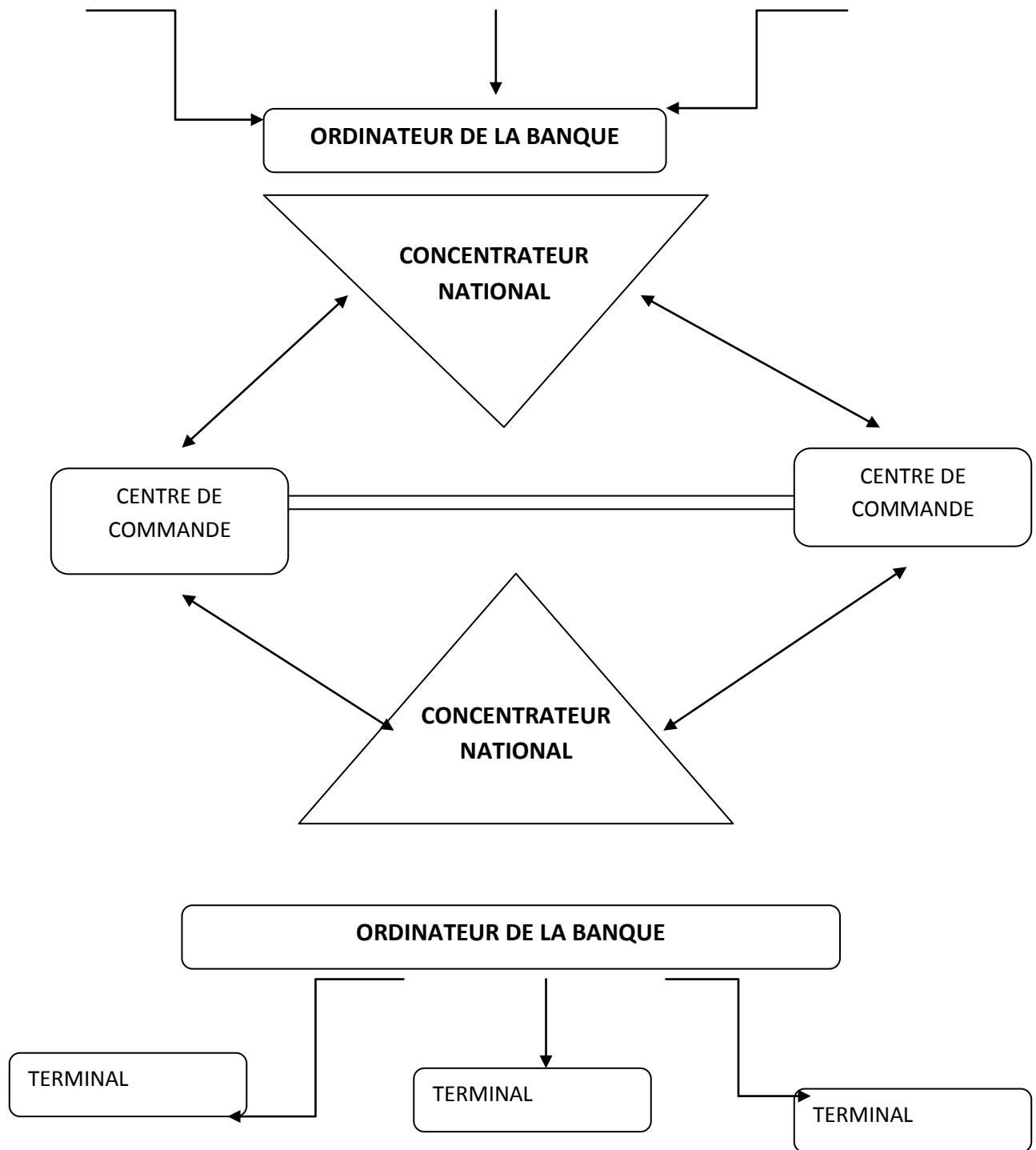
- **Structure du code BIC** : Le code BIC est structuré selon les normes ISO standard 9362, 2^{ème} édition, il est réparti entre quatre champs comme suit :

- Code banque : 4 caractères alphabétiques ;
- Code pays : 2 caractères alphabétiques ;
- Code localité : 2 caractères alphabétiques ;
- Code ville : 3 caractères numériques (ce code est optionnel).

Schéma N°1.4 : Acheminement d'un message SWIFT¹



¹ CHAOUKI BOURI ;op.cit. ; p137



Les conditions de vente de l'exportateur pourraient indiquer :¹

¹CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p 142

Payable par virement SWIFT à 30 jours date de facture ou date de document de transport. Le virement sans le recours à une assurance-crédit ou une garantie bancaire ne garantit pas le paiement à échéance.

Il s'agit de faciliter l'harmonisation des règles bancaires européenne et de simplifier le paiement des transactions commerciales intra-européennes en réduisant leurs coûts bancaires.

✓ **Avantage :**

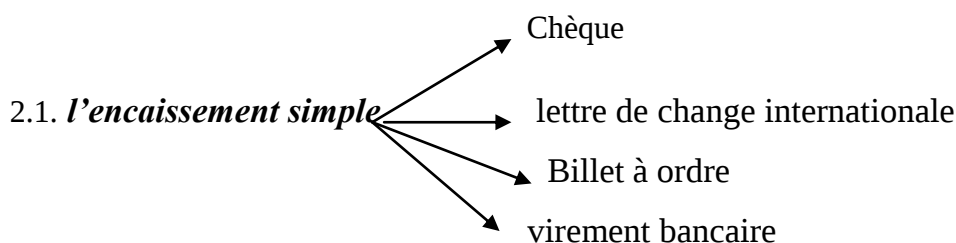
- très rapide et sûr sur le plan technique ;
- peu onéreux ;
- pas de risque d'impayé si le virement est fait avant expédition ;

✓ **Inconvénients :**

- émission à l'initiative de l'acheteur ;
- temps plus ou moins long selon le circuit bancaire utilisé ;
- risque de change si le virement est libellé en devises ;

2. **Les techniques de paiement à l'international**

Il existe deux familles de techniques de paiement :¹



- *l'encaissement simple* : marchandises contre paiement ;

3. • l'encaissement documentaire :² documents représentatifs de la marchandise contre paiement. Les documents transitent par les banques qui les contrôlent uniquement dans le cas du crédit documentaire.

- L'encaissement simple est à réserver avec des clients réguliers présentant une bonne solvabilité dans des pays à faible risque politique. Pour se sécuriser, l'exportateur peut recourir en parallèle à l'assurance-crédit et l'affacturage international.

¹ Ghislaine Legrand & Hubert Martini ; « Techniques du commerce international » ; 2^e édition ; Gualino éditeur ; p145

² CHAOUKI BOURI ; op.cit, p145

Dès que l'exportateur identifie un risque réel de non-paiement sur l'acheteur ou sur le pays de l'acheteur (risque pays).

- Les techniques documentaires prennent le pas sur les techniques d'encaissement simple.

Trois techniques documentaires sont envisageables :

- la remise documentaire ;
- le crédit documentaire ;
- la lettre de crédit stand-by.

3.1. La remise documentaire :¹

a) Définition :

La remise documentaire est une procédure de recouvrement dans laquelle une banque a reçu mandat d'un exportateur (le vendeur) d'encaisser une somme due par un acheteur contre remise des documents. Le vendeur fait généralement établir les documents de transport à l'ordre de la banque de l'acheteur ou une banque dans le pays de l'acheteur. Celles-ci doivent remettre les documents commerciaux et de transport à l'acheteur, contre paiement ou acceptation d'effets de commerce. La remise documentaire est soumise à des règles et usances uniformes (RUE 522).

b) Les intervenants :

Cette technique fait intervenir généralement quatre parties

- **Donneur d'ordre:** le vendeur exportateur qui donne mandat à sa banque ;
- **Banque remettante:** la banque du vendeur à qui l'opération a été confiée par le vendeur ;
- **Banque présentatrice:** C'est la banque à l'étranger chargée de l'encaissement, il peut s'agir de la banque correspondante de la banque remettante. Cette banque effectue la présentation des documents à l'acheteur et reçoit son règlement. On distingue deux types de remise documentaire : D/P et D/A
- **Bénéficiaire:** Destinataire des documents qui devra s'acquitter du montant du contrat pour lever les documents.

c) Mode de réalisation de la remise documentaire :

La remise D/P signifie documents contre paiement (la banque présentatrice ne remet les documents que contre le paiement de la somme due).

¹ CHAOUKI BOURI ;op.cit. ; p 147

La remise D/A signifie documents contre acceptation. Dans ce cas, la banque présentatrice ne donne les documents à l'acheteur que contre l'acceptation par ce dernier d'une ou plusieurs traites payables à une échéance ultérieure. L'exportateur aura pu exiger un aval bancaire sur les traites afin d'éviter le risque d'insolvabilité de l'acheteur.

d) Les motifs de non-paiement et de non-levée des documents :

- Les conditions de délivrance des documents ne sont pas conformes aux stipulations du contrat commercial.
- Le montant facturé est supérieur à celui de la commande.
- La marchandise n'est pas conforme à la commande ou elle a été expédiée tardivement ou avant la date prévue ou n'est pas encore arrivée à destination.
- Les documents sont parvenus à l'acheteur étranger, après l'arrivée de la marchandise, lui occasionnant ainsi des frais de stationnement qu'il ne veut pas supporter.
- L'acheteur souhaite inspecter la marchandise avant de donner son accord éventuel au paiement.
- Il manque des documents indispensables au dédouanement (certificat phytosanitaire...).
- La licence d'importation n'a pas été encore obtenue.
- Le jeu de connaissances est incomplet.

e) Avantages et inconvénients de la remise documentaire :¹

✓ Les avantages :

L'acheteur ne peut pas retirer la marchandise en douane sans avoir préalablement réglé à sa banque le montant de la facture due au fournisseur étranger;

La procédure est plus souple que le crédit documentaire, moins formaliste, moins rigoureuse sur le plan des documents et des dates ;

- Le coût bancaire est minime.

✓ Les inconvénients :

- Si le client ne se manifeste pas, la marchandise est immobilisée, il faudra la vendre sur place à bas prix ou la rapatrier et donc payer à nouveau des frais de transport;

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p148

- L'acheteur peut invoquer de nombreux motifs pour ne pas payer;
- Cette pratique favorise la renégociation à la baisse des prix par l'acheteur (risque de marchandage).

3.2. Le crédit documentaire ¹:

a. Définition :

Le crédit documentaire est un engagement irrévocable, limité dans le temps, pris par une banque (banque émettrice) agissant sur les instructions de l'acheteur (donneur d'ordre) ou pour son propre compte de payer un bénéficiaire (le vendeur) contre remise de documents, justifiant l'expédition de la marchandise. Cet engagement est soumis à des règles et usances internationales dont la dernière révision date du 1er juillet 2007 (RUU 600).

Ce moyen de paiement est d'une grande sûreté d'autant plus qu'il serait irrévocable et confirmé.

Cependant cet engagement écrit est conditionnel dans la mesure où l'engagement bancaire est subordonné à la présentation conforme par le bénéficiaire des documents prévu dans le crédit selon les conditions et termes de l'accréditif.

Sauf mention contraire, un crédit documentaire est non confirmé, cela signifie que le bénéficiaire détient l'engagement irrévocable de la banque émettrice. Il est donc encore en risque (risque bancaire, risque de non-transfert...). Pour améliorer la qualité du crédit documentaire, le bénéficiaire peut souhaiter disposer d'un crédit documentaire irrévocable et confirmé.

b. Les intervenants ²:

- **Donneur d'ordre:** C'est l'acheteur qui a négocié un contrat commercial avec un fournisseur étranger ; il donne à sa banque des instructions d'ouverture du crédit documentaire en faveur de son fournisseur, où il précise, entre autres, les documents qu'il désire et le mode de règlement.
- **Banque émettrice:** C'est la banque de l'acheteur qui, après avoir reçu des instructions de son client, émet le crédit documentaire, c'est-à-dire procède à son ouverture.
- **Banque notificatrice:** C'est la banque correspondante de la banque émettrice dans le pays du vendeur. Elle va notifier au vendeur l'ouverture du crédit documentaire en sa faveur. Cette banque n'est pas forcément la banque habituelle du vendeur.

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p148

²idem. p149

La banque notificatrice peut être invitée à confirmer le crédit documentaire. On parle alors de banque confirmante.

- **Banque confirmante:**

Cette banque ajoute sa confirmation à un crédit conformément à l'autorisation ou à la demande de la banque émettrice. Dans un crédit documentaire confirmé, la banque confirmante (généralement située dans le pays du vendeur) donne un engagement.

c. Les principes fondamentaux du crédit documentaire ¹:

- Par essence même, les crédits documentaires sont indépendants des contrats de vente ou de tous autres contrats sous-jacents sur lesquels ils peuvent reposer selon l'article 4 RUU 600.
- Les parties, entre les banques, s'intéressent uniquement aux documents et non aux marchandises, services et/ ou autres prestations auxquelles ils se rapportent selon l'article 5 RUU 600.
- Les instructions d'émission doivent être complètes et précises. La banque émettrice doit éviter d'inclure dans le texte du crédit trop de détails. Notons cependant qu'il s'agit d'une recommandation qui ne sera pas suivie d'effet car le montage du crédit documentaire est influencé par la culture des affaires et par le cadre réglementaire du pays de l'acheteur.
- La banque désignée pour réaliser le crédit ainsi que les autres banques (confirmante et émettrices) ont notamment l'obligation de vérifier l'apparence d'authenticité du crédit documentaire selon l'article 9b RUU 600 et la conformité des documents.
- Les banques n'assument aucune responsabilité quant à la forme, l'exhaustivité, l'authenticité et l'effet juridique des documents ou quant à la désignation, la quantité, le poids, la qualité, l'existence, etc., des marchandises représentées par les documents selon l'article art. 34 RUU 600.
- Un crédit documentaire doit mentionner une date de validité et le lieu de présentation des documents selon l'article 6 RUU 600.
- Correctement rédigé, le crédit documentaire offre une bonne garantie des prestations à l'acheteur (du point de vue documentaire). Si l'émission est conforme au contrat commercial en reprenant les conditions devant être remplies par le vendeur grâce à une énumération précise et judicieuse des documents, le crédit documentaire garantit à l'acheteur le respect strict du contrat.

d. Les modes de réalisation du crédit documentaire ²:

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit ;p150

² Idem. ; p151

On distingue quatre modes de réalisation :

- ✓ **par paiement à vue** : Paiement immédiat par la banque désignée contre les documents requis.
- ✓ **par paiement différé** : Paiement à x jours par la banque désignée contre les documents requis, selon le délai fixé dans l'accréditif.

Le point de départ des x jours est soit :

- ✓ la date de facture ;
- ✓ la date de document de transport ;
- ✓ la date de reconnaissance des documents conformes par la banque réalisatrice.

- ✓ **par acceptation** : La banque accepte une traite contre les documents, le tiré est la banque émettrice et le tireur est le bénéficiaire (l'exportateur).

En aucun cas, le tiré doit être le donneur d'ordre (l'acheteur). Dans le cas d'un crédit confirmé, le tireur doit être la banque confirmante conformément à son engagement.

- ✓ **par négociation** : La banque escompte une traite tirée sur elle-même ou sur la banque émettrice contre des documents conformes. Il s'agit d'un escompte « sauf bonne fin » excepté si le crédit est confirmé.

✓ **Avantage :**

- Corps de règles universelles RUU 600 de la CCI ;
- Garanties et moyens de paiement ;
- Contrôle de la conformité apparente des prestations documentaires ;
- Seule la fraude permet l'opposabilité au paiement.

✓ **Inconvénients :**

- Formalisme dans la vérification des documents (plus de 75 % des remises de documents en banque présentes des irrégularités fussent elles minimales) ;
- Durée trop longue dans la circulation des documents originaux pour les expéditions en aérien ou les trajets maritimes courts ;
- Coût assez élevé surtout pour les crédits de faible montant ;
- Mauvaise couverture du risque d'interruption de marché (risque de fabrication).

3.3.la lettre de crédit stand-by¹ :

a. Définition :

Il s'agit d'un engagement irrévocable de l'émetteur d'indemniser un bénéficiaire en cas de défaillance d'un donneur d'ordre. En tant que garantie de paiement d'une opération commerciale, c'est un engagement de paiement irrévocable mais conditionnel donné par la banque de l'acheteur (le donneur d'ordre) en faveur du fournisseur (le bénéficiaire) de payer si l'acheteur a fait défaut à ses obligations de paiement.

Bien que basée sur le contrat, la LCSB est indépendante du contrat commercial. La lettre de crédit stand-by se définit comme une garantie bancaire dont la finalité est de protéger le bénéficiaire. Elle n'a pas vocation d'être réalisée. Sa mise en jeu reflète le non-respect par le débiteur (l'acheteur) de ses obligations de paiement à échéance.

Ainsi si une opération devait être réglée par virement Swift et que le débiteur fait défaut à son obligation de payer, le créancier pourrait mettre en jeu la lettre de crédit stand-by si elle avait été prévue lors du montage financier. On constate que si l'acheteur paie normalement son fournisseur, ce dernier ne ferait pas jouer la lettre de crédit stand-by.

b. Les avantages et inconvénients de la LCSB ;²

Les avantages :

- Elle est simple** : elle garantit le vendeur pour autant qu'il respecte ses propres engagements, et crédibilise l'acheteur ;
- Elle est souple** : le vendeur transmet directement à l'acheteur les documents requis et l'acheteur reste maître de ses règlements, dans les limites fixées au contrat commercial, qui peuvent être effectués par transferts, les documents étant reçus directement par l'importateur, il en résulte un gain de temps pour les formalités de dédouanement ;
- Elle est peu coûteuse** : le donneur d'ordre ne paie que les frais d'émission et une commission de risque pendant la durée de vie de la SLBC, le vendeur, si la SBLC doit être confirmée, ne paiera

¹ CHAOUKI BOURI ; op.cit. ; p155

² idem. p156.

qu'une commission de confirmation dont le taux est fonction du risque « pays » et de la qualité de la banque émettrice ;

• **C'est une garantie** qui, n'ayant pas pour vocation d'être appelée, permet de couvrir des expéditions successives si les termes de paiement le permettent.

Les inconvénients ¹:

- Risques de réserves documentaires limités ;
- Gestion documentaire réduite ;
- Pas opérationnelle avec tous les pays du monde ;
- Perte de contrôle de la marchandise ;
- Nécessité de rassurer le client par attestation d'inspection, garantie de bonne fin... ;
- plus de difficulté pour le bénéficiaire d'obtenir un préfinancement sur LCSB,

Les TIC qui couvrent la création des progiciels informatiques pour une utilisation dans les différents secteurs de l'économie, du moteur de recherche sur l'internet par thème et ; ou par spécialité et des techniques ou systèmes de télécommunications².

Le développement des échanges internationaux, a eu comme conséquence la mise en place d'une gamme de moyen de paiement, et modes de financement adéquats pour le développement et le renforcement de ce dernier, car ces moyens de transaction constituent les paramètres déterminants et indispensables à tout échange commercial. ³

¹CHAOUKI BOURI ; op.cit. , p160.

² Kamal CHEhrit ;« Guide technique et pratiques bancaires » ; Alger. ; p9

Chapitre III :

Étude de cas (BNA)

Résultats de l'enquête par questionnaire

Introduction du chapitre III:

L'évolution des établissements de crédit au cours des dernières années, l'analyse des difficultés, voire des défaillances pour certains, souligne l'importance d'intégration des TIC dans les banques. Ces évolutions démontrent que ces TIC doivent se concevoir dans une démarche préventive qui permette d'assurer que les établissements de crédit exercent leur activité de manière saine , sûre et rapide .

Ce qui implique la mise en place ces TIC de manière efficace et efficiente à la banque nationale d'Algérie (BNA), devant lui assurer la sauvegarde de son patrimoine de sa pérennité et en mesure d'apporter des solutions aux anomalies constatées dans les agences et démettre également les suggestions nécessaires de nature à éviter leurs renouvellements et d'améliorer la gestion de l'organisme.

L'importance d'intégration des TIC est un acteur majeur de l'amélioration la qualité de service, et du fidélisée les clients. Il apporte sa contribution à l'ensemble des activités, fonctions ou processus de la banque.

Au cours de ce chapitre, intitulé de : «les TIC bancaire au niveau de la BNA » nous allons aborder les points suivants ;

nous commencerons dans la première section par l'historique de la banque nationale d'Algérie BNA et l'agence, ses émissions . Ensuite, dans la deuxième section nous allons essayer de présenter la démarche pratique par l'ensemble des TIC qui sont utilisés au niveau de l'agence de BNA . Et après, nous présentant des résultats de questionnaire qui répond à notre question principale.

Chapitre III : Étude de la BNA Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Section I : la présentation de la banque

La banque exerce ses activités de commerce extérieur, dans un contexte international Incertain et affronté à des contraintes d'intégration des TIC. En effet, elles doivent faire face à ces contraintes.

Afin de mettre en application l'ensemble des concepts théoriques évoqués dans les différents chapitres de notre travail, nous avons consacré ce chapitre à l'étude d'un cas pratique portant sur : « Dans quelle mesure les TIC peuvent-elles représenter une opportunité d'amélioration de la qualité de service des transactions internationales » ; au sein de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) .

Ce chapitre est scindé en deux sections représentant les trois phases fondamentales d'une : Phase de présentation de la banque et ses missions , phase de présentation des TIC qui sont utilisées par l'agence et enfin phase de l'entretien ,la synthèse et conclusion.

I-Présentation de la Banque Nationale d'Algérie : ¹

1) Création de la banque BNA :

La Banque nationale d'Algérie(BNA), première banque commerciale nationale créée le 13 juin 1966, suite à la réorganisation du système bancaire entamée en 1966 avec la nationalisation des banques étrangères. Elle a été créée par l'ordonnance n° 66-178 du 13 juin 1966.

Le secteur bancaire s'est élargi par la suite avec la création d'autres banques et de ce fait, le financement de l'agriculture et qui était l'une des activités exercées par la BNA, a été confiée en Mars 1982 à une institution bancaire spécialisée (BADR) et qui a pris le volet du financement et de la promotion du monde rural.

Par la suite, et à partir de 1988, deux textes majeurs afférents aux réformes économiques et préparant la transition vers l'économie de marché ont eu les implications contestables sur l'organisation et les missions de la BNA, en l'occurrence :

- la loi n°88.01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques.
- la loi n°90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit définissant la banque comme étant : « une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle, et principalement des

¹ Document remis par l'agence de BNA en PDF

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

opérations portant sur la réception des fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux -ci ».

Suite à laquelle, la BNA a obtenu son agrément le 05/09/1995, et de ce fait elle est la première banque du pays bénéficiaire de ce statut.

La BNA est une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle les opérations de banque définies dans l'article 66 de la l'ordonnance N° 03-11 du 26 aout 2003.

2) Capital social :

Au mois de juin 2009, le capital de la BNA a été augmenté. Il a été porté de

14 600 milliards de dinars à 41 600 milliards de dinars par l'émission de 27 000 nouvelles actions de 01 millions de dinars chacune, souscrites et détenues par le Trésor Public.

3) Réseau BNA :

Aujourd'hui le réseau de la BNA est composé de plus de 200 agences réparties sur le territoire national et d'autres sont programmées dans le cadre de densification et de développement de son réseau d'exploitation.

Le réseau de la BNA est encadré par 17 directions régionales appelées directions du réseau d'exploitation (D.R.E). Chaque D.R.E a un pouvoir hiérarchique sur un nombre des agences.

Les agences de la BNA sont catégorisées comme suit :

- Agences principales.
- Agences de catégories A, B, C.
- Agences sur site implantées dans les locaux des grandes entreprises publiques.

4) siège social :

Son siège social est à 08, Boulevard Ernesto Che-Guevara 16000- Alger- Algérie.

5) Missions :

La BNA exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels des entreprises. Elle traite toutes les opérations de banque, de change et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques.

La BNA charge cette dernière des missions Suivantes ²:

² L'ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

- En tant que banque commerciale : elle traite toutes les opérations de banque, recueille des dépôts et consent des crédits à court terme ou crédits d'exploitation, finance les opérations du commerce extérieur.

- En tant que banque d'investissement : elle collabore avec les autres institutions financières pour les crédits à moyen et long terme.

- En tant que société nationale : elle sert d'instrument de planification financière, chargée d'exécuter et de mettre en œuvre la politique du gouvernement en matière de crédit.

Comme toute autre banque commerciale, La BNA a pour objectif le financement de l'économie .Elle doit maximiser sa rentabilité en collectant des ressources financières auprès des agents économiques pour une redistribution sous forme de crédits au profit du développement de l'économie .C'est le rôle d'intermédiation financière.

6) L'organigramme de la banque :

L'organigramme de la banque se présente comme suit :

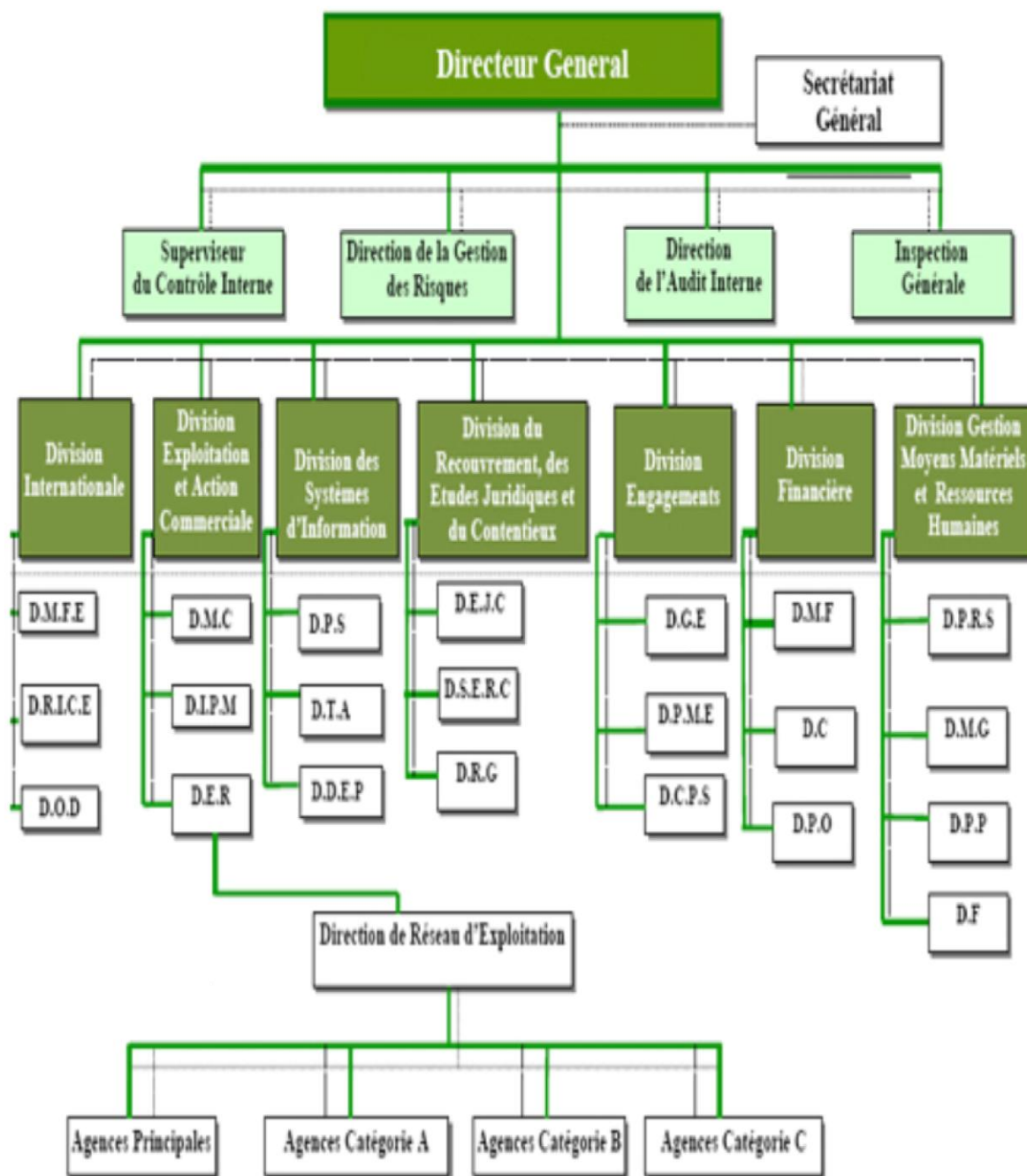
Schéma N°01 : de l'organigramme de la banque³

³ www.bna.dz

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Organigramme:

ORGANIGRAMME GENERAL DE LA BANQUE NATIONALE D'ALGERIE



Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

PDG	Président Directeur Général
SG	Secrétaire Général
SNE	Syndicat National d'Entreprise
IG	Inspection Générale
LR	Inspections Régionales (El Biar – Blida – Constantine – Oran)
DEJC	Direction des Etudes Juridiques et du Contentieux
DAI	Direction de l'Audit Interne
SCI	Supervision du Contrôle Interne
DGR	Direction de la Gestion des Risques
DIVISIONS & Structures Centrales	
DEAC DER DMC DSERC DIPM DMF	Division de l'Exploitation et de l'Action Commerciale Direction de l'Encadrement du Réseau Direction Marketing et Communication Direction du Suivi et du Recouvrement des Créances Direction des Instruments et Paiements de Masse Direction des Marchés Financiers
D.E DGE DPME DCPS DRG	Division des Engagements Direction des Grandes Entreprises Direction des Petites et Moyennes Entreprises Direction Crédits aux Particuliers et Spécifiques Direction des Risques de Garanties
DGMMRH DPRS DF DMG DPP CGOS	Division Gestion des Moyens Matériels et Ressources Humaines Direction du Personnel et des Relations Sociales Direction de la Formation Direction des Moyens Généraux Direction de la Préservation du Patrimoine Centre de Gestion des Œuvres Sociales
DOSI DPO DI DC	Division de l'Organisation et des Systèmes d'Informations Direction de la Prévision et de l'Organisation Direction de l'Informatique Direction de la Comptabilité
D.INT DRICE DOD DMFE	Division Internationale Direction des Relations Internationales et du Commerce Extérieur Direction des Opérations Documentaires Direction des Mouvements Financiers avec l'Extérieur
DRE	Direction Régionale d'Exploitation

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

II. L'agence bancaire

1. Définition

L'agence constitue la cellule de base de l'institution et le noyau de l'action bancaire et c'est à ce niveau que se traitent l'ensemble des opérations bancaires avec la clientèle.

Elle est chargée de mener toute action qui favorise l'accroissement des ressources de la banque et le développement du portefeuille de la clientèle.

2. Siège social de l'agence :

Banque Nationale d'Algérie BNA Mostaganem 878. « Agence catégorie c »

Le siège : Rue, BENSAADOUNE Monamer- MOSTAGANEM.

Téléphone : 045416451

Fax : 045416453

Email : ogmostaganem878@bna.dz

3. Organisation de l'agence :⁴

Les agences sont classées en fonction de leur importance commerciale selon le degré de leurs performances et l'importance de leurs chiffres d'affaires.

A la BNA, il y'a 4 catégorie d'agences :

- Agence principale (AP) ;
- Agence 1ère catégorie (type A) ;
- Agence 2ème catégorie (type B) ;
- Agence 3ème catégorie (type C) .

4. Les services de l'agence :

Chaque agence est structurée en services :

- Service caisse ;
- Service crédit ;
- Service secrétariat engagement ;
- Service porte feuille (télé compensation) ;
- Service Comex

⁴ Rapport de l'agence BNA

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

4.1. Service caisse :

Les opérations de caisse constituent la base de l'ensemble des opérations bancaires.

On entend par service de caisse, l'ensemble des services matériels que doit offrir la banque à son client pour lui permettre une utilisation la plus souple possible des fonds déposés sur un compte en banque.

Le service caisse traite les opérations de mouvements de fonds reçus ou octroyés à la clientèle telle que : versement, virement, retrait....

4.2. Service Crédit (engagement) :

L'activité principale de la banque consiste à prêter les ressources collectées dans les meilleures conditions de coûts et de sécurité. Selon le type de clientèle et l'activité peuvent recouvrir des formes très diverses et ce pour des durées très variables.

La banque :

- prête le temps en attendant l'argent, (crédit par signature) ;
- Elle prête l'argent en attendant un temps (crédit par caisse).

Le service des engagements s'occupe principalement des études et analyses des dossiers de crédits, et le suivi des conditions d'octroi de crédits.

4.3. Service secrétariat engagement :

La clientèle constitue la partie essentielle du fonds de commerce de la banque. En effet, la

connaissance approfondie de cette clientèle, ses caractéristiques, sa nature juridique et son fonctionnement comptable et financier en est le premier élément.

Pour faire face aux différents besoins des clients, et afin de faciliter leur gestion

commerciale, le banquier procède avant tout à l'ouverture de comptes, qui constitue l'étape préalable est importante avant toute nouvelle relation entre le client et sa banque.

Pour en faire, au niveau de chaque agence bancaire on trouve le service secrétariat engagement qui est un organe de gestion et d'exécution.

Le secrétariat engagement est complémentaire au compartiment crédits dans l'organisation actuelle de l'agence.

4.4. Service télé compensation :

Le service est chargé de la remise des chèques, d'escompte des effets de commerce, émis par la banque ou reçus des confrères.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

La télé compensation est un système centralisé, avec un accès unique par participant, qui se traduit par la suppression des chambres de compensation régionales, elle nécessite la centralisation des remises et ordre de toutes les agences d'une banque sur un site central de la banque.

4.5.Service Commerce extérieur (Comex) :

Le service Comex est chargé de réaliser, de gérer et de superviser toutes les opérations qui matérialisent les relations du banquier avec sa clientèle et /ou avec ses correspondants essentiellement dans le cadre du commerce extérieur.

Le service Comex au niveau de l'agence est chargé des opérations de commerce extérieur, il est subdivisé en 5 sections :

- Section remise documentaire ;
- Section transfert/rapatriement ;
- Section devise et change manuel ;
- Section domiciliation ;
- Section crédit documentaire.

4.5.1.La remise documentaire :

La remise (encaissement) documentaire est l'opération par laquelle une banque appelée banque remettants sur instruction de son client exportateur (tireur) se charge de l'encaissement d'un montant de la transaction auprès de l'importateur (tiré) par l'intermédiaire d'une banque appelée banque chargée de l'encaissement, contre remise de documents.

4.5.2. Transfert/ rapatriement :

Le transfert est l'ordre par lequel un client donne instruction à la banque de transfère une somme déterminée, à son compte, ou au compte d'un tiers, tenu sur les livres d'une banque étrangère.

4.5.3.Devise et change manuel :

Cette section est chargée de l'ouverture, la gestion et le suivi des comptes devises à vue ou à terme, ainsi que l'exécution des opérations de versement et de retraits de billets de banque étrangères réalisées par les titulaires de comptes devises.

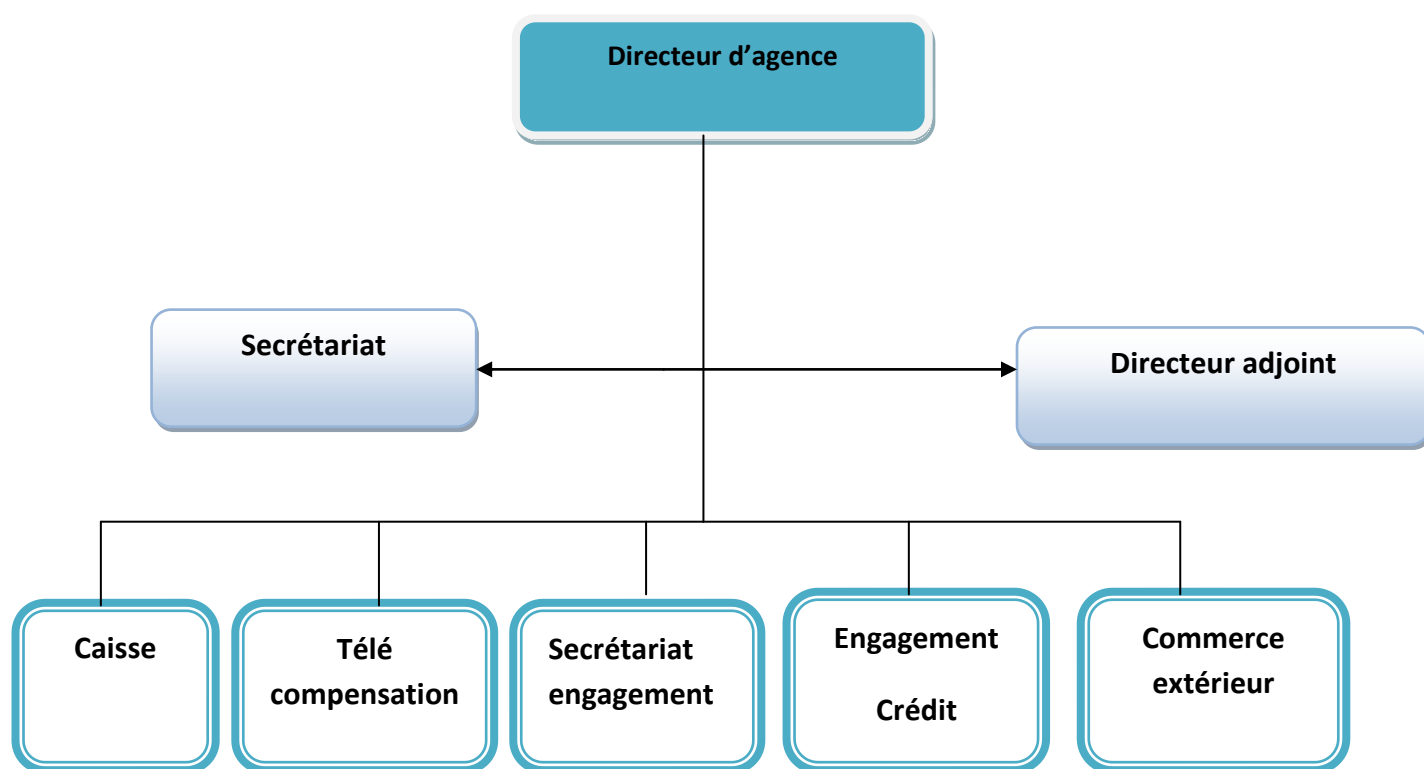
Elle est chargée également du traitement des opérations de change manuelles (achat/vente de devises).

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

4.5.4. Domiciliation :

La domiciliation est préalable à toute opération de commerce extérieur. En effet, c'est l'opération qui précède l'ouverture du Credoc. Elle est régie par le règlement n° 91 -12 du 14 08 1991.

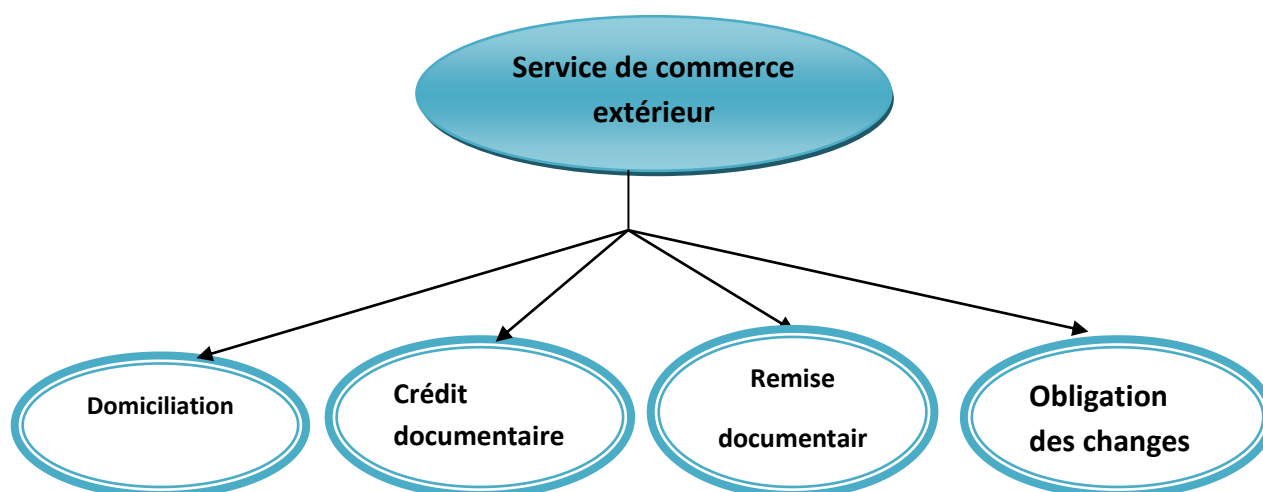
Schéma N°02: Organigramme de l'agence de BNA⁵



⁵ Élaborer par nous même

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Schéma N°03 : Département de commerce extérieur :⁶



Nos banques algériennes qui sont accusées aujourd'hui par un retard considérable en matière de prévention contre les différents risques, doivent améliorer leurs techniques et adapter des nouvelles politiques afin de poursuivre le développement mondial et ce en préconisant un système de contrôle interne efficace.

Le personnel de la banque doit, en effet, être sensibilisé de l'importance de ce processus dans la réalisation des objectifs, et la maîtrise des TIC inhérents à l'activité bancaire.

Pour en faire la Banque (BNA), procède à la mise à jour puis à la diffusion et la communication de toute instruction nouvelle ayant un impact sur le bon fonctionnement du dispositif de contrôle, et ce au niveau de la DPO (Direction de la prévision et l'organisation).

Cela ne suffit pas, la banque doit compléter la communication par la formation continue de son personnel en les informant de toute actualité ou changements économiques nationaux et internationaux.

⁶ Élaborer par nous même

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

SECTION02 :LES TIC AU SEIN DE LA BNA

I. Les TIC utilisés par la banque :

La monétique est un moyen de paiement et de retrait sauris, qui assure au titulaire de la carte, la disponibilité tout moment de son argent l'aide des distributeurs automatiques de billets (DAB), et de régler ses achats chez tout commerçant ou prestataire de services affilia système de paiement par carte.

1. Carte de retrait /paiement Interbancaire :

Carte de retrait Inter - Bancaire CIB est un instrument de paiement électronique qui donne la possibilité sont de teneur d'effectuer des opérations de retrait sur les DAB du réseau BNA ou sur des DAB confrères adhérents au RMI (Réseau Monétique Inter Bancaire)

La carte de retrait / paiement interbancaire est connue sous l'appellation de carte CIB. Elle est associe un compte personnel, sa validité est limitée dans le temps.

La CIB est de livre par la banque aux clients répondant aux critères de moralité et de solvabilité.

Ils sont sélectionnés parmi les cadres, professions libérales, industriels, fonctionnaires et les salariés revenu mensuel régulier et supérieur 12.000 DA.

1.1.Gamme de cartes CIB :

Il existe deux (02) modèles de cartes CIB :

- la carte de paiement Classique destinée pour les porteurs aux revenus réguliers
- la carte de paiement Gold destiné aux porteurs aux revenus supérieurs.

1.2. Désigne de la carte

Le désigne est sobre ; sur une couleur bleue de grade pour la classique et dorée pour la Gold . On y trouve le logo CIB symbole de l'interbancaire, ainsi que le logo et le nom de la banque émettrice de la carte. (Voire l'annexe N° 01)

1.3. De livranciers de carte:

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

- Soit à la demande du client.
- Soit sur proposition de la banque.

1.4. **Bénéficiaires :**

Toute personne physique titulaire d'un compte chaque savoir :

- Cadres.
- Fonctionnaires.
- Industriels.
- Commerçants.
- Professions libérales.
- Salariés revenu mensuel régulier > 12 000,00 DA/ NET

1.5. **Validité de la carte CIB :**

La carte CIB est valide pour une durée de trois années, son renouvellement est automatique, sauf en cas d'annulation.

1.6. **Avantages de la carte CIB Pour les commerçants :**

- Le paiement par carte CIB est garanti par les banques ;
- Un virement fluide et rapide ;
- Une sécurité assurée ;
- Faciliter les retraits d'espèces.
- Éviter l'attente au guichet.
- Permettre des retraits 7 j / 7 et 24h/24.

1.7. **La carte CIB au sein de l'agence :**

Conformément à la circulaire 2063 du 15/04/2014, les cartes CIB sont attribuées aux clients systématiquement et gratuitement.

Les listes de bénéficiaires des cartes CIB sont établies au niveau des agences, et communiquées à la DIPM. Une carte CIB d'une durée de validité de trois (03) années renouvelables, est confectionnée pour chaque salarié titulaire de compte chèque.

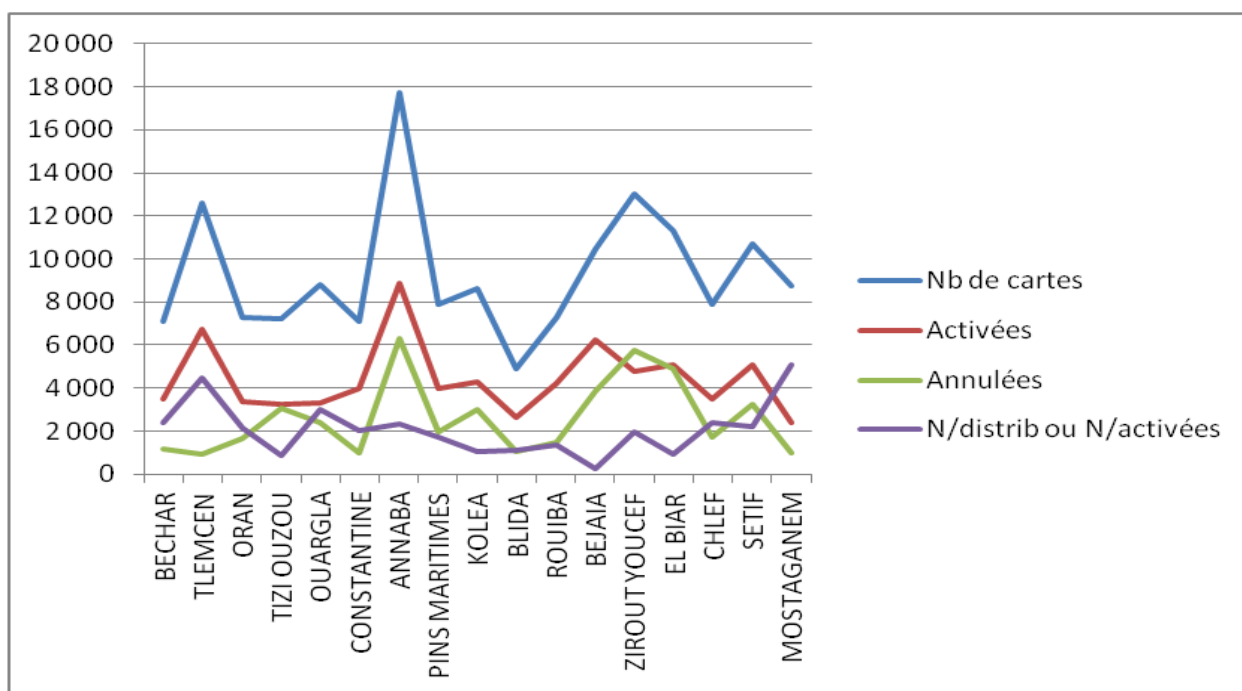
Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

➤ Situation de cartes au 31/08/2015

Code	Nom DRE	Nb de cartes	Activées	Annulées	N/distrib ou N/activées	% création	% active	% Annulé	% Nd-Nact
180	BECHAR	7 111	3 462	1 138	2 385	4%	49%	16%	34%
181	TLEMCEN	12 611	6 751	906	4 490	8%	54%	7%	36%
182	ORAN	7 275	3 353	1 686	2 158	5%	46%	23%	30%
183	TIZI OUZOU	7 236	3 261	3 038	884	5%	45%	42%	12%
184	OUARGLA	8 785	3 299	2 401	3 007	6%	38%	27%	34%
185	CONSTANTIN E	7 114	3 949	1 004	2 038	4%	56%	14%	29%
186	ANNABA	17 706	8 887	6 308	2 332	11%	50%	36%	13%
187	PINS MARITIMES	7 879	3 994	1 976	1 714	5%	51%	25%	22%
188	KOLEA	8 631	4 314	3 023	1 059	5%	50%	35%	12%
189	BLIDA	4 898	2 654	1 045	1 105	3%	54%	21%	23%
190	ROUIBA	7 282	4 228	1 476	1 356	5%	58%	20%	19%
191	BEJAIA	10 444	6 230	3 873	237	7%	60%	37%	2%
194	ZIROUT YUCEF	13 044	4 767	5 759	1 950	8%	37%	44%	15%
195	EL BIAR	11 284	5 079	4 893	919	7%	45%	43%	8%
196	CHLEF	7 907	3 485	1 688	2 398	5%	44%	21%	30%
197	SETIF	10 717	5 072	3 272	2 197	7%	47%	31%	21%
198	MOSTAGANE M	8 745	2 397	986	5 083	6%	27%	11%	58%

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Total	158 669	75 182	44 472	35 312		47%	28%	22%
%		47,38%	28,03%	22,26%				



Le nombre global de cartes confectionnées jusqu'aux 31/08/2015 s'élève à **158 669** cartes. Le nombre de cartes CIB actives s'élève à **75 182** cartes soit un taux de **47,38 %**

Un guide de la monétique a été élaboré par la DIPM et diffusé à l'ensemble du réseau. Différents courriers ont été adressés aux DRE afin de sensibiliser leurs agences rattachées par rapport à la création de cartes à l'ouverture de compte chèque et leur distribution auprès des clients.

1.8. Les opérations disponibles sur les GAB de la BNA sont :

- Retrait de billets de banque,
- Consultation de solde de compte,
- Consultation des 10 dernières opérations,
- Consultation du RIB,
- Virements compte à compte BNA,
- Commande de carnets de chèques,
- Dépôt automatique de chèques ;
- Dépôt automatique de billets.

1.9. Espace automatique :

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Un contrat de prestation de services, de fourniture d'équipements et de maintenance d'espaces automatiques a été signé avec SIBS en date du 03/02/2011, l'implémentation du réseau GAB s'est effectuée en 2 phases ;

- Phase 1 : dénommée phase pilote, cette phase concerne l'installation et la mise en service de GABs au niveau de 10 agences,
- Phase 2 : déploiement au niveau des 90 agences du réseau.
 - 87 GAB ont été installés dont 84 mis en service,
 - 03 espaces à installer d'ici la fin de l'année 2015,
 - 10 espaces à installer au courant l'exercice 2016.

2. Outils d'accompagnement et de supervision

2.1. OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT

2.1.1. Assistance

Une cellule d'assistance a été créée au niveau de la Direction des Instruments de Paiement et de la Monétique « DIPM » pour accompagner et conseiller les entreprises sur l'utilisation de ce nouveau procédé.

2.1.2. Générateur de fichier EDI

Cet outil a été développé afin d'aider les entreprises pour la génération de fichier en respectant le format édicté par le Comité de Normalisation.

2.2. OUTIL DE SUPERVISION :

Ces outils ont été développés, dans le souci de veiller au bon fonctionnement du système de traitement et, de détecter dans des délais raisonnables les anomalies qui peuvent surgir :

- Non validation des fichiers EDI ;
- Ignorance des fichiers EDI ;
- Non génération des virements interbancaires ;
- Éventuel traitement en double de fichier (défaillance du système et/ou erreurs humaines).

3. Les projets de la Monétique :

3.1. Le déploiement de TPE :

Commerçants répondants aux critères de rentabilité et de solvabilité, sélectionnés :

- Les détaillants (pharmacies, superettes, magasins de vêtement, parfumerie de

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

luxe...);

- Les entreprises de service (SEAAL, SONELGAZ, AIR ALGERIE...);
- Les restaurants ;
- Les agences de voyages ;
- Les hôtels. .

4.Le Paiement par internet (E-Payment) :

4.1.Gestion des clients CIB (web acheteurs) :

- Une sélection des clients CIB pour l'activation du service sur la carte (30000 cartes)
- Chaque nouvelle carte disposera du service Epayment
- Transmission des codes d'accès aux agences par le biais des DRE (note DOMP 3397.122.06 du 05 Aout 2015)

4.2. Gestion des facturiers (web marchand) :

- Intégration de Mobilise-Algérie Télécom à la plateforme de paiement en ligne
- Certification des sites de Mobilise-Algérie Télécom par la SATIM
- Attente à lancement de la date officielle de mise en production du service par le GIE

II. Les applications au sein de la banque :

1. Logiciel DELTA ; version 08 : (voire annexe N°04)

C'est un logiciel qui effectue les tâches de la banque, c'est le responsable sur tout le fonctionnement de l'agence.

Son objectif est automatiser tout ce qui est administratif

Ce logiciel est sécurisé ; permet les options de sécurisation ; on doit entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe pour le utiliser et si on laisse le micro ordinateur allumer un certain temps sans utilisation donc pour en l'utiliser en autrefois, on doit entrer pour deuxième fois le mot de passe.

Petit historique sur logiciel :

Premièrement la banque utilise ce logiciel mais avec la version 04 qui fonctionne par sous dos qui est responsable sur le fonctionnement des machines, et à partir le 2009 ; ils ont utilisé la nouvelle version qui devient centraliser.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

2. L'application de CA10 : (voir l'annexe N°6)

L'application utilisateur permet la consultation cotée utilisateur (exemple : le caissier, à l'ouverture des comptes, etc....) des fiches des clients de la banque.

Lors du lancement de l'application veuillez que le message « connexion stable pour communiquer avec le serveur. » est bien afficher et que dernière est avec un fon vert.

Cela indique l'application est prête pour des demandes et recevoir les réponses du serveur.

Une fois la connexion réussie, vous pouvez maintenant effectuer des recherches sur les fiches client enregistré ; pour ce faire veuillez introduire le numéro du compte et cliquer sur la recherche.

Les technologies d'information et communication en provoquant l'apparition des nouveaux acteurs, définissant des nouvelles règles de jeu afin d'améliorer la relation banque-client à travers des moyens technologies.

Chapitre III : Étude de la BNA Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Section I : la présentation de la banque

La banque exerce ses activités de commerce extérieur, dans un contexte international Incertain et affronté à des contraintes d'intégration des TIC. En effet, elles doivent faire face à ces contraintes.

Afin de mettre en application l'ensemble des concepts théoriques évoqués dans les différents chapitres de notre travail, nous avons consacré ce chapitre à l'étude d'un cas pratique portant sur : « Dans quelle mesure les TIC peuvent-elles représenter une opportunité d'amélioration de la qualité de service des transactions internationales » ; au sein de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) .

Ce chapitre est scindé en deux sections représentant les trois phases fondamentales d'une : Phase de présentation de la banque et ses missions , phase de présentation des TIC qui sont utilisés par l'agence et enfin phase de l'entretien ,la synthèse et conclusion.

I-Présentation de la Banque Nationale d'Algérie : ¹

1) Création de la banque BNA :

La Banque nationale d'Algérie(BNA), première banque commerciale nationale créée le 13 juin 1966, suite à la réorganisation du système bancaire entamée en 1966 avec la nationalisation des banques étrangères. Elle a été créée par l'ordonnance n° 66-178 du 13 juin 1966.

Le secteur bancaire s'est élargi par la suite avec la création d'autres banques et de ce fait, le financement de l'agriculture et qui était l'une des activités exercées par la BNA, a été confiée en Mars 1982 à une institution bancaire spécialisée (BADR) et qui a pris le volet du financement et de la promotion du monde rural.

Par la suite, et à partir de 1988, deux textes majeurs afférents aux réformes économiques et préparant la transition vers l'économie de marché ont eu les implications contestables sur l'organisation et les missions de la BNA, en l'occurrence :

- la loi n°88.01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques.
- la loi n°90.10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit définissant la banque comme étant : « une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle, et principalement des

¹ Document remis par l'agence de BNA en PDF

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

opérations portant sur la réception des fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux -ci ».

Suite à laquelle, la BNA a obtenu son agrément le 05/09/1995, et de ce fait elle est la première banque du pays bénéficiaire de ce statut.

La BNA est une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle les opérations de banque définies dans l'article 66 de la l'ordonnance N° 03-11 du 26 aout 2003.

2) Capital social :

Au mois de juin 2009, le capital de la BNA a été augmenté. Il a été porté de

14 600 milliards de dinars à 41 600 milliards de dinars par l'émission de 27 000 nouvelles actions de 01 millions de dinars chacune, souscrites et détenues par le Trésor Public.

3) Réseau BNA :

Aujourd'hui le réseau de la BNA est composé de plus de 200 agences réparties sur le territoire national et d'autres sont programmées dans le cadre de densification et de développement de son réseau d'exploitation.

Le réseau de la BNA est encadré par 17 directions régionales appelées directions du réseau d'exploitation (D.R.E). Chaque D.R.E a un pouvoir hiérarchique sur un nombre des agences.

Les agences de la BNA sont catégorisées comme suit :

- Agences principales.
- Agences de catégories A, B, C.
- Agences sur site implantées dans les locaux des grandes entreprises publiques.

4) siège social :

Son siège social est à 08, Boulevard Ernesto Che-Guevara 16000- Alger- Algérie.

5) Missions :

La BNA exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure notamment le service financier des groupements professionnels des entreprises. Elle traite toutes les opérations de banque, de change et de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques.

La BNA charge cette dernière des missions Suivantes ²:

² L'ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

- En tant que banque commerciale : elle traite toutes les opérations de banque, recueille des dépôts et consent des crédits à court terme ou crédits d'exploitation, finance les opérations du commerce extérieur.

- En tant que banque d'investissement : elle collabore avec les autres institutions financières pour les crédits à moyen et long terme.

- En tant que société nationale : elle sert d'instrument de planification financière, chargée d'exécuter et de mettre en œuvre la politique du gouvernement en matière de crédit.

Comme toute autre banque commerciale, La BNA a pour objectif le financement de l'économie .Elle doit maximiser sa rentabilité en collectant des ressources financières auprès des agents économiques pour une redistribution sous forme de crédits au profit du développement de l'économie .C'est le rôle d'intermédiation financière.

6) L'organigramme de la banque :

L'organigramme de la banque se présente comme suit :

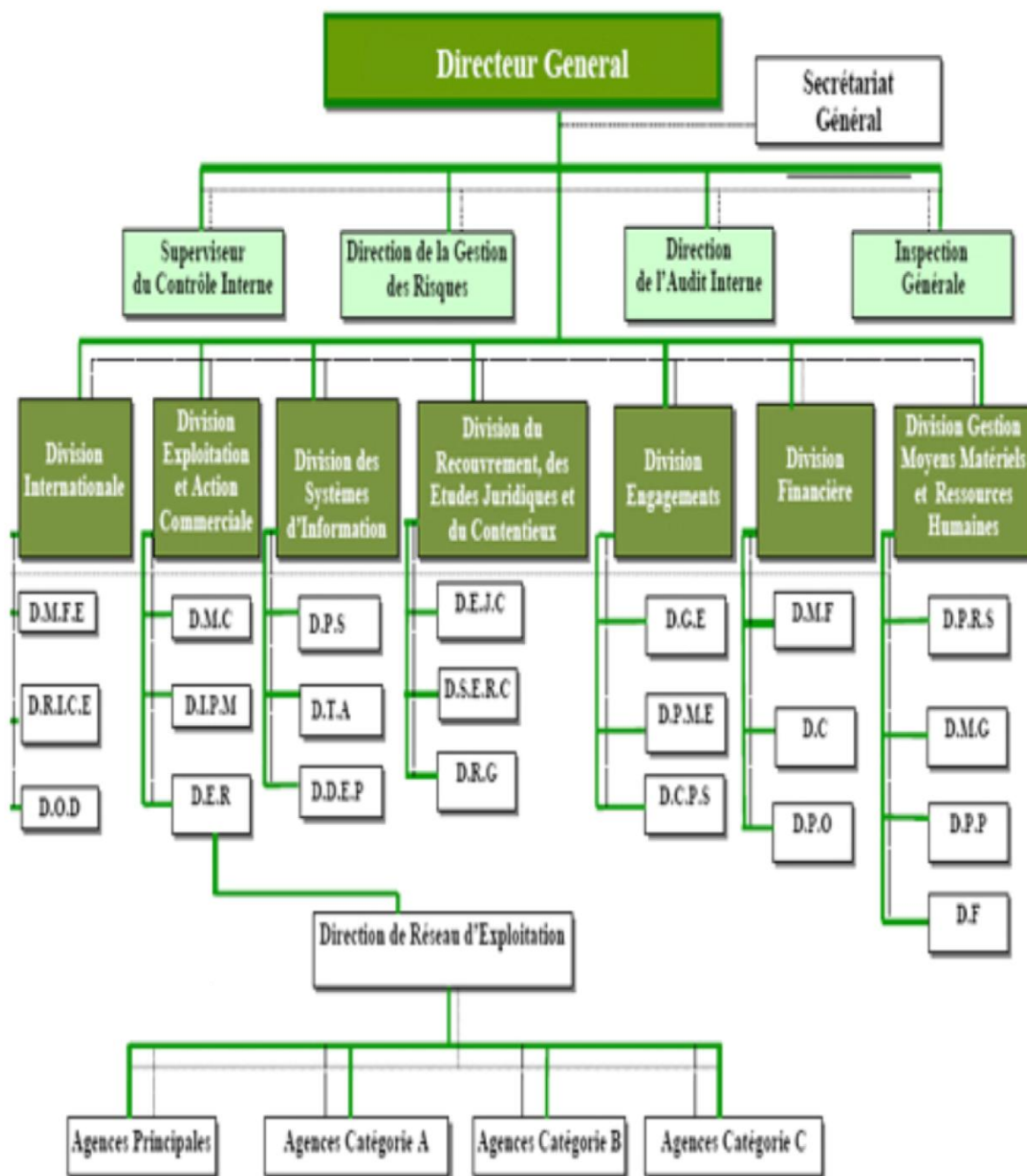
Schéma N°01 : de l'organigramme de la banque³

³ www.bna.dz

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Organigramme:

ORGANIGRAMME GENERAL DE LA BANQUE NATIONALE D'ALGERIE



Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

PDG	Président Directeur Général
SG	Secrétaire Général
SNE	Syndicat National d'Entreprise
IG	Inspection Générale
LR	Inspections Régionales (El Biar – Blida – Constantine – Oran)
DEJC	Direction des Etudes Juridiques et du Contentieux
DAI	Direction de l'Audit Interne
SCI	Supervision du Contrôle Interne
DGR	Direction de la Gestion des Risques
DIVISIONS & Structures Centrales	
DEAC DER DMC DSERC DIPM DMF	Division de l'Exploitation et de l'Action Commerciale Direction de l'Encadrement du Réseau Direction Marketing et Communication Direction du Suivi et du Recouvrement des Créances Direction des Instruments et Paiements de Masse Direction des Marchés Financiers
D.E DGE DPME DCPS DRG	Division des Engagements Direction des Grandes Entreprises Direction des Petites et Moyennes Entreprises Direction Crédits aux Particuliers et Spécifiques Direction des Risques de Garanties
DGMMRH DPRS DF DMG DPP CGOS	Division Gestion des Moyens Matériels et Ressources Humaines Direction du Personnel et des Relations Sociales Direction de la Formation Direction des Moyens Généraux Direction de la Préservation du Patrimoine Centre de Gestion des Œuvres Sociales
DOSI DPO DI DC	Division de l'Organisation et des Systèmes d'Informations Direction de la Prévision et de l'Organisation Direction de l'Informatique Direction de la Comptabilité
D.INT DRICE DOD DMFE	Division Internationale Direction des Relations Internationales et du Commerce Extérieur Direction des Opérations Documentaires Direction des Mouvements Financiers avec l'Extérieur
DRE	Direction Régionale d'Exploitation

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

II. L'agence bancaire

1. Définition

L'agence constitue la cellule de base de l'institution et le noyau de l'action bancaire et c'est à ce niveau que se traitent l'ensemble des opérations bancaires avec la clientèle.

Elle est chargée de mener toute action qui favorise l'accroissement des ressources de la banque et le développement du portefeuille de la clientèle.

2. Siège social de l'agence :

Banque Nationale d'Algérie BNA Mostaganem 878. « Agence catégorie c »

Le siège : Rue, BENSAADOUNE Monamer- MOSTAGANEM.

Téléphone : 045416451

Fax : 045416453

Email : ogmostaganem878@bna.dz

3. Organisation de l'agence :⁴

Les agences sont classées en fonction de leur importance commerciale selon le degré de leurs performances et l'importance de leurs chiffres d'affaires.

A la BNA, il y'a 4 catégorie d'agences :

- Agence principale (AP) ;
- Agence 1ère catégorie (type A) ;
- Agence 2ème catégorie (type B) ;
- Agence 3ème catégorie (type C) .

4. Les services de l'agence :

Chaque agence est structurée en services :

- Service caisse ;
- Service crédit ;
- Service secrétariat engagement ;
- Service porte feuille (télé compensation) ;
- Service Comex

⁴ Rapport de l'agence BNA

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

4.1. Service caisse :

Les opérations de caisse constituent la base de l'ensemble des opérations bancaires.

On entend par service de caisse, l'ensemble des services matériels que doit offrir la banque à son client pour lui permettre une utilisation la plus souple possible des fonds déposés sur un compte en banque.

Le service caisse traite les opérations de mouvements de fonds reçus ou octroyés à la clientèle telle que : versement, virement, retrait....

4.2. Service Crédit (engagement) :

L'activité principale de la banque consiste à prêter les ressources collectées dans les meilleures conditions de coûts et de sécurité. Selon le type de clientèle et l'activité peuvent recouvrir des formes très diverses et ce pour des durées très variables.

La banque :

- prête le temps en attendant l'argent, (crédit par signature) ;
- Elle prête l'argent en attendant un temps (crédit par caisse).

Le service des engagements s'occupe principalement des études et analyses des dossiers de crédits, et le suivi des conditions d'octroi de crédits.

4.3. Service secrétariat engagement :

La clientèle constitue la partie essentielle du fonds de commerce de la banque. En effet, la

connaissance approfondie de cette clientèle, ses caractéristiques, sa nature juridique et son fonctionnement comptable et financier en est le premier élément.

Pour faire face aux différents besoins des clients, et afin de faciliter leur gestion

commerciale, le banquier procède avant tout à l'ouverture de comptes, qui constitue l'étape préalable est importante avant toute nouvelle relation entre le client et sa banque.

Pour en faire, au niveau de chaque agence bancaire on trouve le service secrétariat engagement qui est un organe de gestion et d'exécution.

Le secrétariat engagement est complémentaire au compartiment crédits dans l'organisation actuelle de l'agence.

4.4. Service télé compensation :

Le service est chargé de la remise des chèques, d'escompte des effets de commerce, émis par la banque ou reçus des confrères.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

La télé compensation est un système centralisé, avec un accès unique par participant, qui se traduit par la suppression des chambres de compensation régionales, elle nécessite la centralisation des remises et ordre de toutes les agences d'une banque sur un site central de la banque.

4.5.Service Commerce extérieur (Comex) :

Le service Comex est chargé de réaliser, de gérer et de superviser toutes les opérations qui matérialisent les relations du banquier avec sa clientèle et /ou avec ses correspondants essentiellement dans le cadre du commerce extérieur.

Le service Comex au niveau de l'agence est chargé des opérations de commerce extérieur, il est subdivisé en 5 sections :

- Section remise documentaire ;
- Section transfert/rapatriement ;
- Section devise et change manuel ;
- Section domiciliation ;
- Section crédit documentaire.

4.5.1.La remise documentaire :

La remise (encaissement) documentaire est l'opération par laquelle une banque appelée banque remettants sur instruction de son client exportateur (tireur) se charge de l'encaissement d'un montant de la transaction auprès de l'importateur (tiré) par l'intermédiaire d'une banque appelée banque chargée de l'encaissement, contre remise de documents.

4.5.2. Transfert/ rapatriement :

Le transfert est l'ordre par lequel un client donne instruction à la banque de transfère une somme déterminée, à son compte, ou au compte d'un tiers, tenu sur les livres d'une banque étrangère.

4.5.3.Devise et change manuel :

Cette section est chargée de l'ouverture, la gestion et le suivi des comptes devises à vue ou à terme, ainsi que l'exécution des opérations de versement et de retraits de billets de banque étrangères réalisées par les titulaires de comptes devises.

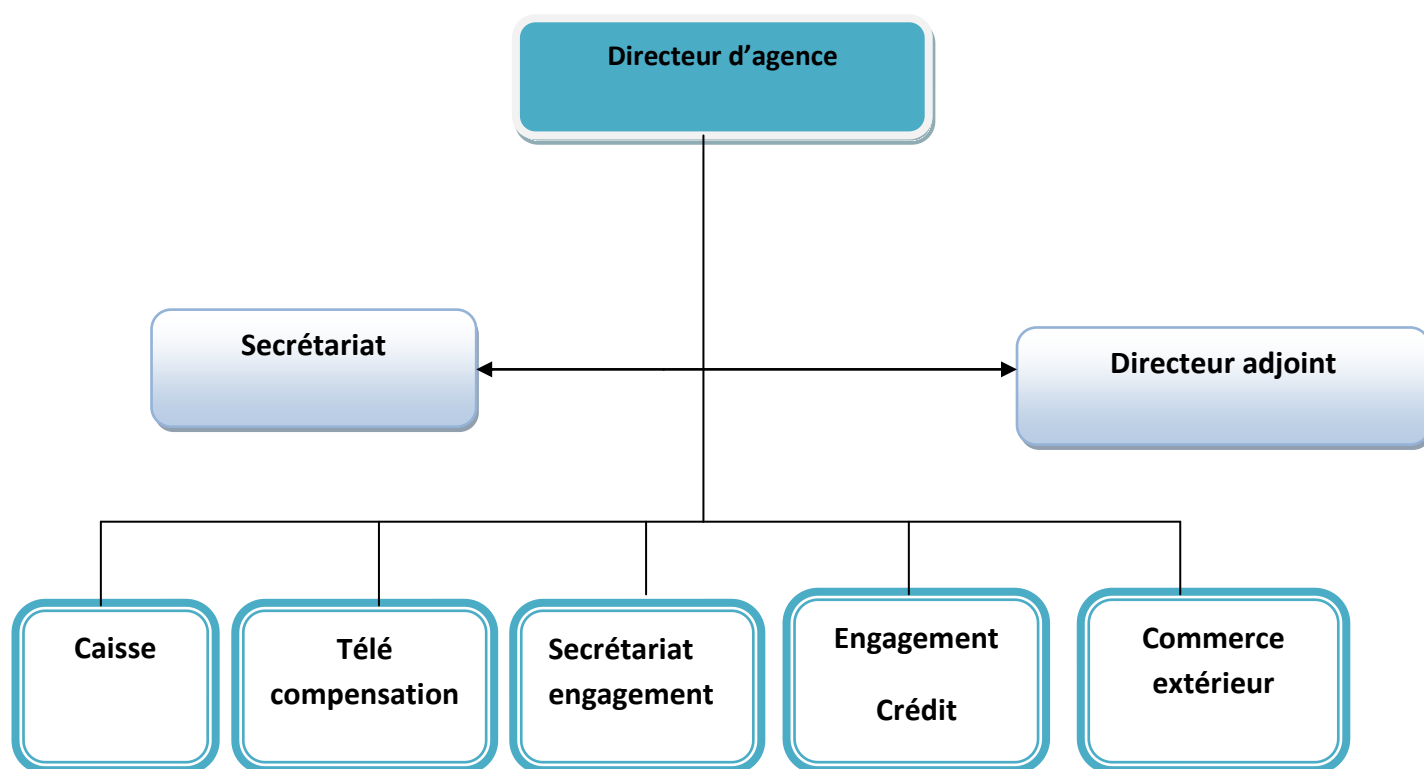
Elle est chargée également du traitement des opérations de change manuelles (achat/vente de devises).

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

4.5.4. Domiciliation :

La domiciliation est préalable à toute opération de commerce extérieur. En effet, c'est l'opération qui précède l'ouverture du Credoc. Elle est régie par le règlement n° 91 -12 du 14 08 1991.

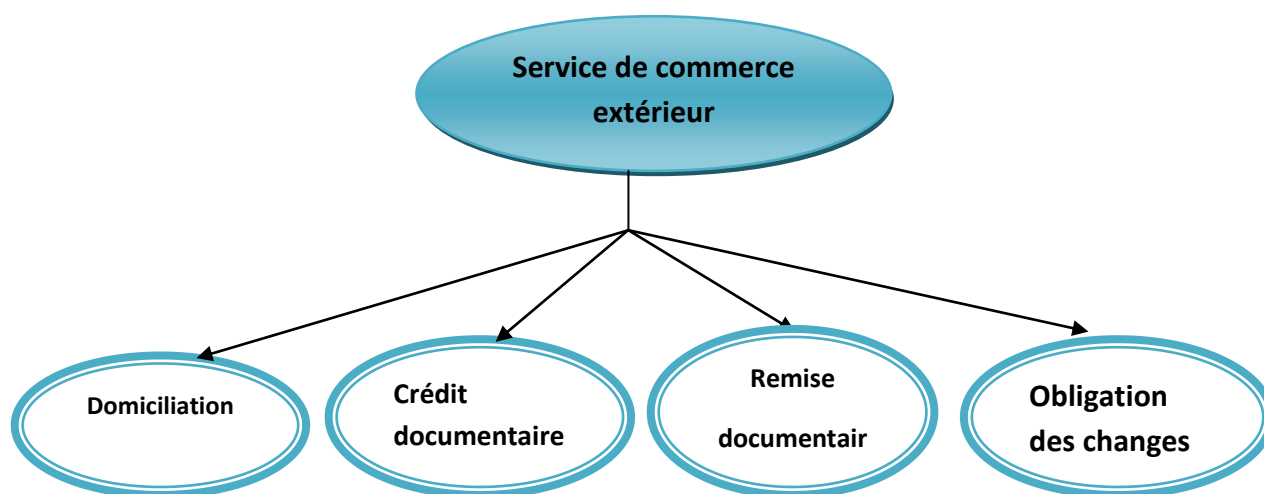
Schéma N°02: Organigramme de l'agence de BNA⁵



⁵ Élaborer par nous même

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Schéma N°03 : Département de commerce extérieur :⁶



Nos banques algériennes qui sont accusées aujourd'hui par un retard considérable en matière de prévention contre les différents risques, doivent améliorer leurs techniques et adapter des nouvelles politiques afin de poursuivre le développement mondial et ce en préconisant un système de contrôle interne efficace.

Le personnel de la banque doit, en effet, être sensibilisé de l'importance de ce processus dans la réalisation des objectifs, et la maîtrise des TIC inhérents à l'activité bancaire.

Pour en faire la Banque (BNA), procède à la mise à jour puis à la diffusion et la communication de toute instruction nouvelle ayant un impact sur le bon fonctionnement du dispositif de contrôle, et ce au niveau de la DPO (Direction de la prévision et l'organisation).

Cela ne suffit pas, la banque doit compléter la communication par la formation continue de son personnel en les informant de toute actualité ou changements économiques nationaux et internationaux.

⁶ Élaborer par nous même

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

SECTION02 :LES TIC AU SEIN DE LA BNA

I. Les TIC utilisés par la banque :

La monétique est un moyen de paiement et de retrait sauris, qui assure au titulaire de la carte, la disponibilité tout moment de son argent l'aide des distributeurs automatiques de billets (DAB), et de régler ses achats chez tout commerçant ou prestataire de services affilia système de paiement par carte.

1. Carte de retrait /paiement Interbancaire :

Carte de retrait Inter - Bancaire CIB est un instrument de paiement électronique qui donne la possibilité sont de teneur d'effectuer des opérations de retrait sur les DAB du réseau BNA ou sur des DAB confrères adhérents au RMI (Réseau Monétique Inter Bancaire)

La carte de retrait / paiement interbancaire est connue sous l'appellation de carte CIB. Elle est associe un compte personnel, sa validité est limitée dans le temps.

La CIB est de livre par la banque aux clients répondant aux critères de moralité et de solvabilité.

Ils sont sélectionnés parmi les cadres, professions libérales, industriels, fonctionnaires et les salariés revenu mensuel régulier et supérieur 12.000 DA.

1.1.Gamme de cartes CIB :

Il existe deux (02) modèles de cartes CIB :

- la carte de paiement Classique destinée pour les porteurs aux revenus réguliers
- la carte de paiement Gold destiné aux porteurs aux revenus supérieurs.

1.2. Désigne de la carte

Le désigne est sobre ; sur une couleur bleue de grade pour la classique et dorée pour la Gold . On y trouve le logo CIB symbole de l'interbancaire, ainsi que le logo et le nom de la banque émettrice de la carte. (Voire l'annexe N° 01)

1.3. De livranciers de carte:

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

- Soit à la demande du client.
- Soit sur proposition de la banque.

1.4. **Bénéficiaires :**

Toute personne physique titulaire d'un compte chaque savoir :

- Cadres.
- Fonctionnaires.
- Industriels.
- Commerçants.
- Professions libérales.
- Salariés revenu mensuel régulier > 12 000,00 DA/ NET

1.5. **Validité de la carte CIB :**

La carte CIB est valide pour une durée de trois années, son renouvellement est automatique, sauf en cas d'annulation.

1.6. **Avantages de la carte CIB Pour les commerçants :**

- Le paiement par carte CIB est garanti par les banques ;
- Un virement fluide et rapide ;
- Une sécurité assurée ;
- Faciliter les retraits d'espèces.
- Éviter l'attente au guichet.
- Permettre des retraits 7 j / 7 et 24h/24.

1.7. **La carte CIB au sein de l'agence :**

Conformément à la circulaire 2063 du 15/04/2014, les cartes CIB sont attribuées aux clients systématiquement et gratuitement.

Les listes de bénéficiaires des cartes CIB sont établies au niveau des agences, et communiquées à la DIPM. Une carte CIB d'une durée de validité de trois (03) années renouvelables, est confectionnée pour chaque salarié titulaire de compte chèque.

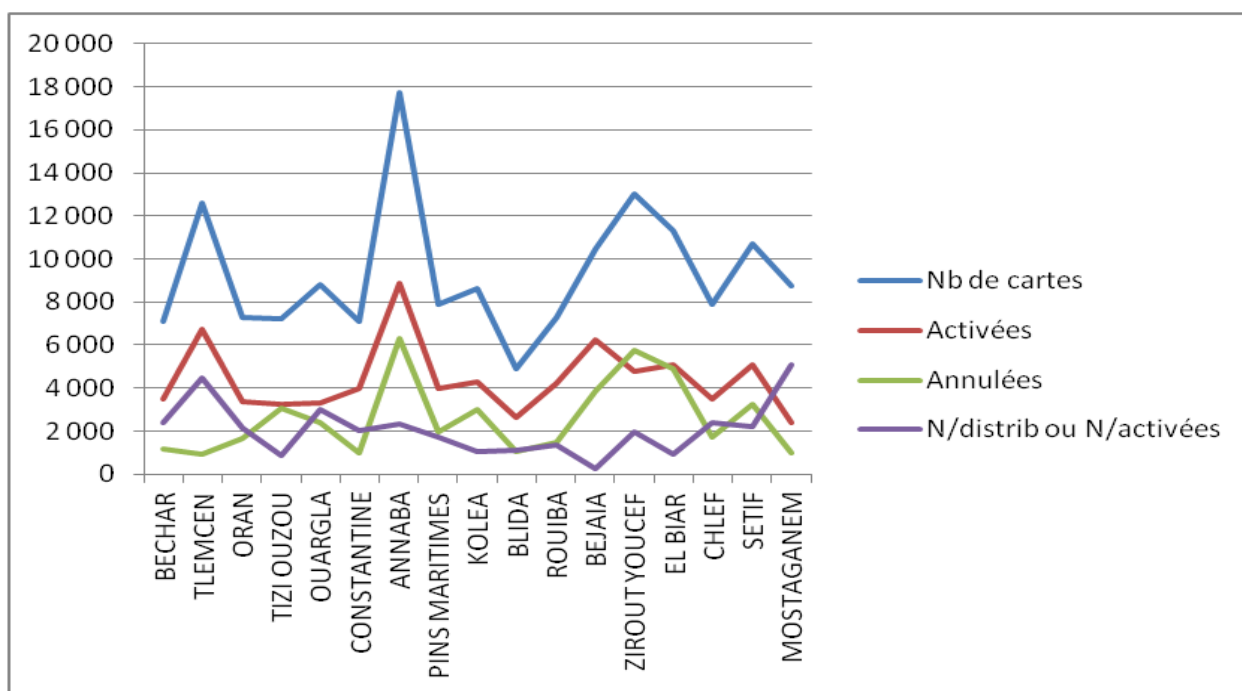
Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

➤ Situation de cartes au 31/08/2015

Code	Nom DRE	Nb de cartes	Activées	Annulées	N/distrib ou N/activées	% création	% active	% Annulé	% Nd-Nact
180	BECHAR	7 111	3 462	1 138	2 385	4%	49%	16%	34%
181	TLEMCEN	12 611	6 751	906	4 490	8%	54%	7%	36%
182	ORAN	7 275	3 353	1 686	2 158	5%	46%	23%	30%
183	TIZI OUZOU	7 236	3 261	3 038	884	5%	45%	42%	12%
184	OUARGLA	8 785	3 299	2 401	3 007	6%	38%	27%	34%
185	CONSTANTIN E	7 114	3 949	1 004	2 038	4%	56%	14%	29%
186	ANNABA	17 706	8 887	6 308	2 332	11%	50%	36%	13%
187	PINS MARITIMES	7 879	3 994	1 976	1 714	5%	51%	25%	22%
188	KOLEA	8 631	4 314	3 023	1 059	5%	50%	35%	12%
189	BLIDA	4 898	2 654	1 045	1 105	3%	54%	21%	23%
190	ROUIBA	7 282	4 228	1 476	1 356	5%	58%	20%	19%
191	BEJAIA	10 444	6 230	3 873	237	7%	60%	37%	2%
194	ZIROUT YUCEF	13 044	4 767	5 759	1 950	8%	37%	44%	15%
195	EL BIAR	11 284	5 079	4 893	919	7%	45%	43%	8%
196	CHLEF	7 907	3 485	1 688	2 398	5%	44%	21%	30%
197	SETIF	10 717	5 072	3 272	2 197	7%	47%	31%	21%
198	MOSTAGANE M	8 745	2 397	986	5 083	6%	27%	11%	58%

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Total	158 669	75 182	44 472	35 312		47%	28%	22%
%		47,38%	28,03%	22,26%				



Le nombre global de cartes confectionnées jusqu'aux 31/08/2015 s'élève à **158 669** cartes. Le nombre de cartes CIB actives s'élève à **75 182** cartes soit un taux de **47,38 %**

Un guide de la monétique a été élaboré par la DIPM et diffusé à l'ensemble du réseau. Différents courriers ont été adressés aux DRE afin de sensibiliser leurs agences rattachées par rapport à la création de cartes à l'ouverture de compte chèque et leur distribution auprès des clients.

1.8. Les opérations disponibles sur les GAB de la BNA sont :

- Retrait de billets de banque,
- Consultation de solde de compte,
- Consultation des 10 dernières opérations,
- Consultation du RIB,
- Virements compte à compte BNA,
- Commande de carnets de chèques,
- Dépôt automatique de chèques ;
- Dépôt automatique de billets.

1.9. Espace automatique :

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Un contrat de prestation de services, de fourniture d'équipements et de maintenance d'espaces automatiques a été signé avec SIBS en date du 03/02/2011, l'implémentation du réseau GAB s'est effectuée en 2 phases ;

- Phase 1 : dénommée phase pilote, cette phase concerne l'installation et la mise en service de GABs au niveau de 10 agences,
- Phase 2 : déploiement au niveau des 90 agences du réseau.
 - 87 GAB ont été installés dont 84 mis en service,
 - 03 espaces à installer d'ici la fin de l'année 2015,
 - 10 espaces à installer au courant l'exercice 2016.

2. Outils d'accompagnement et de supervision

2.1. OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT

2.1.1. Assistance

Une cellule d'assistance a été créée au niveau de la Direction des Instruments de Paiement et de la Monétique « DIPM » pour accompagner et conseiller les entreprises sur l'utilisation de ce nouveau procédé.

2.1.2. Générateur de fichier EDI

Cet outil a été développé afin d'aider les entreprises pour la génération de fichier en respectant le format édicté par le Comité de Normalisation.

2.2. OUTIL DE SUPERVISION :

Ces outils ont été développés, dans le souci de veiller au bon fonctionnement du système de traitement et, de détecter dans des délais raisonnables les anomalies qui peuvent surgir :

- Non validation des fichiers EDI ;
- Ignorance des fichiers EDI ;
- Non génération des virements interbancaires ;
- Éventuel traitement en double de fichier (défaillance du système et/ou erreurs humaines).

3. Les projets de la Monétique :

3.1. Le déploiement de TPE :

Commerçants répondants aux critères de rentabilité et de solvabilité, sélectionnés :

- Les détaillants (pharmacies, superettes, magasins de vêtement, parfumerie de

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

luxe...);

- Les entreprises de service (SEAAL, SONELGAZ, AIR ALGERIE...);
- Les restaurants ;
- Les agences de voyages ;
- Les hôtels. .

4.Le Paiement par internet (E-Payment) :

4.1.Gestion des clients CIB (web acheteurs) :

- Une sélection des clients CIB pour l'activation du service sur la carte (30000 cartes)
- Chaque nouvelle carte disposera du service Epayment
- Transmission des codes d'accès aux agences par le biais des DRE (note DOMP 3397.122.06 du 05 Aout 2015)

4.2. Gestion des facturiers (web marchand) :

- Intégration de Mobilise-Algérie Télécom à la plateforme de paiement en ligne
- Certification des sites de Mobilise-Algérie Télécom par la SATIM
- Attente à lancement de la date officielle de mise en production du service par le GIE

II. Les applications au sein de la banque :

1. Logiciel DELTA ; version 08 : (voire annexe N°04)

C'est un logiciel qui effectue les tâches de la banque, c'est le responsable sur tout le fonctionnement de l'agence.

Son objectif est automatiser tout ce qui est administratif

Ce logiciel est sécurisé ; permet les options de sécurisation ; on doit entrer le nom d'utilisateur et le mot de passe pour le utiliser et si on laisse le micro ordinateur allumer un certain temps sans utilisation donc pour en l'utiliser en autrefois, on doit entrer pour deuxième fois le mot de passe.

Petit historique sur logiciel :

Premièrement la banque utilise ce logiciel mais avec la version 04 qui fonctionne par sous dos qui est responsable sur le fonctionnement des machines, et à partir le 2009 ; ils ont utilisé la nouvelle version qui devient centraliser.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

2. L'application de CA10 : (voir l'annexe N°6)

L'application utilisateur permet la consultation cotée utilisateur (exemple : le caissier, à l'ouverture des comptes, etc....) des fiches des clients de la banque.

Lors du lancement de l'application veuillez que le message « connexion stable pour communiquer avec le serveur. » est bien afficher et que dernière est avec un fon vert.

Cela indique l'application est prête pour des demandes et recevoir les réponses du serveur.

Une fois la connexion réussie, vous pouvez maintenant effectuer des recherches sur les fiches client enregistré ; pour ce faire veuillez introduire le numéro du compte et cliquer sur la recherche.

Les technologies d'information et communication en provoquant l'apparition des nouveaux acteurs, définissant des nouvelles règles de jeu afin d'améliorer la relation banque-client à travers des moyens technologies.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Synthèse globale :

Notre travail de recherche sur le terrain nous permet de retenir un ensemble des résultats grâce à une enquête par questionnaire accompagné d'observation participante par nos soins, en utilisant un ensemble d'outils statistiques à l'aide du logiciel SPSS.

Notre échantillon est composé de 100 clients ; 80% sont des clients qui font des transactions internationales.

Notre étude nous a permis dans un premier lieu d'obtenir des résultats importants afin de savoir l'impact des TIC au sein de l'agence BNA sur l'amélioration de la qualité de service lors l'effectuation d'une transaction internationale.

Nous retenons dans cette étude que la majorité des clients qui fréquentent la banque sont des hommes leur tranche d'âge est entre 25 et 40 ans.

Notre travail s'articule aussi sur les types de transactions internationales les plus dominants dans la banque .Alors, on remarque que le crédit documentaire prend le monopole de la quasi-totalité des opérations effectuées car la plupart des clientèles font des importations. Tandis que le pourcentage du transfert international vient dans le deuxième rang, ainsi que la remise documentaire qui reste minime par rapport aux autres opérations.

En ce qui concerne l'intégration des TIC au niveau de l'agence BNA, nous avons remarqué que 98% des réponses affirment que cette dernière facilite la tâche pour les employés et par conséquent le confort de la clientèle.

Concernant la consultation, le centre d'appel est le plus utilisé par les clients par contre l'e-mail n'est pas encore intégré au niveau de l'agence.

Passant à l'instant à la qualité de service qui est au cœur de notre objet d'étude ; nous avons perçu un nombre assez important des clients qui annoncent que l'automatisation du système a permet de réduire les risques et le temps d'attente d'exécution d'une opération internationale malgré tout cela les TIC provoquent des certains inconvénients comme le cas du blocage ; la déconnexion et parfois le manque de formation qui nuit à la performance attendue.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

À l'aide des réponses des clients nous avons essayé de répondre aux questions énoncés auparavant afin d'affirmer ou infirmer les hypothèses proposées.

Notre recherche consiste à vérifier ces hypothèses au niveau du secteur bancaire en Algérie en s'appuyant à la fois sur les travaux théoriques qui sont en relation avec le sujet et une étude empirique menée au niveau de la BNA .

La première hypothèse consiste à vérifier si l'évolution des TIC en général a été imposée les professionnels des banques à innover afin de faciliter l'exécution des transactions internationales.

Les nouvelles technologies changent non seulement les produits et les services bancaires, mais aussi l'organisation et le fonctionnement des banques. Les banques doivent coopérer avec les institutions techniques compétentes, en utilisant leurs points forts, pour préserver leur position incontournable dans le tissu économique.

La seconde hypothèse consiste à savoir si les TIC accélèrent la différenciation et permettent à la banque d'améliorer la qualité dans les transactions internationales.

L'impact de nouvelles technologies sur la banque est de plus en plus primordial, les banques doivent attacher de l'importance à leur dépendance grandissante envers ces nouvelles technologies. L'application de ces dernières a un impact décisif sur l'amélioration de la qualité de service. Ces technologies permettent à titre d'exemple de simplifier la gestion de la facturation ou du stockage des informations, elles facilitent aussi la gestion des paiements directement de votre compte bancaire. Donc, c'est très favorable d'augmenter l'efficacité, mais en même temps c'est une grande menace pour les banques car elles sont devenues indispensables à son bon fonctionnement.

La banque est étroitement liée aux nouvelles technologies de l'information et de communication, nous entendons par le développement de l'internet ainsi que l'usage de messagerie, qui lui sont favorables pour diminuer les coûts d'exploitation des banques, et qui permet de faciliter la prise de décision, avec les logiciels adaptés, il suffit alors de rentrer les données nécessaires pour les calculs pour que ceux-ci soient effectués de manière rapide et sans erreur .

Conclusion générale

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Les années circulent, le temps passe et les choses changent. Le monde est devenu un rivage de l'information. C'est un voyage sans retour, le retour en arrière est impossible, l'environnement est gravé par la technologie.

À l'heure actuelle, les banques cherchent à amplifier les investissements dans les nouvelles technologies dans le but d'améliorer l'efficacité et la productivité au cœur des établissements bancaires.

Les TIC changent les frontières de la banque, suppriment les barrières et permettent l'ouverture à un plus grand espace d'échanges d'information pétulant d'ouvrir sur un accroissement des transactions économiques réelles. Elles transforment la nature de ses relations avec leurs clients afin d'être connecté en permanence.

Donc, elles favorisent la création d'un nouveau modèle de banque, des banques qui sont de plus en plus interconnectées. Cette interconnexion favorise aussi leur intégration au niveau transnational, Dans les opérations de tous les jours qui sont à disposition des clients (consultation de comptes, virements, commandes de chéquiers).

À cet égard, dans quelle mesure les TIC peuvent-elles représenter une opportunité d'amélioration de la qualité de service des transactions internationales au sein de la banque ?

Sous ce propos, notre objet d'étude fait ressortir deux hypothèses, la première consiste à vérifier si l'évolution des TIC en général a été imposée les professionnels des banques à innover afin de faciliter l'exécution des transactions internationales. Quant à la seconde hypothèse comprend à savoir si les TIC accélèrent la différenciation et permettent à la banque d'améliorer la qualité dans les transactions internationales.

Dans cette perspective, notre travail s'articule autour de trois chapitres, nous avons dans un premier temps, traité des notions liées au TIC en donnant un aperçu historique sur leurs évolution, leurs spécificités, et leurs outils en précisant des détails. Dans le deuxième volet, nous avons traité des notions relatives à la pratique des TIC et nous avons analysé le système bancaire algérien en général tout en expliquant l'état des tic dans le secteur bancaire algérien.

Et dans le troisième chapitre, l'analyse a été consacrée sur les TIC et leur application au sein de la banque algérienne. Nous sommes partis de l'analyse du profil, de la clientèle de la BNA. Nous

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

avons ensuite, par rapport à l'analyse de la politique commerciale et opérationnelle de la BNA, constaté que l'organisation commerciale est perfectionnée par cible-client. Partant de ce fait, nous avons retiré la confirmation des deux hypothèses émises au paravent.

Ces TIC constituent un incomparable intermédiaire de recyclage économique et donnent une conjoncture pour permettre à la banque d'accélérer et de mieux maîtriser son processus d'évolution.

L'impact des TIC sur la banque alors est considérable. Il concerne aussi bien sa relation avec l'environnement que son fonctionnement interne, son organisation, les outils qui s'y rattachent et les relations qui s'y développent. Par conséquent la diminution des coûts de traitement des opérations technologiques, tel que les produits et les services financiers qui sont donc de plus en plus faciles à mettre en œuvre.

Toutes ces innovations impliquent que la banque moderne a subi des changements extrêmes. Par exemple de nombreux produits bancaires ont disparu, les métiers exercés aujourd'hui ont fortement évolué, son organisation interne a été modifiée, la façon dont les différents services communiquent entre eux en interne a changé.

La banque possède de nombreuses ressources humaines procurant de meilleurs services aux clients car en réalité les contacts humains restent privilégiés par les clients lorsqu'il s'agit d'établir une relation de confiance.

La banque est confrontée à des menaces telles qu'une forte concurrence entre les diverses banques qui dès lors proposent des produits standardisés permettant à l'accès rapide à l'information. En s'adaptant sur l'économie, ces TIC changent la nature de la banque qui doit plus intensive et plus flexible. L'information se constitue alors en facteur direct de l'amélioration la qualité de service de la banque.

Parmi les problèmes que j'ai rencontré le manque d'ouvrage récents et même s'ils existent, sont très chers du point de vue prix.

Nous avons donc vu comment l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication représente une vraie révolution des mentalités. Les banques doivent donc

Chapitre III : Étude de cas (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

repenser leur organisation et se reconfigurer pour s'intégrer dans un nouvel environnement. Il s'agit donc d'une société de l'information,

On somme, on peut déduire que l'apport des nouvelles technologies au sein de l'entreprise doit répondre avant tout à un besoin bien défini. Elles sont un moyen stratégique. Mais avant de penser à leurs implantations, il faut bien réfléchir sur les besoins réels car les coûts induits ne sont pas négligeables. Le but de développement des TIC dans l'entreprise n'est pas celui de remplacer les rencontres physiques, entre les individus, mais au contraire, le but est de les enrichir les entretenir à travers notamment une multiplication des échanges.

L'introduction et l'impact des TIC induits des changements au niveau surtout de l'organisation du travail au sein de l'entreprise. En effet, la transformation et la circulation de l'information modifient les processus de décision. Avant, le savoir est exclusivement détenu par les dirigeants on parle d'une structure pyramide par contre dans nos jours tous les individus participent aux décisions grâce à la mise en commun des savoirs car l'information se consulte grâce aux canaux de communication tels que (l'Internet, l'Intranet,...), chaque travailleur devient un centre de décision au proche problème à résoudre ce qui donne plus de réactivité à l'entreprise. La généralisation du travail en groupe doit beaucoup au développement des TIC.

À cause de l'évolution économique du monde, il est indispensable que l'entreprise doive s'adapter et adapter son organisation avec des outils appropriés.

De ce point de vue, les technologies d'information et de la communication sont un moyen stratégique à une époque où la réactivité est devenue une contrainte absolue.

De plus, les TIC favorisent l'apparition de nouvelles formes de travail en réseau (travail à domicile, nomade coopératif, bureau satellite...).c'est pourquoi cette technologie a permis de libérer l'entreprise des contraintes du temps et du lieu.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

. CONCLUSION GENER

ALE

Ainsi dans l'articulation de notre travail, nous nous sommes assigné comme tâche « la mesure des enjeux des NTIC dans la gestion de la clientèle d'une banque ». Nous avons soulevé deux interrogations qui ont canalisé notre recherche et l'élaboration de ce travail :

- La RAWBANK a-t-elle gérée la relation-client au travers des NTIC. Si oui, comment ?

- La révolution des NTIC représente quels enjeux pour les banques en RDC dans un contexte de Customer Relationship Management ?

Pour ce faire, nous avons, dans un premier temps, traité des notions liées au marketing relationnel et portant sur le CRM, dans un premier volet, en donnant les spécificités, outils, objectifs et en précisant des détails. Dans le deuxième volet, nous avons traité des notions relatives à la banque et un troisième volet a été consacré à l'analyse des NTIC. Nous avons pu souligner que les NTIC peuvent être, à grande échelle, au service des banques dans l'établissement d'un relationnel avec les clients.

Dans le deuxième chapitre, nous avons analysé le système bancaire congolais en général. Celui-ci est en perte de crédibilité et il est confronté à beaucoup d'obstacles (crise économique, inflation, guerre et désordre, civils). Nous avons compris que ce système est organisé de façon pyramidale comprenant la BCC et une dizaine des banques de second rang. Nous nous sommes ensuite investi dans une analyse plus détaillée de la RAWBANK et nous avons pu noter qu'en cinq ans d'existence, la RAWBANK est un géant dans le monde bancaire en RDC.

Et dans le troisième chapitre, l'analyse a porté sur les NTIC dans leur application au sein de la RAWBANK et sur le marketing relationnel. Nous sommes parti de l'analyse du profil, de la clientèle de la RAWBANK qui est catégorisée en la clientèle corporate, private et retail. Nous avons ensuite, par rapport à l'analyse de la politique commerciale et opérationnelle de la RAWBANK, constaté que l'organisation commerciale est optimisée par cible-client. Ainsi avons-nous présenté la large gamme des produits et services de qualité supérieure que la RAWBANK offre à ses clients.

Comme la banque se veut être de high standing, elle a, dans son application du marketing relationnel et dans le cadre du One to One, placé le client au centre de l'activité de la banque.

Se focalisant enfin sur les NTIC, nous n'avons analysé que l'Internet, le mobile et la monétique. La RAWBANK a investi dans les NTIC et les enjeux sont non négligeables dans cet investissement car :

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.

- Il y a hausse de la productivité sur le pan de la monétique et du RAWBANKING car le travail de l'autobank continue même au-delà des heures de services, donc, pendant le repos des hommes, la machine continue à travailler.
- Il y a automatisation du travail avec l'utilisation du logiciel « Delta » et partage d'information au niveau interne grâce à la messagerie électronique en Outlook et au téléphone.
- Le client arrive à suivre l'évolution des mouvements en compte grâce à Internet, au téléphone et aux GAB.

Le téléphone est plus utilisé dans un esprit relationnel, mais il faudrait pour cela, que la RAWBANK mette en place le service de serveur vocal de telle sorte que, et ses clients, et tout autre personne désireuse d'être informée sur l'activité bancaire et les différents services et produits le soit sans avoir été en contact direct avec un conseiller. Cela pour compléter le call center et le service de SMS's alert. Le téléphone est utilisé dans le cadre du partenariat avec CELPAY, dans un esprit transactionnel.

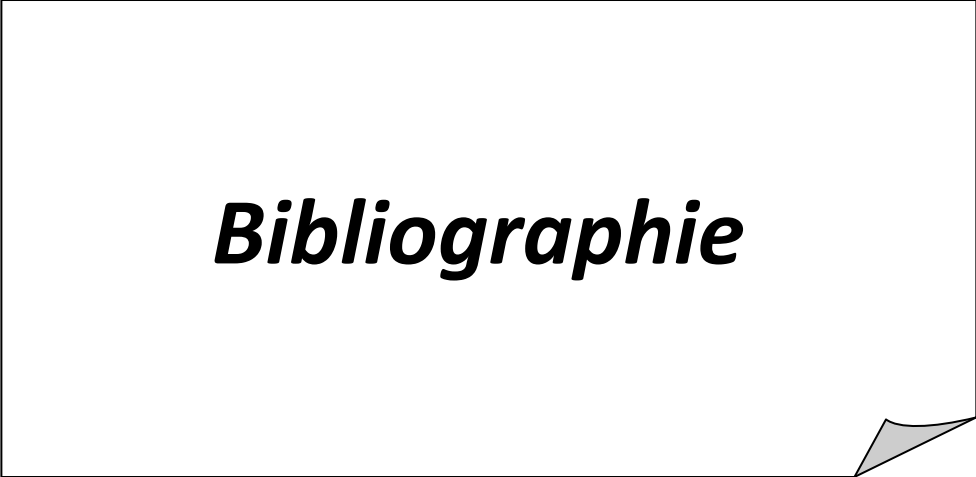
Quant à Internet, il est utilisé dans un esprit relationnel comme outil de communication marketing au travers le site Internet : www.rawbank.cd. La RAWBANK envoie des emails à ses clients s'il y a un nouveau produit ou service mais triste a été le fait de constater qu'aucun dispositif du marketing viral n'est mis en place dans ces emails et pourtant c'est une occasion d'optimiser son buzz. Mais néanmoins, il y a sur le site un espace réservé aux réclamations et suggestions. Bien que limité à la propre clientèle de la banque, c'est quelque chose de représentatif sur le pan relationnel. Il faut souligner que c'est dans un esprit plus transactionnel qu'Internet est utilisé, raison pour laquelle la banque a développé une solution d'Internet Banking - le RAWBANKING- pour les transactions bancaires via le net.

Quant à la monétique, la RAWBANK joue un rôle de premier plan en étant pionnier dans la vulgarisation des produits de la monétique en RDC, à savoir : les GAB RAPIDOS, les TPE placés chez différents commerçants, les cartes de crédit et de débit (MasterCard ; Rapidos Classic, Gold, Platinum) ainsi que les cartes prépayées (Maeostro, Websurfer).

Au vue de tout ce qui s'est dit, nous nous permettons de dire que le recours aux NITC pour les banques congolaises est une nécessité dans un monde en perpétuelle mutation pour une meilleure gestion de la relation client car ce dernier est aujourd'hui plus instruit, informé et avisé.

Nous comprenons donc que l'activité bancaire par le truchement des nouvelles technologies de l'information et de la communication correspond à un mode spécifique de services qui remet en cause les positions traditionnelles des banques.

Chapitre III : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.



Bibliographie

Les ouvrages:

- Arnaud Pateyron Emmanuel & Salmon Robert « **les nouvelles technologies de l'information et l'entreprise** »; Paris.
- CHAOUKI BOURI ; « **La logistique du commerce extérieur en Algérie** » ;1^{er} édition ;Ibn Khaldoune.
- Chislainelegard & Hubert Martini ;« **techniques du commerce international** » ; 2^e édition .
- Charpentier ; « **économie et gestion de l'entreprise** ».
- Ghislaine Legrand & Hubert Martini ; « **Commerce internationale** » ;2^e édition .
- Kamal CHEhrit ;« **Guide technique et pratiques bancaires** » ; Alger.
- KALIKA .Michel ; « **Management et TIC** », Groupe Liaisons, Paris, 2006.
- Kenneth Laudon et Jane Laudon ; « **Management des systèmes d'information** » ; 9^e édition .
- Mansouri Mansour ;« **Système et pratiques Bancaires en Algérie** »;édition HAUMA.2006.
- Michel Lafitte ;« **économie digitale et service financiers** » ; revue banque édition.
- Monique Zollinger & Eric Lamarque ;« **Marketing et stratégie de la banque** » ; 5^e édition ; DUNDO.
- Plihon Dominique ; « **finance et économie de la connaissance** » ; 2007 ;n°25 ;
- Robert ; « **Système d'information et le management des organisations REIX** » , .2^e édition Vuibert .2000.
- Guide méthodologique : ABDENNOUR Nouri ;« **REUSSIR Mon mémoire et ma thèse** » ; Alger ;2008.

Les guides :

- GUIDE des banques et établissements financiers 2012 ;
- Guide investir en Algérie ;
- Evolution du cadre réglementaire et les banques et établissements financiers.

Les revues ; Article ; et rapports :

- 2^{ème} conférence l'OCDE des ministres en charge des petites et moyennes entreprises « PME »
« **promouvoir l'entrepreneuriat et les PME innovations dans une économie mondiale** »

vers une mondialisation plus responsable et mieux partagée », Istanbul, Turquie ; 3-5 juin 2004.

- Les TIC dans Le secteur des services financiers en PDF
- Mohsen Khalil, Philippe Dongier, and Christine Zhen-Wei Qiang « Chapitre 1 : Vue d'Ensemble du Rapport » ; Commission Européenne
- Sébastien ;« Les technologies de l'information de la communication : outils de puissance régional » ;7 février 2015 · · in *Économie Internationale*.
- « Technologies de l'information et de la communication » -2015-pdf
- « Place de l'Algérie dans le monde des TIC résumé » ; - PDF .
- « Rapport mondial 2003 sur le secteur public — le e-gouvernement à la croisée des chemins”. Publié le 4 novembre.
- LES TIC AU SERVICE DU MONDE RURAL. KHAOUANI Chargée de cours Université de Tlemcen « lilas_kh101 @yahoo.fr. » BEDDI Maître de conférence Université de Tlemcen « n_beddi@yahoo.fr ».

Les thèses :

- Thèse de doctorat en science économique : « les perspectives d'e-banking dans la stratégie e- Algérie » ; présenté par BOUCHELIT Rym ; année **Thèse de doctorat en science économique : « les perspectives d'e-banking dans la stratégie e- Algérie » ; présenté par BOUCHELIT Rim ; université ABOU BEKR Blkaïad ; TELEMSEN ;2015,**
- Thèse de doctorat, « diffusion et impacts des technologies de l'information et de la communication au sein des entreprises : éléments analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne » ; présentée par : M.MOKRANE Ali ; 26/02/2015,

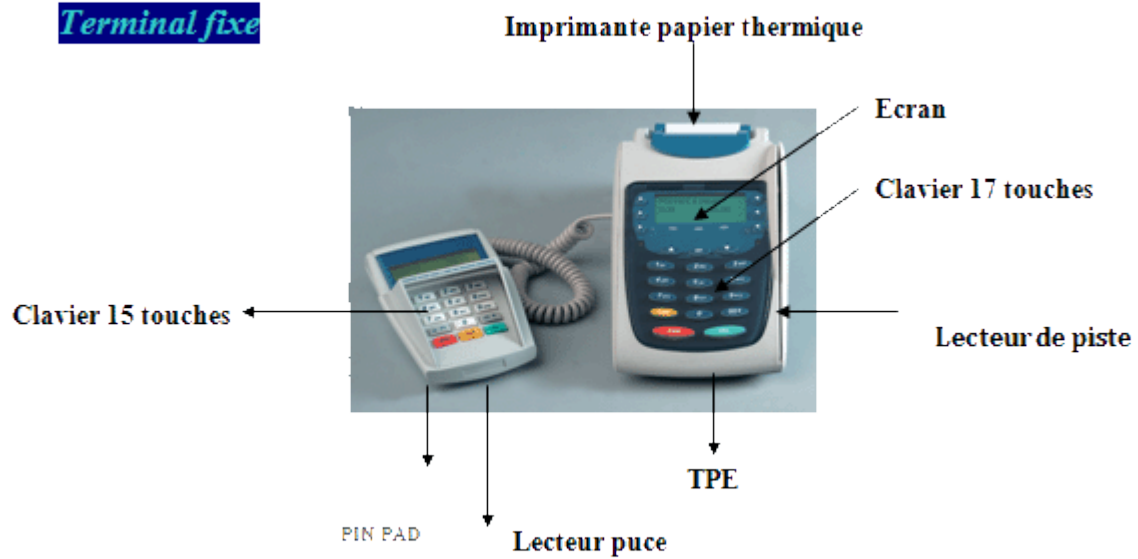
Les sites web :

- **www.ummto.dz** (h :23:31 ; date:22/12/2015).
- **http://www.liberte.afuLorg** (h : 11 :15 date : 23/12/2015).
- **www.jdpro.net** (h :22 :20 ; date 24/12/2015).
- **www.entreprises.gouv.fr** (h : 23 :45- date : 22/12/2015).

Annexe N°01 : Carte de retrait /paiement Interbancaire



Terminal fixe



Annexe N°02 : fichier EDI



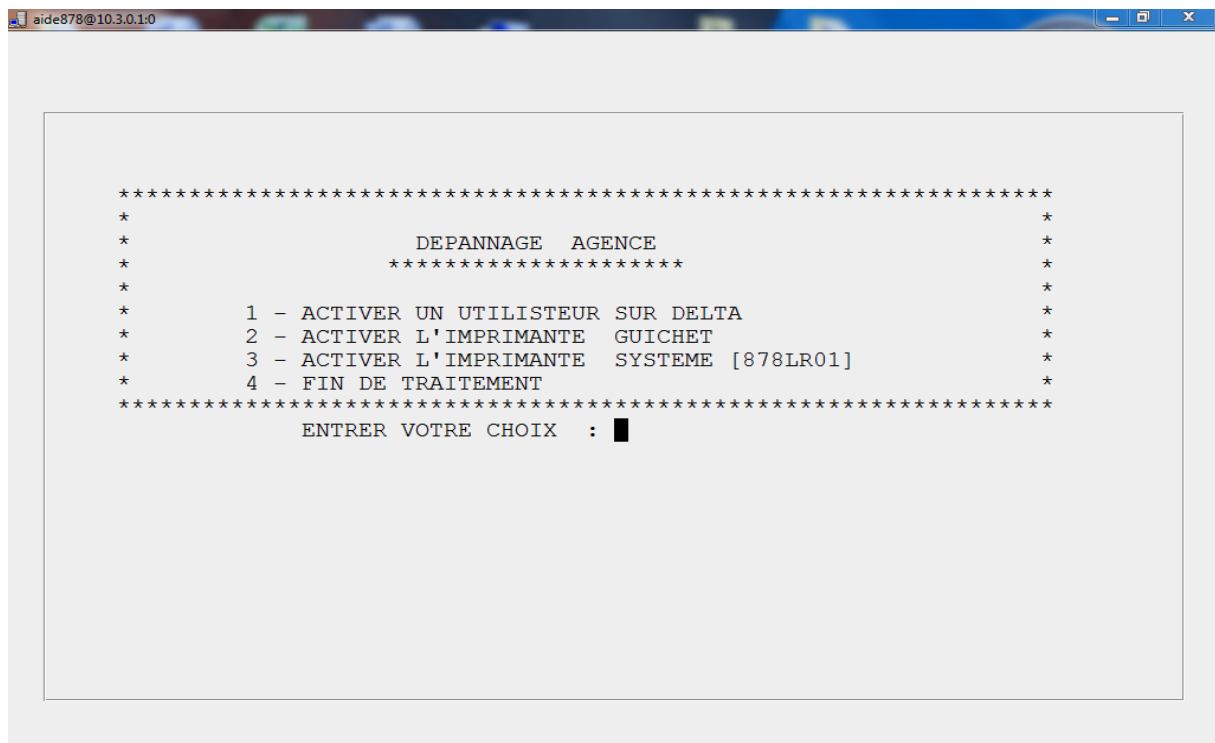
Annexe N°03 : Le déploiement de TPE



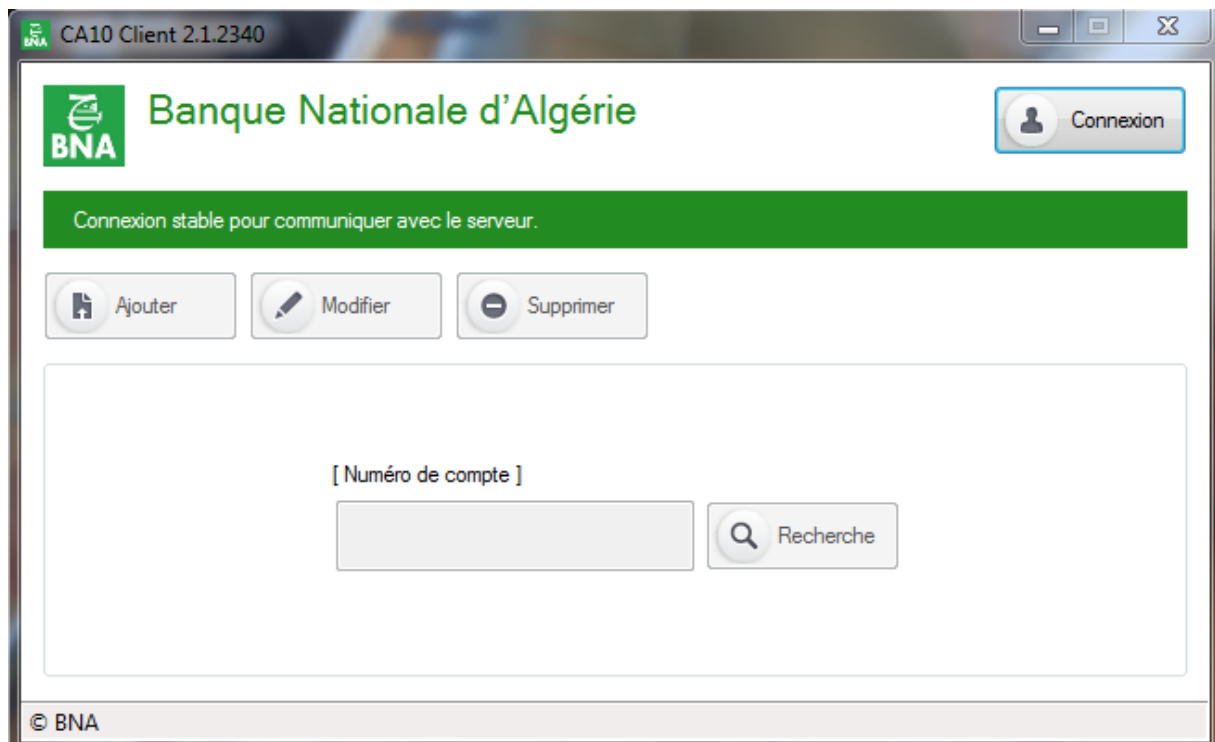
Annexe N°04 : application DELTA

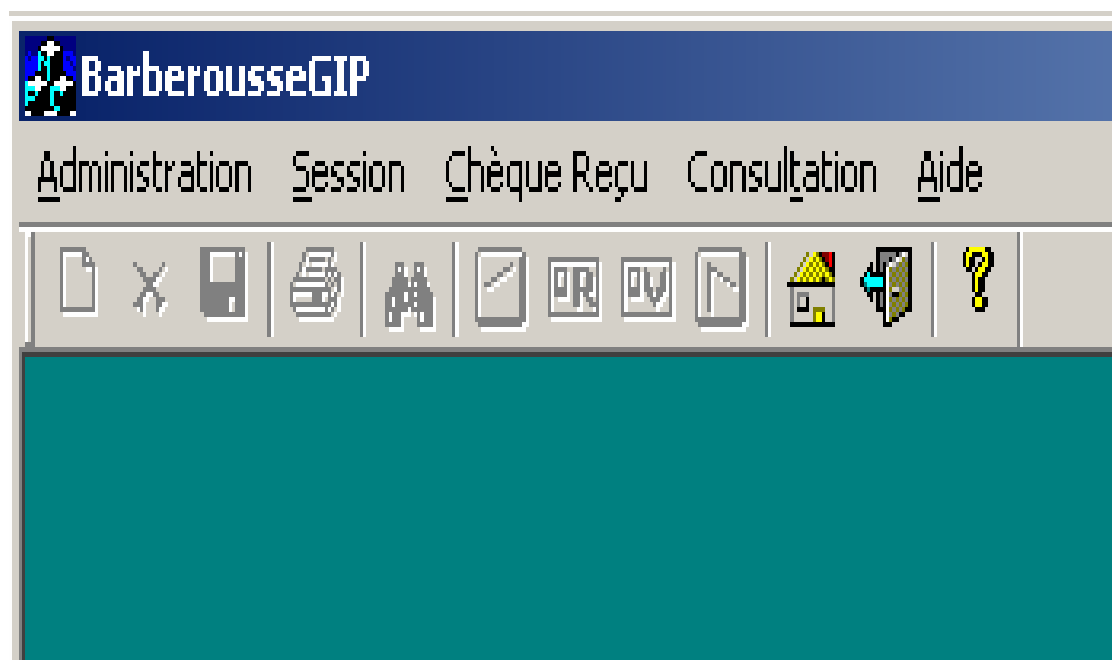


Annexe N° :05 : aide de DELTA



ANNEXE n°06 : CA10





Bienvenue à Barberousse-Présentation

Monday 12/12/2005

Utilisateur

Mot de passe



البنك الوطني الجزائري
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

ANNEXE N° 01

DATE :

DEMANDE D'OUVERTURE D'UN DOSSIER DE DOMICILIATION A L'EXPORT

AGENCE: INDICE :

ADRESSE:

DONNEUR D'ORDRE
Nom ou Raison Sociale :
Adresse complète :
Numéro d'identification fiscale (NIF):
Numéro du Registre de Commerce :
Numéro de Compte :

Conformément à la réglementation des changes en vigueur, nous vous prions d'ouvrir un dossier de domiciliation relatif à l'exportation désignée ci-après :

INDICATIONS RELATIVES AUX BIENS/ SERVICES A EXPORTER		
Contrat commercial/ facture(1) :	Réf :	Date :
Montant en devises :		
Contre valeur en Dinars au cours provisoire de : soit		
Nom ou Raison Sociale du client :		
Adresse complète du client :		
Nature des produits (biens/ services) :		
Tarif Douanier ou nature du service :		
Origine des produits:		Pays de destination :
Mode de règlement :		
Les charges des risques (2):		

Nous certifions sur l'honneur que cette opération n'est et ne sera domiciliée auprès d'aucune autre banque.

Nous nous engageons par la présente à :

- effectuer toutes les procédures et formalités liées à cette opération auprès de votre agence ;
- vous remettre dans les meilleurs délais, les documents d'expédition et douaniers y afférents après dédouanement ;
- rapatrier le produit de l'exportation dans les délais fixés par la réglementation en vigueur ;
- justifier tout retard de paiement et de rapatriement.

Par conséquent, nous vous dégageons de toutes les conséquences commerciales sous notre entière responsabilité.

SIGNATURE AUTORISEE
CACHET

(1) préciser s'il s'agit d'une facture, d'un contrat ou autre document commercial de la transaction.

(2) indiquer l'incoterm.

BNB

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

DEMANDE D'OUVERTURE DE DOSSIER DE DOMICILIATION IMPORT

DATE :

AGENCE :

INDICE :

ADRESSE :

DONNEUR D'ORDRE

Nom ou Raison Sociale :
 Adresse complète :
 Numéro d'identification fiscal(NIF) :
 Numéro du Registre de Commerce : Date de validité :
 Numéro de Compte :

Conformément à la réglementation des changes en vigueur, nous vous prions d'ouvrir un dossier de domiciliation relatif à l'importation désignée ci-après :

INDICATIONS RELATIVES AUX BIENS/SEVICES A IMPORTER

Contrat commerciale/Facture(1) Réf : Date :
 Montant en Devise :
 Contrevaleur en Dinars au cours provisoire de : Soit :
 Nom ou Raison Sociale du Fournisseur :
 Adresse complète du Fournisseur :
 Nature des produits (biens /services) :
 Tarif Douanier ou nature de service :
 Provenance : Origine des produits :
 Mode de règlement :
 Les charges des risques(2) :
 Lieu de dédouanement :

Il est bien entendu que nous vous dégageons de toute responsabilité quant à la position douanière de ces marchandises(3) vis-à-vis de la réglementation des changes en vigueur.

Nous certifions sur l'honneur que :

- cette opération n'est et ne sera domiciliée auprès d'aucune autre banque ;
- nous ne possédons dans les pays étrangers aucun moyen de paiement nous permettant d'effectuer sur place le règlement de cette importation, et sommes d'accord pour que cette opération se déroule sur le plan financier suivant les normes en vigueur et dégageons la Banque Nationale d'Algérie des risques de change éventuels pouvant en découler.

Nous nous engageons par la présente à :

- effectuer toutes les procédures et formalités liées à cette opération auprès de votre agence ;
- vous remettre dans les meilleurs délais les documents douaniers y afférents après dédouanement

SIGNATURE AUTORISEE
CACHET

• Questionnaire :

Madame, Monsieur ; dans le cadre de réalisation d'un mémoire de fin de cycle en vue d'obtention d'un master en science commerciales « affaires internationales » à EHEC ; sous le thème « L'importance d'utilisation des TIC lors effectuer les transactions internationales dans la BNA »

Nous avons l'honneur de solliciter votre collaboration

Nous nous prenons de bien vouloir nous accorder quelques minutes de votre temps pour répondez à ce questionnaire

1. Quel est votre genre ?

- Femme ☐
- Homme ☐

2. Quel est votre âge ?

- Moins de 25 ans ☐
- Entre 25 et 40 ans ☐
- entre 40 ans et 60 ☐
- plus de 60 ☐

3. Quel est votre salaire ?

- Entre 25000 et 400000 DA ☐
- ENTRE 400000 et 600000 ☐
- Entre 60000 et 80000 DA ☐

4. Quel est votre métier ?

- Chef d'entreprise ☐
- Fonctionnaire ☐
- Salarié ☐
- Fonction libéral ☐
- Étudiant ☐
- Retrait ☐

5. Depuis combien de temps vous êtes client de la BNA ?

- Moins d'un an ☐
- Entre 1-5 ans ☐
- Plus d'un 5 an ☐

6. Vous êtes client qui fait des transactions internationales dans la BNA ?

- Oui ☐
- Non ☐

7. Quelles sont est les opérations internationales qui vos faites par la BNA?

- Crédit documentaire ☐
- Remise documentaire ☐
- Transfert internationale ☐

8. Quel est l'objet de votre dernière visite à l'agence bancaire ?

- Consultation ☐
- Retrait de liquide ☐
- Virement ☐
- Information ☐
- Réclamation ☐
- Service lié à la carte bancaire ☐

9. Selon vous, la tarification des services lors effectué une opération internationale de la banque sont-ils ?

- Très élevés ☐
- Assez élevés ☐
- Moyens ☐
- Peu élevés ☐
- Pas de tous ☐

10. Quelle est votre image sur les employés de la BNA lors de l'effectuation d'une opération internationale ?

- Très bien ☐
- Bien ☐
- Pas mal ☐
- mal ☐

11. Selon vous, les TIC influencent la performance des employés ?

- OUI ☐
- NON ☐

12. Si oui dans quel sens ?

.....

.....

.....

.....
.....
13. Quelle est votre réactionsur utilisation la BNA des TIC dans l'effectuation des transactions internationales ?

- avantage plus ; ☐
- pas de tous ; ☐
- sans opinion ☐

14. L'application des TIC dans une transaction internationale permet de réduit les risques ?

- Oui, grâce au système d'automatisation ☐
- Non, pas forcément ☐

15. selon vous ; quel est l'inconvénient des TIC par rapport à la performance de la BNA?

- pas d'inconvénient ☐
- manque de formation ☐
- le blocage ☐
- Déconnexion ☐

16. Utilisez-vous les services du centre d'appel téléphonique de votre banque ?

- Non, vous appelez uniquement votre agence ☐
- Oui, de temps en temps ☐
- Oui, souvent ☐

17. Si oui, comment jugez-vous la qualité de ce centre d'appels ?

- Très bien ☐
- Bien ☐
- Correct ☐
- Insuffisant ☐
- Très insuffisant ☐

18. Est -ce que vous remarquez des modifications au sein de la BNA concernant l'exécution des opérations bancaires après l'intégration des TIC ?

- Oui ☐
- Non ☐

19. Si oui ; quel sont ces modifications

.....
.....
.....
.....

20. si vous voulez consultez votre compte, vous utilisez l'internet ?

- Oui, de temps en temps ☐

- Oui, souvent ☐
- Non ☐
- Ils n'ont pas ce service ☐

21. le temps d'attente pour exécuter une opération internationale après l'intégration des TIC ?

- peux de temps ☐
- longue ☐
- très longue ☐

22. comment jugez-vous la qualité de service de la BNA ?

- Très bien ☐
- Bien ☐
- Correct ☐
- Insuffisant ☐
- Très insuffisant ☐

23. Votre banque offre des services de meilleure qualité que les autres banques :

- Tout à fait d'accord ☐
- Plutôt d'accord ☐
- Le même partout ☐
- Pas d'accord ☐
- Pas d'accord du tout ☐

Merci de nous accordez-nous quelque minutes pour répondre à ces questions.

Ce questionnaire est anonyme

Nombre de clients par DRE

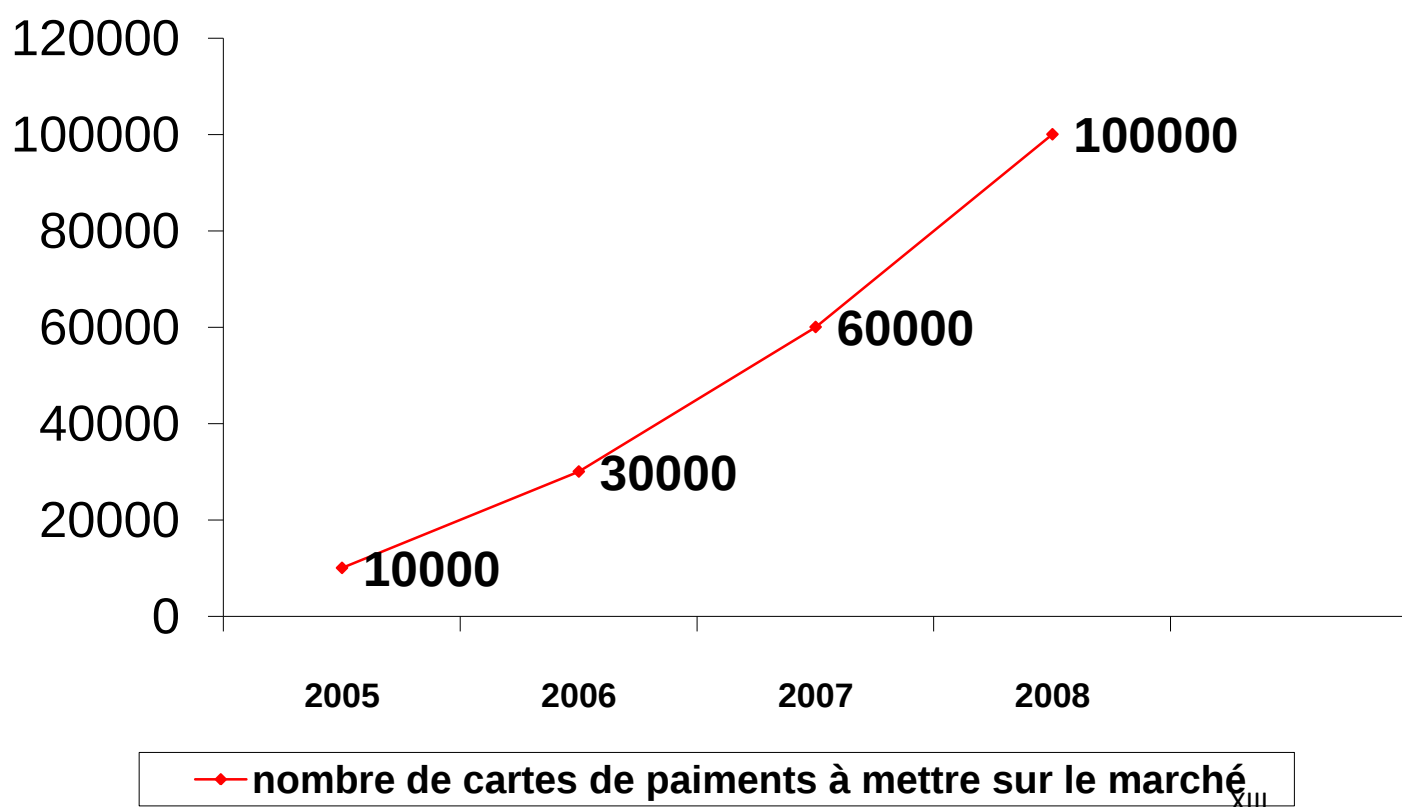
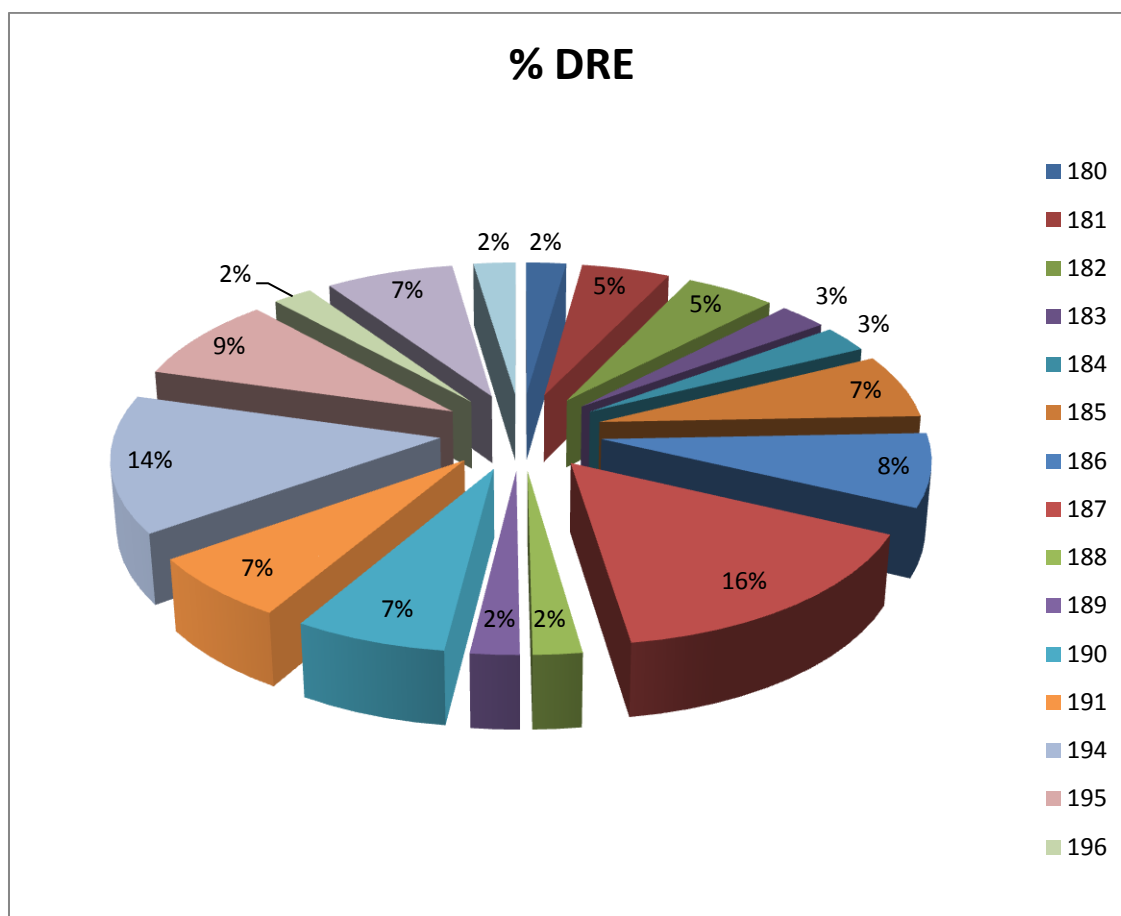


Table des matières

Remerciement.

Dédicace.

Le sommaire

Introduction générale.

Chapitre01 : les TIC et les opérations bancaire à l'internationale .. Erreur ! Signet non défini.

Introduction de chapitre2

Section 01 : présentation des TIC3

Introduction4

Historique des TIC5

Définition des TIC7

Les caractéristiques des TIC8

Les outille des TIC8

Internet8

Historique8

Service internet8

Valeur d'internet9

Les caractéristiques de la technologie internet9

Intranet9

Extranet10

LOGICIEL DE Groupware10

ERP11

Définition11

La valeur des ERP11

Les avantages de l'utilisation des TIC et de l'internet11

Les limites du TIC12

CONCLUSION12

Section 02 : infrastructure technologique13

Introduction13

définition,13

Evolution15

Historique d'informatique	15
Ere des machines compatibles (1930-1950)	15
Ere des ordinateurs centraux universels et des mini ordinateurs (de 1959à nos jours)	16
Ere Des ordinateurs personnels (1981ànos jours)	17
Ere des clients Serveur (de 1983 à nos jours).....	18
Ere de l'internet et de l'intégration (de 1992 à nos jours)	18
Composants	20
CONCLUSION	21
Section03 : les méthodes de règlement des transactions internationales.....	21
INTRODUCTION	21
Les moyens de paiement à l'international.....	22
Les instruments de paiement	22
Le chèque.....	22
Avantages et inconvénients	22
La Lettre de change.....	23
Avantages et inconvénients	23
Le billet à ordre	24
Le virement international	25
Le virement SWIFT	25
Avantages et inconvénients	27
Les techniques de paiement	28
la remise documentaire ;	28
définition.....	28
les intervenants	28
mode de réalisation de la remise documentaire	29
Les motifs de non-paiement et de non-levée des documents.....	29
Avantages et inconvénients de la remise documentaire :	30
le crédit documentaire ;	30
les intervenants	31
Les principes fondamentaux du crédit documentaire.....	31
Les modes de réalisation du crédit documentaire	32
avantage et inconvénients	33
la lettre de crédit stand-by.	34
Définition	34

Avantages et inconvénients de la LCSB	35
Conclusion	35
Conclusion de chapitre.....	36
CHAPITRE II : la pratique des TIC	37
Introduction de chapitre.....	38
Section01: système bancaire algérienne	39
Introduction de section.....	39
Historique de système bancaire algérien	39
Un système bancaire national.....	39
Le monopole de l'Etat	39
La spécialisation.....	39
Ouverture et partenariat.....	40
La privatisation du secteur	40
Les caractéristiques de système bancaire algérien	40
La liste des banques agréée au 02 janvier2014	41
La modernisation du système bancaire algérien	42
Les opérations de commerce extérieur	42
Les règles applicables aux opérations de commerce extérieur.....	43
Les services des banques	43
Le système bancaire	45
Modernisation de système bancaire.....	46
Etat des TIC dans le secteur bancaire Algérien	46
Le système d'information bancaire Algérien.....	47
Télécommunication	48
Conclusion	48
Section02 : utilisation des TIC dans l'économie mondiale	49
Introduction	49
Les TIC et l'économie mondiale.....	49
L'E-BANKING	50
Impact des TIC dans un monde	51
Contexte et enjeux	53
L'innovation et le marché mondiale	55
Les TIC dans le domaine financier dans certain pays	57
États-Unis	57

Europe	57
Asie-pacifique.....	58
Afrique du sud	59
Inde	60
Conclusion	61
Section03: place de l'Algérie en monde de TIC	62
Introduction de section.....	62
Historique de l'internet en l' Algérie	62
L'Internet en Algérie.....	63
L'ADSL :	64
Le PLC.....	64
Le commerce électronique en Algérie.....	65
L'e-banking en Algérie	66
La stratégie TIC en Algérie	66
L'utilisation des TIC dans les différents secteurs économiques	67
TIC nouvelle économie et bonne gouvernance en Algérie	68
L'élaboration de la stratégie e-Algérie 2013	70
Etat des lieux du secteurs des TIC	71
Données globales sur le secteur des TIC en Algérie	71
E-Commerce ,moyens de paiement électronique et E-Gouvernement en Algérie	72
Conclusion	73
Conclusion du chapitre	74
Chapitre3 : Étude de ca (BNA) Résultats de l'enquête par le questionnaire.....	75
Introduction du chapitre	76
Section01 : la présentation de la banque BNA.....	77
Création de la banque	78
Capitale social	78
Réseau BNA	78
Siège social.....	78
mission	78
l'organigramme de la BNA.....	79
l'agence bancaire	82
Définition	82
Siège et agence.....	82

Organisation de l'agence.....	82
Les services de l'agence.....	83
L'organigramme de l'agence.....	85
conclusion.....	86
Section 2 : le tic au sien de la BNA.....	87
les TIC qui sont utilisés par la banque	87
Carte de retrait /paiement Interbancaire.....	87
Gamme de cartes CIB	87
Situation de cartes au 31/08/2015.....	89
Les opérations disponibles sur les GAB de la BNA.....	90
Espace automatique.....	90
outil d'accompagnement	91
poutil de supervision	91
Les projets de la Monétique.....	91
Le Paiement par internet (E-Payement	91
Les applications au sein de la banque.....	92
Logiciel DELTA ; version 08	92
Section III : les résultats de l'enquête.....	93
Résultat de questionnaire	93
Synthèse.....	111
Conclusion générale	113

Annexes.

Liste des tableaux, des graphes.

Les abréviations

Les sigles.

Bibliographie.