

ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES COMMERCIALES



**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de
master en Sciences Commerciales**

Option : Finance et Comptabilité

Thème :

**L'impact de FinTech sur l'activité bancaire au sein
de la BNA 482 ANNABA**

Elaborée par :

Chaima SAMMAR

Dirigée par :

Pr. Lynda GRINE

Professeur à EHEC

10^{ème} promotion

Juin 2023

ÉCOLES DES HAUTES ÉTUDES COMMERCIALES



**Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de
master en Sciences Commerciales**

Option : Finance et Comptabilité

Thème :

**L'impact de FinTech sur l'activité bancaire au sein
de la BNA 482 ANNABA**

Elaborée par :

Chaima SAMMAR

Dirigée par :

Pr. Lynda GRINE

Professeur à EHEC

10^{ème} promotion

Juin 2023

Remerciement

En tout premier lieu, je remercie le bon Dieu, tout puissant, de m'avoir donné la force et l'audace pour dépasser toutes les difficultés et de m'avoir permis de mener à bien ce travail.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à ma promotrice **Lynda GRINE** pour la confiance qu'elle m'a accordée en acceptant de m'encadrer dans ce mémoire. Je la remercie pour son implication, ses conseils et l'intérêt qu'elle a porté à mon travail.

Mes remerciements s'étendent également à tout le corps professoral de l'EHEC de m'avoir donné toutes les connaissances nécessaires durant mes années d'études, à mon maitre de stage **M. EL BIR Djamel Eddine** pour le partage d'informations, de conseils et également à tous les responsables de la banque pour m'avoir accordé des entretiens et avoir répondu à toutes mes questions avec bienveillance, Ils ont été d'un grand soutien dans l'élaboration de ce mémoire.

Je tiens aussi à remercier ma chère famille, mes amis ainsi que tous mes proches pour leurs soutiens, encouragements et leurs bienveillances pour mon bien-être et mon succès.

Enfin, mes remerciements s'orientent à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

Chaima

Résumé :

Ce mémoire se penche sur l'analyse de l'impact des technologies financières « FinTech » qui représentent les technologies de l'information et de la communication « TIC » applicables au sein des établissements financiers sur l'activité bancaire au sein de la Banque Nationale d'Algérie (BNA), l'agence 482 Annaba.

Pour ce faire, nous avons adopté une démarche descriptive analytique qui permet d'analyser en profondeur les différentes technologies mises en œuvre par l'agence et d'évaluer l'impact de ces technologies sur ses activités bancaires à travers une étude qualitative basée sur un guide d'entretien avec ses responsables.

Les TIC jouent un rôle crucial dans tous les domaines. Dans le secteur bancaire, l'introduction des TIC a entraîné des changements significatifs.

Ces technologies ont eu un impact majeur sur l'activité bancaire, elles changent la manière dont les services sont distribués, elles permettent d'automatiser de nombreuses opérations bancaire ce qui entraîne une augmentation de la productivité et de réduire les coûts des moyens de paiements pris en charge par la banque, augmentant ainsi la rentabilité bancaire.

La nécessité d'utiliser les TIC s'est donc imposée au secteur bancaire comme moyen d'accroître la compétitivité, mais aussi comme moyen d'attraction et de fidélisation la clientèle.

Mots clés :

FinTech, TIC, les activités bancaires, compétitivité, productivité, rentabilité bancaire, moyens de paiements.

Abstract:

This dissertation focuses on the analysis of the impact of “FinTech” financial technology, which represents information and communication technologies (ICTs) applicable in financial institutions on banking activity of the National Bank of Algeria (BNA), the 482 Annaba branch.

For this purpose, we have adopted a descriptive and analytical approach that allows an in-depth analysis of the different technologies implemented by this agency and an assessment of the impact of these technologies on its banking activities through a qualitative study based on an interview guide with its managers.

ICTs play a crucial role in all areas. In the banking sector, the introduction of ICT has brought about significant changes.

These technologies have had a major impact on banking, changing the way services are delivered, automating many banking operations, increasing productivity and reducing the cost of the means of payment supported by the bank, thereby increasing the bank’s profitability.

The need to use ICTs has thus become apparent to the banking sector as a means of increasing competitiveness, but also as a means of attracting and retaining customers.

Keywords:

FinTech, ICTs, banking activities, productivity, competitiveness, productivity, means of payment.

ملخص:

تركز هذه الأطروحة على تأثير التقنيات المالية والتي تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة داخل المؤسسات على النشاط المصرفي داخل المؤسسات المالية على النشاط المصرفي داخل البنك الوطني الجزائري ، وكالة عنابة 482 . وللقيام بذلك، اعتمدنا منهجا وصفيا تحليليا يسمح بإجراء تحليل متعمق للتقنيات المختلفة التي تنفذها هذه الوكالة وتقييم تأثير هذه التقنيات على نشاطها المصرفي من خلال دراسة نوعية تستند إلى دليل مقابلة مع مديريها.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا حاسما في جميع المجالات. في القطاع المصرفي ، أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغييرات مهمة.

كان لهذه التقنيات تأثير كبير على النشاط المصرفي ، فهي تغير طريقة توزيع الخدمات ، وتجعل من الممكن أتمتة العديد من العمليات المصرفية مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل تكاليف وسائل الدفع التي يتحملها البنك، وبالتالي زيادة الربحية المصرفية.

ولذلك برزت الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي كوسيلة لزيادة القدرة التنافسية، ولكن أيضا كوسيلة لاجتذاب العملاء والاحتفاظ بهم.

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا المالية، الأنشطة المصرفية، التنافسية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الإنتاجية، الربحية المصرفية، وسائل الدفع.

Tableau 1-1 : Quelques définitions du terme Fintech.....	7
Tableau 2-1: Comparaison entre les services bancaires en ligne et électronique.	47
Tableau 2-2 : Distinction entre les deux canaux virtuel et physique.	50
Tableau3-1: Présentation des différents types de la carte CIB simple destinés aux particuliers.	71
Tableau 3-2 : Présentation des différents types de carte affaires destinés aux professionnel.	72
Tableau 3-3 : Les plafonds des services rendus par la carte Elite.....	74
Tableau 3-4 : Présentation des différents type de carte Elite.....	75

Figure 3-1: Organigramme de l'agence d'accueil.....	63
Figure 3-1: Illustration de la carte prépayée.....	76

ANADE : Agence Nationale d'Appui et de Développement de l'Entrepreneuriat.

ANGEM : Agence Nationale de Gestion du Micro Crédit en Algérie.

APS : Algérie Presse Service.

BNA : Banque Nationale d'Algérie.

CIB : Carte Interbancaire.

CNAC : Caisse Nationale d'Assurances Chômages.

DAB : Distributeur Automatique de Billets.

DAI : Indice d'accès numérique.

DRE : Directions Régionales.

EDD : Entrepôt De Données.

EDI : L'Echange des Données Informatisées.

ERP : L'Entreprise Planning.

Fin Tech : Financial Technology « technologies financières ».

GAB : Guichet Automatique Bancaire.

GED : Gestion Electronique des Documents.

IDI : Indice de développement des TIC.

IMPS : Immediate Mobile Payment Service.

LCR : Lettre de Change Relevé.

NEFT: National Electronic Funds Transfer.

RIB : Relevé d'Identité Bancaire.

RNB : Revenu National Brut.

RTGS: Real Time Gross Settlement.

SI : Système d'Information.

SMS : Short Message Service.

TCN : Titre de Créance Négociable.

TIC : Technologie de L'information et de la Communication.

TIP : Titres Interbancaire de Paiement.

TPE : Terminal de Paiement Electronique.

UIT : Union Internationale des télécommunications.

WAP: Wireless Application Protocol.

WWW: world Wide Web.

*« Ce qui vient au monde pour ne rien troubler
ne mérite ni égards ni patience »*

René Char

Sommaire

Introduction Générale

Chapitre 01 : Les technologies financières « FinTech »

Introduction	6
Section 01 : Approche théorique sur le terme FinTech	7
Section 02 : Les technologies de l'information et de la communication TIC	10
Section 03 : L'utilisation des TIC.....	15
Conclusion.....	24

Chapitre 02 :l'intégration des TIC dans les banques

Introduction :.....	26
Section 01 : Généralités sur les banques.....	27
Section 02 : Le concept des TIC dans la banque.....	44
Section 03 : L'impact des TIC sur l'activité bancaire.....	49
conclusion	56

Chapitre 03 : l'impact des technologies financières sur l'activité bancaire au sein de la BNA 482 ANNABA

Introduction	57
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.....	58
Section 02 : La BNA sous l'intégration des TIC.....	69
Section 03 : Présentation et analyse des résultats de l'étude.....	86
Conclusion.....	97

Conclusion Générale.

Introduction Générale

Les banques ont été, depuis toujours, le moteur essentiel de l'économie. Leur rôle essentiel est de collecter l'épargne afin de la redistribuer sous forme de crédits. Mais, les métiers de la banque n'ont connu une réelle évolution qu'avec le début du nouveau millénaire et la démocratisation d'internet et avec l'arrivée des technologies financières « FinTech », les banques se sont retrouvées dans l'obligation de modifier leurs comportements en adoptant leurs anciens métiers aux nouvelles exigences technologiques des clients afin de rester compétitives sur le marché.

Ce mémoire vise à examiner l'impact d'adoption de technologies financières « FinTech » sur l'activité des banques et en particulier au sein de la BNA 482 Annaba. Il met en évidence l'impact positif et les risques associés à l'adoption de ces technologies sur l'activité bancaire et offre des recommandations aux banques pour innover et rester pertinentes dans un environnement en constante évolution.

Mes motivations pour le choix du thème « **l'impact de Fintech sur l'activité bancaire au sein de la BNA 482 Annaba** » sont :

- Il constitue un sujet d'actualité et il fait l'objet de nombreux articles sur la presse nationale et internationale.
- Il s'inscrit dans le cadre de ma formation master en finance.
- Ma volonté d'évaluer et d'analyser le niveau d'utilisation des technologies dans une banque algérienne.

Problématique

Aujourd'hui, les acteurs bancaires doivent être à la pointe de la technologie et des nouvelles innovations financières pour assurer leur survie et leur pérennité et les retardataires sont contraintes de s'aligner ou disparaître.

Ceci nous amènons à la problématique centrale suivante :

« Quel est l'impact des technologies financières « Fintech » sur l'activité bancaire au sein de la BNA 482 Annaba ? »

Cette question principale soulève des interrogations secondaires :

- En quoi consiste le terme FinTech ?
- Quelles sont les technologies financières adoptées par les banques et en particulier par La BNA 482 Annaba ?
- Ces technologies représentent-elles une charge ou une ressource stratégique pour la banque ?

Les hypothèses qui guident notre travail se résument comme suite :

H₁ : l'adoption croissante des technologies financières au sein de la banque et plus exactement sur son activité la rend plus compétitive.

H₂ : l'intégration de FinTech dans l'activité bancaire réduit les couts et améliore la productivité.

H₃ : Les technologies financières représentent une ressource pour chaque banque.

Méthodologie de la recherche

Pour mener à bien ce travail, nous avons adopté une méthode descriptive analytique en utilisant comme outils de recherche :

L'étude documentaire basée sur la consultation des différents ouvrages, revues, travaux universitaires réalisés sur le sujet et les sites web pour la compréhension des concepts relatifs à notre sujet pour la partie théorique.

Pour la partie pratique, nous avons appuyé sur un guide d'entretien semi directif réalisé avec les responsables de cette agence traitant l'impact des technologies financières sur l'activité bancaire au sein de leur banque ainsi que l'observation tout au long de mon stage.

Plan de recherche

Cette étude s'articule principalement sur trois chapitres :

Dans le premier, nous avons exploré le cadre théorique du terme FinTech qui représente en réalité les technologies de l'information et de la communication « TIC » appliquées par les établissements financiers tel que les banques, ainsi que les caractéristiques et les typologies d'applications de ces dernières.

Le deuxième chapitre était consacré à étudier l'intégration des TIC dans les banques, nous avons commencé par définir une banque, ses types et ses activités, puis nous avons développé le concept des TIC au sein d'une banque et au final, nous avons achevé ce chapitre par l'étude principale de notre thème l'impact de ces technologies sur l'activité bancaire.

Le troisième chapitre, c'est le chapitre pratique où on a commencé par une présentation de la BNA en général et par la suite l'organisme d'accueil : « l'agence BNA 482 Annaba » dans la première section, passant à la présentation des différents produits et services proposés par cette agence sous l'intégration des TIC dans la deuxième section, et enfin dans la troisième section, nous avons présenté et analysé les résultats obtenus du guide d'entretien. Clôturant notre recherche par une conclusion générale.

Chapitre 01 :
Les technologies Financières
« FinTech »

Introduction

Les nouvelles technologies ont toujours été bouleversantes. Cela n'est pas nouveau, c'est le cas pour les technologies financières appelés « FinTech », qui ont complètement impacté la finance et la banque.

Le terme FinTech a été toujours au cœur des débats au point d'être devenu une sorte de mot de passe partout recouvrant des positionnements très différents et des services divers.

Le sens donné à l'appellation FinTech a déjà évolué au cours des années. Actuellement, il est utilisé pour identifier les startups qui utilisent les technologies de l'information et de la communication et plus exactement pour illustrer les technologies de l'information et de la communication utilisés par les différents établissements financiers.

Dans ce chapitre composé de trois sections, nous allons aborder le sens exact du terme Fintech en faisant la distinction entre les deux termes « FinTech » et « une fintech » ainsi que l'historique de ces deux termes dans la première section. Dans la deuxième section, on va s'intéresser seulement sur le terme de notre sujet d'étude « FinTech » au sein d'une banque appelé TIC et finalement, on va étudier les domaines et les typologies d'applications des TIC.

Section 01 : Approche théorique sur le terme FinTech

Le terme Fintech est un concept dont le contenu n'est pas clairement défini, ces incertitudes sont dues à plusieurs raisons : le changement du temps, la différence linguistique d'un pays à autre et aux différentes définitions proposées par les grands auteurs du domaine.¹

On peut prendre quelques définitions des différents auteurs pour illustrer ce fait :

Tableau 1-1 : Quelques définitions du terme Fintech.

Auteurs	Définitions
KIM, PARK et CHOI 2016	la Fintech est un secteur de services qui utilise une technologie informatique centrée sur le mobile pour améliorer l'efficacité du système financier.
LANGLEY 2014	ce sont les technologies appliquées aux services financiers, qui ont un impact significatif sur notre quotidien, de la facilitation des paiements pour les biens et services à la fourniture de l'infrastructure essentielle au fonctionnement des institutions financières mondiales
CLAESSENS, STIJN et AL	C'est l'application des technologies de l'information et de la communication dans les établissements financiers pour fournir des produits et services innovants.
SHEN et HUANG 2016	la finance sur internet qui est souvent appelée digital finance.

Source : D'après SCHUEFFEL, (Patrick), Op Cit, P 40-45.

À travers ce tableau, on peut noter que certains auteurs ont défini ce terme comme un secteur ou une industrie, d'autres comme les technologies de la communication et de l'information et enfin d'autres le définissent comme un type d'action ou quelque chose de nouveau que ce soit une entreprise ou un service.

Pour cela une distinction entre les deux termes « FinTech » et « une fintech » s'impose.

¹ SCHUEFFEL (Patrick): « **Taming the beast: a scientific definition of FinTech** », journal of innovation management, 2016, P48.

1. Distinction entre « Fintech » et « une Fintech »

Le mot Fintech est une contraction de deux termes anglais, « Financial Technology », qui se traduit en français par "Technologies financières".²

FinTech est un terme qui fait directement références aux technologies de l'information et de la communication utilisés par les établissements financiers tel que les banques.³

Par contre, une fintech est une entreprise (Start-up) qui utilise les technologies de l'information et de la communication pour livrer des services financiers de façon plus efficace et moins couteuse.⁴

On peut définir aussi la Fintech comme l'avatar dans le domaine de la banque et de la finance de la fameuse révolution numérique (digitale), permettant à de petites entités agiles de venir concurrencer sur leur terrain les acteurs installés dans tous les domaines de l'économie.⁵

Ces startups appuient leur développement sur :⁶

- Une variété de technologie notamment : l'intelligence artificielle, le Big data, l'automatisation robotisée des processus et la block Chain.
- Un modèle économique souvent disruptif, n'ayant pas d'existant à préserver.
- L'évolution du comportement des clients (mobile, présents dans les réseaux sociaux...)
- Le souhait des régulateurs et des pouvoirs publics d'introduire de la concurrence dans des professions « fermées » et supposées oligopolistiques.

1.1 Historique des technologies financières « FinTech »

Ce terme a été utilisé pour la première fois par Abraham BETTINGER, vice-président de la banque Manufactures Hanover Trust, dans un article où il présente des modèles pour analyser et résoudre des problèmes rencontrés dans sa banque dans les années 1972,⁷ mais les origines de la technologie dite financière moderne remontent aux années 1960, avec l'apparition et le

² VIVES (Chloé) : « **FinTech et inclusion financière** », mémoire de fin de cycle master en finance des entreprises et gestion des risques, école supérieur de management, 2020, P20.

³ BONNEAU (Thierry), VERBIEST (Thibault) : « **Fintech et droit : Quelle régulation pour les nouveaux entrants du secteur bancaire et financier** », RB édition, 2^e édition, Paris, 2020, P 11.

⁴ Ibid. P 11-12.

⁵ BOUYALA (Régis) : « **la révolution Fintech** », RB édition, 2018, P 15.

⁶ Ibid. P 15-16.

⁷ ABRAHAM (Léon Bettinger) : « **Qui est arrivé en premier, les FinTech ou Internet ?** », article publié dans kantox 2016.

développement des ordinateurs et lorsque la carte bancaire été inventée pour remplacer l'argent physique.

Peu de temps après, notamment en 1970, L'apparition et le développement du traitement à distance fait remplacer les caissiers de banque par le distributeur automatique de billets DAB ou le guichet automatique bancaire GAB.⁸

Notons cependant que les années 1970 comportent déjà en germe les apports technologiques qui vont profondément modifier le paysage bancaire.

Au début des années1980, les nouvelles technologies sortent des grands centres de traitement et deviennent les instruments de travail quotidiens de la quasi-totalité du personnel. Cette période est aussi celle de l'apparition et du développement massif du minitel, invention française géniale, qui met un outil informatique entre les mains de millions de Français. La banque à domicile fait sa première apparition. Le PC fera disparaître le minitel, mais celui-ci aura eu l'avantage de permettre aux banques françaises d'acquérir, avant beaucoup d'autres, une expérience de « banque à domicile», elle est aussi celle d'une évolution considérable dans les capacités de stockage et de traitement d'informations ainsi que le développement du commerce électronique et des sites de courtage.⁹

Jusqu'aux années 1990, le terme « Fintech » désignait uniquement les technologies d'information et de communication permettant d'améliorer les processus financiers au sein des établissements financiers en réduisant les couts et améliorant les services clients.¹⁰

1.2 Historique des startups de technologies financières

Face à l'évolution du comportement des clients conjuguée à la lourdeur des acteurs en place, incapables de répondre à ces évolutions de la demande, du moins pas dans des délais compatibles avec la hâte qui désormais la caractérise et avec la défiance vis-à-vis du monde bancaire et financier engendrée par la crise de 2008, la tendance des nouvelles startups et entreprises issues du secteur de la technologie ont été développé et viennent concurrencer les banques et les institutions financières traditionnelles¹¹.

⁸ SIMON (Pierre) : « **Nouvelles technologies et services financiers** », revue d'économie financière 2015, P 199.

⁹ Ibid, P 199.

¹⁰ HAVELOCK (Faye) : « **Une brève histoire des FinTechs** », revue les échos Start, 2021.

¹¹ BOUYALA (Régis), Op Cit, P 17.

L'année 2015, été l'occasion pour la Fintech de faire résonner son écho bien au-delà du cercle habituel et plutôt étroit des techniciens et experts en nouvelles technologies.¹²

Section 02 : Les technologies de l'information et de la communication TIC

À l'ère du numérique, les technologies de l'information et de la communication sont partout. Elles sont présentes dans les vies personnelles et professionnelles d'une grande majorité de la population. Ce terme englobe l'écosystème web dans sa totalité et constitue aujourd'hui un outil majeur pour la construction de la compétitivité.

1. Définition des TIC

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) regroupent tous les moyens techniques utilisés dans le traitement, l'exploitation et la transmission des informations, principalement dans le domaine de l'informatique, de l'internet, des télécommunications et des données numérisées.¹³

Les TIC ont donc fait place à de nouveaux outils, ainsi qu'à de nouveaux métiers et stratégies professionnelles. Parmi les nouveaux métiers nés des TIC, on peut retrouver : programmeur web, community manager, rédacteur web, UX designer...¹⁴

2. Evolution des TIC

Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler de l'information et peuvent être se résumer en :

2.1. L'ordinateur

L'ordinateur est une machine électronique programmable servant au traitement codé sous forme numérique. La première génération de l'ordinateur a été marquée par le passage à l'électronique, la deuxième génération est née grâce à l'invention du transistor qui fonctionnait avec le système de circuit imprimé, à la troisième génération le système de circuit est remplacé

¹² Ibid, P 17.

¹³ <https://expert-comptable-en-ligne.fr/r/qu-est-ce-que-sont-les-nouvelles-technologies-de-l-information-et-de-la-communication-ntic> , publié le 18/04/2018, consulté le 19/03/2023 à 23 :09.

¹⁴ <https://infony.fr/lexique/definitions/ntic/>, consulté le 18/03 à 22:00.

par le circuit intégré, la quatrième génération d'ordinateurs est née grâce au développement de micros processus qui ont conduit à la miniaturisation de composants informatiques.¹⁵

2.2. Les logiciels

Un ordinateur sans programme n'est pas utilisable, il est nécessaire de lui donner des informations pour qu'il collabore, il faut d'abord lui expliquer ce qu'on attend de lui et ensuite lui donner les instructions pour agir. L'ensemble de ces instructions s'appelle programme, et l'ensemble des programmes dont on dispose sur un ordinateur s'appelle logiciel.¹⁶

Donc on peut définir un logiciel comme étant un ensemble de programmes, qui permet à un système informatique d'assurer une tâche ou une fonction en particulier.¹⁷

2.3. Les réseaux et les télécommunications

L'histoire des télécommunications commence en 1794, quand Claude Chappe met au point le télégraphe optique. A la fin de 19^{ème} siècle, le physicien allemand Heinrich Hertz découvre l'existence des ondes électromagnétiques et développe la transmission d'informations sans fil.¹⁸

Après le radio et la télévision, le téléphone se développe ensuite tout au long du 20^{ème} siècle pour devenir un gigantesque réseau mondial de télécommunications.

Les débuts d'internet se situent dans les années 80, mais c'est dans les années 1990 que l'autoroute de l'information est parachevée dans le monde. L'année 1994 est l'année de l'explosion d'internet avec la world wide web (www), chez les utilisateurs aussi bien personnes physiques ou morales.¹⁹

2.4. Techniques audiovisuelles

Depuis le 20^{ème} siècle, le secteur audiovisuel connaît de nombreuses évolutions et présentent des technologies avancées dans les domaines comme la clé USB, le CDROM ... etc.

¹⁵ AMRAOUI (Anis), MAHMOUDI (Roza) : « **L'introduction des TIC dans le domaine bancaire** », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2018, P 15.

¹⁶ JNLANDU NSIANTIMA (Joël) : « **Apport de la fibre optique face aux enjeux de la NTIC dans la ville de Kinshasa** », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université de Kinshasa, 2014, P 31.

¹⁷ <https://www.techno-science.net/definition/701.html>, consulté le 19/03 à 10 :02.

¹⁸ CEA: « **Histoire express des réseaux de télécommunications** », revue l'esprit sorcier, 03/2021

¹⁹ BOULENOUAR (Nassima Ouarda) : « **les nouveaux supports de communication TIC : facteurs de différenciation de l'activité bancaire** », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université d'Oran, 2014, P 06.

qui ont été précédées par de nombreuses inventions allant du système télégraphique à l'enregistrement magnétique.²⁰

On peut donc regrouper les TIC par secteurs suivants :

- L'équipement informatique, serveurs, matériel informatique (PC, imprimante...).
- La microélectronique et les composants (transitoire, diode, circuit intégré...).
- Les télécommunications et les réseaux informatiques.
- La multimédia.
- Les services informatiques et logiciels.
- Le commerce électronique et les médias électroniques.

3. La convergence des technologies

Les technologies de la communication comprennent les techniques, outils et méthodes utilisés pour faciliter les communications. Les technologies de l'information comprennent les techniques, outils et méthodes utilisés pour créer, enregistrer, modifier et montrer le contenu communiqué.

Ces deux types de technologies ont été développés séparément jusqu'aux années 1970, lorsque les technologies de l'information ont commencé à être appliquées au réseau de télécommunications. L'expression technologies de l'information et de la communication TIC a été adoptée pour refléter la convergence de ces types de technologies et des industries associées.²¹

Musso P en 1999, stipule que la notion des TIC a fait son apparition il y a une vingtaine d'années par le développement, la coexistence et la convergence de ces trois domaines techniques :²²

- ✓ La télécommunication qui comprend les services et les équipements.
- ✓ L'audiovisuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuels. ainsi que l'électronique grand public.

²⁰ MAIGA (Sidatty Hamad), LALALI (Rachid) : « **Les banques Algérienne face à l'épreuve des transformations technologiques : quel impact sur la qualité de service** », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université Abderrahmane Mira Bejaia, 2021, P 10.

²¹ <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/communications-technologies-de-linformation-et-des-tic>, consulté le 20 /03 à 08 :20.

²² MUSSO (Pierre) : « **Les télécommunications** » Éditions La Découverte, Paris 2008, P 25.

- ✓ L'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels.

Au fur et à mesure du développement de ces trois domaines techniques et de leur imbrication croissante, une panoplie de services de plus en plus diversifiée et complexe est offerte.²³

4. Caractéristiques des TIC²⁴

4.1 Les TIC comme un phénomène mondial

Les TIC sont des vecteurs de globalisation qui permettent la diffusion d'information de manière peu coûteuse et de stimuler l'interactivité de leurs usages.

4.2 Les TIC comme un phénomène irréversible

L'information sous ses différentes formes (son, texte, image...) est devenue un élément stratégique essentiel, les organisations, entreprises, les individus sont tous concernés par les vecteurs de communication et d'information. Par ailleurs, le lien étroit de dépendance entre les réseaux de transmission de l'information et les autres réseaux (bancaires, financiers, électriques...) constitue un facteur important d'irréversibilité.

4.3 Autres caractéristiques des TIC

Les TIC tournent autour du réseau internet, il a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage de l'information, il devient un média de communication universelle.

On peut résumer les autres caractéristiques des TIC en cinq points: ²⁵

- ✓ Compression du temps.
- ✓ Compression d'espace.
- ✓ Capacité de stockage.
- ✓ Flexibilité d'usage.
- ✓ Efficacité.

²³ Ibid. P 25.

²⁴ BRAHIMI (Thiziri), BOUMGHAR (Lynda) : « l'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire en Algérie », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, 2015, P 45.

²⁵ Ibid. P46.

5. Les indicateurs liés aux TIC

5.1 **Indice de développement des TIC « IDI »**

Est un indicateur composite (c'est-à-dire une agrégation d'indicateurs individuels) qui a été lancé par l'UIT en 2009 et développé encore plus en 2020, afin d'évaluer et d'analyser les progrès accomplis dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans différents pays et dans le temps.

L'IDI est une valeur repère (présentée sur une échelle de 0 à 10) composée de 14 indicateurs.²⁶

5.2 **Le panier de prix des TIC**

Le panier de prix pour les TIC est une autre nouveauté du rapport de l'UIT intitulé « Mesurer la société de l'information ». Ce nouvel outil permet d'examiner quel est le coût de l'utilisation des TIC. Des valeurs absolues sont données pour les prix des services de téléphonie fixe et mobile et pour les services Internet large bande fixe. Par ailleurs, les pays sont classés en fonction du coût total des trois services, exprimé sous forme d'un pourcentage du RNB du pays.²⁷

5.3 **L'indice d'accès numérique (DAI)**

L'indice d'accès numérique (DAI) mesure, dans un pays, la possibilité globale qui est donnée aux particuliers d'avoir accès aux technologies de l'information et de la communication et de les utiliser. Cet indice se compose de huit variables réparties en cinq catégories. Chacune de ces variables est convertie en indicateur dont la valeur se situe entre zéro et un, après division de la variable par la valeur maximale « théorique ». On affecte ensuite à chaque indicateur dans sa catégorie un coefficient de pondération et on établit une moyenne des valeurs ainsi obtenues pour avoir la valeur globale de l'indice DAI.²⁸

²⁶ UIT : « **Indice de développement des TIC de 2020 : Proposition** », rapport publié le septembre 2020.

²⁷ UIT : « **Mesurer la société de l'information** », rapport 2019.

²⁸ UIT : « **la situation des TIC dans le monde** », rapport 2005

Section 03 : L'utilisation des TIC

L'utilisation des TIC a considérablement évolué au fil des années et a révolutionné de nombreux aspects de notre vie quotidienne. Dans cette section, nous allons explorer les domaines d'application des TIC ainsi que les typologies d'application associées.

1. Domaines d'application des TIC

Les TIC sont omniprésentes dans notre société moderne, révolutionnant de nombreux domaines d'activité. Parmi ces derniers, on a :

1.1 L'éducation

Dans ce domaine, le développement des technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a induit à révolutionner l'approche pédagogique ce qui a donné naissance au développement des projets e-learning ou enseignement à distance. Ce dernier fait référence à un processus d'apprentissage et d'enseignement à distance s'appuyant sur l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).²⁹L'intégration des TIC a permis d'améliorer la qualité, la souplesse de l'apprentissage, tout en simplifiant l'accès aux différentes ressources/contenus pédagogiques.³⁰

1.2 Le commerce

L'avènement des TIC, fait apparaître un nouveau concept « commerce électronique », « e-commerce » ou le commerce sur Internet. Ce terme désigne l'achat et la vente de biens ou de services sur Internet, ainsi que le transfert d'argent et de données pour exécuter ces transactions.³¹

1.3 La santé

Les TIC sont utilisés dans le domaine de la santé sous l'appellation d'E-santé pour améliorer les soins de santé et la gestion des informations médicales. Elles permettent la gestion des dossiers médicaux électroniques, les systèmes de surveillance de la santé, le suivi en temps

²⁹ BOULENOUAR (Nassima Ouarda), Op Cit, P12

³⁰ DERBAL (Saliha) : « **E-learning via la plateforme Moodle** », mémoire de fin de cycle master en langue française, université Larbi Ben Mhidi Oum El Bouaghi, 2022, P 15-16.

³¹ RALLET (Lain) : « **réseaux** », revue Lavoisier, 2001, P17.

réel des données de santé et en facilitant la télémédecine, offrant ainsi des soins plus efficaces, accessibles et personnalisés.³²

1.4 Le marketing

L'évolution technologique conduit à remettre en cause le concept traditionnel du « marketing » en développant un nouveau concept « l'e-marketing » ou « le marketing électronique » qui s'organise sur quatre variables managériales : les ressources humaines, la distribution, la technologie et l'information.³³

L'e-marketing est l'ensemble des stratégies et des techniques utilisées pour atteindre et influencer les consommateurs en ligne notamment par le biais de sites web, de moteurs de recherche, de médias sociaux et de publicité en ligne.³⁴

1.5 Gouvernement et administration publique

Les TIC touchent même le domaine gouvernemental et l'administration publique. Elles permettent la fourniture de services en ligne, la gestion efficace des données, la participation citoyenne, la sécurité et la collaboration intergouvernementales et permettent aussi de simplifier les processus des administrations publiques en favorisant la transparence et en renforçant l'efficacité gouvernementale.³⁵

En plus de ces domaines cités, les TIC touchent d'autres domaines comme le transport, le divertissement...etc. donc les TIC sont omniprésents dans tous les domaines de notre société.

2. Typologie d'application des TIC

Les TIC les plus utilisés dans l'entreprise sont : actuellement, l'internet, l'intranet, le site web, l'extranet, le courrier électronique, le Workflow, le Groupware et le Data Warehouse sachant que le recours à ces technologies permet d'optimiser l'utilisation de l'information à des fins de contrôle, d'organisation et de prise de décision. De même qu'il convient de citer la Gestion Electronique des Documents (GED) et l'Echange des Données Informatisées (EDI),

³² L'Association internationale de la sécurité sociale : « **E-santé – l'utilisation des TIC dans le secteur de la santé** », rapport 2008.

³³ BADOE (M), COPIN (E), LAVAYSSIERE : « **l'e-marketing de la banque et de l'assurance** » édition d'organisation, P 05.

³⁴ CHAFFEY (Dave), CHADWICK (Fiona –Ellis) : « **Marketing Digital** » édition Pearson, 2019, P13.

³⁵ L'Organisation des Nations Unies : « **L'e-gouvernement contribue à améliorer l'efficacité des pays** », rapport 2012.

ainsi que les autres techniques comme l'Entreprise Planning (ERP) et plus généralement le système d'information.³⁶

De cela, on peut résumer les typologies d'application des TIC comme suit :

2.1 La Communication

Les TIC sont largement utilisés pour faciliter la communication entre les individus, les organisations et les groupes à travers deux catégories : les outils et les espaces de communication.

2.1.1 Les outils de communications

Les outils de communications sont subdivisés en deux grandes catégories :

2.1.1.1 Echanges asynchrones

C'est le type d'outils où les interlocuteurs ne sont pas obligés s'être disponibles au même temps, c'est outils sont :

- **Le courrier électronique** : permet d'échanger de façon très simple avec une ou plusieurs personnes.
- **Les médias et réseaux sociaux** : Facebook, twitter, Instagram... permettent d'échanger des informations avec une communauté de gens.
- **Les forums** : permettent d'échanger entre les gens sous forme de questions / réponses.

Outre les outils web, on trouve également :

- **Les SMS** : ce sont des minimessages qui peuvent être envoyés sur les téléphones mobiles.
- **Le fax** : très connu, le fax reste encore un moyen très utilisé pour envoyer des documents administratifs importants.

2.1.1.2 Echanges synchrones

C'est le type d'outils où les interlocuteurs sont disponibles en même temps, c'est outils sont :

- **Le téléphone** : est un appareil de communication initialement conçu pour transmettre la voix humaine et pouvoir communiquer à distance.

³⁶ BELAIDENE (Lydia), BOUCHENOUA (Karima) : « **L'impact des TIC sur la performance bancaire** », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2016, P10.

- **La messagerie instantanée** : connue sous le nom de Tchat, elle permet de dialoguer par écrit entre une ou plusieurs personnes (MSN, SKYPE, TELAGRAM...).
- **L'audioconférence** : cette technologie permet d'échanger de façon orale avec une ou plusieurs personnes. Elle est simple à utiliser et a l'avantage de fonctionner sans trop de contraintes techniques.
- **La visioconférence** : ce dispositif permet d'échanger de façon visuelle avec un ou plusieurs interlocuteurs.

2.1.2 Les espaces de communications

2.1.2.1 Internet

Abréviation de l'expression américaine interconnected networks signifiant « réseau informatique interconnectés ». On dit également « Net » ou « réseau des réseaux ».³⁷

Le mot Internet a été utilisé, la première fois en 1972, selon Robert Kahn, à l'occasion de la 1ere conférence internationale des ordinateurs et de la communication.³⁸

Le réseau internet est, à la fois, qualifié de réseaux des réseaux, de cyberspace, de toile d'araignée électronique ou d'espace virtuel. C'est un immense réseau télématique international, résultant de l'interconnexion de millions de sous réseaux utilisant un protocole de communication commun (IP, http).³⁹

2.1.2.2 Intranet

L'intranet est un réseau local interne à une entreprise dont l'utilisation s'apparente à celle d'internet puisqu'il fonctionne avec la même technologie.⁴⁰ Son principal intérêt est le partage d'informations et de documents en interne.

Il est normalement accessible avec ou sans internet. Cependant, il est totalement privé et fermé aux connexions publiques (inatteignable depuis l'extérieur).

2.1.2.3 Extranet

L'extranet est une extension du système d'information de l'entreprise à des partenaires situés au-delà du réseau (clients, fournisseurs, distributeurs, partenaires...).⁴¹ Il occupe une

³⁷ HENNO (Jacques) : « **internet** », édition le cavalier bleu, 2005, P 04.

³⁸ <https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/Internet/125060>, consulté le 22/05 à 22 :48.

³⁹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Acc%C3%A8s_%C3%A0_Internet, consulte le 28/03 à 15 :59

⁴⁰ <https://www.noodo-wifi.com/faq/difference-entre-intranet-et-extranet/>, consulté le 20/03 à 4:02.

⁴¹ <https://www.syloe.com/glossaire/extranet/>, consulté le 20/03 à 7:00.

position d'intermédiaire puisqu'il est uniquement ouvert à certaines personnes, sous réserve de possession d'un compte avec identifiant et mot de passe.

L'appartenance à un Extranet n'implique pas la mise en commun de toutes les informations mais simplement un accès maîtrisé à certaines informations communes.

Un extranet n'est donc ni un intranet, ni un site internet. Il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface Web.⁴²

2.2 Gestion des données

La gestion des données fait référence à l'ensemble des activités et des processus liés à l'organisation, au stockage, à la manipulation, à la protection des données, les principales innovations dans ce domaine sont :

2.2.1 Les Echanges de Données Informatisées (EDI)

L'EDI est un format standard pour échanger des renseignements commerciaux entre deux organisations par voie électronique au lieu d'utiliser des documents papier .il sert à affiner le langage et les procédures de communication spécifique à ses propres échanges et à faciliter les échanges et l'automatisation de la gestion.⁴³

2.2.2 Gestion électronique des documents (GED)

La GED désigne le processus de gestion des documents dans une organisation. Ce procédé comprend l'acquisition des documents, l'indexation et le classement, le stockage d'informations, l'accès et la diffusion des documents.

Avec la dématérialisation croissante des documents et la démocratisation des outils de production et gèrent de plus en plus de documents électroniques, la GED ou GEIDE vous permet d'exploiter l'ensemble de ces documents au format numérique et vous simplifie le travail au quotidien.⁴⁴

⁴² <https://www.etudier.com/dissertations/Extranet/487230.html>, consulté le 22/05 à 22 :56.

⁴³ <https://www.ibm.com/fr-fr/topics/edi-electronic-data-interchange>, Op Cit, consulté le 22/05 à 21 :00

⁴⁴ <https://www.archivage-numerique.fr/ged>, consulté le 22/05 à 22 :49.

2.2.3 La data Warehouse ou « entrepôt de données »

Le terme entrepôt de données ou EDD désigne une base de données utilisée pour collecter, ordonner, journaliser et stocker des informations provenant de base de données opérationnelles et fournir ainsi un socle à l'aide à la décision en entreprise.⁴⁵

2.3 Intégration matérielle

L'intégration matérielle est le processus de regroupement de différents composants matériels dans un système fonctionnel cohérent, les principales technologies d'intégration matérielle sont :

2.3.1 Groupware ou « collecticiel »

Selon Jean-Claude COURBON : « le Groupware est un système logiciel ou l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif ».⁴⁶

2.3.2 Entreprise Ressource Planning (ERP) ou « Pro logiciel de gestion intégré »

Un système Enterprise Resource planning ERP est un type de logiciel que les entreprises utilisent pour gérer leurs activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion de projets, la gestion des risques et la conformité, ainsi que les opérations de supply Chain. Une suite ERP complète comprend également un logiciel de gestion de la performance qui aide à planifier, budgétiser, prévoir et générer un rapport sur les résultats financiers d'une entreprise.⁴⁷

2.4 Modélisation de tâche ou de savoir-faire

Est le processus de représentation systématique et structurée des connaissances, des compétences et des étapes indiquées dans l'exécution d'une tâche spécifique ou dans la maîtrise d'un domaine de savoir-faire.

2.4.1 Le Knowledge management « gestion de connaissance »

Le Knowledge Management correspond au processus d'identification, d'organisation, de stockage et de diffusion des informations au sein d'une entreprise ou les autres organisations.

Il s'agit d'un système de gestion des connaissances, qui garantit un accès à l'information à l'ensemble des équipes d'une entreprise. Ces informations sont précieuses pour l'ensemble

⁴⁵ https://fr.wikipedia.org/wiki/Entrep%C3%B4t_de_donn%C3%A9es, consulté le 22/05 à 23 :50.

⁴⁶ <https://www.techno-science.net/definition/269.html>, consulté le 21/05 à 05 :06.

⁴⁷ <https://www.oracle.com/dz/erp/what-is-erp/>, consulté le 21/05 à 07 :02.

des collaborateurs, et notamment pour les équipes en charge de la satisfaction client et de l'expérience client.⁴⁸

2.4.2 Workflow ou « flux de travail »

Un workflow appelé aussi flux de travail est une série d'étapes liées au traitement des données.

C'est aussi la modélisation et la gestion des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier ou processus opérationnel

Dans la grande majorité des organisations et entreprises, un workflow ou circuit de validation consiste à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires, les modes de validation, les processus, les délais et même les règles métiers.⁴⁹

2.5 Gestion optimisée d'information

Fait référence à l'ensemble des pratiques, des processus et des technologies mises en place pour assurer une gestion efficace, sécurisée et stratégique de l'information au sein d'une organisation.

2.5.1 Système d'information

Le système d'information (SI) est un réseau complexe de relations structurées où interviennent comme machine et procédures qui a pour but d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de différentes sources et destinées à servir de base aux décisions. Interconnectés dans le but de l'acquisition, du stockage, de la structuration, de la gestion, du déplacement, du contrôle, de l'affichage, de l'échange (transmission ou réception) de données sous forme de textes, d'image, de sons et / ou, faisant intervenir du matériel ou des logiciels.⁵⁰

3. Les avantages des TIC

D'un point de vue général, les avantages des TIC peuvent être définis à trois niveaux :⁵¹

- **Au niveau du système d'information :**

⁴⁸ BOUVARD (Patrick), STORHAYE (Patrick): « **le Knowledge management** », édition SMS, 2002, P19.

⁴⁹ <https://datascientest.com/workflow-tout-savoir>, consulté le 28/05 à 04 :37.

⁵⁰ DENOEL (Cédric) : « **L'E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète - t-il ?** » En vue de l'obtention du Master en Sciences de Gestion, Université du Québec à Montréal ,2007/2008, P 19.

⁵¹ <https://www.malek-boualem.fr/com/la-communication/ntic/avantages-inconvenients-des-tic/>, consulté le 18/03 à 9:30

- ✓ Hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information, donc baisse des coûts.
- ✓ Délocalisation de la production (centre d'appels).
- ✓ Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une banque de donnée plus importante sur ses partenaires.
- **Au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel :**
 - ✓ Organisation moins hiérarchisée.
 - ✓ Partage d'informations.
 - ✓ Meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des carrières plus facile).
 - ✓ Meilleur suivi du personnel.
- **Au niveau commercial :**
 - ✓ Nouveau circuit de production grâce à l'extension du marché potentiel (commerce électronique).
 - ✓ Une baisse des coûts d'approvisionnement.
 - ✓ Développement des innovations en matière de services et réponses aux besoins des consommateurs.
 - ✓ Amélioration de l'image de marque de l'entreprise (**entreprise innovante**).

On peut résumer les avantages des NTIC en quatre points essentiels ⁵²:

- Compression de temps.
- Compression de l'espace.
- Compression de l'information stockée.
- Flexibilité d'usage.

4. Les limites

A la lumière des différentes lectures, on constate que les TIC ne procurent pas seulement des avantages, mais elles impliquent également des limites ou bien des conditions qui l'entravent : ⁵³

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid.

- Stabilité politique et économique du pays.
- Mécanisme de l'efficacité du marché local.
- Marché du travail stable et constant.
- Critère de l'environnement acceptable.
- L'intervention de l'État pour encourager les exportations.
- L'investissement dans les TIC et l'économie nationale.

Conclusion

Les technologies financières représentant l'application des technologies de l'information et de la communication TIC jouent un rôle essentiel dans la transformation du secteur financier.

Ces technologies de l'information et de la communication TIC sont devenues omniprésentes dans tous les domaines de notre société, et leur importance ne cesse de croître. Leur impact se fait sentir dans tous les aspects de notre vie quotidienne.

Les TIC sont un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information, l'élaboration collective de plans d'action et de nouvelles façons de faire, coordination de l'action, la mémorisation et la capitalisation des expériences, l'accès rapide à des connaissances très diverses et l'ouverture de nouveaux services à la clientèle.

Chapitre 02 :
L'intégration des TIC dans les
banques

Introduction :

Les vagues d'innovations qui se sont succédé durant les dernières décennies dans le domaine des technologies de l'information et de la communication ont profondément transformé de nombreux secteurs économiques

Ce développement des TIC dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les technologies de l'information et de la communication. Ces dernières années sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire. Elles sont de nature à influencer le mode de fonctionnement des banques.

Ce chapitre est scindé en trois sections, dans la première on va définir une banque, ses types et ses activités, la deuxième section traite le phénomène d'introduction des TIC dans les banques et au final, on va étudier l'impact de ces technologies sur l'activité bancaire dans la troisième section.

Section01 : Généralités sur les banques

1. Définition d'une banque

Les banques sont des institutions financières qui acceptent les dépôts et accordent des prêts.⁵⁴

La Banque est l'intermédiaire entre offreurs et demandeurs de capitaux et ceci à partir de deux processus distincts:⁵⁵

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

Les banques appartiennent à un écosystème qui s'appelle le système bancaire.

2. Définition du système bancaire

Un secteur bancaire est un ensemble de banques et d'autres établissements financiers et une banque centrale qui entretiennent des relations financières de créances et d'engagement les uns vis-à-vis des autres ainsi que vis-à-vis des agents non financiers.⁵⁶

3. Les types de banque

3.1 En fonction de leurs types d'activités

3.1.1 Les banques centrales

Les banques centrales sont les banques des banques. La banque centrale est une institution publique qui gère la monnaie d'un pays ou d'un groupe de pays et contrôle la masse monétaire, c'est-à-dire la quantité de monnaie en circulation. Le principal objectif de nombreuses banques centrales est la stabilité des prix.⁵⁷

⁵⁴ ROCCHI (Jean Michel) : « **des banques en ligne aux néo banques** », Éditions Arnaud Franel, 2020, P 19.

⁵⁵ IMOGEN (Alise) : « **Traitement d'un dossier de crédit d'exploitation. Cas Banque extérieure d'Algérie** », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université d'Oran, 2010, P 12.

⁵⁶ https://bibliotheque.auf.org/doc_num.php?explnum_id=526, consulté le 05/04 à 09 :00.

⁵⁷ <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me/html/what-is-a-central-bank.fr.html>, consulté le 07/04 à 22 :02.

L'un des principaux outils à la disposition d'une banque centrale consiste à fixer les taux d'intérêt, autrement dit le « coût de l'argent », dans le cadre de sa politique monétaire. Les banques centrales ne sont pas des banques commerciales, c'est-à-dire que les particuliers ne peuvent pas ouvrir de comptes ou solliciter des prêts auprès d'elles. En tant qu'instances publiques, elles n'agissent pas dans un but lucratif.⁵⁸

3.1.2 Banque commerciale

La banque commerciale aussi appelée banque de détail, banque de réseau, retail Banking ou banque de proximité.⁵⁹ C'est le type de banque dans lequel la généralité des citoyens a des comptes bancaires ainsi que des comptes épargne.

De ce fait, une banque de détail est un établissement de crédit:⁶⁰

- ✓ Qui collecte ses ressources grâce à son réseau de guichets et aux nouveaux canaux de distribution.
- ✓ Dont la clientèle est principalement composée de particuliers de PME et de professionnels ou encore aux associations et collectivités locales.
- ✓ Qui exerce ce métier à l'échelon local, régional, national ou international. En raison des spécificités juridiques ou culturelles de chaque marché national, la banque de détail est très fréquemment une banque domestique.
- ✓ Dont l'intensité d'utilisation des fonds propres est modérée car ayant une clientèle très atomisée, elle divise bien les risques.
- ✓ Présentant une bonne récurrence de ses revenus car son activité correspond à des parts de marché qui découlent de la densité de son réseau d'agences.

Ces banques proposent de services bancaires classiques à ses clients, parmi ses services on peut citer :

- Proposition d'un compte de salaire, d'épargne ou de prévoyance
- Octroi de crédits hypothécaires pour l'achat de biens immobiliers
- Exécution de paiements par l'intermédiaire d'un compte bancaire
- Retrait d'espèces à un distributeur automatique ou au guichet

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ BOURDEAUX (G), GABTENI (H), DEGOUSSERGUES (S) : « **Gestion de la banque : tous les principes et outils à connaître** », édition Dunod, 2020, P29

⁶⁰ Ibid, P 29-30.

- Mise à disposition de cartes de crédit
- Conseils simples

3.1.3 Les banques d'investissement

Les banques d'investissement ont pour but principal de conseiller les investisseurs sur le marché financier, donc l'activité de ces banques est basée sur le marché financier.

A la différence d'une banque de dépôt, elle ne re-prete pas les dépôts de clients,⁶¹ elles achètent et vendent des actions, des obligations ou des produits dérivés sur les marchés financiers et donnent l'accès aux différentes entreprises dans le marché financiers.

Les banques d'investissement organisent donc:⁶²

- Levées de fonds pour les entreprises sur le marché des capitaux (émission d'actions ou d'obligations)
- Conseil et soutien des entreprises en cas de fusions ou d'acquisitions
- Elaboration de nouveaux produits financiers, par exemple créances titrisées.
- Achat et vente de produits financiers au nom et pour le compte de la banque (opérations pour compte propre).

3.1.4 Les banques d'affaires

Au sens strict, une banque d'affaires n'est ni une banque de dépôt, ni un établissement de crédit, mais une société de conseil stratégique et financier qui travaille exclusivement pour les grandes entreprises.⁶³Elles les accompagnent aussi sur des projets de fusions-acquisitions.

Contrairement aux banques de détail ou aux banques d'investissement, les banques d'affaires ont un besoin en fonds propres relativement bas.

La ressource des banques d'affaires peut venir de deux sources:⁶⁴

- **Son activité principale** : celle de conseiller. Elle encaisse ici les honoraires de ses conseils juridiques ou financiers et du montage des opérations qu'elle facture à ses clients.

⁶¹ <https://www.logisneuf.com/definition-banque-investissement.html>, consulté le 05/04 à 00 :00.

⁶² <https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/marches-financiers/acteurs-de-la-finance/banque/fiche-didentite-du-secteur/les-metiers-de-la-banque/>, consulté le 05/04 à 04 :09

⁶³ https://fr.wikipedia.org/wiki/Banque_d%27affaires, consulté le 05/04 à 01 :22

⁶⁴ <https://infontet.fr/lexique/definitions/banque-daffaires/>, consulté le 05/04 à 01 :30

- **Son activité secondaire** : si elle l'exerce (ce n'est pas le cas de toutes les banques d'affaires) : la gestion de son propre portefeuille d'opérations. En effet, certaines banques d'affaires peuvent par exemple acheter des parts dans des entreprises, puis les revendre après un certain temps dans le but de réaliser une plus-value.

3.1.5 Les banques mixtes

Sont des banques qui partagent les caractéristiques des banques de dépotes et des banques d'affaires.

3.2 Selon leur statut juridique

En fonction de leur statut juridique ou encore de leurs types d'actionnariat, il existe trois catégories de banques : à savoir la banque coopérative, la banque publique et la banque privée.

3.2.1 La banque coopérative

Appelée aussi banque mutualiste désigne un organisme bancaire dont les parts du capital sont détenues en grande partie par les clients. Les sociétaires de ces banques peuvent être des personnes physiques ou morales, collectivités publiques, associations, syndicats...

Les clients étant à la fois propriétaires dans une banque coopérative, une partie des bénéfices annuels leur sont reversés sous formes de remises ou de dividendes.⁶⁵

3.2.2 La banque publique

On qualifie de banque publique un établissement bancaire dont les capitaux sont détenus majoritairement par l'État ou par des acteurs publics.

3.2.3 La banque privée

L'appellation banque privée désigne une institution bancaire ou financière dont le cœur de métier consiste à fournir des services financiers sophistiqués et très personnalisés à une clientèle fortunée.

La principale mission d'une banque privée est donc de conseiller et d'accompagner ses clients dans leurs choix d'investissement et dans la gestion de leur patrimoine. De par son rôle spécifique, une banque privée est souvent qualifiée de banque de gestion de fortune dans le milieu financier.⁶⁶

⁶⁵ <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-banque-cooperative-mutualiste-371.php>, consulté le 12/04 à 00:40.

⁶⁶ <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-banque-privee-397.php>, consulté le 12/04 à 10 :56

4. Les spécificités de la banque des autres institutions financières

4.1 Définition d'une institution financière

Le secteur des institutions financières comprend l'ensemble des sociétés et quasi-sociétés dont la fonction principale consiste à fournir des services d'intermédiation financière et/ou à exercer des activités financières auxiliaires.⁶⁷

C'est une entité qui s'occupe principalement d'affaires d'argent et qui offre généralement à ses clients des services financiers, par exemple une banque, une caisse d'épargne et de crédit, une société de financement, une société de fiducie, une compagnie d'assurance, une maison de courtage de valeurs, une société de crédit-bail, ou encore un investisseur institutionnel.⁶⁸

Actuellement, les institutions financières peuvent être classées en deux types : les établissements bancaires et les établissements non bancaires.

4.2 Spécificités des banques

Il existe deux distinctions majeures entre ces deux organisations financières :⁶⁹

- L'Ordonnance 03-11 du 26 août 2003, relative à la Monnaie et au Crédit précise dans son article 71 que : « Les établissements financiers ne peuvent ni recevoir de fonds du public, ni gérer les moyens de paiement ou les mettre à la disposition de leur clientèle » et dans l'article 70, il est indiqué que seules les banques sont habilitées à effectuer ces opérations à titre de profession habituelle.
- Par ailleurs, le règlement n°08-04 du 23 décembre 2008 relatif au capital minimum des banques et établissements financiers exerçant en Algérie, stipule dans son article 2 que les banques et établissements financiers constitués sous forme de sociétés par actions devant disposer à leur constitution d'un capital libéré dans sa totalité et en numéraire au moins égale à 10 000 000 000DZD soit Dix Milliards de dinars algériens pour les banques et 3 500 000 000DZD soit Trois Milliards Cinq Cent Millions dinars algériens pour les établissements financiers.

⁶⁷ <https://www.nbb.be/fr/statistiques/institutions-financieres>, consulté le 15/04 à 17 :40

⁶⁸ <https://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=6918>, consulté le 15/04 à 17 :47

⁶⁹ ABOURA (Amira), CHAHIDI (Mohamed) : « **Le système bancaire algérien : Evolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation** », rapport KPMG, 2012, P 8-9.

5. L'activité bancaire

Un métier ou une activité peut se définir comme la capacité à gérer un système d'offre, c'est-à-dire un ensemble de tâches permettant de proposer à une clientèle un produit ou un service.⁷⁰

A partir de cette définition et des types de banque avec leurs rôles, on peut regrouper les différents métiers qu'exerce la banque en trois catégories :⁷¹

- L'intermédiation financière.
- L'intermédiation dans la fourniture et la gestion des moyens de paiements.
- La vente de produits. Ce terme recouvre aussi bien des produits financiers et d'assurance que des services.

5.1 L'intermédiation financière

L'activité bancaire se résume principalement à une activité d'intermédiation principalement connue sous l'appellation « intermédiation financière ».

Cette intermédiation regroupe en réalité deux composantes : L'intermédiation de bilan ou la finance indirecte qui représente le métier historique des banques. La seconde composante de l'intermédiation financière est l'intermédiation de marché appelée finance directe, elle élargie les activités de la banque en soutenant la globalisation financière car, elle se traduit par des opérations effectuées par les banques sur le marché financier.⁷²

5.1.1 L'intermédiation du bilan

Précédée par l'ouverture d'un compte qui associe la banque à son client. Ce compte de nature individuelle ou collective, permet à la banque d'effectuer des opérations pour son client. C'est le point de départ de la relation entre la banque et son client.

Cette intermédiation remplit deux tâches fondamentales: d'une part, elle prend en dépôt l'argent que les épargnants versent sur leur compte et d'autre part, elle octroie des crédits à sa clientèle.⁷³

⁷⁰ SAHUT (Jean-Michel) : « **L'impact des NTIC sur le secteur bancaire** », Publié en partie dans la revue Les cahiers du numérique, septembre 2000, P 01.

⁷¹ Ibid, P 02.

⁷² ALEXANDRE (Hervé) : « **Banque et intermédiation financière** ». Paris : Éditions economica, 2012, P 14-16.

⁷³ Ibid, P 15.

5.1.1.1 La collecte de dépôts

Les dépôts se scindent en deux groupes : dépôts à vue et dépôts à terme.⁷⁴

- **Les dépôts à vue :** le montant de dépôts est complet. En d'autres termes, le titulaire pour retirer tout ou partie du montant qu'il a déposé à tout moment. bien qu'ils n'apportent généralement aucun profit au propriétaire.
- **Les dépôts à terme :** dans ce type de dépôt, nous donnons notre argent à une institution financière pour une période de temps déterminée et en retour, elle nous restitue l'argent. Par conséquent, les rendements qu'ils offrent sont plus élevés que les dépôts à vue et plus la durée du dépôt est longue, plus les rendements non élevés.

5.1.1.2 L'octroi de crédits

L'octroi de crédit correspond à l'action d'un accord d'un prêt d'argent au profit d'un particulier ou d'un professionnel de la part d'établissement de crédit.

5.1.1.2.1 Aux particuliers

- **Les crédits à la consommation**

Un crédit à la consommation sert à financer des projets ou des besoins non professionnels pour une durée supérieure à un mois, qu'il s'agisse d'achat de biens mobiliers tels que les véhicules de tourisme auprès d'un concessionnaire agréé par l'état ou les électroménagers.

Dans ce type de crédit, le ménage finance 30% du bien à acquérir, le banquier se charge du financement des 70%.⁷⁵

- **Les crédits immobiliers**

Le crédit immobilier est donc un crédit de longue durée destiné à financer l'achat ou la construction d'un logement ou le financement des gros travaux d'aménagement ou d'extension d'un logement. Ce crédit est assuré par la banque soit aux particuliers, soit aux promoteurs immobiliers.⁷⁶

⁷⁴ AIRED (Lynda), AMRAT (Nadine) : « La **digitalisation des services bancaires Cas de la société générale Algérie** », mémoire de master en sciences économiques, université Mouloud Mammeri, 2022, P 32.

⁷⁵ A KHELIL (Thinhinane), CHALI (LAMIA) : « **L'Analyse des conditions liées à l'octroi d'un crédit bancaire aux particuliers** », mémoire de master en sciences économiques, université Mouloud Mammeri, 2022, P27.

⁷⁶ Ibid, P28

5.1.1.2.2 Aux entreprises

▪ Les crédits de trésorerie

Lorsque le déséquilibre de trésorerie, exceptionnellement parvenu, n'est pas situé au niveau d'un seul poste du bilan de l'entreprise, on parle des crédits par caisse globaux ou bien les crédits de trésorerie, ils ne sont adossés à aucun élément de l'actif. Les formes les plus utilisées sont : la facilité de caisse, le découvert bancaire, le crédit de compagne, et le crédit relais.⁷⁷

▪ Les crédits d'investissement

Le crédit d'investissement (ou crédit à moyen et long terme) finance l'actif immobilisé du bilan. Un crédit d'investissement est un crédit appelé à financer la partie haute du bilan ou l'actif immobilisé, autrement dit, tous les éléments constituant « l'outil de travail » de l'entreprise. Le remboursement de ce crédit ne peut être assuré que par les bénéfices.

En plus, il existe une autre forme de crédit permettant à l'entreprise de louer des investissements, ou même de les acquérir par la suite, c'est le crédit-bail ou le « leasing ».⁷⁸

5.1.2 L'intermédiation de marché

Appelée aussi l'intermédiation passive ou bien la finance directe, avec la finance directe, les agents à besoin et capacité de financement entrent directement en relation en se présentant sur des marchés dits marchés de capitaux. Les agents à besoin de financement émettent des titres (de type actions, obligations, TCN) qui sont souscrits (achetés) par les agents à capacité de financement. Ceci revient pour les agents à capacité de financement à prêter et pour les agents à besoin de financement à emprunter. Les deux parties concluent un contrat sur le marché des capitaux, ce qui signifie qu'ils se sont mis d'accord sur un montant, une date de remboursement et un prix, le taux d'intérêt.⁷⁹

⁷⁷ AFETTOUCHE (Hakim), DAHMANE (Fadila) : « Etude de l'octroi de crédit d'investissement et la gestion de son risque », mémoire de master en Sciences Economiques, Université Mouloud Mammeri, 2015, P29.

⁷⁸Ibid, P36.

⁷⁹ MISHKIN (Frédéric). : « Monnaie, banque et marchés financiers ». 9^{ème} édition, Editions Nouveaux horizons, Paris, 2010, P 913.

5.2 La gestion des moyens de paiement

Chaque banque met à la disposition de sa clientèle un certain nombre de supports pour la réalisation de leurs transactions quotidiennes. Ces supports appelés les moyens de paiement.

Grace au progrès technologiques, les banques proposent une gamme de produits en passant par les moyens de paiement classiques aux moyens de paiement électroniques.⁸⁰

5.2.1 Définition des moyens de paiements

Les moyens de paiement sont les supports de transactions, mis à la disposition des agents économiques (notamment particuliers et entreprises), pour solder le prix d'un bien ou d'un service ou pour s'acquitter d'une dette.⁸¹

5.2.2 Les moyens de paiement classiques

5.2.2.1 Chèque

Le chèque se définit comme un titre par lequel une personne, dite « tireur », donne l'ordre à une banque, dite « tirée », de payer à vue une somme d'argent au profit d'une troisième personne, dite « porteur ». La création d'un chèque nécessite au préalable l'ouverture d'un compte bancaire. Avant de délivrer des chéquiers, le banquier devra effectuer certaines vérifications.⁸²

5.2.2.2 Les effets de commerce

L'expression « effets de commerce » est plus couramment utilisée pour désigner les divers instruments de paiement d'une somme d'argent. Le but premier des effets de commerce est le paiement d'une dette ou d'une obligation, mais ils peuvent aussi être utilisés pour l'obtention de prêts d'argent, de crédit à court terme et de garanties de paiement.⁸³

Les effets de commerce comprennent : la lettre de change le billet à ordre et le warrant.

⁸⁰ BOUYALA (Régis), Op Cit p.21

⁸¹ Banque des règlements internationaux : « **Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importance systémique** », article 2001.

⁸² BOUYALA (Régis), Op Cit p.21

⁸³ PIEDELIEVRE (Stéphane) : « **Instrument de paiement et de crédit** », 12ème édition, Cours Dalloz, Paris, 2022, P 229.

5.2.2.2.1 Le billet à ordre

Le billet à ordre est un effet de commerce par lequel une personne, dite « souscripteur », s'engage à payer à une seconde personne, dite « bénéficiaire », ou à son ordre une somme déterminée à une certaine échéance.⁸⁴

5.2.2.2.2 Le warrant

Les warrants se définissent comme une forme particulière de billets à ordre dont le paiement est garanti par un gage. Le billet à ordre est souscrit le plus souvent par un commerçant qui donne à un créancier en garantie certaines marchandises déposées dans un magasin général ou gardées par lui. Il existe donc deux grandes catégories de warrants, ceux dans les magasins généraux qui comportent une dépossession et ceux sans déplacement qui ne comportent pas de dépossession. Le recours aux warrants devient rare en pratique.

De son côté, le warrant s'analyse comme un billet à ordre souscrit par un commerçant qui donne, en garantie de sa signature, des marchandises déposées dans un magasin général ou qu'il s'engage à conserver sur lui. Ici, on se trouve en réalité en présence d'un billet à ordre garanti par un nantissement sur marchandises. En raison de ce nantissement, ce billet à ordre subira quelques aménagements.⁸⁵

5.2.2.2.3 La lettre de change

La lettre de change repose sur un concept simple. Concrètement, le « tireur » (le fournisseur), donne au « débiteur » (le client) l'ordre de payer une certaine somme (à une échéance convenue au préalable), à l'attention du « porteur » (en général la banque du fournisseur). Pour faire simple, ce document constate une créance et en fixe les modalités de paiement.

La lettre de change peut prendre les dénominations de « traite » ou encore « LCR » (lettre de change relevé).⁸⁶

⁸⁴ Ibid., P230.

⁸⁵ Ibid., P 220.

⁸⁶ <https://www.l-expert-comptable.com/a/530872-la-lettre-de-change-definition-et-caracteristiques.html>, consulté le 03/05/2023 à 20 :56.

5.2.2.3 Virement

Le virement se définit comme un transfert de fonds d'un compte vers un autre compte. Il s'opère par un jeu d'écriture. Le compte du donneur d'ordre sera débité et celui du bénéficiaire sera crédité.⁸⁷

5.2.2.4 Le prélèvement

Comme le virement, le prélèvement, lui aussi est un transfert de fond d'un compte vers l'autre. Il s'agit d'une autorisation donnée d'un débiteur, d'une part à son bénéficiaire pour prélever et retirer une certaine somme d'argent de son compte et d'autre part à sa banque pour l'autoriser à débiter son compte. Cette autorisation est délivrée par le débiteur sous forme d'un mandat.⁸⁸

5.2.2.5 Titre interbancaires de paiement

Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) est un document permettant de régler des factures à distance. C'est le créancier qui envoie un TIP à son client. Celui-ci le remplit, le signe et le renvoie, accompagné éventuellement de son Relevé d'Identité Bancaire (RIB). Ensuite, la procédure ressemble à celle d'un prélèvement automatique : la banque du créancier interroge celle du débiteur et prélève la somme due.⁸⁹

5.2.3 Les moyens de paiements électroniques

Ces dernières années avec les progrès technologiques, explosion de l'utilisation de l'Internet et téléphone mobile ont engendré l'apparition d'une nouvelle catégorie des moyens de paiement dits « électroniques » ou « modernes ».

Ces moyens de paiement modernes se basent sur les cartes bancaires et le paiement mobile.

5.2.3.1 Carte bancaire

Est un document créé le 30 décembre 1991, appelée aussi la carte bleue ou la carte à bande magnétique est un moyen de paiement rattaché à un compte courant mis à la disposition de son titulaire par une banque ou un établissement de crédit et qui lui permet d'effectuer des

⁸⁷MATOUB (Lynda), MEHDAOUI (Cherifa) : « **La modernisation des moyens de paiement en Algérie** », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, université Abderrahmane Mira Bejaia P17.

⁸⁸ TAALBI (Sara), STITI (Sarah) : « **La modernisation des moyens de paiement** », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université Abderrahmane Mira Bejaia, 2018, P 15.

⁸⁹ <https://www.hellobank.fr/lexique/titre-interbancaire-de-paiement-tip/>, consulté le 06/05 à 21 :40.

achats que ce soit directement en magasin ou en ligne et de retirer de l'argent aux distributeurs ou aux guichets.⁹⁰

Les différences entre les cartes bancaires tiennent aux capacités de paiement ou de retrait, aux assurances ou service d'assistance inclus et aux services hors paiement offerts. Sans surprise, plus la carte monte en gamme, plus les services et options inclus sont importants⁹¹.

Il existe plusieurs types de cartes bancaires :

5.2.3.1.1 La Carte de retrait

La carte de retrait est une carte délivrée par un établissement de crédit permettant seulement d'effectuer des retraits dans les distributeurs automatiques de billets(DAB) ou les guichets automatique(GAB).⁹²

5.2.3.1.2 La carte de paiement

C'est une carte délivrée par un établissement de crédit permettant d'effectuer des retraits dans les DAB et GAB ainsi que faire paiement pour tous les commerçants.⁹³

5.2.3.1.3 Les cartes internationales

La carte internationale est une carte bancaire régie par les accords interbancaires, c'est une carte qui permet d'effectuer des paiements et des retraits à l'étranger. Il s'agit le plus souvent des cartes de :

A. Cartes Internationales classiques

- Visa (Electron, Classic, and Premium).
- MasterCard (Standard, Gold).
- American Express (Gold, Blue, Green...).

Les trois cartes offrent, des services et des garanties communes allant bien au-delà des avantages des autres cartes :⁹⁴

- ✓ Une assurance contre la perte ou le vol de carte.

⁹⁰ <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/carte-bancaire.php#:~:text=D%C3%A9finition%20de%20Carte%20bancaire&text=La%20carte%20bancaire%20est%20le.bien%20ou%20d'un%20service>, consulté le 22/03 à 19 :37.

⁹¹ <https://www.lelynx.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>, consulté le 22/03 à 19 :37

⁹² <https://www.inc-conso.fr/content/comment-retirer-de-largent-avec-sa-carte-bancaire>, consulte le 22/03 à 22 :00

⁹³ Ibid.

⁹⁴ https://fr.wikipedia.org/wiki/Monnaie_%C3%A9lectronique, consulté le 26/03 à 01 :20

- ✓ Une assurance accident-voyage si les frais ont été réglés par carte.
- ✓ Une assurance invalidité-décès qui couvre le titulaire de la carte.

B. Les cartes internationales de prestige

Ce sont des cartes « haut de gamme » régies par les accords interbancaires, il s'agit de :

- Visa Infinite et Platinum.
- MasterCard World Elite.

Ces cartes internationales de paiement offrent de multiples services :⁹⁵

- ✓ Le retrait d'espèces à l'étranger.
- ✓ Une assurance de voyage automatique.
- ✓ Un service de réservation assurée.
- ✓ La location de voiture sans caution.
- ✓ Une protection juridique.
- ✓ Et une gamme étendue d'assurances assorties de capitaux d'indemnisation plus élevés.

5.2.3.2 Le paiement mobile

Au lieu de payer en espèces, par chèque ou par carte, un consommateur peut utiliser son mobile pour payer ces transactions.

ONDRUS et PIGNEUR définissent le paiement mobile comme : « une transaction sans fil d'une valeur monétaire entre deux parties, en utilisant un dispositif mobile capable de traiter en toute sécurité une opération financière sur un réseau sans fil ».⁹⁶

Quant à Ghezzi et ALL définissent le paiement mobile à leur tour comme étant : « un processus dans lequel au moins une phase de la transaction est effectuée à l'aide d'un appareil mobile tel qu'un téléphone mobile, ou tout autre appareil sans fil capable de traiter en toute sécurité une transaction financière sur un réseau mobile, ou via diverses technologies sans fil ».⁹⁷

⁹⁵ ZOLLINGER (Monique) : « **Monétique et marketing** », Edition Librairie Vuibert, Paris 1989, P 37- 39-41

⁹⁶ CHAIX (Laetitia) : « **Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaire et enjeux Concurrentiels** », Thèse de doctorat, université Nice Sophia Antipolis, 2013, P 12.

⁹⁷ Ibid. P12

On comprend de ces deux définitions que le m-paiement désigne toutes les opérations de paiement qui impliquent l'achat des biens ou des services exécuté via un appareil doté d'une capacité sans fil.⁹⁸

5.2.3.2.1 Les conditions du paiement mobile

Le paiement mobile doit posséder des conditions fondamentales pour assurer le caractère opérationnel du système :⁹⁹

- ✓ **La Simplicité** : le m-paiement doit être simple, facile pour l'utilisateur et personnalisable pour sa commodité. L'utilisation d'un nouveau moyen de paiement nécessite un nouvel apprentissage. Le téléphone mobile représente un usage permanent pour l'ensemble des générations.
- ✓ **La rapidité** : les clients et les commerçants s'attendent à ce que les paiements mobiles soient exécutés à une vitesse acceptable.
- ✓ **La Sécurité** : qui regroupe la confidentialité, l'authentification, l'intégrité, l'autorisation et la non-répudiation. Comme pour tout paiement, la sécurité des transferts est attendue. Les fournisseurs du service doivent assurer la protection des fonds des clients et respecter l'anonymat des transactions.
- ✓ **Coûts** : les coûts doivent être raisonnables et moins chers.
- ✓ **Universalité** : les services du m-paiement doivent s'adresser et prendre en charge les transactions suivantes :¹⁰⁰

- **Customer and another Customer (C2C)**: c'est un type de commerce électronique permettant aux consommateurs d'offrir des biens et des services entre eux sans l'intervention d'une entreprise.
- **Business-to-Business (B2B)** : c'est une forme de transaction entre les entreprises, par exemple grossistes et détaillants.
- **Business-to-Consumer (B2C)** : ce terme fait référence au processus de vente des biens ou des services entre une entreprise et des consommateurs d'une manière directe sans qu'il y ait un intermédiaire.

⁹⁸ TAALBI (Sara), STITI (Sarah), Op Cit, P 09.

⁹⁹ <https://www.bananepourpre.fr/le-paiement-mobile/>, consulté le 05/05 à 21 :28.

¹⁰⁰ <https://Lafineequipe.fr/>, consulté le 07/05 à 08 :26.

5.2.3.2.2 Les catégories de paiement mobile

A. Paiement de proximité

Grâce aux diverses caractéristiques du téléphone portable (accès à Internet, mobilités...), les utilisateurs peuvent désormais bénéficier de plusieurs offres de services. Certaines d'entre-elles peuvent être liées à la fois au paiement mobile, d'autres et/ou au commerce mobile.

L'utilisateur a la possibilité d'effectuer différentes transactions à partir de son Smartphone, ces paiements peuvent être :¹⁰¹

- **Des micros-paiements** : il s'agit de l'utilisation d'un portemonnaie électronique mobile appelé aussi mobile Wallet. Le mobile Wallet est un portefeuille virtuel qui permet à son utilisateur de stocker toutes les informations de sa carte bancaire sur son Smartphone et qui lui servira de paiement des transactions de faibles montants.
- **Des macros-paiements** : ils correspondent à des transactions d'un montant assez important.
- **La dématérialisation des cartes** : aujourd'hui et avec l'évolution de la technologie, il est possible de dématérialiser tous types de cartes sur un appareil mobile.
- **Le stockage** : grâce à sa fonction de stockage d'information, la carte d'identité, la carte vitale ou autres informations personnelles sont facilement intégrables dans un Smartphone.
- **La communication** : l'utilisateur peut utiliser son téléphone mobile pour accéder à certains lieux ou à certaines informations.

B. Paiement distant

Le téléphone portable avec ses caractéristiques de mobilité et d'accès à des services en ligne (WAP, 3G, Internet mobile), offre à l'utilisateur la possibilité d'utiliser les services proposés par son téléphone portable en tout temps et lieu. Les services de distance sont caractérisés principalement par deux formes de services : paiements en ligne et les transferts d'argent.¹⁰²

¹⁰¹ CHAIX Laetitia, Op Cit, P 100.

¹⁰² MOKRANE (Ali), IBEGGHOUCHE (Saadia) : « **Adoption et utilisation des paiements électroniques en Algérie : étude empirique de la période 2016-2022** », revue de l'économie financière et des affaires, 2022, P 555.

- **Le paiement en ligne** est une forme de paiement très usuelle, déjà répandue du fait de la démocratisation de l'Internet et des paiements via l'ordinateur. De nombreux utilisateurs.
- **Les transferts de liquidités** sont les échanges de personne à personne (P2P). Les opérateurs de transferts de fonds ou tout autre acteur sont potentiellement intéressés par ce mode de transfert mobile qui allie rapidité, sécurité et simplicité.

5.3 Les prestations de services

Il y a quelques années, la délivrance d'un service se faisait principalement à travers les réseaux traditionnels que sont les agences avec l'aide du personnel en contact, aujourd'hui la donne a changé.

La révolution technologique de l'information et de la communication qui a accompagné le formidable développement de la banque à distance ainsi le développement des stratégies de distribution des produits et services bancaires dans le monde parmi les méthodes utilisées, on a :¹⁰³

5.3.1 Par internet

Internet est devenu un canal de communication et de relation client stratégique. Le phénomène d'achat en ligne a véritablement explosé ces dernières années et a obligé les banques à réagir très rapidement. Les produits et services proposés sur Internet sont de natures très diverses, on peut ainsi souscrire :

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

¹⁰³ LAZREG (Mohamed), SEBBAGH (Rafika) : « **Les impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance des banques algériennes** », revue de sciences économiques, gestion et sciences commerciales, 2017, P 65.

5.3.2 Les plates-formes d'appels

Dans la stratégie de développement du multicanal, les établissements financiers font évoluer considérablement le rôle des centres d'appel afin d'optimiser et d'exploiter davantage le potentiel commercial. Les canaux téléphoniques et Internet sont aujourd'hui de réels canaux de distribution de produits et services bancaires. L'efficacité des plates-formes passe par une maîtrise parfaite, par le personnel, des outils informatiques sophistiqués et par le développement de leurs compétences. Tout type d'achat peut se réaliser via ce canal (ouverture de compte, déblocage de prêt, souscription de services...).

5.3.3 Dernière innovation : le « call back »

Combinaison des canaux Web et plate-forme, cette fonction permet à l'internaute via le Web, de demander à être mis en relation avec un conseiller de l'établissement financier par téléphone. Celui-ci le rappelle alors dans un délai très court.¹⁰⁴

5.4 Les activités connexes des banques

Selon Article 116 de la loi n°86-12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et au crédit, Les banques peuvent effectuer les opérations connexes a leurs activités telles que :¹⁰⁵

- Les opérations de change : elles consistent pour la banque à l'achat et la vente de devises (pour son compte ou celui de son client) sur le marché des devises.
- Les opérations sur or métaux précieux et pièces : elles se traduisent par la conservation et la protection de ces différents métaux précieux par la banque.
- Le conseil et la gestion : La banque fournit des conseils à ses clients des conseils d'expertises quant à la gestion de leurs patrimoines financiers.
- Le conseil et la gestion financière, l'ingénierie financier et d'une manière générale, tous les services destinés à faciliter la création et le développement des entreprises en respectant les dispositions légales sur l'exercice des professions.
- Les opérations de location simple de bien et immeubles pour les banques et les établissements financiers habilités à effectuer des opérations de location assorties d'option d'achat.

¹⁰⁴ <https://www.definitions-marketing.com/definition/call-back-2/>, consulté le 05/05 à 22 :22.

¹⁰⁵ BOURDEAUX, (G), GABTENI, (H), COUSSERGUES, (S), Op Cit, P 18.

Section 02 : Le concept des TIC dans la banque

Dans leur évolution, les banques ont intégré différentes technologies pour faire face à l'évolution de leur environnement.

1. La banque à distance

L'internet marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance.¹⁰⁶

La banque à distance a été lancée à la fin des années 1990, le premier service a été lancé par la société allemande Paybox en collaboration avec la Deutsche Bank.¹⁰⁷ Pour désigner les services bancaires à distance, différents termes sont utilisés par les chercheurs, y compris le m-Banking, la banque mobile, m-transfert, m-finance, ou la banque de poche.

La banque mobile est l'application du m-commerce permettant aux clients d'accéder à leurs comptes bancaires par un appareil mobile pour effectuer des transactions bancaires telles que :¹⁰⁸

- ✓ La demande de solde de compte.
- ✓ Le contrôle des mouvements de compte.
- ✓ Le paiement instantané et l'émission du virement.

La banque mobile peut être aussi défini comme un produit / un service offert par une banque ou une institution financière pour effectuer des transactions financières et non-financières en utilisant un appareil mobile, en précisant que l'accès aux services bancaires à partir d'un ordinateur portable ne doit pas être considéré comme la banque mobile.¹⁰⁹

Pour avoir accès à un service de la banque mobile, on peut utiliser deux principales applications :

- **SMS-Banking** : Les « Short Message Service », ils ne nécessitent pas un haut débit pour transférer les données ni une connexion Internet.

¹⁰⁶ BACHA (Salim), CHIKHAOUI (Lydia) : « L'impact de E-Banking sur la performance bancaire », mémoire de master en sciences économiques, université de Tizi Ouzou 2019, P 37.

¹⁰⁷ CHEIKHO (Avin) : « L'adoption des innovations technologiques par les clients et son impact sur la relation client », master en gestion et management, université Nice Sophia Antipolis, 2015, P 09.

¹⁰⁸ Ibid. P 09.

¹⁰⁹ Ibid. P 08.

- **WAP-Banking** : Le « Wireless Application Protocol », l'accès à ces services ressemble beaucoup à celui effectué via l'Internet qui demande un code PIN (Personal Identification Number) pour authentifier le client.

Pour l'accès à ces services trois possibilités sont accessibles:¹¹⁰

- Les applications mobiles qui peuvent être téléchargées sur un Smartphone.
- Les navigateurs mobiles qui peuvent être utilisés avec tout mobile ou Smartphone qui dispose d'un navigateur Web.
- Les applications qui peuvent être téléchargées sur une tablette.

2. L'E-Banking

Le terme E-Banking appelé aussi la banque électronique, E-banque, banque Internet ou encore banque virtuelle, peut être défini comme étant un ensemble de logiciels ou de programmes édités par une banque permettant de télétransmettre des informations et des ordres sécurisés entre les postes informatiques de la banque.¹¹¹

L'E-Banking représente donc une livraison automatisée de produits et de services bancaires nouveaux et traditionnels directement aux clients grâce à des canaux de communication électroniques et interactifs.¹¹²C'est un ensemble d'opérations bancaires informatisées.¹¹³

Les services proposés par l'E-Banking :

- ✓ La consultation des relevés de compte.
- ✓ Le téléchargement de certains documents comme votre avis d'impayés ou encore votre avis de domiciliation.
- ✓ La possibilité de récupérer des informations sur vos virements.
- ✓ Le déclenchement du paiement des salaires par virement.
- ✓ Le paiement des factures et/ou de ses fournisseurs.

¹¹⁰ TOUOPI (Douanla) : « **M-Banking : Analyse, conception et implémentation d'une solution de SMS-Banking** », mémoire de master en informatique, 2009, P 62.

¹¹¹ CHAREF (Leila) : « **L'E-Banking en Algérie** », AL-MOOASHEER journal of economic studies, publié le 02/08/2017, P 02.

¹¹² MAATHAY (John) : « **Les termes usuels financiers, comprendre les mots utiles** », édition Books on Demand, France, P 03.

¹¹³ Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture, « **Glossaire de termes des assurances agricoles et financements ruraux** », Rome 1995.

- ✓ L'encaissement des créances.
- ✓ La gestion optimale de sa trésorerie, avec un rééquilibrage si besoin via des virements.

2.1 Les formes de l'E-Banking

Les banques électroniques peuvent prendre trois formes :¹¹⁴

2.1.1 Une banque informationnelle : C'est une banque qui dispose d'un site web sur lequel elle informe ses clients sur les différents produits et services offerts par celle-ci.

2.1.2 Une banque communicative : En plus de fournir des informations sur les produits et services, cette banque met à la disposition de ses clients un conseiller clientèle dont son rôle est de guider, orienter, répondre aux questions de tous clients.

2.1.3 Une banque transactionnelle : Elle permet à ses clients outre que l'information et la communication, d'exécuter certaines transactions à partir d'un site web qui lui est propre. Les transactions qu'on peut effectuer sont comme suit :

- ✓ L'accès au compte.
- ✓ Consultation des soldes.
- ✓ Paiement des factures.
- ✓ Virement.

3. Distinction entre la banque mobile et la banque électronique

Étant donné que ces deux services fournis ressemblent beaucoup, il existe des cas où les gens supposent qu'ils ne font qu'un seul, alors qu'ils ne le sont pas. Nous vous présentons toutes les différences importantes entre les services bancaires par Internet et les services bancaires mobiles.

¹¹⁴ CHAIX (Laetitia), Op Cit, P 22.

Tableau 2-1: Comparaison entre les services bancaires en ligne et électronique.

Base de comparaison	Services bancaire mobiles	Services bancaires électronique
Sens	Les services bancaires mobiles font références à un service internet fourni par les banques qui permet aux clients d'effectuer des transactions bancaires via les appareils cellulaires.	La banque en ligne implique un service qui permet aux clients d'effectuer les transactions financières par voie électronique en utilisant internet.
Dispositif	Mobiles et tablette.	Ordinateurs et ordinateurs portables.
Les usages	Service de messages courts, application mobile et site web.	Site de la banque.
Transfert de fonds	Par NEFT ou RGTS	NEFT, RTGS ou IMPS
Fonctions	Limité	Comparativement plus

Source: <https://fr.gadget-info.com/difference-between-mobile-banking>, consulté le 27/03 à 23 :44.

On peut dire que, le champ d'application des services bancaires en ligne est relativement plus élevé que celui des services bancaires mobiles, car ce dernier fait partie du premier.

4. La monétique

le secteur monétique est défini comme étant : « l'ensemble des techniques électroniques, informatiques et télématiques permettant d'effectuer des transactions , des transferts de fonds ou toute opération qui relie un utilisateur final équipé d'une carte avec un ensemble de services « distributeurs automatique de billets DAB, guichets bancaires électroniques GAB, terminaux de points de ventes TPE... ».

4.1 **Distributeur automatique de billets DAB et le guichet automatique bancaire GAB**

Sont des automates placés par de nombreuses agences bancaires, permettant au titulaire d'une carte de retirer des espèces avec sa carte et un code confidentiel, et de consulter son

compte. Le montant maximum autorisé est généralement fixé par jour, et dépend essentiellement du type de cartes et des revenus du titulaire. La plupart des cartes bancaires des grands réseaux permettent aussi de retirer des espèces.

Le GAB a plusieurs d'autres fonctions que le DAB à savoir : consultation des dix dernières opérations, consultation du relevé d'identité bancaires RIB, commande de carnet de chèque, virement de compte à compte, versement d'espèces, remise de chèque ainsi que les opérations sur livret d'épargne électronique.¹¹⁵

Le GAB et le DAB offrent plusieurs services :

- ✓ La disponibilité des services : 24h/24 et 7j/7.
- ✓ L'accès direct à plusieurs services.
- ✓ La disponibilité d'argent à tout moment.
- ✓ L'épargne de temps.

4.2 Terminal de paiement électronique TPE

Il s'agit de terminaux implantés auprès des commerçants et destinés aux opérations d'encaissements rapides et sécurisés, qu'ils traitent des petits ou des grands volumes de vente. Ce terminal est composé d'un lecteur de carte, d'un clavier et d'un écran.¹¹⁶

Les TPE sont chargés avec des applications leur permettant de fonctionner avec les différents systèmes de cartes bancaires.

Il existe de nombreux types de terminaux de paiement électroniques sur le marché. L'éventail de choix s'étend d'appareils traditionnels ou intelligents aux applications de paiement qui transforment votre Smartphone en TPE mobile.

¹¹⁵ <https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques-1428472>, consulté le 22/03 à 15:30 .

¹¹⁶ <https://infonet.fr/lexique/definitions/terminal-de-paiement-electronique/>, consulté le 26/03 à 05:05.

Section 03 : L'impact des TIC sur l'activité bancaire.

L'impact des TIC sur l'activité bancaire est considérable. Les TIC ont révolutionné la manière dont les banques opèrent, interagissent avec les clients et proposent des services bancaires.

1. Au niveau de production :

Dans ce domaine, les banques utilisent les TIC pour atteindre conjointement les trois objectifs suivants : la diminution des coûts de production, l'industrialisation des processus, et le passage à une gestion de flux.

1.1 Diminution des coûts

Les moyens mis en œuvre pour diminuer les coûts sont pour la plupart identiques à ceux d'autres industries de production, comme l'automobile par exemple où des constructeurs s'allient pour concevoir certains modèles de voiture. PSA-Citroën et Fiat ont conçu ensemble des monospaces qui diffèrent très légèrement les uns des autres (Peugeot 806, Citroën Evasion, et Fiat Ulysse) et que chaque constructeur commercialise sous sa propre marque. La mutualisation des activités dans le domaine bancaire concerne principalement les paiements, les crédits et les titres de placement. Cela permet aux banques de mutualiser les investissements et de réaliser des économies d'échelle (en répartissant les coûts fixes sur des volumes plus importants).¹¹⁷

1.2 L'industrialisation de processus

Le deuxième objectif suivi par les banques est de parvenir à une automatisation puis à une industrialisation de l'ensemble de leurs processus. Les banques doivent élargir le champ de leurs clients cibles et exiger que chaque client soit global, unique et immédiat.¹¹⁸

1.3 Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux

En interne, les TIC font évoluer les pratiques bancaires en permettant le passage de la gestion traditionnelle des stocks à la gestion des flux, le suivi et le contrôle des échanges, avec un double mouvement : l'intégration à l'extrême des opérations finales et leur traitement en continu.¹¹⁹

¹¹⁷ SAHUT (Jean-Michel), Op Cit, P 04.

¹¹⁸ Ibid, P 04.

¹¹⁹ Ibid. P 05.

2. Au niveau de distribution

Lorsqu'on s'intéresse à l'impact des TIC sur les banques, l'effet le plus marquant est celui sur la distribution touchée par l'onde de choc internet et les réseaux électroniques.

La révolution technologique en matière d'information et de communication a permis de nouvelles formes de distribution de services bancaires telles que la banque à distance et a poussé les établissements financiers à une stratégie de distribution multicanal.

L'irruption de la technologie dans les supports physiques et dans la relation de service, en particulier la révolution technologique en matière d'information et de communication apportent de nouveaux changements dans la manière dont le service est délivré.¹²⁰L'introduction des TIC dans les méthodes de distribution des services à travers le multi canal constitue une source importante d'innovation multi canal permet la disponibilité du service en tout temps et en tout lieu avec moins de coût.

Le processus de délivrance des services bancaires ne sera donc pas le même dans l'utilisation des canaux physique et virtuelle.

Tableau 2-2 : distinction entre les deux canaux virtuel et physique.

	Canal virtuel	Canal physique
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • L'accessibilité. • Le gain du temps. • La facilité d'utilisation. • La capacité informationnelle. • La commodité. • L'autonomie. 	<ul style="list-style-type: none"> • La personnalisation. • L'empathie et la courtoisie.

¹²⁰ LAZREG (Mohamed), SEBBAGH (Rafika), Op Cit, P 63.

Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> • Soucis lié à la sécurité. • Le manque d'information. • Manque de personnalisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte du temps. • Problème d'accessibilité. • Manque de commodité.
----------------------	--	--

Source : D'après AUBERT (Benoit) : « innovation et les technologies de l'information et des communications », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, HEC Montréal, 2010 avec adaptation.

A partir de ce tableau on remarque que le canal virtuel présente des avantages significatifs plus que des inconvénients contrairement au canal physique.

On peut généraliser donc les apports de canal virtuel comme suit :

- ✓ Suppression des contraintes de temps.
- ✓ Suppression des déplacements.
- ✓ Satisfaction du client.
- ✓ Fidélisation du client.

3. Le coût unitaire moyen des instruments de paiements

Le coût unitaire moyen des principaux moyens de paiement comporte deux composants : le coût direct couvrant la partie technique (frais de fabrication, traitement administratif ou technique, charges de personnel d'exécution etc.), et la partie financière (englobant le coût d'immobilisation des espèces, de fraudes et d'incidents de paiement).

L'intégration des technologies dans les instruments de paiement a entraîné une réduction significative du coût unitaire moyen de ces instruments. Les paiements électroniques et les paiements par carte ont permis de réduire les frais de transactions et les coûts de traitement associés aux méthodes de paiement traditionnelles. En outre, les économies d'échelle ont été réalisées grâce à l'utilisation partagée des infrastructures technologiques, ce qui a contribué à réduire les coûts fixes par transaction. En plus, les mécanismes de sécurité intégrés aux technologies de paiement ont permis de minimiser les coûts liés aux fraudes et aux erreurs.¹²¹

¹²¹ Bank of England: «The impact of technology on the Average unit cost of payment instruments bank of -England quarterly bulletin» rapport 2018.

Cette évolution technologique a ainsi permis de réduire le coût des instruments de paiements, offrant des avantages tant pour les consommateurs que pour les institutions financières.¹²²

4. L'efficacité des produits et la rentabilité bancaire

4.1 L'efficacité des produits

Grace au développement des TIC, on assiste de nos jours à une large différenciation des produits et services proposés par la banque par le biais de ces canaux tel que : DAB, GAB, par internet...etc. Ce qui apporte à cette dernière de nouveaux avantages comparatifs et améliore sa performance opérationnelle, parmi ces services on a : transférer électroniquement des fonds entre comptes, payer des factures, vérifier les soldes des comptes et demander un crédit.

Le réseau internet permet à la banque de cerner les exigences du client, d'une manière à être prête à répondre à tous ses besoins facilement.

4.2 La rentabilité bancaire

La rentabilité peut être définie comme : « un indicateur de la capacité d'une banque à prendre des risques et/ou à augmenter son capital ». La rentabilité est également un concept qui peut être défini comme la capacité du capital investi à générer des revenus, c'est-à-dire qu'il s'agit du rapport entre le résultat et les moyens mis en œuvre pour l'atteindre.¹²³

L'intégration des TIC dans les opérations bancaires peut avoir un impact positif sur la rentabilité financière d'une banque. Les technologies peuvent améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts et accroître la productivité ce qui se traduit par une rentabilité accrue.¹²⁴

¹²² Ibid.

¹²³ AIRED (Lynda), AMRAT (Nadine), Op Cit, P 09.

¹²⁴ FOUA (O), HASSAN (M), ABD-ELSALAM (O): «**The impact of ICT on bank performance: Evidence from emerging markets**», Journal of international financial markets, P 61, 77-93.

5. Les risques des technologies financières sur l'activité bancaire

La technologie fournit aux banques des outils de plus en plus puissants, permettant d'une part, l'amélioration de leur compétitivité et d'autre part, le renforcement de leur rentabilité et de leur productivité.

Le développement rapide de l'utilisation de la micro-informatique, la croissance, voire l'explosion des communications et des réseaux, engendrent des risques sur l'activité des banques qui sont :¹²⁵

5.1 L'indisponibilité des ressources

Risques dus à la multiplication et à la répartition des ressources pour la recherche de la performance, de l'évolutivité et de la proximité :

- Pannes au niveau des serveurs d'applications.
- Pannes au niveau des serveurs de données.
- Pannes au niveau des réseaux.

5.2 La rupture de services

Risque dû à l'utilisation intensive de la technologie aussi bien au niveau des applications qu'au niveau des terminaux et des autres canaux de communications qu'au niveau du réseau et de système de communication :

- Diversité des pannes sur un parc informatique très large et très variée.
- Multiplicité des profits d'internautes.
- Les accidents sur les locaux (incendies), les matérielles (pannes) et les services (électricité), télécommunications.

5.3 L'intrusion

Risque dû à la l'ouverture d'utilisation d'internet et des standards du marché à travers les services Web, email, transferts de fichiers :

- Attaques pour saturer on rendre hors-services les machines.
- Utilisations illicites des ressources des machines.
- Vol ou modification d'informations confidentielles.
- Propagation de virus.

¹²⁵ OCDE: « **cyber Security in the financial sector** », rapport 2019.

Vu les différents risques auxquels les banques peuvent faire face, ces derniers se sont penchés sur la sécurité de leur système d'information et plus particulièrement, sur celle de leur système informatique.

Conclusion

En conclusion, l'intégration des TIC dans les banques a entraîné plusieurs avantages significatifs en termes de production, de distribution et de coûts. Les technologies ont permis aux banques d'optimiser leurs processus internes, d'offrir des services bancaires plus accessibles et pratiques aux clients tout en réduisant les coûts opérationnels.

Cette intégration nécessite également une vigilance accrue en matière de sécurité et de protection des données de clients.

Les banques doivent donc continuer à suivre les évolutions technologiques et à s'adapter rapidement pour rester compétitives dans un environnement en constante évolution.

Chapitre03 :

**L'impact des technologies financières sur
l'activité bancaire au sein de la BNA 482**

Introduction

Dans le contexte de l'évolution rapide des TIC, de nombreuses organisations ont dû s'adapter pour rester compétitives et répondre aux exigences d'un environnement en constante mutation. Parmi ces organisations, les institutions financières ont été particulièrement touchées par cette transformation numérique. La banque nationale d'Algérie, et plus précisément sa succursale 482 à Annaba, n'a pas fait exception à cette tendance.

Ce chapitre pratique vise à étudier l'impact de ces technologies au sein de la BNA 482 Annaba. Nous allons traiter comment l'adoption de ces technologies a influencé les opérations bancaires.

L'étude se déroulera en trois phases : Tout d'abord, nous débutons notre chapitre par une présentation de la BNA et de l'organisme d'accueil. Ensuite, nous analysons les différentes technologies financières utilisées au sein de la BNA 482 Annaba et enfin, nous analyserons à partir d'un entretien avec les responsables de cette agence l'impact de ces technologies sur l'activité bancaire.

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.

Avant de présenter notre lieu de stage : l'agence BNA 482 Annaba. Il est impératif de commencer par présenter la banque nationale d'Algérie, son réseau et son organisation, ses objectifs et missions :

1. Historique de la BNA :

Première banque commerciale nationale, la banque nationale d'Algérie a été créée le 13 juin 1966 sur ordonnance n 66-178.¹²⁶ Elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle détenait en outre le monopole de financement de l'agriculture jusqu'à l'élargissement du secteur bancaire et la création d'une institution bancaire spécialisée BADR en mars 1982 qui a pris le volet du financement et la promotion du monde rural.

A partir de 1988, deux textes juridiques majeurs afférents aux réformes économiques ont été consacré progressivement la préparation de la transition vers l'économie de marché :

- La loi n88-01 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économique, décrivant le passage à l'autonomie des entreprises publiques qui a eu des implications incontestables sur l'organisation et les missions de la BNA.
- La loi n9-10 du 14 avril 1999 relative à la monnaie et au crédit définissant la banque comme étant : « une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle : des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle de moyen de paiement ainsi que la gestion de ceux-ci ».

Suite auxquels, la BNA a obtenu son agrément le 05-09-1995 et devenir ainsi la première banque du pays bénéficiaire de ce statut.

Le capital social de la BNA a été augmenté le 28/10/2012 passant de 8 milliards de dinars à 14,6 milliards de dinars et ce suit à l'autorisation du CMC.

2. Réseau de la BNA

La BNA a élargi son réseau et a mis à la disposition de sa clientèle 223 agences, implantées sur tous le territoire national, chapotées par 21 Directions régionales (DRE).

¹²⁶ www.bna.dz/presentation.html, consulté le 09/05 à 02 :46

Aujourd'hui, la BNA contient :

- 180 Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).
- 99 Guichets Automatiques de Banque (GAB).
- Plus de 5000 Collaborateurs.
- Plusieurs entreprises abonnées au service EDI.
- 380000 Cartes Inter Bancaires.
- 2478493 Comptes Clientèles.
- 121305 Clients Abonnés en E-Banking.
- 8000 TPE installés.
- 64 web marchand.
- 8 agences dédiées à la finance islamique.
- 31 agences digitales.
- 68 guichets finance islamique.
- 18079 abonnés WIMPAY- BNA.

3. Organisation de la BNA

Les agences sont classées en fonction du niveau d'activité déployé, selon les catégories suivantes :

- Agence Principale.
- Agence de 1^{ère} catégorie A.
- Agence de 2^{ème} catégorie B.
- Agence de 3^{ème} catégories C. avec deux formes avec ou sans traitement des opérations de commerce extérieur.
- Agence sur site implantée dans les locaux des grandes entreprises publiques.

L'agence est placée sous la responsabilité d'un directeur secondé, selon le niveau d'activité par :

- Deux 02 directeurs adjoints chargés respectivement du front et back office pour les agences principales et de 1^{ère} catégorie.
- Un 01 directeur adjoint pour les agences de 2^{ème} et 3^{ème} catégorie.

Le directeur et le directeur adjoint sont nommés par décision du Président Directeur Général.

3.1 Les agences principales

Elles ont pour mission :

- L'animation commerciale.
- Etude et analyse des risques.
- Opération de caisse.
- Opération de commerce extérieur.
- Caisse principale.

3.2 Agences de catégorie A et B

Elles ont la même structure que les agences principales mais ne disposent pas de caisse principale.

3.3 Agences de catégorie C

Elles traitent les opérations suivantes :

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

4. Les missions

Comme on l'a déjà cité, la BNA exerce toutes les activités d'une banque de dépôts : elle assure notamment le service financier des groupements professionnels et 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 et peut notamment :

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursable à vue, à terme ou à échéance fixe, émettre des bons et des obligations : emprunts pour les besoins de son activité.
- Effectuer et recevoir tout paiement en espèce, par chèque, virements, domiciliation, lettre de crédits et autres activités de banques.
- Consentir sous toute forme de crédits, prêts ou avances avec ou sans garanties.
- Exécuter, en y attachant ou non sa garantie, toute opération de crédit pour le compte d'autres institutions financières ou pour le compte de l'Etat, répartir toutes les subventions sur fonds publics et en surveiller l'utilisation.
- Payer en lieu et place du débiteur toutes créances avec subrogation dans les droits et rang du créancier.

- Souscrire, escompter, prendre en pension ou acheter tout effet de commerce : bons, annuités et valeurs émises par le trésor public ou par les collectivités publiques ou semi-publiques et en général tout engagement à échéance fixe transmissible à ordre résultant d'opération faite par tout établissement et administration publique.
- Financer par tous modes les opérations de commerce extérieur.
- Recevoir en dépôts tous titres et valeurs.
- Recevoir ou effectuer tous paiements et tous recouvrements des lettres de change, billets à ordre, chèques, warrants, coupons d'intérêts ou de dividendes, titres remboursables ou amortis, factures et autres documents commerciaux ou financiers.
- Louer tous les coffres et compartiments de coffres.
- Servir d'intermédiaire pour l'achat, la souscription ou la vente de tous effets publics, actions, obligations, plus généralement, de toutes les valeurs mobilières, ainsi que des métaux précieux.
- Procéder ou participer, à la prise ferme, à la garantie, au placement ou à la négociation de toutes valeurs mobilières, soumissionner tout emprunt public ou autres, acquérir, aliéner ou nantir toutes valeurs mobilières, assurer les services financiers de tout titre.
- Traiter toutes les opérations de change, au comptant ou à terme, contracter tous emprunts, prêts, nantissements, report de devises étrangères.

5. Les objectifs de la BNA

La réaction des fonctions bancaires ainsi que le monde de fonctionnement des entreprises jouent un très grand rôle dans l'évolution de l'économie du pays.

En relation avec cette évolution, la BNA a pour objectifs de :

- ✓ 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.
- ✓ S'adapter aux règles de la commercialisation dans ses rapports avec sa clientèle commerciale qui connaît déjà de profonds changements dans ses structures et son organisation.
- ✓ Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources, contrepartie des crédits et par la promotion des services qui indirectement peuvent encore augmenter d'avantage cette rentabilité.

- ✓ La préservation de ses propres équilibres.
- ✓ Respecter les règles de gestion providentielle afin de créer de monnaie, de crédit, des changes et les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale.
- ✓ Soutenir, conseiller et accompagner les bénéficiaires dans la mise en œuvre de leurs activités, notamment en ce qui concerne le montage financier de leurs projets et la phase d'exploitation.
- ✓ Suivre les activités réalisées par les bénéfices en veillant au respect des conventions et contrats qui les lient à l'ANGEM.

6. Présentation de l'agence principale d'accueil

L'agence d'accueil BNA 482 est une agence principale. Elle est dirigée par un directeur et deux directeurs adjoints.

Elle fait partie intégrante du réseau d'exploitation de la banque dont elle assure la représentation au niveau local. Elle est rattachée hiérarchiquement à une Direction de Réseau d'Exploitation « DRE » et entretient des relations avec l'ensemble des structures de la banque, selon les attributions qui lui sont confiées.

L'agence est essentiellement un organe d'action commerciale qui se doit d'avoir l'initiative de la recherche des ressources. Elle œuvre en vue d'une bancarisation optimale de la population en drainant le maximum de ressources vers ses caisses tout en assurant le financement de l'économie.

Elle se constitue de deux départements :

6.1 Front office

Il constitue tout ce qui concerne le service caisse et le pôle relations clientèle :

6.1.1 Service caisse

- Section guichet / caisse (DZD).
- Section compte devise et charge manuel.
- Section moyens de paiement.
- Section placements et produits monétiques.

6.1.2 Pôle relations clientèle

- Chargée de la clientèle.

6.2 Back office

Qui consiste tout ce qui concerne service Engagement et services commerce extérieur.

6.2.1 Service engagement

- ✓ Etude et analyse des dossiers de crédit.
- ✓ Gestion administrative et suivi des engagements.

6.2.2 Service commerce extérieur

- ✓ Section Domiciliation et Apurement.
- ✓ Section Credoc / REM doc / Transfert et rapatriement.

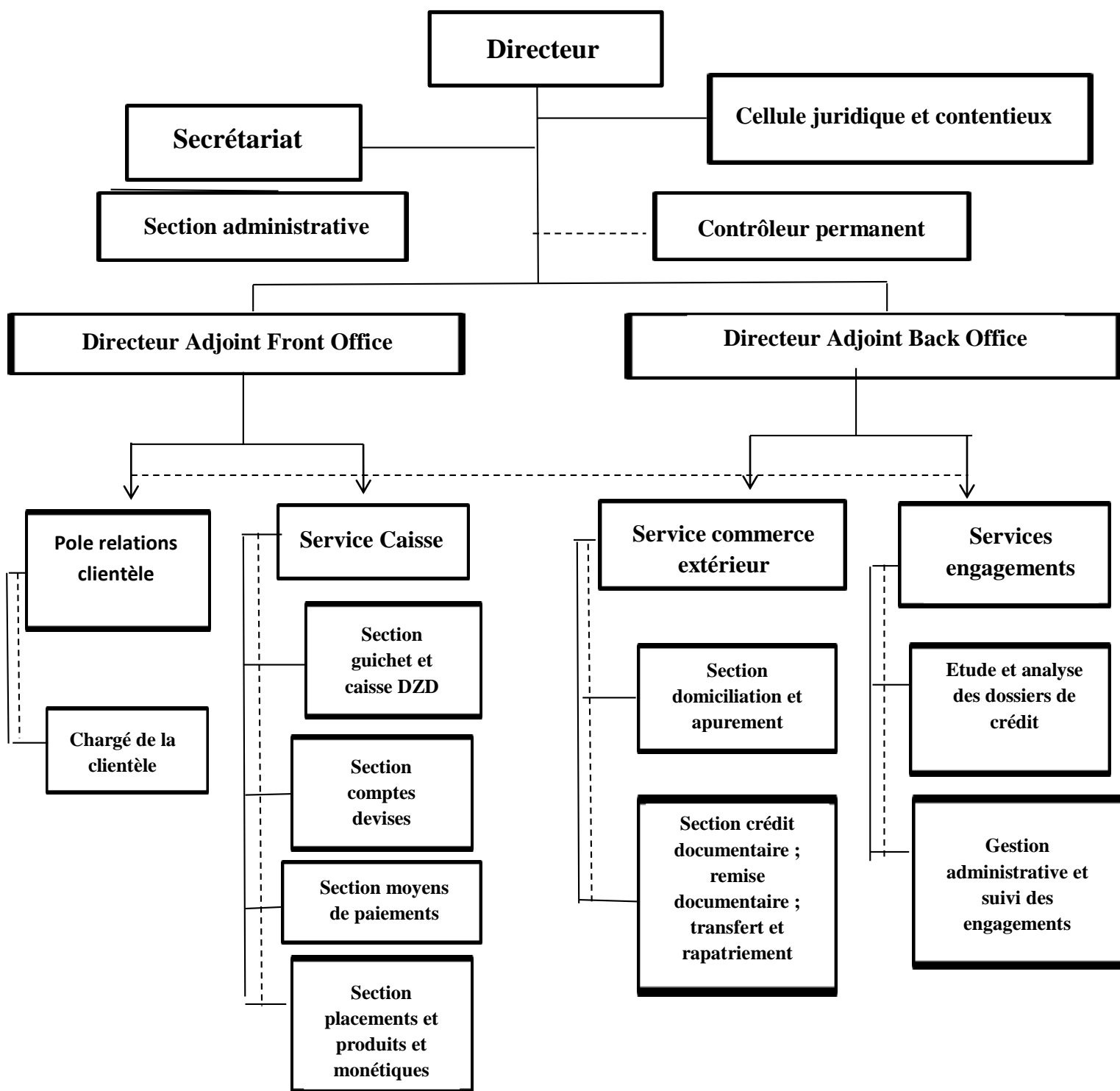
6.3 La cellule juridique et contentieuse

L'agence est dotée d'une cellule juridique et contentieuse composée en fonction du niveau d'activité, d'un ou plusieurs juristes (en matière juridique, contentieux, recouvrement des créances).

6.4 Le contrôleur permanent

Superviser et évaluer les processus interne pour assurer la conformité réglementaire et garantir l'efficacité des opérations bancaires.

Figure 3-1: organigramme de l'agence d'accueil.



Légende :

—— Liaisons hiérarchiques

----- Liaisons fonctionnelles

Source : Document interne de la BNA.

7. Les produits de la BNA

On distingue quatre types de produits de la BNA :

- Les comptes.
- Les placements.
- Les financements.
- Produits divers.

7.1. Les comptes

7.1.1. Le compte chèque

C'est un compte de dépôt à vue ouvert à des particuliers juridiquement capables appelés « personnes physiques » les particuliers (salariés, retraités, commerçants ou professionnels pour leurs besoins personnels), ou des personnes morales à but non lucratif (association, clubs de sport, parti politique, ...) pour des opérations bancaires.

7.1.2. Le compte courant

C'est un compte de dépôt à vue ouvert aux personnes physiques ou morales, entreprises de droit algérien dans le cadre de leur activité : commerciale, industrielle, ou prestation de services, il est souvent le support d'opérations complexes qui varient en fonction de la nature de l'activité.

7.1.3. Le compte salarié

Est un compte à vue non rémunéré ouvert aux personnes morales (salariés ou retraités) afin de pouvoir retirer leurs salaires. Les frais de gestion sont fixés à 200DA tous les 3 mois.

7.1.4. Le compte devise

C'est un compte ouvert au nom d'une personne physique ou morale, dont les avoirs sont à vue et dont l'unité monétaire est une devise (euro, dollar américain, livre sterling...). Ce compte ne peut fonctionner en position débitrice.

Il permet de faire des opérations de retraits en monnaie étrangère, versements en monnaie étrangère et la réceptions et émission de virements en monnaie étrangère.

7.1.5. Le Compte épargne +

C'est un compte d'épargne à vue destiné aux particuliers majeure de nationalité algérienne résidente ou non résidente, ainsi qu'aux mineurs avec représentant légal.

7.2. Les placements

7.2.1. Les placements à vue

Les placements à vue comportent :

7.2.1.1. Le livret d'épargne avec intérêts

C'est un compte d'épargne à vue destiné aux particuliers, conçu pour répondre à un double besoin ; la disponibilité et la productivité de l'épargne.

Toute personne majeure de nationalité algérienne résidente ou non résidente, ainsi qu'aux mineurs avec autorisation de représentant légal peut bénéficier de ce compte.

7.2.1.2. Le livret d'épargne sans intérêts

C'est un compte d'épargne conçu pour répondre aux besoins des personnes physiques particuliers, sans aucune contrainte de plafond, sa protection est assurée par la Banque.

Il est sans rémunération, destiné à une catégorie de clientèle qui ne désire pas un compte productif d'intérêts.

7.2.1.3. Le livret d'épargne junior « Moustakbaly »

Le livret épargne junior « MOUSTAKBALY » est un produit de placement, c'est un compte accessible aux parents des enfants âgés de 15 ans au maximum, ce produit leur permet de constituer une épargne qui leur servira à financer leurs études, acheter une voiture ou lancer un projet, en d'autre terme c'est une finance qui répond aux besoins futurs

Une carte Moustakbaly est livrée au client après avoir signé un contrat.

7.2.2. Les placements à terme

On distingue deux types de placement à terme

7.2.2.1. Le compte dépôt à terme « DAT »

C'est un compte à terme mis à la disposition des clients de la BNA afin de préserver leur argent. C'est une forme de convention entre la banque BNA et son client par rapport au blocage d'argent en dinars ou en devises. Le DAT est un placement rémunéré pour une durée déterminée allant de 3 à 120 mois. Le montant minimum est de 10 000 DA.

7.2.2.2. Le bon de caisse

Il est émis par la banque, sous forme de coupure à valeur déterminée, matérialisant une créance détenue par un tiers sur celle-ci. La somme d'argent placée pour une période déterminée génère des intérêts.

7.3. Les financements

On recense plusieurs types de crédits accordés par la BNA :

7.3.1. Le crédit immobilier

Le crédit immobilier est un crédit qui permet de financer tout ou une partie d'un besoin, relatif à un achat immobilier, d'une opération de construction, ou des travaux sur un bien immobilier existant.

7.3.2. Le crédit d'investissement

C'est un crédit destiné au financement des entreprises et ce pour la création, l'extension ou le renouvellement et la modernisation des moyens de production ; ce crédit peut être octroyé à moyen terme sur une durée de 2 à 7 ans qui correspond approximativement à la durée d'amortissement du matériel. La période de différé peut être de 6 à 24 mois.

7.3.3. Les crédits d'exploitation

Les entreprises ou entités économiques peuvent rencontrer durant leur cycle d'exploitation des besoins de trésorerie. Ces besoins sont constatés suite à l'obligation de payer des factures, verser des salaires, combler les décalages constatés entre le paiement et recettes, payer une caution, obtenir un délai pour régler des dettes...

7.3.4. Le dispositif CNAC

C'est un prêt destiné aux citoyens chômeurs âgés de 30 à 50 ans ; et qui leurs permet le financement des projets de création de petites et moyennes entreprises (PME), et ce, afin d'acquérir des équipements neufs ou rénovés ou l'achat de matières premières et autres fournitures, après démarrage de l'activité.

7.3.5. Le dispositif ANGEM

Le micro crédit ANGEM est un prêt accordé à des catégories de personnes âgées de plus de 18 ans, sans revenus et/ou disposants de petits revenus instables et irréguliers.

7.3.6. Le dispositif ANADE

Ce dispositif s'adresse aux jeunes chômeurs situés dans la tranche d'âge de 19 à 35 ans, jouissant d'une qualification professionnelle en relation avec l'activité projetée.

7.3.7. Le crédit auto

C'est une opération par laquelle la banque met à la disposition de son client une somme d'argent pour l'acquisition d'un véhicule neuf produit ou assemblé sur le territoire national.

7.4. Le commerce extérieur

7.4.1. Le crédit documentaire

Le crédit documentaire est une opération bancaire financière spécifique qui désigne un engagement de paiement de la part d'une banque envers un fournisseur d'une marchandise ou d'un service, ce dernier doit fournir tous les documents qui attestent la bonne expédition de la marchandise ou la bonne réalisation du service et ce dans un délai prévu.

7.4.2. La remise documentaire

Est l'opération par laquelle une banque appelée banque remettante 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.

7.5. Produits divers

7.5.1. La bancassurance

C'est l'activité à travers laquelle la Banque par le biais de son réseau d'exploitation commercialise des produits d'assurance, moyennant une rémunération.

7.5.2. Le coffre-fort

C'est un service proposé par la BNA à sa clientèle fidèle et de confiance qui consiste en la location d'un coffre-fort contre le paiement annuel d'une commission fixe.

Ce service permet aux clients de la Banque de confier en toute sécurité à cette dernière, la garde de tous documents importants, valeur mobilières, bijoux et objets précieux.

Notre banque propose trois types de coffres : le petit modèle, le moyen et le grand. Il est offert pour toutes personnes morale ou physique connue et de confiance.

Section 02 : La BNA sous l'intégration des TIC

Dans cette section, nous examinerons en détail l'engagement de la banque nationale d'Algérie dans l'engagement des TIC en tant qu'outil stratégique visant à moderniser et à améliorer ses services.

1. La modernisation du système bancaire de la BNA

1.1 Adaptation du système d'information

Les systèmes d'information ont connu une mutation. Ces systèmes ont de nouveaux objectifs :

- Assurer l'évolution du système d'information est nécessaire pour répondre aux besoins de la clientèle.
- L'adaptation des systèmes de paiement, de compensation et de règlement aux besoins des usagers.
- La réduction des délais de compensation et de règlement.

1.1.1 Au niveau des logiciels utilisés

Au paravant, le système d'information de la BNA repose sur un logiciel bancaire dénommé « logiciel basic », très limité ; il permettait de passer très peu d'opérations bancaires.

Avec l'apparition des TIC, la BNA a déployé un progiciel « DELTA BANK » version 4 et cela en 1996. Il permettait un peu plus d'opérations bancaire.

Avec la concurrence des nouveaux entrants et le nouveau caractère du client, la BNA depuis 2010 même à nos jours, utilise un progiciel beaucoup plus développé « DELTA BANK » arrivé à la version 8, il permet de traiter un nombre important d'opérations, il est également un progiciel orienté client. Ce changement est nécessaire pour répondre aux besoins de la clientèle en temps réel et pouvoir leur proposer des produits et services adaptés à leurs besoins.

1.2 Les nouveaux moyens de paiement électroniques et mobiles utilisé par la BNA

L'activité monétique occupe une place particulière dans la stratégie de développement et modernisation de la banque BNA. Les actions menées dans ce domaine ont permis, au plan qualitatif, le refinancement du volet sécurité ainsi que l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle. Au plan quantitatif, les développements réalisés ont permis une

diversification de l'offre de produits et de services dans la perspective d'un développement significatif de cette activité.

1.2.1 Les cartes interbancaires

Ce sont des cartes de paiement et de retrait interbancaire. Elles sont délivrées au niveau des agences des banques affiliées au réseau monétique interbancaire, sa durée de validité est de trois années. La carte CIB est un élément différenciateur fort, elle véhicule une image modernisée, ainsi elle permet à son porteur la sécurité.

La carte CIB est attribuée gratuitement à la clientèle (cas BNA), le but étant de développer la monétique au sein de la BNA.

Ces cartes CIB ont une durée de validité de trois 03 ans après la signature du contrat.

1.2.1.1 La carte simple

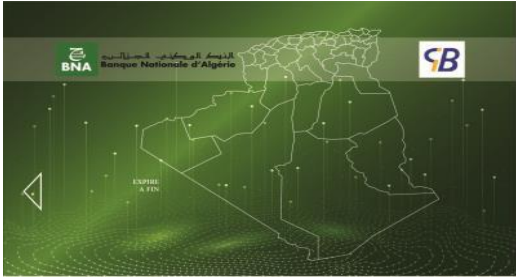

Elle peut être utilisée par toute personne physique, particulier, titulaire d'un compte chèque au niveau de la BNA.

La carte CIB permet de :

- ✓ Sur les DAB BNA : retraits, consultation du solde.
- ✓ Sur les DAB des confrères : retraits.
- ✓ Paiement sur internet.
- ✓ Paiement sur TPE
- ✓ Sur les GAB BNA : retraits, virements, versement d'espèce, consultation du solde, consultations du RIB, historiques des opérations, remises de chèque pour l'encaissement (uniquement dans les GAB de l'agence domiciliaire).

1.2.1.1.1 Les types de carte simple

Tableau 3-1: Présentation des différents types de la carte CIB simple destinés aux particuliers.

Type	Salaire	Plafonds
<p>carte CIB classique :</p> 	<120 000 DA/mois	<p>DAB : 80% du salaire/mois.</p> <p>GAB : 100 000.00 DA/j (à hauteur du solde).</p>
<p>carte CIB gold :</p> 	≥120 000 DA/mois	<p>DAB : 80% du salaire/mois.</p> <p>GAB : 100 000.00 DA/ (à hauteur du solde).</p>

Source : D'après document interne de la BNA avec adaptation.

1.2.1.2 Carte Affaires

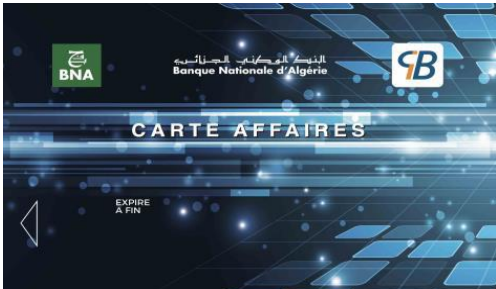
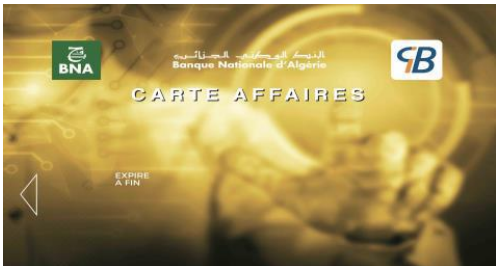
La carte affaire est une carte bancaire destinée aux professionnels et aux Entreprises, qui permet d'effectuer des retraits, des paiements de proximité et à distance afin de couvrir les différentes dépenses liées à leur activité. Elle est remise aux salariés pour payer leurs frais professionnels : frais de déplacements, dîners d'affaires, Le prélèvement peut se faire soit sur le compte de l'entreprise, soit sur celui du salarié afin de le responsabiliser davantage. Dans ce cas, l'entreprise, grâce au différé de paiement, lui rembourse ses frais avant qu'il ne soit débité par la banque.


Elle permet :

- ✓ Le retrait d'espèce sur les GAB et DAB de la BNA ainsi que sur les DAB confrères.
- ✓ Le paiement via internet, et sur le TPE.

1.2.1.2.1 Les types de carte affaires

Tableau 3-2 : Présentation des différents types de carte affaires destinés aux professionnels.

	Retrait	Paiement en ligne	Plafond paiement sur TPE
<p>carte affaires classiques</p>  <p>professionnels :</p>	50.000 DA	300.000 DA	80.000 DA
<p>carte affaires classiques entreprises :</p> 	50.000 DA	300.000 DA	80.000 DA
<p>carte affaires gold professionnels :</p> 	50.000 DA à 80.000DA	300.000 DA à 999.999 DA	150.000 DA

carte affaire gold entreprises :			
	50.000 DA	à	300.000 DA
	80.000DA		à999.999 DA
			150.000 DA

Source : D'après document interne de la BNA avec adaptation.

1.2.1.3 La carte Elite

La carte Elite est une carte interbancaire haut de gamme ou bien une carte d'assurance émise par la BNA pour ses clients particuliers, professionnels et entreprises répondant à des besoins spécifiques.

La Carte ELITE permet de faire des transactions bancaires (retraits, paiements de proximité, paiements à distance, virements et encaissements) tout en profitant des services supplémentaires qui s'offrent aux clients :

- ✓ Assistance médicale.
- ✓ Conciergerie.
- ✓ Prévoyance.

Ces services supplémentaires sont plafonnés par un seuil déterminé avec la banque lors de signature du contrat. Ces seuils sont mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3-3 : Les plafonds des services rendus par la carte Elite.

	Services adossés à la carte Elite	Couverture
Prévoyance accidentelle	<ul style="list-style-type: none"> • Décès accidentel. • Invalidité absolue et définitive en cas d'accident. 	Un million de dinars
Assistance médicale	<ul style="list-style-type: none"> • Transport sanitaire. • Visites d'un proche parent en cas d'hospitalisation. • Transport du corps en cas de décès au lieu de résidence. • Conseil médical. • Envoi d'un médecin à domicile. • Assistance psychologique. • Accompagnement des enfants de moins de 16 ans /ascendants dépendants. • Assistance administrative et juridique en cas de décès du bénéficiaire ou conjoint. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 transports/an. • 2 nuitées /6000da/nuit. • 00080da • Allo santé /illimité • Illimité. • 3 Assistances téléphoniques par an. • 3 accompagnements par an. • Illimité (téléphonique)
Conciergerie	<ul style="list-style-type: none"> • Information et réservation voyage. • Information et réservation restaurant. • Information et réservation spectacle. • Information santé. 	Assistance gratuite



	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance routière. • Assistance habitation. • Livraison de fleurs. 	
--	--	--

Source : documents interne de la BNA

1.2.1.3.1 Les types de carte Elite

La carte Elite existe en deux types :

Tableau 3-4 : Présentation des différents types de carte Elite.

Type	Retrait/jour	Paiement en ligne/semaine	Plafond par montant de transaction de paiement
<p>carte Elite destinée aux particuliers :</p> 	200.000 DA	999.999 DA	250.000 DA
<p>carte Elite « affaires » destinée aux professionnels et aux entreprises :</p> 	50.000 DA	999.999 DA	250.000 DA

Source : D'après document interne de la BNA avec adaptation.

1.2.1.4 La carte Prépayée

La carte CIB prépayée est une carte interbancaire rechargeable permettant au client de la remettre à la personne qu'il souhaite, elle leur permet d'effectuer des opérations de retrait et de paiement. C'est une carte conçue pour les particuliers détenteurs d'un compte chèque ou d'un compte épargne.

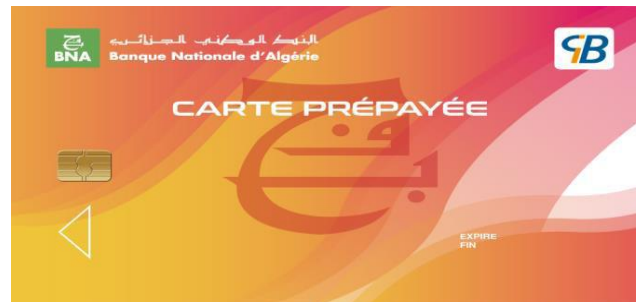
La Carte Prépayée de la BNA permet à son porteur :

- ✓ Les paiements via (T.P.E).
- ✓ Les paiements sur internet.
- ✓ Les retraits d'espèces.
- ✓ La consultation du solde du compte « Prepaid ».
- ✓ La consultation des dix dernières opérations monétiques du compte « Prepaid ».

1.2.1.4.1 Le rechargement de la carte Prépayée

Il suffit de l'alimenter par virement à partir de votre compte chèque ou épargne. En agence, via e-Banking ou via l'application BN@tic.

Figure 3-1: Illustration de la carte prépayée



Source : <https://www.bna.dz/fr/la-carte-prépayée.html>, consulté le 14/05 à 20 :49.

1.2.2 Terminal de Paiement électroniques

Un TPE est un appareil électronique capable de lire les données d'une carte bancaire, d'enregistrer une transaction, et de communiquer avec un serveur d'authentification à distance.

Il est généralement utilisé par les commerçants, les entreprises et les professionnels pour faciliter les transactions électroniques.

1.2.2.1 Fonctionnement d'un TPE

- ✓ Les TPE sont équipés de mesures de sécurité pour protéger les données sensibles des cartes et garantir les transactions sécurisées.
- ✓ Les TPE sont conçus pour accepter différentes cartes de paiement.
- ✓ Pour se connecter au serveur bancaire de la banque pour les demandes d'autorisations et la télécollecte, le lecteur carte bleue utilise soit la Ligne téléphonique traditionnelle (RTC analogique), soit une Ligne ADSL ou soit le Réseau GPRS/3G. En fonction du mode de communication, le terminal carte bancaire sera différent.¹²⁷

1.2.3 Les automates DAB et GAB

Sont des machines électroniques utilisées dans le secteur bancaire pour fournir des services automatisés aux clients.

Ces machines sont généralement installées dans des succursales bancaires, centres commerciaux, des gares routières et autres lieux publics accessibles.

Les automates de la BNA offrent une variété de services bancaires de base, tel que : les retraits d'espèces, consultation des soldes, virements de fonds, paiement de factures et impression de relevé de compte.

1.3 L'E-Banking

1.3.1 BNA.NET

C'est une plateforme en ligne sécurisée qui permet aux clients de la BNA :

- ✓ De rester connectés à leurs comptes en toute sécurité.
- ✓ D'accéder aux nombreux services associés.
- ✓ D'effectuer les différentes transactions bancaires 24H/24 et 7J/7 Via le lien « Ebanking.bna.dz ».

1.3.1.1 Les fonctionnalités de BNA.NET

Le service bancaire « BNA.net » est réparti en packs comme suit :

¹²⁷ Document interne de la BNA.

▪ **PACK « NET »**

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

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

▪ **PACK « NET+ »**

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

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

1.3.1.2 Les conditions d'adhésion au service « BNA.NET »

- L'accès aux services « BNA.NET » via le site www.ebanking.bna.dz, est subordonné à la signature d'une convention aux services de la banque en ligne.
- Dans le cas, d'une entreprise abonnée, les responsables doivent désigner les personnes habilitées à accéder aux services « BNA.NET ».
- L'accès aux services « BNA.NET » est permis uniquement aux personnes dument désignées, lesquelles s'authentifient au moyen d'un identifiant préalablement crée par la banque et d'un mot de passe personnalisé par son utilisateur.

- Les frais d'abonnement relatifs aux dites prestations sont prélevés mensuellement par la banque pour chaque compte d'abonnement indiqué sur la convention d'adhésion aux services « BNA.NET ».

1.3.2 Préouverture d'un compte en ligne

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) a annoncé le 30/12/2020 le lancement d'un nouveau service qui permet d'effectuer la préouverture d'un compte bancaire en ligne.

Ce service destiné aux particuliers est accessible 24H/24 et 7J/7 via le site E-Banking de la BNA : « <https://ebanking.bna.dz/customer/> » en cliquant sur le bouton « OUVERTURE COMPTE EN LIGNE », explique la BNA.

Une troisième option est proposée au client, à savoir la préouverture du compte en ligne via le site dédié à cet effet par la BNA : « <https://ouverture-de-compte.bna.dz/accountsignup/> ».

Cette nouvelle solution permet de procéder à une préouverture de différents types de comptes tels que le compte chèque, le compte épargne classique et compte épargne Moustakbaly et le compte épargne avec ou sans rémunération.

Pour procéder à une préouverture, le client devra remplir le formulaire mis à sa disposition en ligne et le scanner puis télé verser les documents demandés (Acte de naissance, certificat de résidence et pièce d'identité de l'intéressé ou du tuteur), relève le communiqué, ajoutant que le client pourra, par la suite, prendre un rendez-vous dans une agence de son choix afin de finaliser la procédure d'ouverture du compte.

1.3.3 Echange de données informatisées EDI

La BNA propose à ses clients le virement de salaires par EDI. C'est un service qui vous permet de procéder aux virements de salaires par un traitement automatique en utilisant les technologies de l'information et de la communication.

La solution WEB EDI permet aux clients de la banque de transférer des fichiers de virements dans des conditions de sécurité raisonnables.

Les services mis en place sont destinés aux particuliers et aux entreprises selon les dispositions de la norme sur les virements par EDI établie par la banque d'Algérie.

Les clients de la banque doivent impérativement disposer de l'autorisation d'accès au service E-Banking (autorisation Web) afin d'être habilités à utiliser le nouveau service de transfert des fichiers de virements par EDI.

Ce service assure :

- ✓ **La modernité** : l'utilisation des nouvelles technologies pour le traitement de cette opération.
- ✓ **La fiabilité et confidentialité** : la haute sécurité lors de la transmission des informations et confidentialité des informations échangées.
- ✓ **L'efficacité** : la facilité et la rapidité d'acheminement des ordres de virement de salaires. La qualité des traitements est accrue par l'élimination du risque d'erreur de saisie.
- ✓ **Accessibilité et commodité** : Ce service est accessible 24h/24 et 7j/7 à partir de n'importe quel ordinateur doté d'une connexion internet.

1.3.4 L'E-paiement

La BNA met à la disposition de ses clients le service E-Paiement, qui offre la possibilité de règlement des factures et services, sur des sites internet acceptant ce type de moyen de paiement.

Les services e-paiement de la BNA concernent :

- ✓ Le paiement en ligne.
- ✓ La réservation en ligne.
- ✓ Paiement facture.

1.3.4.1 Les conditions d'adhésion au service E-paiement

Le client doit signer un contrat d'adhésion fourni par la banque dont tous les conditions sont mentionnées, le client dans ce cas est un WEB ACHTEUR.

1.3.4.2 La procédure de paiement avec ce service

- La connexion dans le site du web marchand « commerçant » avec la sélection du produit désiré et l'acceptation de conditions de vente.
- Le choix de mode de paiement par CIB.

- La saisie du numéro de la carte CIB avec le CVV, la date d'expiration, le nom et l'adresse.
- Validation de mot de passe et de l'achat.
- Validation de la transaction.
- En cas d'acceptation de la transaction, un bordereau de paiement est édité automatiquement.

Ce service permet au client titulaire d'une CIB en sa qualité de « WEB acheteur » de régler à distance les achats de biens et services sur les sites commerçants appelés « WEB Marchands » via Internet.

Le « Web Acheteur » adhère au service « e-paiement » par la signature d'un contrat et la réception d'un code confidentiel spécial autre que celui réservé aux retraits.

Le « Web commerçant » est lié également au service par un contrat d'adhésion régissant la relation banque/commerçant.

1.3.4.3 Avantage de l'e-paiement

➤ Pour le client

- ✓ Offre un nouveau canal de paiement en ligne pour l'achat des biens et / ou des services.
- ✓ Effectuer des paiements de factures en ligne (abonnement téléphonique, Eau, etc.).
- ✓ Disponibilité du service à tout moment 24H/24 et 7J/7.

➤ Pour le commerçant

- ✓ Offre d'un nouveau canal de vente aux commerçants, via son site web.
- ✓ Développement de son chiffre d'affaires.
- ✓ Fait évoluer son commerce.

1.4 La banque mobile

Dans le cadre de la digitalisation, de l'enrichissement de l'offre des services et de la diversification de ses canaux de distribution, la BNA décide de mis en place de nouveaux services bancaires à distance multi canal permettant d'élargir à la clientèle les services bancaires offerts à travers le canal web :

1.4.1 BN@TIC

La Banque Nationale d'Algérie a présenté son nouveau produit « BN@tic » en 2019, un service de Banque-Mobile sous forme d'application.

L'application est téléchargeable gratuitement en saisissant « BN@tic » sur Play store ou sur App Store permettant aux clients :

- ✓ D'accéder aux soldes de comptes et à l'historique des soldes.
- ✓ De consulter les opérations bancaires.
- ✓ De suivre le cours de change
- ✓ D'être en contact permanent avec sa banque.
- ✓ De consulter le numéro d'identification bancaire RIB.
- ✓ De rechercher des opérations dans le relevé de compte.
- ✓ D'effectuer des virements de compte à compte au vers bénéficiaires.
- ✓ Voir toutes ces agences sur une Map « géo localisation des agences ».

1.4.2 Service WIMPAY : application de paiement électronique à franc succès

Dans le cadre de la diversification des canaux de distribution des services et produits bancaires notamment ceux liés au paiement à distance, la Banque Nationale d'Algérie a lancé un service de paiement mobile dénommé « WIMPAY-BNA », en mars dernier, qui est la première application mobile de paiement électronique dans notre pays.

WIMPAY BNA est une solution de paiement sans contact utilisable via téléphone mobile smart phone sont le fonctionnement est basé sur le code barre intelligent QR code.

Les bénéficiaires de ce service sont tous les clients de la banque abonnés aux packs « BNA Net » ou « BNA NET+ » qu'ils soient :

- ✓ Les personnes physiques, professionnels détenant des comptes chèques.
- ✓ Les commerçants et entreprises détenteurs de comptes courants.

L'application est téléchargeable gratuitement WIMPAY BNA via le téléphone mobile équipé d'un système ANDROIS ou IOS et disposant d'un réseau internet.

WIMPAY-BNA dispose de trois applications pour les différents types de clients :

- WIMPAY BNA pour les particuliers.
- WIMPAY BNA Pro pour les commerçants, entreprises et les professionnels.
- WIMPAY BNA Store pour les vendeurs.

1.4.2.1 Les services adossés à l'application « WIMPAY-BNA »

L'application « WIMPAY-BNA » donne la possibilité au client de bénéficier les prestations suivantes :

1^{er} cas : Client particulier, professionnel et commerçant

- Opérations de paiement basées sur des codes-barres intelligents (QR-CODE).
- Opérations de virements du compte à compte BNA.
- Demande de transfert d'argent entre clients « WIMPAY-BNA ».
- Partage d'addition.
- Gestion du budget.
- Consultation de solde.
- Historique des transactions effectuées.
- Historique des demandes de transfert d'argent (Reçus/Envoyées).

2^{ème} cas : Client entreprise

- Opération de paiements basés sur des codes-barres intelligents (QR-CODE) en recouvrement des prestations du client entreprise.
- Consultation de solde.
- Consultation de l'activité des vendeurs.
- Historique des transactions effectuées.

1.4.3 Service mobile BANKING « mobile GAB »

Le Mobile GAB est un service qui permet aux clients particuliers de la banque détenteurs de la carte CIB d'effectuer les opérations bancaires via un téléphone portable.

Ce service permet aux usagers d'effectuer des transactions bancaires dans leurs portables, en utilisant une puce Mobilis avec toute la même simplicité qu'ils le font dans les GAB BNA.

- ✓ La consultation du solde de compte bancaire BNA : Le client a la possibilité de consulter le solde de son compte bancaire depuis son téléphone mobile.
- ✓ Le virement de compte à compte BNA : Cette fonctionnalité permet au client mobile GAB de transférer une somme d'argent de son compte au profit d'un autre compte BNA.

1.4.3.1 Conditions d'accès au service Mobile GAB

- Être client à la BNA (avoir un compte bancaire).
- Avoir une carte bancaire BNA (active).
- Signature d'un contrat d'adhésion.
- Disposition du client d'un numéro de téléphone portable de l'opérateur « MOBILIS ».

Dans le cas de changement de numéro de téléphone portable l'annulation du service est automatique et e une nouvelle adhésion par le client est nécessaire.

1.4.4 Services d'émission de messages courts : SMS-Card

Dans le cadre de la diversification des canaux d'interaction client et afin de minimiser les risques porteurs liés à l'utilisation frauduleuse de la carte interbancaire et de renforcer le contrôle interne, il est mis en place le service « SMS-Card ».

Pour accéder à ce service, le client doit signer une demande d'adhésion. Une fois le contrat d'adhésion est signé par le porteur, le chargé de compte procède à la souscription, Le service est mis à la disposition des clients moyennant le paiement d'un abonnement mensuel de 60DA, prélevé sur le compte du porter de la carte CIB.

La gestion de la tarification d'abonnement au service se fait à l'aide de création du code de tarification service SMS CARD.

1.4.4.1 Caractéristiques de SMS-CARD

Le service «SMS-CARD » couvre l'envoi des informations concernant :

- ✓ Les modifications de statuts des cartes.
- ✓ Carte personnalisée (date de livraison).
- ✓ Carte activée (date d'activation).
- ✓ Carte mise en exception (date d'arrêt).
- ✓ Carte mise en opposition (motif : volée ou perdue et date d'opposition).
- ✓ Carte résiliée (date de résiliation).
- ✓ Carte renouvelée et envoyée à la banque (date d'envoi).

- ✓ Carte remplacée et envoyée à la banque (date d'envoi).
- ✓ Et la date de la fin de validité de la carte.

Section 03 : Présentation et analyse des résultats de l'étude.

Dans cette section, nous présentons la méthode de travail utilisée dans cette recherche, ainsi que l'analyse des résultats obtenus pour confirmer ou infirmer les hypothèses proposées.

Une enquête est une recherche scientifique méthodique de collecte d'informations portant sur l'ensemble de la population étudiée. Ces sources d'informations peuvent être d'une prévoyance d'entretien avec ces différents types « étude qualitative » ou bien un questionnaire « étude quantitative ».

1. Présentation de l'enquête

Notre enquête a été menée au niveau de la banque nationale d'Algérie « BNA » : agence 482 de la ville d'Annaba lors de la période de stage, pour but essentiel d'analyser l'impact des technologies financières sur l'activité bancaire au sein de cette agence.

La source d'informations que nous jugeons utile dans le cas de notre recherche est l'étude qualitative à travers un guide d'entretien.

2. Déroulement de l'entretien

Nous avons mené un guide d'entretien semi-directif avec les responsables de cette banque afin de donner certaine liberté aux personnes interviewés.

La réalisation des questions du guide d'entretien s'est fait sur la base des besoins d'informations pertinentes du thème de mémoire.

La durée des entretiens a varié entre 40 min et une heure, dans laquelle nous allons enregistrés les réponses des six responsables interviewées.

2.1 Renseignements généraux sur les interviewés

	Renseignements de les interviewés
1^{er} interviewé	<p>Nom : ADJAB. Prénom : Farid. Age : 56ans. Ancienneté : 26 ans. Poste actuel : directeur adjoint « Front office »</p>
2^{ème} interviewé	<p>Nom : TAHIR. Prénom : Yacine. Age : 52ans. Ancienneté : 21 ans. Poste actuel : directeur adjoint «Back office ».</p>
3^{ème} interviewé	<p>Nom : El BIR. Prénom : Djamel Eddine. Age : 42 ans. Ancienneté : 13ans. Poste actuel : responsables du pole relations</p>
4^{ème} interviewé	<p>Nom : MAHRI. Prénom : Amel. Age : 44 ans. Ancienneté : 15 ans. Poste actuel : responsables de services engagements.</p>
5^{ème} interviewé	<p>Nom : LAREDJ. Prénom : Hadil. Age : 35 ans. Ancienneté : 7 ans. Poste actuel : responsables de services caisse.</p>
6^{ème} interviewé	<p>Nom : MEKIDECHE. Prénom : Hakim. Age : 38 ans. Ancienneté : 11ans. Poste Actuel : responsable de service commerce extérieur.</p>

3. Formulation de l'entretien

Notre guide d'entretien contenait quatre axes d'étude :

Axe 01 : Les raisons d'introduction des technologies financières dans cette banque.

Cet axe comporte une seule question précisant les principaux raisons d'adoption des technologies financières par cette agence.

Axe02 : l'impact réel de ces technologies sur l'activité bancaire.

Il comporte cinq questions qui renvoient directement à l'impact des technologies financières sur l'activité bancaire du général au plus précis.

- La première question nous renseigne sur l'impact des technologies financière existantes dans la banque sur le modèle de fonctionnement interne.
- La deuxième question nous renseigne sur l'impact de ces technologies sur la fonction production.
- La troisième question est consacrée à analyser l'impact de ces technologies sur la fonction distribution.
- Dans la quatrième question, les répondants examinent l'impact de l'automatisation sur le cout unitaire moyen des instruments de paiement en sélectionnant les trois outils les plus couramment utilisés.
- Dans la dernière question de cet axe, c'est une question qui permet de généraliser l'impact positif de ces technologies sur l'activité bancaires.

Axe03 : les risques liés aux technologies financières au sein d'une banque

Il comporte une seule question, vise à identifier les risques liés à ces technologies au niveau de banque.

Axe04 : les technologies financières : entre un gain ou une perte

La dernière question de notre recherche, c'est où les responsables nous ont donné leur avis sur ces technologies si elles représentent une charge ou une ressources stratégique pour la banque.

4. Analyse et interprétation des résultats de l'étude

Axe 01 : Les raisons d'introduction des NTIC par la BNA

En se basant sur la question : **Quelles sont les motivations qui vous ont conduit à introduire les technologies financières au sein de votre banque ?**

Réponse01 : « les raisons d'adoption des TIC au sein de notre banque sont : l'efficacité des produits et surtout le débarrasage de plusieurs couts supplémentaires comme les couts de déplacement et de transaction c'est deux raisons implique la réalisation d'économie d'échelle ».

Réponse02 : « les raisons d'introduction des Tic au niveau de notre banque sont : premièrement faire face aux concurrents traditionnels et aux nouveaux entrants dans le marché et au seconde, la réalisation d'une bonne performance »

Les résultats de mon enquête montrent que les principales raisons d'adoption des TIC par cette banque sont :

- Maitrise les coûts pour réaliser les bonnes performances.
- Assurer leur survie dans un marché très ouvert et hautement concurrentiel.
- Produire efficacement à niveau de coût inférieur (réalisation d'économies d'échelle).

Axe02 : l'impact réel des technologies financières sur l'activité bancaire :

a. L'impact des NTIC sur le mode interne de travail :

En se basant sur la question : **Quels sont les effets d'introduction des technologies financières sur votre mode interne de travail ?**

Réponse01 : « parmi les effets d'introduction des technologies financières au sein d'une banque, on a : l'amélioration de l'efficacité des produits en tenant compte l'ensemble des exigences des clients ainsi que la rapidité de traitement des transactions ».

Réponse02 : « les effets d'introduction des technologies financières au sein de notre banque sont : la rapidité de traitement des transactions, l'élimination des tâches répétitives et la réduction du risque d'erreurs du traitement des différentes taches ».

Selon les responsables interrogés, Avec l'avènement des technologies financières et l'utilisation d'outils extrêmement fiables, performants et plus polyvalents, les effets de

l'introduction de ces technologies au sein d'une banque sont les suivants classés en ordre d'importance :

- ✓ La rapidité et la fiabilité du traitement des transactions.
- ✓ L'amélioration de l'efficacité de production et de la précision.
- ✓ La réduction du risque d'erreurs.
- ✓ L'élimination des tâches répétitives.

b. L'impact de la technologie sur la production :

En se basant sur la question : Quel est l'impact des technologies financières sur la fonction production ?

En se basant sur la question : **Quel est l'impact des technologies financières sur la production et son efficacité au sein de votre banque ?**

Réponse01 : « les technologies financières réduisent les délais de traitement et les tâches manuelles répétitives ».

Réponse02 : « les technologies financières réduisent les délais de traitement des opérations de 1mn jusqu'à 30mn avec les outils informatiques à 1m jusqu'à 5mn au maximum et augmentent le nombre d'opérations effectuées ».

Pour analyser les réponses, deux critères de base de productivité en termes d'utilisation ou non des outils informatiques sont à savoir :

- Le nombre moyen d'opérations effectuées par jour.
- Le temps moyen passé sur chaque type d'opération.

Les résultats figurent dans ce tableau :

	Sans l'outil informatique	Avec l'outil informatique
Le nombre moyen d'opérations effectuées par jour	Entre 1 et 10	Entre 1 et 50
Le temps moyen consacré à chaque type d'opérations	Entre 1 et 30 mn	Entre 1 et 5 mn

D'après le tableau ci-dessus, il apparaît que la productivité globale de cette banque s'est améliorée et multipliée par deux. Les effets de l'automatisation des opérations et notamment celle traitées par le réseau (opérations de retraits, versements, transferts, change, etc.), sans l'outil informatique effectuaient seulement entre 1 et 10 opérations par jour avec un temps moyen consacré à chaque type d'opération de 1 à 30 mn. Par contre avec l'outil informatique, le nombre moyen d'opérations que cette banque effectue par jour est entre 1 et 50 opérations et le temps qu'ils consacrent à chaque opération entre 1 et 5 mn.

Il ressort d'après ces résultats, que l'automatisation est favorable à la productivité du réseau car, d'une part, elle augmente le nombre d'opérations, d'autre part, elle entraîne une diminution des délais de traitement de ces opérations.

c. L'impact sur la fonction de distribution :

En se basant sur la question : **Quel est l'effet de l'introduction des nouvelles technologies sur la distribution de vos produits et services ?**

Réponse 01 : « la banque a su diversifier ces canaux de distribution grâce aux nouveaux services en ligne et mobile proposées, réduisant ainsi la dépendance aux agences physique ».

Réponse 02 : « grâce aux technologies financières, la banque fournit tous ces services bancaires en continu 24/24 et /7 ».

Réponse 03 : « l'analyse des données et des exigences des clients à travers ces technologies, permet aux banques d'offrir des produits et services selon leurs exigences ».

A partir des réponses des interviewés, on peut dire que :

L'avènement des technologies de l'information et de la communication TIC dans le domaine bancaire a changé la façon dont les consommateurs agissent en devenant de plus en plus exigeants.

Ces technologies ont révolutionné la fonction de distribution dans les banques en offrant des canaux de distribution diversifiés, un accès rapide et disponibles 24/24 et 7/7, des services personnalisés selon les exigences des clients à travers les données récoltées, une automatisation des processus de distribution pour lutter contre la lenteur des traitements d'opérations. Ces innovations ont permis aux banques de mieux répondre aux besoins changeants de leurs clients et de rester compétitives sur le marché financier.

d. L'impact des nouvelles technologies sur Le coût des différents moyens de paiements :

En se basant sur la question suivante : **selon vous, quelle est l'incidence de ces technologies sur le coût unitaire des principaux moyens de paiement au sein de votre banque ?**

Réponse 01 : « les trois instruments les plus utilisés au niveau de notre banque sont : la carte bancaire avec presque un pourcentage de 70 %, le chèque avec un pourcentage de 27 % et en dernier l'avis de prélèvement avec un pourcentage de 3 % ».

Réponse 02 : « les principaux instruments utilisés sont : la carte bancaire, le chèque et l'avis de prélèvement, les coûts de ces derniers est en baisse régulière et plus l'outil est automatique plus son coût unitaire moyen est faible ».

Selon les interrogées, les trois principaux instruments sujet de notre étude étaient : la carte bancaire, le chèque et l'avis de prélèvement

La carte est le moyen de paiement le plus automatisé, suivi par le chèque et enfin l'avis de prélèvement. Le coût des outils de paiements diminue, et plus le degré d'automatisation des instruments de paiements est élevé, plus son coût unitaire moyen est faible grâce à l'automatisation du processus de traitement des paiements qui entraîne une économie de coûts.

e. L'impact positif des technologies financières en général :

En se basant sur la question suivante : **pouvez-vous généraliser l'impact positif de ces technologies sur l'ensemble de l'activité bancaire ?**

Réponse 01 : « l'impact positif en général de ces technologies sur l'activité bancaire est présenté par : l'efficacité des produits, la multiplication de canaux de distribution et la diminution des coûts supplémentaires »

Réponse 02 : « l'impact est présent par : la multiplication de l'ensemble des produits et services ainsi que la façon dont ces derniers sont distribués, la rapidité des traitements des différentes opérations et la diminution des coûts inutiles et pour cela l'augmentation de la rentabilité financière, la compétitivité et la croissance de notre banque »

Selon les responsables interrogés, après s'être appuyés sur les technologies, la banque a pu diversifier ses produits et services, ces instruments de paiements en fonction des nouvelles exigences des clients, ce qui lui a permis de se débarrasser de certains coûts comme les coûts de transactions ...etc. qui représentent des charges et a su augmenter le volume de ces produits et la façon dont ces derniers sont distribués, ce qui se traduit par une augmentation de la rentabilité financière , de la compétitivité et la croissance des institutions bancaires.

Axe03 : les risques bancaires liés aux technologies financières

En se basant sur la question suivante : **Les technologies financières : selon vous quels sont les risques produits par celles-ci ?**

Réponse01 : « les principaux risques liés aux TIC : les pannes au niveau de serveurs et de réseaux, l'indisponibilité de services dans le cas des accidents et l'entrée de virus dans le logiciel interne ».

Reponse02 : « les risques sont : les pannes des applications et des serveurs, le vol et la modification des informations confidentielles et le piratage pour rendre hors services les machines et les serveurs ».

D'après les réponses des interviewés, bien que les technologies offrent de nombreux avantages aux banque, elles sont également associées à des trois principaux risques tel que : l'indisponibilité de ressources en cas de pannes au niveau des applications et des serveurs, la

rupture de services dans le cas des accidents et enfin l'intrusion par le piratage, le vol des informations confidentielles et les virus.

Axe04 : Les technologies bancaire « entre gain et perte » :

En se basant sur la question suivante : **Selon vous, la technologie est vue comme une charge pour la banque ou une ressource stratégique de la banque ? Globalement est ce qu'il s'agit du gain ou d'une perte ?**

Réponse01 : « je pense que, l'adoption de technologie est nécessaire à nos jours par n'importe quel établissement, pour faire face aux différents concurrents, fidéliser les clients et augmenter la compétitivité et la croissance des établissements. Même si ce domaine nécessite d'importants investissements financiers qui représentent des charges pour notre agence mais le gain est plus que la perte d'une façon importante, je peux dire que c'est un véritable gain pour notre banque »

Réponse 02 : « les technologies sont fortement une ressource stratégique pour notre banque et un véritable gain dans le domaine bancaire ».

Selon les réponses des interrogés, on peut dire que la technologie est inévitable, la banque ne peut pas fonctionner sans elle, et la technologie est l'avenir. Bien que l'adoption de ces technologies nécessite des investissements importants, elles offrent des avantages significatifs au-delà de ces investissements en termes d'améliorer l'efficacité opérationnelles, d'innovation et de différenciation sur le marché, de mieux surveiller les activités de la banque, d'automatiser les tâches réduire les erreurs et les couts supplémentaires et d'accroître sa compétitivité.

Donc ces technologies représentent une charge et une ressource à la fois mais les ressources sont massivement supérieures aux charges déduisant pour cela que ces derniers représentent un véritable gain.

4.1 Synthèse de résultats :

- **Les résultats obtenus à partir de l'entretien mettent en évidence plusieurs conclusions importantes :**

Il est ressorti que les technologies financières ont considérablement modifié l'activité bancaire.

Les résultats obtenus à partir de l'entretien sont :

- Les TIC Améliorent la productivité en automatisant les tâches répétitives et multipliant les opérations.
- Les TIC améliorent l'efficacité de services en répondant aux différentes exigences des clients.
- La fonction de distribution dans les banques, Les canaux de distribution traditionnels ont évolué vers des services bancaires en ligne, des applications mobiles et des plateformes de transactions électroniques. Ces avancées technologiques l'accessibilité et la commodité des services bancaire, offrant aux clients la possibilité d'effectuer des opérations à tout moment et en tout lieu.
- Les TIC réduire les couts supplémentaires de transactions de déplacement... etc. supportés par la banque.
- L'automatisation de tous les processus de banque implique une banque plus compétitive.
- Malgré la mise en œuvre de ces technologies nécessite des investissements importants et face à son impact réellement positif sur l'activité bancaire en générale et les risques engendrés par celles-ci, la technologie représente un véritable stratégique pour la banque.

▪ **Recommandations :**

On propose quelques recommandations qui pourraient aider la banque à être plus compétitive en termes d'adoption des technologies financières :

- Investir de plus en plus dans ce domaine en assurant une intégration efficace de ces technologies cela permettra de maximiser les avantages offerts par les avancées technologiques et d'optimiser les processus opérationnels.
- **Encourager une culture de l'innovation et de la créativité au sein de leurs équipes :** mettre en place des mécanismes de suggestion d'idées, des hack thons ou des programmes de formation continue pour favoriser l'émergence d'idées novatrices et encourager l'adoption des nouvelles technologies.

- **Investir dans les mesures de sécurité robustes** : afin de protéger les informations sensibles des clients et se prémunir contre tous les risques d'irruption.
- **Investir dans la formation et le développement des compétences** : les banques doivent s'assurer que leur personnel est correctement formé et dispose des compétences nécessaires pour utiliser efficacement les nouvelles technologies.

Conclusion

Avec cette enquête, nous avons essayé d'évaluer l'impact des TIC sur les activités bancaires au sein de l'agence BNA482 Annaba en utilisant une approche qualitative basée sur l'entretien avec les responsables de cette agence.

Mon enquête a révélé que les TIC jouent un rôle de plus en plus important dans le développement de l'industrie bancaire, elles ne se limitent plus à accompagner le changement, elles deviennent l'agent du changement. Les TIC modifient les bases de la concurrence entre les banques et entre l'industrie bancaire.

Ces TIC ont eu un impact significatif sur l'activité bancaire. Grace aux TIC, les banques ont pu automatiser de nombreuses tâches, ce qui a amélioré l'efficacité opérationnelle et réduit les coûts. Les clients bénéficient également de services bancaires en ligne, de la banque mobile et des paiements électroniques, ce qui leur offre une plus grande commodité et une accessibilité accrue aux services financiers. Cependant, l'utilisation croissante des TIC a également entraîné des préoccupations en matière de sécurité et de protection des données qui doivent être abordées par les banques pour garantir la confiance des clients.

Conclusion Générale

Dans le cadre de notre recherche, nous avons mené une étude afin d'analyser l'impact des technologies financières « FinTech » ou « TIC » sur l'activité bancaire au sein de la banque nationale d'Algérie (BNA), l'agence 482 Annaba.

Dans un monde en constante évolution, les TIC ont joué un rôle prépondérant en transformant les industries y compris le secteur bancaire.

L'intégration des technologies de l'information et de la communication dans le domaine bancaire ont apporté des nouveautés pour l'activité bancaire, elles ont changé la fonction production, la distribution et faire diminuer le cout unitaire des moyens de paiements grâce à l'automatisation des processus, l'augmentation de la productivité avec la diminution de couts implique une augmentation de la rentabilité, pour cela nous confirmons notre deuxième hypothèse : « les technologies de l'information ont un impact sur les couts des moyens de paiements et la productivité ».

Après avoir examiné attentivement l'évolution du secteur bancaire et les tendances émergentes, nous confirmons la première hypothèse à savoir que ces technologies rendent la banque plus compétitive. En adoptant les TIC, les banques sont en mesure de se différencier sur le marché, de répondre aux attentes changeantes des clients et de stimuler leur croissance.

Dans la partie pratique à travers notre entretien, nous infirmons la dernière hypothèse à savoir que les technologies financières sont une ressource pour les banques, puisque selon les responsables, ces technologies représentent une charge et une ressource à la fois pour la banque, une charge en ce qui concerne les investissements importants pour accéder à ce domaine et une ressource face aux multitudes avantages de ces technologies sur les banques. Donc On peut dire que ces technologies représentent plutôt un gain pour la banque puisque ses ressources sont supérieures à ses charges.

Afin de prospérer dans un environnement bancaire de plus en plus axé sur les technologies, il est essentiel que les institutions suivent certaines recommandations clés, Tout d'abord, elles doivent investir de plus en plus dans ce domaine en assurant une intégration efficace de ces technologies. De plus, les banques doivent investir dans la formation et le développement des compétences en s'assurant que leur personnel est correctement formé et dispose des compétences nécessaires pour utiliser efficacement les nouvelles technologies. Elles devraient également investir dans les mesures de sécurité robustes, afin de protéger les informations sensibles des clients et se prémunir contre tous les risques d'irruption.

En conclusion, nous reconnaissons que cette étude présente certaines limites et qu'il reste encore beaucoup à explorer dans le domaine de FinTech. Le champ d'étude est vaste et complexe, et ce travail ne couvre qu'une partie du celui-ci

Nous espérons que les résultats obtenus au cours de cette recherche serviront de point de départ pour les futures études plus approfondies. Il est essentiel de continuer à explorer et à approfondir le terme FinTech et leur impact sur l'activité bancaire.

Bibliographie

Ouvrages :

- ALEXANDRE (Hervé) : « Banque et intermédiation financière ». Paris : Éditions economica, 2012.
- BADOE (M), COPIN (E), LAVAYSSIERE : « l'e-marketing de la banque et de l'assurance » édition d'organisation.
- BONNEAU, (Thierry), VERBIEST, (Thibault) : « Fintech et droit : Quelle régulation pour les nouveaux entrants du secteur bancaire et financier », RB édition, 2^{ème} édition, Paris.
- BOUVARD (Patrick), STORHAYE (Patrick): « le Knowledge management », edition SMS, 2002.
- BOURDEAUX (G), GABETENI (H), COUSSERGUES (S) : « Gestion de la banque : tous les principes et outils à connaître », édition Dunod, 2020.
- BOUYALA (Régis) : « la révolution Fintech », RB édition, 2005.
- CHAFFEY (Dave), CHADWICK (Fiona-Ellis): « Marketing digital», edition Pearson, 2019.
- HENNO(Jacques) : « internet », édition le cavalier bleu, 2005.
- MAATHAY (John) :« Les termes usuels financiers, comprendre les mots utiles », Books on Demand, France.
- MISHKIN (Frédéric). : « Monnaie, banque et marchés financiers ». 9^{ème} édition. Paris : Editions Nouveaux horizons, 2010.
- MUSSO (Pierre) : « les télécommunications », Edition la découverte, Paris 2008.
- PIEDELIEVRE, (Stéphane) : « Instrument de paiement et de crédit » ; 12^{ème} édition, Cours Dalloz, Paris2022.
- ROCCHI, (Jean Michel) : « des banques en ligne aux néo banques », Éditions Arnaud Franel, 2020.
- ZOLLINGER (Monique) : « Monétique et marketing », Edition Librairie Vuibert, Paris 1989.

Revue et périodiques :

Bibliographie

- ABRAHAM (Léon Bettinger) : « Qui est arrivé en premier, les FinTech ou Internet ? », article publié dans kantox 2016.
- CEA : « histoire express des réseaux de télécommunications », revue l'esprit sorcier, 03/2021.
- CHAREF (Leila) : « l'E-Banking en Algérie », AL-MOOASHEER journal of economic studies, publié le 02/08/2017.
- FOUDA, (O), HASSAN, (M), ABD-SALAM, (O): «the impact of ICT on bank performance: evidence from emerging markets», journal of international financial markets.
- HAVELOCK (Faye) : « Une brève histoire des « FinTechs », revue des échos Start, 2021.
- LAZREG (Mohamed), SEBBAGH (Rafika) : « Les impacts des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la performance des banques algériennes », revue de sciences économiques, gestion et sciences commerciales, 2017.
- MOKRANE (Ali), IBEGGHOUCHE (Saadia) : « Adoption et utilisation des paiements électroniques en Algérie : étude empirique de la période 2016-2022 », revue de l'économie financière et des affaires, 2022.
- RALLET (Lain): « réseaux », revue Lavoisier, 2001.
- SAHUT (Jean Michel): « l'impact des NTIC sur le secteur bancaire», publié en partie dans la revue les cahiers du numérique, septembre 2000.
- SCHUEFFEL (Patrick): « Taming the beast: a scientific definition of FinTech», journal of innovation management, 2016.
- SIMON, (Pierre) : « Nouvelles technologies et services financiers », revue d'économie financière 2015.

Dictionnaire :

- Dictionnaire étymologie Larousse, édition Larousse, Paris 1971, page 29.

Travaux universitaires :

- AFETTOUCHE (Hakim), DAHMANE (Fadila) : « Etude de l'octroi de crédit d'investissement et la gestion de son risque », mémoire de master en Sciences Economiques, Université Mouloud Mammeri, 2015.

Bibliographie

- AIRED (Lynda), AMRAT (Nadine) : « La digitalisation des services bancaires Cas de la société générale Algérie », mémoire de master en sciences économiques, université Mouloud Mammeri, 2022.
- A KHELIL (Thinhinane), CHALI (LAMIA) L'Analyse des conditions liées à l'octroi d'un crédit bancaire aux particuliers, mémoire de master en sciences économiques, université Mouloud Mammeri, 2022.
- AMRAOUI (Anis), MAHMOUDI (Rosa) : « l'introduction des TIC dans le domaine bancaire », mémoire de fin de cycle en sciences financières et comptabilité, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, 2019.
- AUBERT (Benoit) : « innovation et les technologies de l'information et des communications », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, HEC Montréal, 2010
- BACHA (Salim), CHIKHAOUI (Lydia) : « l'impact de E-Banking sur la performance bancaire », mémoire en fin de cycle master en sciences économiques, université de Tizi-Ouzou, 2019.
- BELAIDENE (Lydia), BOUCHENOUA (Karima) : « l'impact des TIC sur la performance bancaire », mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2016.
- BOUCHENOUA (Karima), BELAIDENE (Lydia) : l'impact des TIC sur la performance bancaire, mémoire de fin de cycle master en sciences économiques, université Abderrahmane.
- BOULENOUAR (Nassima Ouarda) : « les nouveaux supports de communication TIC : facteurs de différenciation de l'activité bancaire », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université d'Oran 2014.
- BRAHIMI (Thiziri), BOUMGHAR (Lynda) : « L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire en Algérie », mémoire de master en science de gestion, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou 2016, P 38e Mira de Bejaia ,2016.
- CHAIX (Laetitia) : « Le paiement mobile : perspectives économiques, modèle d'affaire et enjeux concurrentiels », Thèse en vue de l'obtention du Doctorat en Sciences Économiques, 2013.
- CHEIKHO (Avin) : « l'adoption des innovations technologiques par les clients et son impact sur la relation client », master en gestion et management, université Nice Sophia Antipolis, 2015.

Bibliographie

- DERBAL (Saliha) : « E-learning via la plateforme Moodle », mémoire de fin de cycle master en langue française, université Larbi Ben Mhidi, Oum El Bouaghi, 2022.
- DENOEL (Cédric) : « L'E-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complète - t-il ? » En vue de l'obtention du Master en Sciences de Gestion, Université du Québec à Montréal ,2007/2008.
- IMOGEN(Alise) : « traitement d'un dossier de crédit d'exploitation, cas banque d'extérieur Algérie », mémoire licence en sciences commerciales, université d'Oran, 2010.
- JNLANDU NSIANTIMA (Joël) : « apport de la fibre optique face aux enjeux de la TIC dans la ville de Kinshasa », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université de Kinshasa, 2014.
- MAIGA (Sidatty Hamad), LALALI (Rachid) : « Les banques Algérienne face à l'épreuve des transformations technologiques : quel impact sur la qualité de service », mémoire de fin de cycle master en sciences commerciales, université Abderrahmane Mira Bejaia, 2021.
- MATOUB, (Lynda), MEHDAOUI, (Cherifa) :« La modernisation des moyens de paiement en Algérie », mémoire master en sciences économiques, université Abderrahmane Mira Bejaia, 2018.
- TAALBI (Sara), STITI (Sarah) : « La modernisation des moyens de paiements », mémoire en Master en Sciences de Gestion, Université Mouloud Mammeri Tizi Ouzou 2021.
- TOUOPI, (Douanla) : « M-Banking : analyse, conception et implémentation d'une solution de SMS-Banking », mémoire de fin de cycle master en informatique, 2009.
- VIVES (Chloé) : « Fintech et inclusion financière », mémoire de fin de cycle en master en finance des entreprises et gestion des risques, école supérieur de management, 2020.

Rapports et documents administratifs :

- Banque des règlements internationaux : « Principes fondamentaux pour les systèmes de paiement d'importance systémique », rapport 2001.
- Bank of England: « the impact of technology on the average unit cost of payment instruments –bank of England quarterly bulletin», rapport2018

Bibliographie

- CEA : « Histoire express des réseaux de télécommunications », l'esprit sorcier, publié le 03/2021, consulté le 20/05/2023 à 20 :20
- L'association internationale de la sécurité sociale : « E-santé : l'utilisation des TIC dans le secteur de la santé », rapport 2008.
- L'organisation des nations unies : « l'e-gouvernement contribue) l'amélioration de l'efficacité des pays », rapport 2018.
- OCDE: « cyber security in the financial sector », rapport 2019.
- Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture, « Glossaire de termes des assurances agricoles et financements ruraux », Rome 1995.
- UIT : « la situation des TIC dans le monde », rapport 2006.
- UIT : « mesurer la société d'information », rapport 2019.
- UIT : « l'indice de développement des TIC en 2020 : proposition » rapport 2020.

Sites web :

- <https://datascientest.com/workflow-tout-savoir>
- <https://expert-comptable-en-ligne.fr/r/qu-est-ce-que-sont-les-nouvelles-technologies-de-l-information-et-de-la-communication-ntic>
- <https://fr.gadget-info.com/difference-between-mobile-banking>
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Acc%C3%A8s_%C3%A0_Internet
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Banque_d%27affaires
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Entrep%C3%B4t_de_donn%C3%A9es
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Monnaie_%C3%A9lectronique
- <https://www.hellobank.fr/lexique/titre-interbancaire-de-paiement-tip/>
- <https://infonet.fr/lexique/definitions/banque-daffaires/>
- <https://infonet.fr/lexique/definitions/ntic/>
- <https://infonet.fr/lexique/definitions/terminal-de-paiement-electronique/>
- <https://Lafineequipe.fr/>
- <https://www.archivage-numerique.fr/ged>
- <https://www.bananepourpre.fr/le-paiement-mobile/>
- <https://www.bna.dz/fr/la-carte-prépayée.html>
- <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-banque-cooperative-mutualiste-371.php>
- <https://www.boursedescredits.com/lexique-definition-banque-privée-397.php>

Bibliographie

- <https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques-1428472>
- <https://www.definitions-marketing.com/definition/call-back-2/>
- <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/carte-bancaire.php#:~:text=D%C3%A9finition%20de%20Carte%20bancaire&text=La%20carte%20bancaire%20est%20le,bien%20ou%20d'un%20service>
- <https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me/html/what-is-a-central-bank.fr.html>
- <https://www.etudier.com/dissertations/Extranet/487230.html>
- <https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/marches-financiers/acteurs-de-la-finance/banque/fiche-didentite-du-secteur/les-metiers-de-la-banque/>
- <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/Mon%C3%A9tique/52201>
- <https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/Internet/125060>
- <https://www.lelynx.fr/finance/banque/comparaison/offres/carte-bancaire/>
- <https://www.l-expert-comptable.com/a/530872-la-lettre-de-change-definition-et-caracteristiques.html>
- <https://www.logisneuf.com/definition-banque-investissement.html>
- <https://www.ibm.com/fr-fr/topics/edi-electronic-data-interchange>
- <https://www.inc-conso.fr/content/comment-retirer-de-largent-avec-sa-carte-bancaire>
- <https://www.malek-boualem.fr/com/la-communication/ntic/avantages-inconvenients-des-tic/>
- <https://www.nbb.be/fr/statistiques/institutions-financieres>
- <https://www.noodo-wifi.com/faq/difference-entre-intranet-et-extranet/>
- <https://www.oracle.com/dz/erp/what-is-erp/>
- <https://www.syloe.com/glossaire/extranet/>
- <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/communications-technologies-de-linformation-et-des-tic>
- <https://www.techno-science.net/definition/269.html>
- <https://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=6918>
- <https://www.techno-science.net/definition/701.html>
- www.bna.dz/presentation.html

Bibliographie

Table des matières

Remerciement.

Résumé.

Liste des tableaux et des figures.

Introduction Générale.

Chapitre 01 : les technologies financières « FinTech »

Introduction	6
Section 01 : Approche théorique sur le terme FinTech	7
1. Distinction entre Fintech et une Fintech	8
1.1 Historique des technologies financières « FinTech »	8
1.2 Historique des startups de technologies financières	9
Section 02: Les technologies de l'information et de la communication TIC.....	10
1. Définition des TIC.....	10
2. Evolution des TIC	10
2.1. L'ordinateur	10
2.2. Les logiciels	11
2.3. Les réseaux et les télécommunications.....	11
2.4. Techniques audiovisuelles	11
3. La convergence des technologies	12
4. Caractéristiques des TIC.....	13
4.1 Les TIC comme un phénomène mondial.....	13
4.2 Les TIC comme un phénomène irréversible.....	13
4.3 Autres caractéristiques des TIC	13
5. Les indicateurs liés aux TIC.....	14
5.1 Indice de développement des TIC « IDI »	14
5.2 Le panier de prix des TIC	14

Table des matières

5.3	L'indice d'accès numérique (DAI)	14
Section 03 : L'utilisation des TIC		15
1. Domaines d'application des TIC		15
1.1	L'éducation	15
1.2	Le commerce	15
1.3	La santé	15
1.4	Le marketing	16
1.5	Gouvernement et administration publique	16
2. Typologie d'application des TIC		16
2.1	La Communication	17
2.1.1	Les outils de communications	17
2.1.1.1	Echanges asynchrones	17
2.1.1.2	Echanges synchrones	17
2.1.2	Les espaces de communications	18
2.1.2.1	Internet	18
2.1.2.2	Intranet	18
2.1.2.3	Extranet	18
2.2	Gestion des données	19
2.2.1	Les Echanges de Données Informatisées (EDI)	19
2.2.2	Gestion électronique des documents (GED)	19
2.2.3	La data Warehouse ou « entrepôt de données »	20
2.3	Intégration matérielle	20
2.3.1	Groupware ou « collecticiel »	20
2.3.2	Entreprise Ressource Planning (ERP) ou « Pro logiciel de gestion intégré »	20
2.4	Modélisation de tâche ou de savoir-faire	20
2.4.1	Le Knowledge management « gestion de connaissance »	20

Table des matières

2.4.2	Workflow ou « flux de travail »	21
2.5	Gestion optimisée d'information	21
2.5.1	Système d'information	21
3.	Les avantages des TIC	21
4.	Les limites	22
	Conclusion.....	24

Chapitre 02: L'intégration des TIC dans les banques

Introduction :	26
Section 01 : Généralités sur les banques	27
1. Définition d'une banque	27
2. Définition du système bancaire	27
3. Les types de banque	27
3.1 En fonction de leurs types d'activités	27
3.1.1 Les banques centrales	27
3.1.2 Banque commerciale	28
3.1.3 Les banques d'investissement	29
3.1.4 Les banques d'affaires	29
3.1.5 Les banques mixtes	30
3.2 Selon leur statut juridique	30
3.2.1 La banque coopérative	30
3.2.2 La banque publique	30
3.2.3 La banque privée	30
4. Les spécificités de la banque des autres institutions financières	31
4.1 Définition d'une institution financière	31

Table des matières

4.2	Spécificités des banques	31
5.	L'activité bancaire	32
5.1	L'intermédiation financière	32
5.1.1	L'intermédiation du bilan	32
5.1.1.1	La collecte de dépôts	33
5.1.1.2	L'octroi de crédits.....	33
5.1.1.2.1	Aux particuliers	33
5.1.1.2.2	Aux entreprises	34
5.1.2	L'intermédiation de marché	34
5.2	La gestion des moyens de paiement	35
5.2.1	Définition des moyens de paiements.....	35
5.2.2	Les moyens de paiement classiques	35
5.2.2.1	Chèque	35
5.2.2.2	Les effets de commerce	35
5.2.2.2.1	Le billet à ordre	36
5.2.2.2.2	Le warrant	36
5.2.2.2.3	La lettre de change	36
5.2.2.3	Virement	37
5.2.2.4	Le prélèvement	37
5.2.2.5	Titre interbancaires de paiement.....	37
5.2.3	Les moyens de paiements électroniques	37
5.2.3.1	Carte bancaire	37
5.2.3.1.1	La Carte de retrait	38
5.2.3.1.2	La carte de paiement	38
5.2.3.1.3	Les cartes internationales	38
A.	Cartes Internationales classiques	38

Table des matières

B. Les cartes internationales de prestige	39
5.2.3.2 Le paiement mobile	39
5.2.3.2.1 Les conditions du paiement mobile	40
5.2.3.2.2 Les catégories de paiement mobile	41
A. Paiement de proximité	41
B. Paiement distant	41
5.3 Les prestations de services.....	42
5.3.1 Par internet	42
5.3.2 Les plates-formes d'appels.....	43
5.3.3 Dernière innovation : le « call back ».....	43
5.4 Les activités connexes des banques.....	43
Section 02 : Le concept des TIC dans la banque	44
1.La banque à distance	44
2.L'E-Banking	45
2.1 Les formes de l'E-Banking.....	46
2.1.1 Une banque informationnelle :.....	46
2.1.2 Une banque communicative	46
2.1.3 Une banque transactionnelle :	46
3.Distinction entre la banque mobile et la banque électronique	46
4.La monétique	47
4.1 Distributeur automatique de billets DAB et le guichet automatique bancaire GAB	47
4.2 Terminal de paiement électronique TPE	48
Section 03 : L'impact des TIC sur l'activité bancaire.	49
1.Au niveau de production :	49
1.1 Diminution des couts	49
1.2 L'industrialisation de processus	49

Table des matières

1.3	Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion de flux	49
2.	Au niveau de distribution	50
3.	Le cout unitaire moyen des instruments de paiements.....	51
4.	L'efficacité des produits et la rentabilité bancaire	52
4.1	L'efficacité des produits	52
4.2	La rentabilité bancaire	52
5.	Les risques des technologies financières sur l'activité bancaire	53
5.1	L'indisponibilité des ressources	53
5.2	La rupture de services	53
5.3	L'intrusion	53
Conclusion.....	55

Chapitre 03: L'impact des technologies financières sur l'activité bancaire au sein de la BNA 482 Annaba

Introduction	57	
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil.....	58	
1.Historique de la BNA :	58	
2.Réseau de la BNA.....	58	
3.Organisation de la BNA.....	59	
3.1	Les agences principales	60
3.2	Agences de catégorie A et B.....	60
3.3	Agences de catégorie C	60
4.Les missions	60	
5.Les objectifs de la BNA.....	61	
6.Présentation de l'agence principale d'accueil	62	
6.1	Front office	62

Table des matières

6.1.1	Service caisse	62
6.1.2	Pole relations clientèle.....	62
6.2	Back office.....	63
6.2.1	Service engagement.....	63
6.2.2	Service commerce extérieur	63
6.3	La cellule juridique et contentieuse	63
6.4	Le contrôleur permanent.....	63
7.	Les produits de la BNA.....	65
7.1.	Les comptes	65
7.1.1.	Le compte chèque.....	65
7.1.2.	Le compte courant.....	65
7.1.3.	Le compte salarié.....	65
7.1.4.	Le compte devise.....	65
7.1.5.	Le Compte épargne +	65
7.2.	Les placements	66
7.2.1.	Les placements à vue.....	66
7.2.1.1.	Le livret d'épargne avec intérêts.....	66
7.2.1.2.	Le livret d'épargne sans intérêts	66
7.2.1.3.	Le livret d'épargne junior « Moustakbaly ».....	66
7.2.2.	Les placements à terme	66
7.2.2.1.	Le compte dépôt à terme « DAT ».....	66
7.2.2.2.	Le bon de caisse	67
7.3.	Les financements	67
7.3.1.	Le crédit immobilier.....	67
7.3.2.	Le crédit d'investissement.....	67
7.3.3.	Les crédits d'exploitation	67

Table des matières

7.3.4.	Le dispositif CNAC.....	67
7.3.5.	Le dispositif ANGEM	67
7.3.6.	Le dispositif ANADE.....	68
7.3.7.	Le crédit auto.....	68
7.4.	Le commerce extérieur	68
7.4.1.	Le crédit documentaire.....	68
7.4.2.	La remise documentaire	68
7.5.	Produits divers	68
7.5.1.	La bancassurance.....	68
7.5.2.	Le coffre-fort	68
Section 02 : La BNA sous l'intégration des TIC		69
1.La modernisation du système bancaire de la BNA		69
1.1	Adaptation du système d'information	69
1.1.1	Au niveau des logiciels utilisés	69
1.2	Les nouveaux moyens de paiement électroniques et mobiles utilisé par la BNA	69
1.2.1	Les cartes interbancaires	70
1.2.1.1	La carte simple.....	70
1.2.1.1.1	Les types de carte simple	70
1.2.1.2	Carte Affaires.....	71
1.2.1.2.1	Les types de carte affaires	72
1.2.1.3	La carte Elite.....	73
1.2.1.3.1	Les types de carte Elite	75
1.2.1.4	La carte Prépayée.....	76
1.2.1.4.1	Le rechargement de la carte Prépayée	76
1.2.2	Terminal de Paiement électroniques	76
1.2.2.1	Fonctionnement d'un TPE.....	77

Table des matières

1.2.3	Les automates DAB et GAB	77
1.3	L'E-Banking	77
1.3.1	BNA.NET.....	77
1.3.1.1	Les fonctionnalités de BNA.NET.....	77
1.3.1.2	Les conditions d'adhésion au service « BNA.NET ».....	78
1.3.2	Préouverture d'un compte en ligne	79
1.3.3	Echange de données informatisées EDI.....	79
1.3.4	L'E-paiement.....	80
1.3.4.1	Les conditions d'adhésion au service E-paiement.....	80
1.3.4.2	La procédure de paiement avec ce service	80
1.3.4.3	Avantage de l'e-paiement.....	81
1.4	La banque mobile	82
1.4.1	BN@TIC	82
1.4.2	Service WIMPAY : application de paiement électronique à franc succès.....	82
1.4.2.1	Les services adossés à l'application « WIMPAY-BNA »	83
1.4.3	Service mobile BANKING « mobile GAB ».....	83
1.4.3.1	Conditions d'accès au service Mobile GAB.....	84
1.4.4	Services d'émission de messages courts : SMS-Card	84
1.4.4.1	Caractéristiques de SMS-CARD	84
Section 03 : Présentation et analyse des résultats de l'étude.....		86
1.Présentation de l'enquête		86
2.Déroulement de l'entretien.....		86
2.1	Renseignements généraux sur les interviewés.....	86
3.Formulation de l'entretien		88
4.Analyse et interprétation des résultats de l'étude		89
4.1	Synthèse de résultats :.....	94

Table des matières

Conclusion..... 97

Conclusion Générale.

Bibliographie.

Table des matières.