



Utilisation des technologies de l'information et de la communication dans le secteur bancaire : cas des banques de la ville de Bejaïa- Algérie

Use of technologies of information and communication in banking sector: case of the banks of the city of Bejaïa- Algeria

***Rim Akkarene, **Nabil Bouda, ***Louiza Ameziane**

r.akkarene@hotmail.fr, boudanabil@gmail.com, louiz_mkt@live.fr

*Université de Béjaïa, Laboratoire de recherche en management et techniques quantitatives, Algérie

**Université de Béjaïa, Algérie

***Université de Tizi-Ouzou, Algérie

Résumé : Le présent papier s'inscrit dans le cadre de la modernisation du secteur bancaire algérien, qui s'est faite en partie grâce à l'introduction des technologies de l'information et de la communication au sein des banques. L'utilisation des TIC se développe très vite, du fait de l'entrée de l'Algérie dans le processus de mondialisation et l'évolution continue et rapide des technologies de l'informatique, de l'électronique et des télécommunications. Les TIC ont bouleversé le monde du travail, tant dans la gestion et l'organisation que dans la diversité et la multiplicité des produits, notamment dans le secteur bancaire. L'objectif de cette étude est de présenter un état des lieux sur l'utilisation et l'évolution des TIC dans le secteur bancaire dans la ville de Bejaïa à l'est de l'Algérie.

Mots clés : *TIC, banques, évolution, avantages, Algérie*

Abstract: The present paper registers as part of the modernization of Algerian banking sector, which played made on the one hand thanks to the introduction of technologies of information and the communication within banks. The use of TIC develops very quickly, due to the entrance of Algeria in the process of globalization and the uninterrupted and quick evolution of technologies of computer science, electronics and telecommunications. TIC confused the world of job, both in management and organization and in diversity and multiplicity of products, notably in banking sector. The objective of this study is to introduce an appraisal on use and evolution of TIC in banking sector in the city of Bejaïa east of Algeria.

Key words: *TIC, banks, evolution, advantages, Algeria*



Introduction

L'évolution technologique dans le secteur financier, en général, et le secteur bancaire, en particulier a créé une dynamique de renouveau dans l'économie bancaire. En effet, le secteur bancaire se caractérise par une présence relativement forte sur la toile ; les sites bancaires sont de plus en plus nombreux avec une offre diversifiée et variée. En ce qui concerne l'organisation du travail et la productivité, un gain de temps considérable dans le traitement des données avec une efficacité et une précision sans précédent. Il est vrai que les TIC prennent de plus en plus de place dans l'organisation des structures de service au niveau des banques surtout dans les pays développés où l'offre et la demande sont bien alignées par rapport au concept. L'intégration des NTIC apporte une réponse supplémentaire au problème de la saturation des canaux naturels de distribution de services bancaires.

L'objectif de cette étude est de présenter un état des lieux sur l'utilisation et l'évolution des TIC dans le secteur bancaire dans la ville de Bejaia à l'est de l'Algérie. Il s'agit de répondre à la problématique suivante : Quelle est la place des technologies de l'information et de la communication au sein des banques de la ville de Bejaia, ainsi que les enjeux caractérisant cette utilisation ?

Afin de répondre à cette problématique, nous allons essayer de présenter un cadre conceptuel sur les TIC dans le secteur bancaire, leur importance, orientation gouvernementale en matière des TIC, ainsi que les principaux résultats de l'étude qualitative effectuée, grâce à des entretiens menés auprès des cadres travaillant dans différentes banques de la ville de Béjaia.

1. Approche conceptuelle liée aux technologies de l'information et de la communication

Les TIC englobent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, internet et les télécommunications. Elles sont définies par « ... *des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons... en plus des traditionnelles données numériques... elles se caractérisent par une grande diversité d'objets numérisés..., une grande capacité de diffusion et de transport en réseau..., une forte interactivité avec les utilisateurs...* » (Sperandion, 2000, pp.17-25).

Autrement dit, ces technologies rassemblent des techniques d'informatiques, de télécommunications et d'internet, ces dernières permettent de transformer, produire ou échanger l'information sur le plan quantitatif et qualitatif en temps réel et en temps très réduit.

1.1. Les principales TIC utilisées

Sahut montre que les TIC sont à la source de deux évolutions majeures au sein des banques (Sahut, 2000, pp. 157-170). Dans un premier temps, elles ont été le support logistique au traitement interne des informations, ainsi qu'au développement des réseaux interbancaires (relations professionnelles). Ensuite, dans un deuxième temps,



elles sont devenues le moyen le plus rapide afin d'accéder aux marchés de capitaux, ainsi qu'à la création des marchés électroniques globaux et la modernisation des bourses de valeurs.

Ceci étant, les TIC les plus utilisées dans l'entreprise sont actuellement :

-Dans un but de communication, il existe le courrier électronique, l'internet qui marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance. L'intranet ou réseau informatique interne, l'extranet qui peut être vu comme l'élargissement d'intranet et constitue un réseau privé limité permettant à l'entreprise d'échanger et de partager, de manière sécurisée, des informations avec les partenaires de son choix (clients, fournisseurs, distributeurs, partenaires...).

-Dans un contexte de gestion des données, les Tics utilisés sont : EDI (Échange de données informatiques), qui est le passage d'un échange physique de documents commerciaux à un échange électronique. Les solutions de GED (Gestion électronique des données) qui permettent de stocker, partager, consulter et archiver la documentation de l'entreprise. Le Data Warehouse ou « entrepôt de données », qui est une base de données regroupant les données issues de différentes applications de production et utilisées pour la prise de décision dans l'entreprise par des statistiques et des rapports réalisés.

-En termes d'intégration matérielle, nous citons les Groupeware, impliquant par définition un travail pluriel, qui s'appuie sur l'activité de groupe et la synergie des compétences émanant de celui-ci. Il suppose donc, la formation d'une équipe à part entière (Comtet, 2006, pp. 287-301).

2. Place des TIC au sein des banques de la ville de Béjaia

2.1 Bref aperçu du secteur bancaire algérien

Le système bancaire algérien est le produit d'un processus qui s'est réalisé en plusieurs étapes (Ammour, 1996, pp. 9-24), suivant deux systèmes de gestion différents (la gestion administrative de l'économie et l'ouverture vers l'économie de marché).

✓ Le système bancaire algérien durant la période de gestion administrative de l'économie était caractérisé par la mise en place de la part de l'Etat et jusqu'au 1988 diverses réglementations en matière bancaire permettant ainsi de financer les grands programmes des investissements planifiés. L'Algérie a mis en place, dès le 29/08/1962, un Trésor public qui prend en charge les activités traditionnelles de la fonction Trésor, la création de la banque centrale d'Algérie en 1962, de la caisse algérienne de développement (CAD) en 1963, de la caisse nationale d'épargne et de prévoyance(CNEP) en 1964¹.

En raison du peu d'empressement des banques étrangères à s'impliquer dans le financement du développement, préférant les opérations de commerce extérieur qui procurent une rentabilité immédiate, la Banque Centrale d'Algérie était contrainte d'agir directement dans le financement de l'économie, en attendant la nationalisation

¹<http://www.cnep.dz>



de ces banques, ce qui a donné naissance à trois banques commerciales dénommées primaires. Ainsi, la Banque Nationale d'Algérie (BNA) a été créée en 1966 et qui disposait d'un monopole légal en matière de traitement des opérations bancaires du secteur public, agricole, industriel et commercial ainsi que les activités des banques étrangères. Puis durant la même année, fut créé le Crédit populaire d'Algérie (CPA) pour le financement de l'artisanat, de l'hôtellerie².

En 1967, l'Algérie venait de parfaire le système bancaire algérien, en créant la Banque Extérieure d'Algérie (B.E.A) qui avait comme objectif le développement des relations bancaires et financières, Pascallon avait souligné alors que « *l'algérianisation des structures financières peut être considérée comme terminée* » (Pascallon, 1970, p.876). Suite à des contraintes de financement imposées par la phase d'investissement intense du premier plan quadriennal, les autorités ont confié à partir de 1970 aux banques primaires, la gestion et le contrôle des opérations financières des entreprises publiques, ce qui a nécessité la réforme entreprise en 1970.

Durant la période allant de 1982 jusqu'à 1986, le secteur bancaire algérien était caractérisé par la création de deux banques primaires : la première, étant la Banque de l'Agriculture et du Développement rural (BADR), elle fut créée en 1982³. La seconde banque créée en 1985⁴ est issue du Crédit populaire d'Algérie (CPA), il s'agit de la Banque de Développement local (BDL). Elle a pour rôle le financement des unités économiques locales. Ainsi il est important de relever que la loi bancaire de 1986 relative au régime des banques et du crédit n'a pas été mise en œuvre, et cela à cause de l'accélération du processus de réforme fondé sur les critères de rentabilité financière. Aussi, la loi bancaire de 1986 relative au régime des banques et du crédit n'a pas été mise en œuvre, et ce, à cause de l'accélération du processus de réforme fondé sur les critères de rentabilité financière (HADJ-NACER, 1990, p.13).

✓ La deuxième période qui a marqué l'évolution du système bancaire algérien débute à partir de 1990 avec la transition vers l'économie de marché. La réforme monétaire et bancaire, entamée suite à l'adoption de la loi sur la monnaie et le crédit en avril 1990, est venue renforcer les réformes économiques engagées dès 1988 et mettre fin à la triple crise d'endettement, d'inflation et de gestion administrée.

Aussi, d'autres aménagements ont été apportés en 2001 à la loi relative à la monnaie et au crédit, sans pour autant toucher à l'autonomie de la Banque d'Algérie, dans le but de rehausser l'influence de l'exécutif dans la prise de décision sur la politique monétaire du pays.⁵ L'an 2003 fut marqué par la mise en faillite des deux banques privées. Il s'agit de la banque El Khalifa et la Banque pour le Commerce et l'Industrie d'Algérie (B.C.I.A). Cette situation a poussé les pouvoirs publics à procéder à une refonte de la loi sur la monnaie et le crédit, afin que ce genre de scandale financier ne

² <http://www.cpa.dz>

³ Décret n° 82-106 du 13 mars 1982 portant création de la Banque de l'Agriculture et du Développement rural et fixant ses statuts.

⁴ Décret n° 85-85 du 30 avril 1985 portant création de la Banque de Développement local et fixant ses statuts.

⁵ L'ordonnance n° 01-01 du 27 février 2001 modifiant et complétant la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit



se reproduise plus, qui était source d'adoption de l'Ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et le crédit (O.M.C).

L'évolution et les changements qu'a connus le système bancaire algérien coïncident avec les différentes périodes qui ont modifié les orientations de notre économie caractérisée par une gestion administrative de celle-ci vers une économie de marché.

L'ouverture effective en 1998 du secteur bancaire au capital privé qui a donné ainsi naissance à quelques banques privées (capital national et étranger) avait pour but de financer l'entrepreneur privé à capital national ou étranger par des mécanismes bancaires privés.

Le système bancaire algérien connaît des limites liées entre autres à l'usage des nouvelles technologies que nous allons découvrir à travers les établissements bancaires de la ville de Bejaia. Pour ce faire, nous allons consacrer les paragraphes suivants à présenter la technologie bancaire actuelle de la wilaya de Bejaia.

2.2 État des lieux de la technologie bancaire actuelle

2.2.1 Méthodologie de la recherche

La démarche adoptée afin de répondre à la problématique du présent travail est une démarche qualitative, qui consiste à analyser le contenu des réponses des interviewés. Ceci est réalisé grâce à des entretiens qualitatifs que nous avons menés auprès des cadres de quelques banques, la durée de l'entretien varie entre 20 à 40 minutes.

Nous avons rencontré quelques difficultés dans la réalisation du présent travail : les acteurs concernés par notre étude sont inaccessibles, et pour ceux rencontrés, l'entretien ne pouvait durer que quelques minutes. Aussi, la deuxième difficulté est d'ordre professionnel ; vu qu'ils ne souhaitent pas divulguer certaines informations liées au fonctionnement de leurs établissements et fournir des informations concernant la stratégie adoptée et les politiques suivies dans ce domaine, par souci de confidentialité et de concurrence.

2.2.2 L'usage des TIC par les banques de la Wilaya de Béjaia

Les banques intègrent sans cesse de nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs fonctions et dans leurs systèmes. Le facteur clé de succès d'une banque doit se traduire en des termes tels que la banque est un réseau de confiance ce qui implique que l'intégration des TIC devra prendre en compte cette dimension des choses.

- Constitution de l'échantillon :

L'échantillon de banques répondant à nos questions se distingue par sa diversité. En effet, le secteur bancaire dans la wilaya de Béjaia est constitué de 15 banques avec un total d'agences bancaires de l'ordre de 60, réparti selon un nombre de six (6) banques publiques et (09) banques privées étrangères.

Le nombre d'établissements qui ont répondu à nos questions est de l'ordre de onze (11) banques sur un total de douze (12) approchées. Ces banques sont réparties entre 54,5 % banques privées et 45,5 % banques publiques, ce qui fait six (6) banques privées (ABC bank, Société Générale Algérie, Housing banque, BNP Paribas, Algeria Golf Bank, Natexis Bank) et cinq (5) banques publiques (CPA Bank, BEA Bank, CNEP Bank, BDL Bank, BNA Bank) de notre échantillon d'étude.



- Degrés d'intégration des différents aspects des TIC au sein des banques :

La confrontation des banques à un environnement économique, réglementaire et technologique en pleine mutation leur a imposé des changements profonds dans leur fonctionnement. La totalité des banques de notre échantillon disposent d'un réseau de distributeurs et guichets automatiques (DAB/GAB), la majorité des banques disposent d'un réseau «INTERNET», d'un réseau «SWIFT», d'un réseau de paiement électronique chez les commerçants (de 81,8 %) et d'un réseau de cartes bancaires (de 90,9 %), c'est-à-dire le taux varie entre 55,6 % et 66,7 % pour les banques privées, et de 33,3 % et 44,4 % pour les banques publiques. Ce qui veut dire que ces services sont partagés selon le besoin et la stratégie de chaque banque. Par exemple, seulement la moitié des banques (six au total) qui ont répondu à notre enquête disent posséder un réseau de banque à domicile.

Selon aussi la déclaration du personnel interviewé, différentes technologies ont été introduites par certaines banques privées ou publiques, nationales ou internationales. Par exemple, E-domiciliation bancaire par la BADR Bank ou la banque en ligne par BNP Paribas.

Dix banques sur onze créent un site internet pour des publicités et des promotions de nouveaux produits ; la majorité des banques ont plus besoin de ce site pour présenter leur banque et les services offerts. Le CPA Bank et Houssing Bank ont d'autres objectifs qu'ils ont cités pendant notre enquête, tel être proche du client et pouvoir réaliser des transactions en ligne.

Le site Web, en tant que média interactif, présente une solution à la fois attirante et novatrice pour la banque ; il constitue un nouveau canal pour mieux faire connaître, promouvoir les produits et les services financiers. Selon les déclarations des répondants, 3 banques ont répondu qu'en moyenne, 200 internautes se connectent à leurs sites, alors que 2 autres banques ont précisé que moins de 100 internautes par jours se connectent à leur site.

- Les motivations d'introduction des Tics au sein de la banque :

Nous avons essayé de nous interroger sur l'importance de l'utilisation des technologies de l'information et de communication pour notre échantillon. La première raison qui pousse les responsables à faire plus d'efforts dans l'introduction des TIC au sein de leur établissement était l'amélioration de leur relation et les échanges avec les clients et pouvoir étendre les champs d'action de leur activité, ensuite, ils s'intéressent à leur relation avec les autres établissements financiers.

Lors des réponses des interviewés, ils ont montré une certaine satisfaction à propos de l'introduction des TIC au sein de leurs établissements, la majorité des banques, soit 8 banques ont pu améliorer la qualité des prestations, sept ont gagné en termes de fiabilité et rapidité de traitement des opérations ainsi qu'un nombre de six banques ont pu fidéliser la clientèle. Cependant, d'autres banques n'arrivent toujours pas à s'adapter et rencontrent quelques difficultés à s'intégrer à ces mutations.

Aussi, ce qui est important à noter, sur 11 banques, nous avons 6 établissements qui sont conscients de l'importance des technologies de l'information et de la communication et sont convaincus des études d'implication préalables à leur



introduction. ABC Bank a fait appel à un conseil de gouvernance, BADR Bank à travers une structure centrale chargée de ce volet, pour Société Générale un département informatique et un département d'opérations bancaires et une équipe de projet central pour la CPA Bank.

Tableau 1. Les technologies que disposent les banques

Banques	TIC introduites
HOUSING BANK for Trade and Finance ALGERIA	E-Banking, E-Mailing, SMS-Banking
BANK ABC	Logiciels de gestion des produits bancaires
BADR Bank	E-domiciliation bancaire
Société Générale Algérie	Mise en place d'une version DELT plus récente et adaptée aux opérations bancaires avec une ergonomie Divers produits BAD : Messagipro-SGANET, messagipro-SWIFT, SOGELINE
CNEP banque	Service E-Banking (suivez vos comptes en ligne 24 h/24 et 7 jours/7, en toute sécurité)
BNP Paribas	La banque en ligne
CPA Banque	E-D-I ; NUMEX ; CNIS ; E-Banking
GULF Bank Alegria	Prédomiciliation en ligne ; AGB on line
BNA	OUTLOOK

Source : établi par les auteurs sur la base des données communiquées

- Impact des TIC sur le mode interne de travail :

Le premier effet des TIC sur le mode interne de travail qui a été cité dans les réponses est sans doute la rapidité et fiabilité de traitement des informations, le deuxième impact réside dans l'augmentation du nombre des opérations cité par la Cnep banque, stockage de l'information en archive et avoir un accès facile à sa réutilisation ou vérification.

Un autre effet qui a été cité aussi par la majorité des banques est la possibilité d'effectuer plusieurs opérations par jour ainsi que le temps moyen pour leur traitement qui devient plus rapide et efficace, en l'occurrence la CPA. Elle enregistre



environ 400 opérations par jour avec l'outil informatique et seulement 100 opérations sans. Concernant le temps consacré au traitement qui est de 10 secondes par opération avec l'outil informatique, il est de 5 minutes sans.

Cinq banques disposent d'indicateurs permettant de mesurer cet impact ; trois banques sur onze ont pu nous donner quelques indicateurs comme : PNB par agence (concernant ABC Bank), les statistiques (Société Générale Algérie) et évolutions de la productivité et du portefeuille client (CPA).

-L'importance des TIC apparaît également dans l'investissement consacré par l'établissement à l'outil informatique, 6 banques sur 11 n'ont pas répondu à cette question, alors que 2 d'entre elles disent consacrer entre 30 à 40 % de leur budget global aux investissements technologiques. Deux autres établissements lui octroient entre 10 à 20 %, et une seule banque de celles qui ont répondu y consacre plus de 40 %. De plus, ces banques ont introduit des investissements énormes pour la mise en place d'un système électronique de compensation des chèques et des effets.

- Avantages et limites de l'utilisation des TIC :

À travers les entretiens que nous avons menés auprès de quelques responsables des banques constituant notre échantillon, nous avons pu déterminer les avantages et les limites d'introduction des TIC au sein des banques de la wilaya de Bejaia comme suit :

- ✓ Le système d'information comme technologie utilisée par les banques permet une meilleure connaissance de l'environnement avec une réactivité plus forte face aux différentes mutations, une meilleure saisie et réutilisation de l'information qui conduit à une croissance de la productivité.
- ✓ Les TIC permettent un meilleur partage de l'information avec facilité dans la gestion des ressources humaines et des carrières.
- ✓ D'un point de vue commercial, elles offrent une meilleure connaissance de la clientèle, avec le développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs. Aussi, l'extension du marché au commerce électronique qui a permis la création de nouveaux circuits de production.
- ✓ La capacité de répondre à la croissance de la demande par désintermédiation en offrant aux consommateurs un plus grand accès en ligne aux produits et prestation de service
- ✓ Le développement des prestations à distance grâce à l'introduction des TIC permet de réduire le travail traditionnel de guichet (ce qui a permis à certaines banques d'orienter leurs personnels vers des emplois nouveaux de chargé des relations entreprises ou technico-commerciaux...).

2.2.3 Les enjeux

Les TIC et comme nous l'avons déjà précisé ont une influence sur le secteur bancaire, notamment les réseaux, elles permettent le traitement interne des informations ainsi que la gestion des relations des établissements avec d'autres acteurs du marché. Aussi, elles servent de support à l'action commerciale en agence, le développement des nouveaux circuits de vente à distance avec le développement et l'utilisation d'internet, qui à son tour influence l'évolution des métiers bancaires. Face à cette importance,



certains enjeux ont pu être relevés à partir des entretiens au cours de l'enquête qualitative :

- Face à une concurrence accrue sur le marché, avec de nouveaux acteurs, les banques doivent se positionner par rapport à eux et repenser leur stratégie, et gérer leurs canaux de distribution;
- Avoir de nouveaux canaux de distribution implique de la part de la banque une segmentation avec une nouvelle dimension. Passer d'une simple segmentation à une segmentation plus fine avec définition de nouveaux critères;
- Revoir la politique de communication qui représente la base d'un marketing client efficace, car, malgré le volume d'information que peut récolter la banque sur les clients à travers son réseau, elle est amenée à personnaliser cette communication à chaque micro-segment de clientèle ;
- Le rôle que jouent les TIC dans l'évolution des besoins en compétence, ce qui pousse les banques au licenciement des employés, vu que leurs besoins changent sur le point quantitatif que qualitatif (des équipes diplômées plus compétentes et spécialisées).

Conclusion

L'Algérie s'est engagée depuis une décennie dans un processus de réforme économique visant à supplanter le système de gestion centralisé par de nouvelles normes d'organisation s'inscrivant dans le cadre de l'économie de marché. Ces réformes économiques ont engendré de profondes mutations dans la configuration du secteur bancaire. Un programme de modernisation, de développement et l'initiation de nouveaux moyens de paiement ont été mis en œuvre avec les banques algériennes. Le rôle que joue la technologie au sein des banques est très important. Elles font évoluer les métiers bancaires, mais également les bases mêmes de la concurrence entre les banques de réseau.

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

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

Enfin, l'utilisation des TIC au sein des banques de la wilaya de Béjaia est beaucoup plus répandue dans leur activité d'exploitation et ne fait pas grande partie dans le développement et l'amélioration de leur offre de services, vu qu'elle n'a pas beaucoup changé depuis plusieurs années. De ce fait, ces établissements financiers doivent s'adapter au plus vite en adoptant les TIC dans leurs services et systèmes avec maîtrise et performance afin de ne pas être dépassés par les évolutions du marché.



Références

- [1] AMMOUR B. (1996), «*Le système bancaire algérien : textes et réalité*», éditions Dahlab, Alger.
- [2] COMTET I. (2006), «*L'usage du groupware ou la construction d'un dispositif sociotechnique* », Revue française de Gestion, Volume 32, n° 168-169, pp. 287-302.
- [3] HADJ-NACER A.R. (1990), «*Les cahiers de la réforme* », Volume n° 4, éditions ENAG, Alger.
- [4] PASCALLON P. (1970), «*Le système monétaire et bancaire algérien* », revue banque, n° 289, Octobre 1970.
- [5] SAHUT J.M. (2000), «*l'impact des NTIC sur le secteur bancaire* », les cahiers du numérique, Volume 1, n° 3, Hermès Sciences.
- [6] SPERANDION J.C. (2000), «*Les NTIC. Impacts ergonomiques chez l'utilisateur. Implications pour l'ergonomie* », Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières, Toulouse, pp.17-25.