

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

ECOLE SUPPERIEURE DE COMMERCE KOLEA
ESC

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de
Master en Sciences financières et comptabilités
Spécialité : Monnaie, finance et banques

THEME :

**L'impact du E-Banking sur la performance financière des
banques en Algérie**

Etude de cas : CNEP-Banque

Elaboré par :

NAMANI Imene

Encadré par :

Pr. LATRECHE Tahar

**Lieu de stage : La CNEP-Banque Centre d'études Bancaires Appliquées, 12rue Kaci
Mohamed, Baba Hassen.**

Durée du stage : Du 05/02/2024 à 02/06/2024.

2023/2024

Remerciement

Je remercie sincèrement Pr. Latereche Tahar, mon encadrant de mémoire, pour ses conseils avisés, son soutien et sa patience tout au long de ce projet. Je suis également reconnaissant envers Mme. Boudjeli Lydia et Mr. Aichour Oussama pour leur aide précieuse et leur disponibilité lors de la collecte des données et de l'analyse des résultats.

Sans le soutien et l'encadrement de l'équipe de la CNEP-Banque surtout Mr Mokrani Yanis et Mme. Choukri Bouziani Hakima pour leurs disponibilités à chaque demande, cette expérience n'aurait pas été aussi enrichissante. Je leur adresse mes plus sincères remerciements pour avoir contribué à mon parcours académique et professionnel.

Je souhaite exprimer ma gratitude envers l'école supérieure de commerce pour la qualité de son enseignement et son soutien continu, qui ont joué un rôle crucial dans l'achèvement réussi de ce mémoire.

Enfin, Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire de près ou de loin, Sans leur aide et leur soutien, cette réalisation n'aurait pas été possible. Je leur suis profondément reconnaissant.

Dédicaces

Qui dit « je suis pour ça » l'atteint,

Le parcours n'était pas court et ne devait pas l'être, le rêve n'était pas proche et le chemin n'était pas facile. Mais je l'ai fait et je l'ai atteint. Merci à Dieu pour Sa grâce, Sa reconnaissance et Sa gratitude, grâce à Lui, me voici aujourd'hui contemplant un rêve longtemps attendu qui est devenu une réalité dont je suis fier.

À mon ange pur, ma force après Dieu, mon premier et éternel soutien "Ma mère", je dédie cette réalisation qui n'aurait pas existé sans tes sacrifices, reconnaissante que Dieu t'ait choisi pour moi parmi les humains. Ô toi, le meilleur soutien et substitut. À celui qui m'a soutenu sans limites et m'a donné sans contrepartie "Mon père".

À celui qui a tendu la main sans fatigue ni lassitude dans ma faiblesse "Mon frère", que Dieu te préserve comme un pilier stable pour moi

À celles qu'elles ont crues en mes capacités et me rappelle de ma force et se tiens derrière moi comme mon ombre Mes Sœurs d'âme, Merci infiniment....

A mes compagnons de la première et l'avant-dernière étape, vous qui avez été au fil des années une pluie de nuage pour moi ; je vous suis reconnaissante

.... Imene

Sommaire

Liste de figures

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Résumé

Introduction généraleA-E

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité.....01

Section 01 : L'évolution de l'activité bancaire.....02

Section 02 : La performance financière de la banque13

Section 03 : L'intégration des TIC dans le monde des banques.....24

Chapitre 02 : Le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques..... 36

Section 01 : L'émergence du E-Banking.....37

Section 02 : L'E-Banking en Algérie45

Section 03 : Liens supposés entre le E-Banking et la performance bancaire.....50

Chapitre 03 : étude de cas de l'impact du E-Banking sur la performance financière de la CNEP-Banque.....55

Section 01 : présentation générale de la CNEP-Banque.....56

Section 02 : présentation du E-Banking au niveau de la banque étudiée.....67

Section 03 : étude de cas et présentation des résultats de la recherche.....73

Conclusion générale

Bibliographie

Liste de figures

Figure N°01 : les quatre piliers de la performance

Figure N°02 : graph d'évolution du coefficient d'exploitation de 2018-2023

Figure N°03 : graph d'évolution du ROE de 2018-2023

Figure N°04 : graph d'évolution du ROA de 2018-2023

Liste des tableaux

Tableau N°01	Principaux indicateurs de mesure de la performance financière par auteur
Tableau N°02	Concepts de service banque électronique
Tableau N°03	Chiffres clés réalisé au 31/12/2023
Tableau N°04	Tarifs de service E-Banking de la CNEP-Banque

Liste des abréviations

- BNA** : Banque nationale algérienne
CPA : Crédit populaire algérien
BEA : Banque extérieur d'Algérie
PME : Petite Moyenne Entreprise.
CNEP-Banque : Caisse nationale d'épargne et prévoyance- Banque.
EPE : Entreprise Publique Economique.
EDI : échange de données informatisés.
EFT : transfert de fond électronique.
EMV : Europa Mastercard Visa.
RMI : Réseau Monétaire interbancaire.
BA : Banque d'Algérie.
CMC : Conseil de la monnaie et de crédit.
CB : Commission bancaire.
ABEF : Association professionnelle des banques et établissements financiers.
SATIM : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.
TIC : technologies de l'information et de communication.
NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de communication.
PNB : produit net bancaire.
SPA : société par actions
LPP : logements promotionnels publics.
ATM : Automated Teller Machines
NPS : Net Promoter Score.
E-BK : E-Banking
AADL : Agence nationale de l'amélioration et du développement du logement.
DGA : Directeur général adjoint
CA : Conseil d'Administration.
GAB : guichet automatique bancaire.
DAB : distributeur automatique de billets.
TPE : terminal de paiement électronique.
DMMP : Direction monétique et moyens de paiements.
DMD : Division monétique et digitale

Résumé

Le secteur bancaire algérien aujourd'hui connaît des avancements dans son activité relevant des nouvelles technologies de l'information et de communication. Le mémoire étudie l'impact du E-Banking sur la performance financière des banques en Algérie, en se concentrant sur la CNEP-Banque, à travers une méthode descriptive et analytique. Les résultats actuels montrent un impact ambigu de l'E-Banking, mais suggèrent un potentiel positif à venir en termes de rentabilité et de réduction des coûts d'exploitation pour les banques. Cette analyse souligne l'importance croissante de l'adoption des technologies financières pour améliorer les services bancaires et la compétitivité, offrant des perspectives favorables pour l'avenir de la banque étudiée.

Mots clés : E-Banking, performance financière, nouvelles technologies de l'informations et de communication, couts d'exploitation.

المخلص :

قطاع البنوك الجزائري اليوم يشهد تقدماً في نشاطه المتعلق بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة، يتناول هذا البحث أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك في الجزائر، مع التركيز على بنك التوفير والاحتياط، من خلال منهج وصفي وتحليلي. تُظهر النتائج الحالية أثراً متبايناً للخدمات المصرفية الإلكترونية، لكنها تُشير إلى إمكانات إيجابية في المستقبل من حيث الربحية وخفض تكاليف التشغيل للبنوك. يُسلط هذا التحليل الضوء على الأهمية المتزايدة لتبني التقنيات المالية لتحسين الخدمات المصرفية والقدرة التنافسية، مما يوفر أفقاً مواتية لمستقبل البنك قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأداء المالي، تكاليف التشغيل.

Introduction générale

Depuis quelques années, on assiste à l'arrivée massive des nouvelles technologies dans les activités de service qui ont révolutionné de nombreux aspects de la vie quotidienne, et le secteur bancaire n'a pas échappé à cette transformation afin d'agir de manière considérable sur son accroissement.

L'industrie bancaire et financière se trouve aujourd'hui au centre de ce vaste mouvement qui a démarré depuis les années 70 et qui a évolué dans un environnement complexe et concurrentiel où les managers ne peuvent pas ignorer les services bancaires électronique dans le but de fournir des services bancaires plus larges aux clients en quête d'excellence sur le marché bancaire, Face à ce bouleversement numérique, la question n'est plus de mesurer l'impact de la transformation, mais bien de prendre part à cette révolution, de devenir acteur des changements induits par le digital et de tirer profit des opportunités qu'elle offre au secteur bancaire.

L'émergence du E-Banking, ou la banque en ligne, a profondément modifié la façon dont les banques interagissent avec leurs clients et gèrent leurs opérations offrant aux institutions financières de nouvelles opportunités et défis. Le E-Banking englobe une gamme de services bancaires en ligne, allant de la consultation des soldes et de l'historique des transactions à l'exécution de transferts de fonds, en passant par la souscription de produits financiers. Il permet aux clients de gérer leurs comptes en temps réel, de n'importe où et à tout moment, sans avoir besoin de se rendre physiquement dans une agence bancaire. Pour les banques, cela représente une occasion de réduire les coûts opérationnels, d'élargir leur portée géographique, et de mieux répondre aux besoins changeants de leur clientèle.

L'introduction du E-Banking a marqué une étape majeure dans cette transformation, apportant un vent de modernité et de changement dans la prestation de services financiers. Il représente également une opportunité pour les banques d'améliorer leur efficacité opérationnelle. Cette transformation technologique influence la performance financière des banques algériennes, tout en tenant compte des particularités économiques, réglementaires et socioculturelles du pays et donc L'intégration des TIC devient une nécessité pour les banques algériennes afin de fidéliser et comprendre le comportement de leurs clients suite aux changements de l'environnement par l'adoption du E-Banking la rentabilité, la gestion des coûts, la satisfaction des clients, et la compétitivité des banques seront impactées significativement.

Les résultats de ce mémoire permettront de mieux comprendre les implications financières de la transformation numérique du secteur bancaire pour les

établissements. Ils fourniront également des enseignements utiles aux dirigeants bancaires pour adapter leurs stratégies à l'ère du tout numérique.

Le choix de ce sujet de mémoire se justifie par l'importance croissante des services bancaires en ligne en Algérie, malgré un niveau d'adoption encore limité. Avoir étudié les facteurs influençant cette adoption et son impact sur la performance financière des banques algériennes est essentiel ; notamment en raison du manque de recherche académique locale sur ce sujet. Ainsi, Comprendre l'impact des services bancaires électroniques sur la rentabilité des banques est crucial pour guider les stratégies de développement du secteur, en vue d'améliorer la compétitivité, de moderniser le secteur et d'augmenter le taux de bancarisation en Algérie. Ainsi, ce thème de mémoire s'avère pertinent et d'actualité pour le secteur bancaire algérien.

Objectifs de l'étude :

L'objectif principal est de déterminer l'impact de l'adoption des services bancaires électroniques par les banques commerciales algériennes sur leur performance financière. Plus spécifiquement :

- L'étude vise à analyser l'effet des transactions par voie électronique comme les services bancaires mobiles sur la rentabilité des banques.
- Il s'agit aussi d'identifier les facteurs influençant l'adoption de l'E-Banking en Algérie, comme les avantages relatifs perçus, les coûts et risques, les ressources disponibles, la pression concurrentielle et l'environnement institutionnel.
- L'objectif est de comprendre pourquoi l'E-Banking reste à un stade embryonnaire malgré les efforts entrepris depuis les années 90.
- L'étude cherche à formuler des recommandations pour favoriser le développement des services bancaires en ligne et améliorer leur impact sur la performance des banques algériennes.

En résumé, ce mémoire vise à fournir un éclairage empirique sur la relation entre l'E-Banking et la performance financière dans le contexte spécifique de l'Algérie, un sujet encore peu étudié localement.

Problématique de la recherche :

A partir de ce qui précède, nous avons formulé la problématique suivante :

Comment le E-Banking affecte-il la performance financière des banques en Algérie à travers le cas de la CNEP-banque?

Questions secondaires :

Afin de traiter cette problématique il est nécessaire de poser des questions secondaires comme suit :

- Comment les activités bancaires ont-elles évolué ?

- Quelle est l'apport du e-Banking pour la banque en terme de rentabilité financière?
- Dans quelle mesure l'adoption des services électroniques par la banque étudiée conduit-elle au développement et à la croissance de sa performance financière?

Hypothèses de recherche :

Pour apporter des réponses à ces questions, nous avons jugé utile de formuler les hypothèses suivantes :

H1: Les activités bancaires ont amorcé une mutation systématique vers plus de sophistication technologique.

H2 : Le développement du E-Banking est, pour la banque, une source d'avantages en terme de rapprochement avec sa clientèle pouvant raffermir sa rentabilité financière.

H3 : L'adoption étudiée et soutenue des services électroniques par la CNEP-banque pourrait améliorer substantiellement sa performance financière.

Etudes antérieures :

Les études antérieures proches du sujet de l'impact du E-Banking sur la performance financière des banques en Algérie ont examiné l'adoption des services bancaires électroniques par les banques commerciales algériennes et leur corrélation avec la performance bancaire et aussi leurs impacts sur la rentabilité. Ces recherches ont souligné l'importance des technologies de l'information et de la communication dans le développement de la performance bancaire, ainsi que le rôle crucial des services électroniques pour attirer et fidéliser les clients. Malgré l'impact positif de l'E-Banking sur la performance bancaire, les études ont également mis en évidence les obstacles rencontrés par les banques dans l'expansion de ces services. De plus, ces recherches ont exploré les relations entre le matériel informatique, l'utilisation de logiciels, l'efficacité des ressources humaines et la performance économique et financière des banques.

Ces études ont contribué à une meilleure compréhension de l'adoption de l'E-Banking en Algérie, de ses effets sur la rentabilité des banques et des défis à relever pour une intégration plus efficace de ces services dans le secteur bancaire du pays.

Méthodologie de recherche :

Afin de mener à bien notre étude et répondre au problème soulevé, nous avons retenu la méthode de l'étude de cas, qui nous semble la plus appropriée pour ce type de sujet.

Dans un premier temps, nous avons privilégié une recherche bibliographique approfondie, basée sur la consultation des fonds documentaires mis à notre disposition. Cela inclut l'analyse d'ouvrages de référence, de mémoires et de publications en ligne pertinentes pour notre étude.

Ensuite, nous avons opté pour une méthode empirique (analytique) reposant sur l'examen et l'interprétation des données internes fournis par la CNEP-Banque. Cette analyse approfondie des données primaires nous permet d'enrichir notre compréhension du sujet et de formuler des conclusions étayées.

En combinant ces deux approches complémentaires ; recherche documentaire et analyse empirique nous sommes en mesure de mener une étude rigoureuse et de proposer des résultats fiables, en adéquation avec les objectifs de notre recherche.

Structure de la recherche :

Notre travail de recherche consiste à l'étude de e-Banking et son impact sur la performance financière de la banque ce travail sera divisé en trois chapitres où les deux premiers sont théoriques alors que le troisième chapitre est consacré au cas pratique.

Le premier chapitre : nous avons opté pour la présentation de l'évolution de la banque et l'activité bancaire ainsi que la notion de performance financière d'une banque, et les notions de base sur les nouvelles technologies de l'information et de communications (et y compris le E-Banking) et les facteurs qui favorisent leurs développements dans le secteur bancaire algérien.

Le deuxième chapitre : s'attarde sur l'apport du e-Banking à la performance financière des banques comme réponse au développement (généralités sur le concept e-Banking, les facteurs d'évolution de l'e-Banking, le e-Banking en international et en Algérie, le e-Banking et la performance bancaire).

Le troisième chapitre : sera consacré au cas pratique au sein de la division monétique et digitale de la CNEP-Banque pour savoir le degré de l'adoption du E-Banking après une analyse de l'évolution du E-Banking en chiffre dans le monde.

*Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme
facteurs d'accroissement de son activité*

Introduction

Les banques sont en pleine mutation depuis leur création ; leur rôle crucial dans l'économie mondiale sont de faciliter les transactions financières entre les différentes parties pétantes et prenantes par un large éventail de services, ce qui contribue à la croissance économique. La banque a évolué pour répondre aux besoins changeants de la société tel que ; le change, le transfert de fonds et le financement des entreprises et des gouvernements pour y atteindre un secteur bancaire globalisé et dynamique comme celui de nos jours.

Avec l'apparition des nouvelles technologies de l'information et de communication NTIC les banques ont dû les intégrer dans leur fonctionnement ; par exemple par l'automatisation des tâches, l'offre des services bancaires en ligne et proposition des offres personnalisées après une meilleure connaissance des attentes des clients par l'analyse de leurs données. Les NTIC constituent un facteur clé de croissance pour le secteur bancaire, en tirant parti de ces technologies, les banques peuvent améliorer leur performance, élargir leur clientèle et proposer des services innovants.

Ce premier chapitre de notre travail, sera consacré à une description de la banque et son évolution depuis les décennies jusqu'à nos jours avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de communication NTIC.

Dans ce chapitre, qui est partagé en trois sections, nous tenterons de comprendre dans la première section, la définition de l'activité bancaire d'un point de vue globale et son évolution à travers le temps en intégrant le développement du secteur bancaire algérien puis dans la deuxième section on évoque la notion de performance financière et ses mesures. La troisième section nous montrera l'intégration des technologies de l'information en général et dans le secteur bancaire en particulier, ainsi que le rôle des TIC dans l'amélioration des opérations bancaires et financières.

Section 01 : l'évolution du secteur bancaire

Introduction

L'histoire de la banque suit en premier lieu les grandes étapes de l'histoire de la monnaie même si certaines opérations coutumières des banques comme le prêt à intérêt, sont observées et attestées depuis la plus haute antiquité avant même l'invention de la monnaie.

Les changements de dimension de la banque comme c'est le cas chez toutes les entreprises ; elle est devenue une grande entreprise d'un type bien particulier en terme des salariés, du réseau d'agences implantées sur un territoire et des produits inventés. L'objectif bien connu des banques est la réalisation des bénéfices, même si certaines banques publiques ou coopératives ont également des buts d'intérêt général tel que ; le financement de l'économie, stabilité financière et le développement des initiatives en termes d'éducation budgétaire.

1. Généralité sur l'activité bancaire :

1.1. Définition de la banque:

La banque est une institution dont le rôle principal est la réception des fonds du public qu'elle octroie sous forme de crédit à la clientèle ainsi que la mise à disposition et la gestion de la clientèle et des moyens de paiement. Autrement dit ; la banque est une entreprise ou établissement a profession habituelle de recevoir du public des fonds sous forme de dépôts qu'elle emploie pour son propre compte en opérations d'escompte, de crédit ou en opérations financières.

Leurs champs d'activité se sont élargi avec le développement économiques pour devenir des partenaires privilégiés des opérateurs économiques en leur proposant des appuis multiformes.

1.2. Rôle de la banque :

Le rôle principal est celui d'intermédiation de la banque entre les détenteurs et les demandeurs de capitaux par des opérations de crédit sous sa responsabilité après avoir collecter les capitaux disponibles pour son propre compte ;

- La collecte de ressources : afin que la banque offre un éventail de produit de placement, elle procède à la collecte des fonds disponibles chez les agents économiques à excédent de ressources. C'est la fonction indispensable de la banque pour mener à bien son activité d'allocation des ressources, les fonds déposés dans divers comptes en banques constituent l'essentiel des ressources de la banque qui lui permettront d'accorder des crédits.
- ❖ La distribution des crédits : la loi lui permet d'utiliser les fonds recueillis en partie sous son entière responsabilité pour accorder des crédits aux agents économiques dignes de confiance qui ont besoin de capitaux pour investir, produire et consommer.
- La loi n° 23-09 portant Loi monétaire et bancaire du 21/06/2023 de l'article 70 définit le crédit comme étant « Tout acte à titre onéreux par lequel une personne met ou promet

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend, dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'aval, cautionnement ou garantie. Sont assimilées à des opérations de crédit, les opérations d'affacturage, de location assortie d'options d'achat, notamment le crédit-bail. Les attributions du Conseil s'exercent à l'égard des opérations visées dans le présent article. »¹

On distingue plusieurs types de crédits: les crédits par caisse (crédits avec décaissements) et les crédits par signature (crédits sans décaissements).

- ❖ Les opérations financières : comprend l'ensemble des mouvements sur les actifs et passifs entre des unités institutionnelles. Et donc la banque intervient souvent pour conclure des opérations financières pour son propre compte ou pour le compte de sa clientèle moyennant une rémunération matérialisée par des commissions sur l'opération effectuée.
- Il existe divers types d'opérations financières telles que ; l'émission et la négociation des actions, obligations, les opérations de placement et de change entre différentes devises, ainsi que la gestion et le suivi de portefeuille de valeurs pour le compte de sa clientèle ou pour son propre compte.
 - ❖ Les opérations de trésorerie: La trésorerie de la banque fluctue au rythme de ces décaissements et encaissements, c'est pourquoi sa gestion est fondamentale dans l'activité d'une banque. Elle peut être excédentaire ou déficitaire selon les mouvements de la monnaie dans différents sens.
- Les opérations de trésorerie comportent celles au profit de la banque ; elles concernent les opérations conclues par la banque comme : sur le marché monétaire en tant qu'offreuse ou demandeuse de fonds et avec l'institut d'émission en cas de besoin de trésorerie, soit en découvert ou en réescompte, et au profit de la clientèle ; où la banque se trouve sollicitée par ses clients pour le recouvrement de valeurs à travers des opérations de recettes et de compensation.

1.1.L'évolution du secteur bancaire :

❖ Les origines de la banque remontent à l'antiquité :

L'historique de la banque montre ses origines d'antiquité ; D'après les historiens, le temple d'OUROUK en Babylone était considéré comme le plus ancien édifice bancaire. Les prêtres et prêtresses de ce temple jouaient le rôle de banquiers en acceptant les dépôts d'argent et en prêtant de l'argent au souverain ainsi qu'aux marchands pour le faire fructifier.

3000 ans avant J.-C on trouve des traces d'activités bancaires en Mésopotamie où la monnaie n'existait pas encore, et les opérations portent non pas sur la monnaie mais sur des biens précieux. Les banquiers sont alors de simples loueurs de coffres et de simples prêteurs sur gages, ainsi que l'unité de compte de l'époque était le grain d'orge et les crédits en nature étaient comptabilisés sur des tablettes d'argile.

¹ Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant Loi monétaire et bancaire

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

C'est au 7^e siècle avant J.-C. que l'usage de la monnaie frappée apparaît en Grèce antique, ouvrant ainsi la voie au développement des opérations de change, en réponse à l'essor du commerce international en Méditerranée.

❖ Le Moyen Âge et les bases de la banque moderne :

Dans l'Antiquité, les Trapézistes² en Grèce et les monétaristes à Rome étaient les précurseurs des banquiers, associés aux ateliers de frappe des monnaies et aux services bancaires. Les banquiers romains étaient les financiers de l'époque, offrant une gamme de services bancaires variés. Cependant, malgré la présence de banquiers, il n'y avait pas de banque institutionnelle.

Au cours du 8^e au 6^e siècle, la banque a connu un déclin en raison de l'affaiblissement économique et de l'interdiction religieuse du prêt à intérêt en Europe. Cela a favorisé le troc au détriment des activités de change et de crédit. Néanmoins, une communauté financière restreinte a maintenu des activités financières, y compris l'émission de pièces monétaires et la spéculation sur les taux de change.

Les marchands lombards, à l'origine des marchands de céréales, sont devenus des banquiers à la fin du 13^e siècle en développant des fictions juridiques³. Le terme "banque" dérive de l'italien "banca", faisant référence à un banc en bois. En Europe septentrionale, le métier de banquier s'est diversifié, passant des changeurs aux négociants internationaux, avec des groupes distincts comme les "Cahorsins" (Artifice de technique juridique (en principe réservé au législateur souverain) consistant à supposer un fait contraire à la réalité, en vue de produire un effet de droit) et les "Lombards" (d'origine italienne), chacun développant des instruments financiers adaptés à leurs compétences.

❖ De la Renaissance au 19^{ème} siècle :

Entre le 5^e et le 9^e siècle, les banquiers étaient principalement des changeurs de monnaie, facilitant les échanges dans un contexte de diversité monétaire. Les banquiers italiens, les "Lombards", ont introduit des innovations clés comme le compte à vue et la lettre de crédit, favorisant le commerce en Europe.

Au 13^e siècle, l'expansion économique a conduit à la création de sociétés par actions et de la première bourse à Bruges. Les financiers privés ont émergé comme les premiers banquiers, sous l'influence des puissances politiques et commerciales. Des pratiques bancaires fondamentales, telles que le reçu de dépôt et le contrat de prêt, ont été établies dès 1900 av. J.-C.

La Renaissance a vu l'émergence des premières banques publiques et des premières bourses, tandis que les banques privées se développaient en Europe. L'introduction du papier-monnaie au 17^e siècle a transformé le secteur financier, avec des institutions centrales comme la Banque d'Angleterre émergeant pour contrôler l'émission d'argent. Au 18^e siècle, malgré une progression de l'activité bancaire, des faillites notables ont eu lieu, telles que le système de Law

² En grec, c'est la table sur laquelle s'installent ces spécialistes du change des billets qui achètent et vendent les différentes pièces de monnaie en circulation.

³ « Artifice de technique juridique (en principe réservé au législateur souverain) consistant à supposer un fait contraire à la réalité, en vue de produire un effet de droit ».

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

et la banqueroute des deux tiers en France. Ces événements ont conduit à l'adoption de principes "prudentiels" pour réguler les activités bancaires⁴, telles que :

- Recours aux négociants banquiers.
- Utilisation de règlements annuels de compensation.
- Constitution de réserves sous forme de métaux précieux.

La Banque de France a été créée en 1800, marquant un âge d'or pour les banques au 19^e siècle. Des pratiques comme les chèques ont été introduites sous le nom de « mandats blancs » pour ensuite le chèque proprement dit est créé en France par la loi, en 1865, et la monnaie scripturale matérialisée par une écriture comptable sur un chèque ou un compte en banque et aussi par les biais des cartes à puces type les porte-monnaie électroniques, en bref cette monnaie se déplace dans le cadre des flux monétaires et comprend ; les chèques, les virements, les télépaiements, les cartes de paiements et porte-monnaie électronique.

Après la Première Guerre mondiale, les États ont joué un rôle croissant dans le système bancaire, régulant les opérations bancaires et renforçant le contrôle sur les banques en réponse à des crises telles que : la crise boursière de 1929, La décision du président américain Roosevelt de mettre en place une séparation stricte entre les banques d'affaires (servant les grandes entreprises) et les banques de dépôts (au service des particuliers et des petites entreprises).

Au cours du 20^e siècle, les banques ont connu une expansion mondiale, avec une plus grande accessibilité aux services bancaires, l'émergence de nouveaux moyens de paiement comme les cartes bancaires, et une diversification des activités bancaires d'investissements dans divers secteurs tels que l'industrie et l'immobilier et pour plusieurs régions.

2. Le système bancaire algérien :

L'Algérie s'est vue obligée au fil des ans d'engager une série de réformes visant à renforcer la compétitivité et la résilience du secteur financier algérien, tout en améliorant la qualité des services proposés aux clients à travers l'amélioration du marché du crédit et la réduction du coût de l'intermédiation.

2.1. Historique sur l'évolution du secteur bancaire algérien :

Avant l'indépendance, le système bancaire était constitué des succursales des banques étrangères établies dans le nord du pays.

De l'indépendance à 1970, Le système bancaire s'est structuré en deux phases clés : d'abord, la mise en place d'un système bancaire national propice au pays après l'indépendance, puis sa libéralisation envers le secteur privé, qu'il soit national ou étranger.

Un système bancaire national :

Dès décembre 1962, l'Algérie s'est dotée de sa propre monnaie nationale « le Dinar Algérien » et une Banque Centrale chargée de créer et de maintenir dans le domaine du crédit, de la monnaie et des changes, les conditions optimales pour le développement de l'économie

⁴ <https://www.citeco.fr/10000-ans-histoire-economie/grandes-decouvertes/creation-de-la-premiere-banque-centrale> [2] <https://meritis.fr/apparition-des-banques-et-de-l-economie-moderne/>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

nationale. Cette politique visait à établir la souveraineté monétaire du pays, librement indépendant après plus de 132 ans de colonisation française.

En 1963, la Caisse Algérienne de Développement CAD créée autant qu'institution de financement de l'effort de développement, a été utilisée comme un instrument d'exécution du budget de l'Etat et accessoirement, de quelques projets d'investissement⁵.

Cette nationalisation a permis à l'État algérien d'acquérir un instrument de développement non négligeable, car jusqu'alors le capital étranger dominait fort le secteur bancaire. L'Établissement central de la Banque d'Algérie, créé en 1962, a contribué à organiser le système bancaire algérien et à soutenir l'économie locale face au refus des banques étrangères de financer l'économie de l'Algérie après indépendance. Ce qui a permis d'apparaître un secteur public dirigé par l'État via le Trésor Public et l'organe de planification mis en place à cette époque, tant pour la Banque Centrale que pour les banques primaires.

Entre 1966 et 1967, commença la nationalisation des banques étrangères qui donna naissance à trois banques publiques commerciales ; la Banque Nationale d'Algérie BNA, le Crédit Populaire Algérien CPA et la Banque Extérieur d'Algérie BEA. Chacune de ces banques avait donc un rôle bien déterminé et un champ d'intervention bien défini. Cette organisation a conduit à une spécialisation théorique de chaque banque dans le financement d'un secteur bien déterminé :

- La BEA devait financer les opérateurs avec l'étranger,
- Le CPA devait financer les PME,
- La BNA devait financer le secteur agricole et les grandes entreprises⁶.

À l'époque, les pouvoirs publics visaient principalement la nationalisation des structures de financement de l'économie nationale en Algérie pour établir un système bancaire authentique servant le développement du pays à court terme⁷.

En 1970, l'Algérie a adopté une loi de finance et mis en place le premier Plan quadriennal 1970-1973, optant pour une planification centralisée de l'économie nationale. Durant cette période, la distribution de crédit a été utilisée comme un instrument de mobilisation et d'affectation des ressources vers le financement des investissements productifs du secteur public⁸. Les sociétés nationales se sont vues imposer la concentration de leurs opérations bancaires auprès d'une seule banque.

Cependant, ce modèle de financement s'est révélé insuffisant dès le début des années 1980 pour satisfaire les besoins de la réalité économique, en raison d'un manque de responsabilisation des banques dans leurs décisions d'investissement. Face à l'augmentation des besoins économiques, la spécialisation bancaire est apparue comme la meilleure solution. C'est ainsi que la BNA et le CPA ont été restructurés, donnant naissance à deux nouveaux organismes : la

⁵ M. BENACHENHO (1994), La banque et le financement de l'économie en Algérie, Ouvrage collectif, L'Entreprise et la banque, édition OPU, p12.

⁶ L'ÉVOLUTION DU SYSTÈME BANCAIRE ALGÉRIEN SOUS LES NOUVELLES RÈGLES PRUDENTIELLES INTERNATIONALES

⁷ <https://www.senat.fr/ga/ga37/ga379.html>

⁸ <https://www.monde-diplomatique.fr/1965/10/A/26882>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR) elle avait pour missions la mise en place de nouveaux mécanismes pour le financement des activités agricoles et agro-industrielles et la Banque de Développement Local (BDL) dont sa mission le financement des investissements locaux et d'une partie des entreprises et établissements à caractère économique sous tutelle des wilayas et communes.

De manière générale, les banques existantes à cette époque étaient toutes des entités publiques se limitant à un rôle de trésorerie de l'État, finançant systématiquement les projets gouvernementaux. La banque centrale, bien que bénéficiant d'une autonomie étendue sur le plan législatif, subissait les interventions répétées de l'État, l'empêchant d'exercer pleinement ses prérogatives.

La privatisation du secteur :

La loi n°88-01 du 12 janvier 1988 a marqué un tournant pour les entreprises publiques économiques (EPE) en Algérie, les restructurant sous forme de sociétés par actions ou à responsabilité limitée. Cette loi a également impacté les banques, modifiant la loi n°86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit, définissant la banque comme une entité commerciale exerçant des opérations bancaires habituelles⁹.

La loi de 90-10¹⁰ relative à la monnaie et au crédit a introduit les principes de la séparation des pouvoirs, garantissant l'indépendance de l'institution d'émission vis-à-vis du pouvoir exécutif. Elle visait à instaurer des normes de gestion internationalement reconnues et à réorganiser l'économie nationale sur des bases de marché, conférant à la banque centrale le pouvoir exclusif en matière de politique monétaire¹¹.

Dans les années 90, le secteur bancaire algérien a connu une dynamique marquée par l'émergence de banques privées, agréées par le conseil de la monnaie et du crédit (CMC) à partir de 1997. En 2001, le système bancaire comptait 26 banques et établissements financiers publics, privés et mixtes agréés par le CMC. Les banques publiques opérant en 2001-2002, agréées par le CMC, incluaient la CNEP, le CPA, la BNA, la BADR, et la BDL.

À la fin des années 2001, plusieurs banques privées algériennes ont émergé, telles que El Khalifa Bank, la Banque Commerciale et Industrielle d'Algérie BCIA, la Compagnie Algérienne de Banques CAB, et la Banque Générale Méditerranéenne BGM. De plus, des banques privées étrangères et mixtes ont été ajoutées à la liste des intermédiations financières agréées en Algérie, comprenant City Bank, Arab Banking Corporation, Natexis Amana Bank, Al Ryan Algerian Bank, Arab Bank, BNP Paribas, et El Baraka Bank est une banque mixte dont le capital est détenu par les banques publiques algériennes et les banques privées étrangères. Les autres institutions ajoutées sont Trust Bank, Gulf Bank Algeria, ABC Bank et Houssing Bank.

2.2. Les acteurs du système bancaire et monétaire algérien :

⁹ <https://www.enssea.net/enssea/majalat/0903.pdf>

¹⁰ Journal officiel n°16 du 18 Avril 1990. P450-473

¹¹ <http://www.droit-afrique.com/upload/doc/algerie/Algerie-Reglement-1997-02-implantation-reseau-banques.pdf>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

Aujourd'hui, le secteur bancaire algérien est composé de plusieurs acteurs clés y compris ; la Banque d'Algérie, 20 banques commerciales, 9 établissements financiers, 5 bureaux de représentation de grandes banques internationales, une bourse des valeurs, une société de clearing chargée des fonctions de dépositaires, une société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM), une association des banques et des établissements financiers (ABEF), avec environ 1200 agences bancaires réparties sur le territoire national. Une concentration importante est observée au nord du pays, tandis que les agences bancaires publiques dominent largement le secteur avec une part estimée à 99%.

2.2.1. La Banque d'Algérie :

C'est la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit de 1990 qui a donné à la Banque d'Algérie son indépendance, ainsi il est clairement stipulé que La Banque d'Algérie a pour principale mission de garantir la stabilité des prix en tant qu'objectif clé de sa politique monétaire. Son rôle s'étend à la création et au maintien des conditions optimales dans les domaines de la monnaie, du crédit et des changes, favorisant ainsi un développement économique durable tout en assurant la stabilité monétaire et financière.

Pour ce faire, elle est chargée de réguler la circulation monétaire, de superviser la distribution du crédit, de contrôler la liquidité, de gérer efficacement les engagements financiers à l'étranger, de réguler le marché des changes et de garantir la sécurité et la solidité du système bancaire par le biais de divers moyens appropriés¹². La direction, l'administration et la surveillance de la Banque sont assurées respectivement par le Gouverneur, le Conseil d'administration qui est présidé par le Gouverneur et par deux censeurs.

2.2.2. Le conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC) :

L'Ordonnance n°03-11 du 26 août 2003¹³, dans son article 62, confère au conseil des pouvoirs en tant qu'autorité monétaire dans divers domaines, notamment l'émission de la monnaie, la définition de la politique monétaire, la régulation du marché des changes, la sécurisation des systèmes de paiement, l'établissement des normes comptables pour les banques, et bien d'autres aspects liés à la régulation financière. De plus, l'Ordonnance n°10-04 du 26 août 2010¹⁴ a élargi les compétences du Conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC) à des domaines tels que les nouveaux produits d'épargne et de crédit, la sécurité des systèmes de paiement, et les règles de bonne conduite pour les institutions financières.

2.2.3. La commission bancaire (CB) :

La Commission bancaire est responsable de surveiller les banques et les établissements financiers pour vérifier si elles respectent les régulations et les lois qui les régissent. Elle vérifie également la qualité financière de ces institutions et assure que les règles de bonne conduite de la profession sont respectées. Si une entreprise ne respecte pas les règles, la Commission peut imposer des sanctions disciplinaires, allant de l'avertissement au retrait d'agrément. La Commission bancaire est composée de six membres, dont deux juges et deux spécialistes en

¹² Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003, p 10

¹³ <https://premier-ministre.gov.dz/fr/document/ordonnance-n0-10-04-modifiant-la-l-ordonnance-n0-03-11-relative-a-la-monnaie-et-au-credit>

¹⁴ <https://investmentpolicy.unctad.org/investment-laws/laws/339/print/4>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

finance et comptabilité, ainsi que le Gouverneur ou le Vice-Gouverneur de la Banque Centrale. Elle travaille pour maintenir la stabilité financière en Algérie¹⁵.

2.2.4. Les banques et les établissements financiers :

En Algérie, il existe deux types d'organisations bancaires : les banques et les établissements financiers. Les banques sont habilitées à recevoir des fonds du public, gérer des moyens de paiement et les mettre à la disposition de leur clientèle, tandis que les établissements financiers selon l'Ordonnance 03-11 du 26 août 2003 relative à la Monnaie et au Crédit ; ne sont pas autorisés à effectuer ces opérations. Les banques doivent disposer d'un capital libéré dans sa totalité et en numéraire d'au moins Dix Milliards de dinars algériens, tandis que les établissements financiers doivent disposer de Trois Milliards Cinq Cent Millions dinars algériens¹⁶.

Les banques sont autorisées à effectuer diverses opérations avec leur clientèle, telles que la réception des fonds du public, les opérations de crédit, la mise à disposition des moyens de paiement et leur gestion. Elles peuvent également fournir des conseils et une assistance en matière de gestion de patrimoine, ainsi que des services de conseil, gestion et ingénierie financières.

2.2.5. L'Association des Banques et Etablissements Financiers-ABEF:

Elle a été établie dans le but de poursuivre deux objectifs principaux : la représentation des intérêts collectifs de ses membres auprès des autorités publiques et la diffusion d'informations et la sensibilisation de ses adhérents ainsi que du grand public. Les missions de l'ABEF englobent l'organisation du secteur bancaire en Algérie en améliorant les pratiques bancaires et de crédit, en favorisant la concurrence, en introduisant de nouvelles technologies pour moderniser le secteur, entre autres initiatives. Toute modification apportée aux statuts de l'ABEF doit être approuvée par le Conseil de la Monnaie et du Crédit.

2.2.6. La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) :

La SATIM est une filiale de huit banques algériennes, à savoir la BADR, la BDL, la BEA, la BNA, la CNEP, le CPA, la CNMA et AL BARAKA Bank, fondée en 1995. Actuellement, la SATIM compte 17 membres dans son réseau monétique interbancaire, comprenant 16 banques et Algérie Poste. La principale activité de la SATIM se concentre sur le développement et la gestion d'un système monétique interbancaire basé sur un réseau de transmission de données et la personnalisation de cartes interbancaires sécurisées.

2.2.7. Le Groupement d'Intérêt Economique de la Monétique (GIE-monétique) :

C'est à l'issue des travaux de l'assemblée générale extraordinaire de l'ABEF tenue le 02 juin 2014 que le GIE-monétique a été créé. Sa mission sera de permettre le pilotage de la stratégie de développement de la monétique en Algérie via la généralisation de l'utilisation des

¹⁵ Article de la loi n°86-12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et au crédit

¹⁶ <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/515/1/2/81886>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

moyens de paiement moderne tels que la carte interbancaire de paiement et le e-paiement. Ce groupement devra donc réguler le secteur de la monétique en Algérie.

2.3.Perspectives d'évolution du secteur bancaire algérien :

Dans le contexte économique actuel qualifié de dynamique et d'incertain, la survie du secteur financier dépend grandement de la capacité des banques à innover et à s'adapter rapidement aux changements de leur environnement. Selon un rapport du FMI en 2014, l'introduction des technologies de la communication a été identifiée comme une piste de modernisation du système financier algérien, les opérations bancaires électroniques étant en cours de développement.

Diverses réformes ont été introduites dans le secteur bancaire algérien ces dernières années, notamment depuis la crise financière mondiale de 2007-2008, contraignant les banques à améliorer leur gestion des risques. La nouvelle réglementation sur le capital minimum a renforcé les fonds propres des banques, en particulier celles du secteur privé.

Entre 2002 et 2006, le système bancaire algérien a connu une transformation significative, avec la mise en œuvre de projets de modernisation de ses infrastructures et l'amélioration du système de paiements, visant à mieux servir les demandes de la clientèle. Cela s'est traduit par l'implantation de systèmes tels qu'ARTS et ATCI. Et en 2013, le gouvernement algérien a adopté la stratégie "e-Algérie" pour promouvoir l'utilisation des TIC, permettant à l'Algérie de progresser dans le classement mondial des TIC. Parallèlement, l'Algérie a vu l'apparition de technologies avancées comme la 4G fixe et la 3G/4G mobile, ouvrant de nouvelles perspectives d'interactions entre les clients et les banques.

Le processus de modernisation du système bancaire algérien se poursuit, avec des initiatives gouvernementales visant à faciliter et accélérer les opérations financières, à adapter le système aux besoins des investisseurs, et à poursuivre la numérisation des services bancaires, renforçant ainsi la gouvernance et la réglementation du secteur¹⁷.

Section 02 : La performance financière de la banque

Dans cette section nous allons définir la performance bancaire de manière générale avec ses différentes composantes, et ensuite se concentrer sur la performance financière d'un établissement bancaire pour se permettre de connaître comment elle se mesure financièrement.

1. Notion de Performance Financière des Banques :

La performance financière des banques est importante pour assurer leur survie dans un marché concurrentiel et pour contribuer à la stabilité du système financier, elle est généralement mesurée par des indicateurs financiers tels que les différents ratios financiers et le PNB (Produit Net Bancaire) afin d'évaluer la rentabilité et l'efficacité des banques, nous avons opté à une définition de la performance bancaire en premier lieu pour ensuite se focaliser sur la performance financière.

¹⁷ <https://magazinedelafrique.com/african-banker/lalgerie-modernise-son-systeme-bancaire/>

1.1. Définition de la performance bancaire :

Selon KHEMAKHEM dans son ouvrage « dynamique de contrôle de gestion » a expliqué la notion de performance de la manière suivante : « la performance est un mot qui n'existe pas en français classique. Il provoque beaucoup de confusion. La racine de ce mot est latine, mais c'est l'anglais qui lui a donné sa signification. Les mots les plus proches de performance sont « performer » en latin, « to perform » et « performance » en anglais»¹⁸.

La performance implique la concrétisation complète d'un objectif. Dans le contexte organisationnel, la performance du personnel se traduit par la mise en œuvre effective des normes établies par la direction.

Effectuer une tâche de manière régulière, méthodique et appliquée, la mener à bien de manière adéquate, correspond à ce que signifie "performer". Cela englobe l'accomplissement d'obligations, la réalisation de promesses et l'exécution des termes d'un contrat ou d'une commande.

Par conséquent, la performance se réfère à l'atteinte des objectifs prédéfinis sur une période donnée en gérant de façon optimale les ressources de l'entreprise. Et cela permet de conclure qu'il existe trois axes nécessaires pour mesurer la performance se sont :

- La pertinence : c'est le rapport entre les objectifs fixés au début et les ressources acquises pour les atteindre.
- L'efficacité : c'est le rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées.
- L'efficacités : c'est le rapport entre les résultats obtenus et les objectifs initialement fixés.

La performance bancaire englobe l'évaluation complète de l'efficacité et de la rentabilité d'une institution financière dans l'accomplissement de ses objectifs stratégiques et financiers, tout en assurant une gestion appropriée des risques liés à ses activités. Cela inclut l'évaluation de la rentabilité des opérations, l'efficacité de la gestion des ressources financières et opérationnelles, ainsi que la satisfaction des clients et la conformité aux normes réglementaires.

L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) trouve que « La performance bancaire se réfère à l'efficacité, à l'efficience et à la rentabilité avec laquelle une banque utilise ses ressources pour générer des revenus et atteindre ses objectifs opérationnels et financiers. »

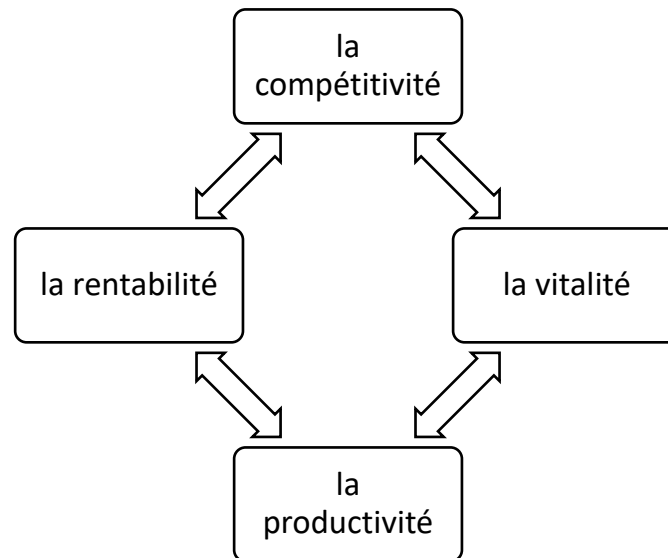
Selon la Banque mondiale « La performance bancaire est l'évaluation de la capacité d'une banque à réaliser ses objectifs en termes de rentabilité, de solvabilité, de liquidité, de qualité des actifs, de croissance des dépôts et des prêts, de satisfaction client, et de conformité aux réglementations. »

En outre, la performance repose sur quatre piliers sont illustrés par le schéma ci-dessous¹⁹ :

¹⁸ KHEMAKHEM(A) : « la dynamique du contrôle de gestion », 2^{ème} édition, DUNOD, Paris, 1976, P.6

¹⁹ TIDJANI Zineb Manal Evaluation de la Performance Financière des Banques, promotion 2022-2023, page 20.

Figure N°01 : Les quatre piliers de la performance



Source : TIDJANI Zineb Manal Evaluation de la Performance Financière des Banques, promotion 2022-2023, page 20.

La performance bancaire se réfère à l'évaluation de l'efficacité et de l'efficience d'une institution bancaire dans la réalisation de ses objectifs et la création de valeur pour ses parties prenantes. Cette évaluation englobe divers aspects essentiels des activités bancaires, tels que la performance financière, commerciale, opérationnelle, la gestion des risques, la conformité et la qualité des services.

1.2. Notion de la performance financière d'une banque :

Il s'agit d'un aspect essentiel de la performance dans le secteur bancaire, crucial pour la santé et la durabilité de la banque. Elle fait référence à l'évaluation de la rentabilité, de la solvabilité, de la stabilité financière, de l'efficacité des coûts et de la qualité des actifs d'une institution bancaire. Parmi les éléments clés évalués dans la performance financière de la banque, on trouve ceux qui suivent :

- **La rentabilité :** elle évalue la capacité d'une banque à générer des bénéfices à partir de ses opérations. Les principaux indicateurs utilisés pour mesurer la rentabilité sont le rendement des actifs (Return on Assets - ROA) et le rendement des capitaux propres (Return on Equity - ROE).
- **La solvabilité :** mesure la capacité d'une banque à respecter ses engagements à long terme, notamment envers les déposants et les créanciers. Le ratio de fonds propres et le ratio de levier, sont des outils utilisés pour évaluer la solvabilité d'une banque.
- **La stabilité financière :** évalue la solidité et la résilience d'une banque face aux chocs économiques et aux situations de stress financier. Une banque financièrement stable peut maintenir ses opérations même en cas de turbulences du marché.
- **L'efficacité des coûts :** cette approche évalue la gestion efficace des coûts au sein de la banque. Un indicateur fréquemment utilisé est le ratio d'efficacité, qui compare les coûts d'exploitation aux revenus d'exploitation de la banque.

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

- **La qualité des actifs** : cette mesure évalue la santé du portefeuille de prêts d'une banque. Des indicateurs tels que le ratio de créances douteuses et le ratio de couverture des provisions permettent d'évaluer la qualité des prêts octroyés par la banque.

Tableau N°01 : Principaux Indicateurs de Mesure de la Performance par Auteur

Auteurs	Indicateurs de mesure de la performance financière
(Sapienza R.J et al, 1988)	ROE, ROA et le bénéfice par action
(Todor, W,D, Fielding, J. et porter, 1980)	Croissance du chiffre d'affaire, la rentabilité et la productivité)
(Vankatraman N et al, 1986)	Croissance du chiffre d'affaire, les revenus, la productivité et le résultat net
(St-Onge S. et al, 1994)	ROA, ROE, la valeur de l'action et le résultat net
(BaretteJ. Et Berard J., 2000)	La productivité, le ROE, le résultat net, la croissance du chiffre d'affaires et la croissance de la valeur de l'action

Source : Boujlida (2002) cité par Zoubida Samlali et Al. (2018), p.443

2. L'Évaluation de la Performance Financière d'une banque :

Afin de mesurer la performance financière de la banque il est important de faire appel aux états financiers élaborer à la fin de chaque exercice ; pour se permettre de comprendre l'état actuel de la banque et définir sa part de marché face à ces concurrents du secteur bancaire, Voici comment les états financiers sont employés à cette fin :

2.1.Le Bilan :

Le Bilan, joue un rôle crucial dans l'évaluation de la solvabilité d'une institution bancaire ; par rapport à sa capacité de permettre la comparaison des actifs aux passifs. Autrement dit, il est utilisé dans la prise de décisions par les investisseurs, les régulateurs, les créanciers et les parties prenantes en général. En dégagant le degré de solvabilité de la banque ; celle si leurs permet de déterminer le niveau de risque associé à la banque et influence les taux d'emprunt, la notation de crédit, et la perception de la confiance du marché à l'égard de l'institution bancaire.

Les actifs de la banque se constituent de biens et de droits, cela inclut des éléments tels que les prêts accordés aux emprunteurs, les investissements en titres, les réserves de liquidités, les biens immobiliers et équipements, ainsi que d'autres éléments. Ses derniers se sont catégorisés en fonction de leur liquidité et de leur échéance, allant des actifs les plus liquides et à court terme (comme les réserves de liquidités) aux actifs à plus long terme et moins liquides (comme les prêts à long terme).

Du côté opposé du bilan, il y a les passifs ; elles comportent toutes les obligations financières de la banque envers des tiers, telles que les dépôts des clients, les emprunts, les dettes envers d'autres institutions financières et les capitaux propres. Les passifs sont également classés en fonction de leur échéance, allant des passifs à court terme (comme les

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

dépôts à vue) aux passifs à plus long terme (comme les émissions d'obligations à long terme).

La comparaison entre l'actif et le passif permet de mesurer la solvabilité de la banque et selon le principe de la comptabilité ; les actifs doivent être égaux aux passifs et toute inégalité entre eux reflète une interprétation différente à l'autre. Si l'actif total de la banque est supérieur à son passif total, la banque est jugée solvable, ce qui signifie qu'elle possède des ressources adéquates pour honorer toutes ses obligations financières en cas de nécessité. Cette condition est un signe positif de la santé financière de la banque, offrant aux investisseurs, créanciers et régulateurs l'assurance de sa capacité à respecter ses engagements. Et si l'actif total de la banque est inférieur à son passif total, cela peut signaler une solvabilité défavorable, ce qui implique que la banque pourrait ne pas être en mesure de s'acquitter de toutes ses obligations financières en cas de problèmes. Cette circonstance suscite des inquiétudes quant à la capacité de la banque à rembourser ses dettes et à préserver sa stabilité financière.

- **Ratio de Solvabilité Général :**

Ces Actifs et Passifs permet par la suite de calculer un indicateur important qui est le Ratio de Solvabilité, pour déduire la capacité de la banque à honorer ses obligations tels que, le remboursement de ses dettes, le paiement des intérêts sur les dépôts et le respect de ses engagements envers les parties prenantes. Donc il sert à protéger les déposants, contribuer à la stabilité financière et la conformité réglementaire.

$$\text{Ratio de Solvabilité} = \text{Fonds propres} / \text{Engagements pondérés}$$

- **Ratio de liquidité générale :**

En outre part, le Bilan permet de mesurer à quel point est garantie la Capacité de la banque à répondre aux Obligations à Court Terme, par le calcul d'un second ratio, c'est le ratio de liquidité, reflétant la disponibilité des Actifs liquides pour couvrir rapidement les engagements financiers de la banque à court terme. En terme de liquidité, celle-ci est cruciale en matière de bonne gestion de la trésorerie pour prévenir des difficultés financières. Il se calcule comme suit :

$$\text{Ratio de Liquidité Courante} = (\text{Actifs Liquides} / \text{Passifs à Court Terme})$$

En résumé, le bilan est un outil indispensable pour évaluer la solvabilité d'une banque en comparant ses actifs à ses passifs. Cette comparaison permet de déterminer si la banque dispose de ressources adéquates pour honorer toutes ses obligations financières, ce qui est essentiel pour la confiance des parties prenantes et la stabilité financière de l'institution.

2.2. Le Compte de Résultat :

Le Compte de Résultat est un état de revenus et de dépenses, il est fondamental dans l'analyse financière des institutions par ses rubriques qu'elles donnent un aperçu sur la rentabilité de la banque permettant de calculer des indicateurs (ratios) durant une période donnée, généralement une année.

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

L'initiation du Compte de Résultat se fait par la mentionne des revenus générés par la banque, tels que les intérêts gagnés sur les prêts accordés aux emprunteurs, les commissions perçues pour divers services financiers et les gains en capital issus de transactions sur les titres.

Pour ensuite faire détaillé les dépenses encourues par cette banque, ces dépenses incluent les coûts liés à l'exploitation de la banque, tels que les intérêts versés sur les dépôts des clients, les frais administratifs, les dépenses en personnel, les charges d'amortissement, les pertes sur créances, et d'autres coûts opérationnels. Donc elles représentent les sorties d'argent nécessaires pour soutenir les activités de la banque.

Après avoir définir ces rubriques principales, le Compte de Résultat a pour mission de faire une soustraction entre ces revenus et ses dépenses afin de calculer le bénéfice net de la banque, ainsi que les ratios de rentabilité essentiels ; comme le rendement des actifs (Return on Assets - ROA) qui est le rapport entre le bénéfice net et le total d'actifs de la banque, il évalue la rentabilité d'une banque en mesurant sa capacité à générer des bénéfices à partir de ses actifs, et le rendement des capitaux propres (Return on Equity -ROE) qui est aussi un rapport entre le bénéfice net et les capitaux propres de la banque, celui-ci mesure la rentabilité des investissements des actionnaires.

$$\text{Bénéfice Net} = \text{Revenus Totaux} - \text{Coûts et Dépenses}$$

$$\text{ROA} = (\text{Bénéfice Net} / \text{Actifs Totaux}) \times 100$$

$$\text{ROE} = (\text{Bénéfice Net} / \text{Capitaux Propres}) \times 100$$

De plus, il existe un indicateur crucial de l'Efficacité Opérationnelle d'une banque est le Coefficient d'Exploitation, qui contribuent pleinement au mesure de la performance car il permet d'évaluer le degré de la maîtrise des coûts liés à la production bancaire. Il se calcul en rapportant les frais généraux au PNB ; tel que les frais généraux englobent l'ensemble des coûts d'exploitation et le PNB est la somme des revenus générés par la banque à partir de ses activités principales. Un coefficient d'exploitation inférieur à 65 % est considéré comme un indicateur positif d'efficacité opérationnelle.

$$\text{Coefficient d'Exploitation} = \text{Frais Généraux} / \text{Produit Net Bancaire (PNB)}$$

En conséquence, Le compte de résultat est un outil essentiel pour les dirigeants de la banque et les parties prenantes externes. Il aide à évaluer la performance opérationnelle, à prendre des décisions stratégiques, à allouer les ressources de manière judicieuse et à identifier les domaines où des améliorations sont nécessaires. Ainsi, est une source essentielle d'information pour les investisseurs, créanciers et régulateurs à évaluer la santé financière de la banque.

2.3. Tableau des Flux de Trésorerie :

Le tableau des flux de trésorerie est un outil essentiel dans le suivi des Flux de Trésorerie entrants et sortants de la banque qu'elles proviennent de différentes sources (les activités opérationnelles, d'investissement et de financement), aussi dans les prévisions de la liquidité sur la base des flux de trésorerie passés et actuels pour se permettre d'anticiper les périodes où des besoins importants de liquidités peuvent se produire pour éviter tout manque de liquidités,

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

ainsi que l'identification des Pressions de Trésorerie potentielles afin que la banque peut agir de manière proactive et conclure des accords de financement en cas de nécessité.

Le tableau des flux de trésorerie joue un rôle crucial dans la Gestion de la Prévision des Besoins de Trésorerie. En planifiant les Sources de Financement, il permet à la banque d'anticiper ses besoins futurs en liquidités et de prévoir les sources de financement nécessaires, que ce soit par des prêts, l'émission de titres ou d'autres moyens. De plus, il facilite une Allocation des Ressources judicieuse en permettant à la banque de diriger les excédents de trésorerie vers des investissements plus rentables ou de réduire les dépenses non essentielles lors de pressions sur la trésorerie. Enfin, cette gestion proactive des besoins de trésorerie contribue à la Gestion du Risque financier en évitant les situations de trésorerie tendue qui pourraient compromettre la capacité de la banque à honorer ses obligations financières et maintenir sa stabilité financière.

En conclusion, le tableau de flux de trésorerie offre une visibilité sur la réalité des flux passés et futures et sur la capacité de la banque à générer des liquidités et à répondre à ses obligations financières.

3. L'importance de la mesure de la performance financière des banques :

La mesure de la performance des banques va au-delà des simples indicateurs financiers, en prenant en compte des facteurs supplémentaires tels que la diversification du portefeuille de prêts, l'adéquation du capital et l'efficacité opérationnelle, offrant ainsi une vision plus complète de la performance globale d'une banque. Cette approche globale permet une évaluation plus précise de la stabilité des banques, essentielle pour les investisseurs, les régulateurs et les parties prenantes afin de prendre des décisions éclairées et d'évaluer la santé financière du secteur bancaire. Par la suite, L'importance de mesurer la performance financière des banques réside dans sa capacité à fournir une évaluation précise, objective et complète de la santé et de la viabilité d'une institution financière. Les raisons essentielles pour lesquelles la mesure de la performance financière d'une banque est cruciale peuvent être catégorisées comme suit ²⁰:

❖ Pour les parties prenantes internes :

Direction de la banque: La mesure de la performance permet un suivi précis des objectifs stratégiques et financiers, une identification des points forts et faibles, ainsi que des décisions éclairées pour améliorer la rentabilité et la solidité financière.

Actionnaires et investisseurs : Ils peuvent évaluer la santé financière de la banque, prendre des décisions d'investissement bien étudié et exercer leur pouvoir de contrôle et de gouvernance.

Employés : La mesure de la performance leur permet de comprendre l'impact de leur travail sur la performance globale, favorisant ainsi la motivation, l'engagement et une meilleure appréciation des risques et défis.

❖ Pour les parties prenantes externes :

²⁰ <https://www.banque-france.fr/fr/governors-interventions/la-solidite-actuelle-des-banques-et-des-assurances-pour-le-bon-financement-de-leconomie-francaise>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

Clients : Ils peuvent choisir une banque fiable et performante pour leurs besoins financiers, évaluer la solidité financière de la banque et bénéficier d'un service de qualité.

Autorités de régulation : La mesure de la performance contribue à surveiller la stabilité du système bancaire, à appliquer les réglementations prudentielles et à assurer le bon fonctionnement du système financier.

Agences de notation : Elles peuvent évaluer la qualité de crédit de la banque, attribuer une note influençant le coût de financement et informer les investisseurs sur le risque.

❖ Pour la banque elle-même

Amélioration de la performance: Identification des points d'amélioration, mise en place de plans d'action correctifs, optimisation des ressources et processus internes, meilleure allocation du capital.

Renforcement de la confiance : À travers une meilleure image et réputation, renforçant ainsi la confiance des clients, investisseurs, autorités de régulation et autres parties prenantes.

Prise de décision stratégique : Définition d'objectifs clairs, allocation efficace des ressources aux activités rentables, développement de plans d'expansion et diversification pour assurer une croissance durable.

Enfin, l'analyse de la performance financière des banques est un outil crucial pour évaluer l'efficacité opérationnelle, la rentabilité et la durabilité du secteur bancaire dans un environnement économique en constante évolution. Elle aide également à comprendre l'impact de la transformation digitale sur la performance financière des banques et à promouvoir l'inclusion financière tout en visant un niveau optimal de performance financière souhaité.²¹

4. Stratégies des Banques pour Maintenir et Améliorer leur Performance Financière :

Les banques mettent en place diverses stratégies pour maintenir et améliorer leur performance financière. Ces stratégies incluent la modernisation des outils de travail par l'adoption de nouvelles technologies telles que la digitalisation, la gestion efficace du capital humain, l'intégration sur le marché, et l'adaptation à l'environnement économique et social. Dans ce qui suit les stratégies des banques pour le maintien et l'amélioration de leur performance financière :

- **Gestion des Risques et Solidité Financière :**

Pour maintenir et améliorer leur performance financière, les banques mettent en œuvre des stratégies rigoureuses :

Évaluation approfondie des risques : Cette étape cruciale implique une analyse minutieuse des clients et des contreparties, la mise en place de politiques de crédit prudentes, ainsi qu'une surveillance continue des marchés et des positions de risque.

²¹ <https://www.revuefreg.fr/index.php/home/article/view/1269>

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

Diversification des sources de revenus : Les banques cherchent à développer de nouveaux produits à forte rentabilité, à s'étendre sur des marchés porteurs et à conclure des partenariats stratégiques pour garantir une diversification efficace.

Gestion efficiente des ressources : L'optimisation des coûts d'exploitation, les investissements dans les technologies et l'innovation, ainsi que le développement du capital humain sont essentiels pour assurer une gestion efficiente.

- **Développement d'une Stratégie Commerciale Efficace :**

Pour renforcer leur performance financière, les banques adoptent les approches suivantes :

Compréhension approfondie des besoins clients : À travers des études de marché détaillées, une offre personnalisée et une segmentation ciblée, les banques visent à répondre efficacement aux attentes spécifiques de leur clientèle.

Innovation et développement de produits : L'utilisation de technologies digitales pour améliorer l'expérience client, le lancement de produits innovants en adéquation avec le marché, ainsi que la veille constante sur les tendances sectorielles sont au cœur de leur stratégie.

Amélioration de l'efficacité opérationnelle : La rationalisation des processus internes, l'automatisation des tâches répétitives et l'intégration de technologies d'intelligence artificielle visent à optimiser les performances opérationnelles.

- **Renforcement de la Culture d'Entreprise et du Capital Humain :**

Les banques accordent une importance particulière au développement interne :

Promotion d'une culture axée sur la performance : En définissant clairement les objectifs et valeurs, en instaurant un système de rémunération incitatif et en encourageant le travail collaboratif et l'innovation.

Investissement dans le développement des compétences : À travers la formation continue, le recrutement de talents, la fidélisation des employés performants et la valorisation du capital humain et de la diversité des compétences.

En conclusion, les banques qui adoptent une approche proactive et holistique en matière de performance financière sont mieux positionnées pour prospérer dans un environnement bancaire en perpétuelle évolution.

Section 03 : Les TIC ; facteur d'amélioration de la performance bancaire

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ont vu le jour avec l'avènement d'Internet et ont progressé grâce aux avancées technologiques dans le domaine de l'informatique. Ces outils et techniques regroupent divers moyens de traitement et de transmission des données numériques, formant ainsi un écosystème complet du web. Les NTIC englobent les réseaux sociaux, les serveurs, les logiciels, les sites internet, ainsi que d'autres éléments informatiques. Au fil du temps, elles ont évolué pour devenir un élément fondamental du monde professionnel, modifiant de manière significative les méthodes de travail et les interactions au sein des entreprises dans un environnement de plus en plus numérique.

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

En observant le nombre croissant d'emplois créés pour concevoir et entretenir ces technologies, ainsi que les investissements des entreprises dans ces nouveaux outils, on peut constater l'importance grandissante de ce secteur, tant en termes d'applications variées que de son influence croissante sur le monde du travail majoritairement.

Dans cette dernière section de ce chapitre ; nous allons définir les notions de base des NTIC dans le monde professionnel en général et au sein d'une banque en particulier.

1. Généralité sur les NTIC :

1.1. Définition des TIC :

Il existe une diversité de définitions du secteur des TIC, en voici quelques-unes :

« Les TIC représentent des activités liées de près à la fabrication ou à l'utilisation des matériels informatiques ou de télécommunication, ces activités concernent entre autres : les activités de fabrication (matériels électronique, informatique et de communication), les créateurs de contenus pour les sites internet (flux, vidéo, multimédia, bourse en ligne), le commerce et la location de ces matériels, les services liés (télécommunication, services informatiques, conseil, traitement de données, etc...) »²².

Selon le grand dictionnaire terminologique ; les TIC sont :

« L'ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évaluées du multimédia et des télécommunications qui ont permis l'émergence des moyens de communications plus efficace, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information ».

Les technologies de l'information et de communication regroupent donc trois volets principales, sont :

- L'information
- La communication
- La technologie

L'information : Sur le plan technique, est un élément symbolique qui peut être transmis et stocké. Et en termes de renseignement, elle consiste à fournir une connaissance ou des détails sur un objet ou un événement aléatoire.

La communication : représente le processus par lequel l'information se propage au sein de l'entreprise, passant par un réseau comprenant au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire (le récepteur).

La technologie : se définit comme l'application d'une méthode de conception à la réalisation d'un produit.

²² Morane Ali. « Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des Entreprises : élément d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne ». Université Mouloud maamri. Tizi-Ouzou. 2015. Page14.

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) englobent un large éventail de techniques visant à convertir, traiter, stocker et rendre accessible l'information sous forme numérique. Elles incluent des outils et des infrastructures permettant la numérisation et la digitalisation des données, facilitant ainsi leur manipulation, leur conservation et leur partage avec un ou plusieurs utilisateurs. Ces technologies jouent un rôle essentiel dans la transformation numérique des entreprises et de la société en général, en offrant des moyens efficaces pour gérer et exploiter l'information de manière rapide et efficace.

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) représentent un avantage inestimable dans la diffusion rapide de l'information, la collaboration pour élaborer des plans d'action, l'innovation des processus, la coordination des activités, la préservation et la capitalisation des connaissances acquises, l'accès rapide à une diversité de savoirs, ainsi que l'offre de nouveaux services à la clientèle. Cette contribution des NTIC à la création de valeur ajoutée se manifeste à travers divers moyens tels que les intranets, internet, les messageries, les forums de discussion, les workflows, les bases de données partagées, le datamining, l'édition multimédia, les services clientèle, et bien d'autres encore.

1.2. Les outils des NTIC :

1.2.1. Les ordinateurs :

L'avènement de l'ère de l'information a été marqué par la prédominance des grands ordinateurs, bien que leur nombre fût restreint : en 1961, seulement 6000 étaient opérationnels dans le monde. Ces machines utilisaient principalement des cartes perforées pour les entrées et stockaient les données sur bande magnétique, avec des terminaux souvent localisés dans des sites distincts de l'entreprise, caractérisée par une structure organisationnelle centralisée. Les premières applications informatiques, développées dans les années 50-60, visaient principalement à automatiser les processus existants pour réduire la main-d'œuvre, sans réellement innover mais en reproduisant les schémas établis à plus grande échelle et plus rapidement. Avec l'avènement des réseaux, les ordinateurs sont devenus communicants, permettant l'échange d'informations entre machines distantes et devenant essentiels pour le traitement et la gestion des données en entreprise. Bien que dotés d'une mémoire impressionnante, les ordinateurs demeurent dépourvus d'intelligence propre et restent subordonnés à l'homme pour interagir en utilisant un langage spécifique. L'évolution vers des ordinateurs plus performants est attendue pour répondre aux besoins croissants en services et en ergonomie conviviale, notamment pour gérer des contenus complexes en trois dimensions et offrir une interactivité avancée nécessitant des capacités de traitement toujours plus élevées.

1.2.2. Les logiciels :

Un ordinateur nécessite des programmes pour fonctionner, exigeant des instructions claires pour sa coopération. Ces directives, regroupées sous le terme de programme, doivent être rédigées dans un langage compréhensible par la machine. Chaque ordinateur est équipé d'un système d'exploitation ou logiciel de base fourni par le fabricant, auquel l'utilisateur peut ajouter des programmes personnalisés. Les logiciels de base assurent le contrôle et le traitement des tâches informatiques, agissant comme un lien logique entre l'utilisateur et la machine. Les systèmes d'exploitation courants incluent MS-DOS, Windows, Unix, entre autres. Les logiciels

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

d'application sont développés pour répondre à des besoins spécifiques, offrant des solutions générales ou spécialisées comme les langages de programmation (C, Visual Basic) et les outils bureautiques (Microsoft Word, PowerPoint, Excel).

1.2.3. Les réseaux de télécommunications :

Elles sont définies comme étant un ensemble de procédés de transmission d'informations à distance (télégraphe, téléphone, télex, fax), mais cette situation pourrait évoluer à l'avenir avec la croissance continue d'Internet et son intégration dans l'économie commerciale. L'influence croissante d'Internet entraînera une transition des réseaux de télécommunication d'une architecture axée sur la voix à une structure orientée vers les données.²³

Il existe plusieurs catégories de réseaux. Les plus essentielles sont les suivantes :

- **Le réseau internet :**

Le réseau Internet est un système d'ordinateurs interconnectés par divers moyens de communication tels que des câbles, des liaisons téléphoniques, ou infrarouges, qui communiquent en utilisant un langage commun. Il constitue le réseau informatique mondial offrant des services publics tels que le courrier électronique et le Web. En constante évolution technologique, l'Internet est devenu un espace de partage de données, de diffusion d'informations, de communication et d'échanges. Il se positionne progressivement comme un outil de communication professionnel, permettant des services personnalisés, l'analyse concurrentielle et la recherche de nouveaux partenaires.

- **Le réseau intranet :**

Un réseau Intranet englobe les moyens nécessaires pour acheminer et traiter des informations internes au sein d'un groupe restreint d'utilisateurs identifiés. Il fait référence à des réseaux privés utilisant les technologies d'Internet, où les membres d'un groupe partagent des données indépendamment de leur localisation.

- **Le réseau extranet :**

L'Extranet est un réseau Intranet accessible à un public externe restreint tel que des clients, des fournisseurs ou des partenaires. Il repose sur les mêmes principes que l'Intranet, mais s'adresse à des entités externes telles que des entreprises, des collectivités ou des associations. Il regroupe les moyens et services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe spécifique d'utilisateurs, assurant un accès sécurisé au système d'information pour des personnes extérieures à l'entreprise.

1.2.4. Les puces intelligentes :

Pour renforcer la sécurité des données, tant les entreprises que les consommateurs adoptent désormais l'utilisation de cartes à puce intelligentes dans diverses applications telles que les transactions bancaires, l'accès aux messageries électroniques, le démarrage de l'ordinateur et la consultation des messages téléphoniques. Lorsqu'un niveau de sécurité plus élevé est requis,

²³ 7 Servin, C., « Réseaux et Télécoms », Cours et exercices corrigés, Ed. Dunod, Paris 2003, p. 1

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

une carte à puce intelligente s'avère souvent être un choix plus judicieux. En effet, cette carte peut stocker facilement des empreintes digitales dans sa mémoire, permettant ainsi une validation plus avancée via un lecteur biométrique. Lorsque l'utilisateur présente sa carte au lecteur, il est également invité à fournir sa référence biométrique (empreinte digitale), garantissant ainsi que la personne présentant la carte est bien celle pour qui elle a été émise. En fonction de la correspondance biométrique, l'accès sera autorisé ou refusé en conséquence.

2. Les NTIC dans le secteur bancaire :

L'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment des réseaux, sur le secteur bancaire a débuté dans les années 70. Ces technologies ont entraîné deux évolutions majeures au sein des banques. Initialement, elles ont servi de support logistique pour le traitement interne des données et les relations au sein de la profession, favorisant le développement des réseaux interbancaires. Par la suite, elles sont devenues le moyen le plus rapide d'accéder aux marchés financiers, facilitant la création de marchés électroniques mondiaux et la modernisation des bourses de valeurs.

Les avancées des technologies de l'information et de la communication (TIC) ont un impact majeur sur le secteur bancaire, notamment en ce qui concerne la gestion de la clientèle. Ces technologies permettent aux banques de collecter efficacement des données clients, facilitant ainsi la personnalisation des services et réduisant les coûts de recherche pour les consommateurs en leur offrant une meilleure comparaison des produits bancaires. L'émergence de banques virtuelles agressives dans l'acquisition de clients et proposant des incitations financières contribue à cette évolution.

Par ailleurs, l'intégration des TIC dans les banques encourage la multi bancarisation des clients, bien que cela puisse entraîner des coûts plus élevés en raison des frais de transfert entre différentes institutions. Ainsi que, l'utilisation croissante des TIC peut renforcer le pouvoir de marché de certaines banques traditionnelles tout en atténuant la pression concurrentielle, notamment à travers des stratégies multicanaux qui peuvent limiter la concurrence.

Les TIC transforment le paysage bancaire en favorisant la personnalisation des services, en réduisant les coûts pour les consommateurs et en encourageant la multi bancarisation, tout en posant également des défis liés au renforcement du pouvoir de marché des banques traditionnelles et à la limitation de la concurrence dans le secteur.

2.1. Les principales TIC adoptés par le secteur bancaire :

L'industrie bancaire est en constante évolution, façonnée par l'adoption croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces avancées technologiques révolutionnent la manière dont les banques interagissent avec leurs clients, gèrent leurs opérations et innovent pour rester compétitives sur un marché en mutation constante. Voici les principaux TIC transformant le secteur bancaire :

2.1.1. Intelligence Artificielle (IA) :

Dans le paysage bancaire moderne, l'Intelligence Artificielle (IA) s'est imposée comme un élément clé, révolutionnant la manière dont les banques opèrent. En intégrant des systèmes d'IA

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

sophistiqués, les institutions financières peuvent automatiser efficacement une multitude de processus, offrir des services personnalisés basés sur une analyse approfondie des données clients et renforcer leurs capacités de prévention des fraudes. Cette transformation numérique permet aux banques d'améliorer l'efficacité opérationnelle tout en offrant une expérience client plus personnalisée et sécurisée.

2.1.2. Block Chain :

La technologie block Chain a émergé comme un catalyseur majeur de changement dans le secteur bancaire, offrant un nouveau paradigme de sécurité et de transparence pour les transactions financières. Les banques explorent activement les applications potentielles de la block Chain pour simplifier les paiements transfrontaliers, réduire les coûts liés aux transactions et renforcer la confiance des clients en garantissant l'intégrité et l'authenticité des opérations financières.

2.1.3. Banque Mobile :

Avec la prolifération des smartphones et la demande croissante de services bancaires accessibles à tout moment, les applications bancaires mobiles sont devenues un pilier essentiel de l'expérience client. En offrant aux utilisateurs un accès facile à leurs comptes, des options de paiement rapides et une personnalisation accrue des services, les applications mobiles transforment la manière dont les clients interagissent avec leur institution financière, favorisant une relation plus étroite et une plus grande satisfaction client.

2.1.4. Cyber sécurité :

Face à l'évolution constante des menaces cybernétiques, les banques ont intensifié leurs efforts pour renforcer leur posture en matière de cyber sécurité. En investissant massivement dans des solutions avancées de protection des données et en mettant en place des protocoles rigoureux de sécurité, les institutions financières cherchent à protéger les informations sensibles de leurs clients, à prévenir les attaques malveillantes et à garantir la confidentialité des transactions.

2.1.5. Analyse des Données :

L'analyse des données est devenue un pilier fondamental pour les banques cherchant à rester compétitives dans un environnement en constante évolution. En exploitant efficacement les vastes quantités de données générées par les interactions clients, les transactions financières et les tendances du marché, les institutions financières peuvent mieux comprendre les besoins individuels des clients, anticiper les évolutions du secteur financier et prendre des décisions stratégiques éclairées basées sur des informations fiables et pertinentes.

2.1.6. Les instruments de paiement :

Le système de paiement est un mécanisme de transfert d'actifs monétaires essentiel pour les transactions financières. Il assure la compensation et le règlement des ordres de paiement. Actuellement, les banques utilisent majoritairement la monétique, une forme moderne d'instrument de paiement, en remplacement des pièces et des chèques.

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

❖ **Télé-compensation :**

La télé-compensation englobe les processus électroniques, informatiques et télématiques nécessaires à la gestion des transactions et transferts de fonds. Ce système repose sur des principes clés tels que l'utilisation d'un centre de compensation unique par banque, la sécurisation des moyens de paiement (chèques, cartes) et le respect des normes interbancaires.

➤ **Monétique :**

La monétique, ou monnaie électronique, regroupe les techniques informatiques magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support papier. C'est un moyen efficace pour effectuer des transactions, offrant aux détenteurs de cartes bancaires la possibilité de retirer des espèces dans divers distributeurs automatiques. Le développement de la monétique contribue à justifier l'utilisation des services bancaires et à fidéliser la clientèle.

➤ **Carte bancaire :**

Les cartes bancaires sont des instruments polyvalents acceptés chez les commerçants affiliés au réseau monétique et sur les distributeurs automatiques de billets. Elles servent à effectuer des paiements, des retraits, voire des achats à crédit ou en ligne. Les cartes bancaires garantissent la sécurité et la praticité lors des transactions en fournissant les informations nécessaires au commerçant tout en assurant l'authentification du titulaire.

Le fonctionnement du système de paiement par carte bancaire implique une interaction entre le porteur et sa banque émettrice ainsi qu'entre le commerçant et sa banque acquéreuse. Les conditions d'utilisation sont définies par les garanties offertes par les banques émettrices pour les transactions effectuées. Le traitement automatisé des contrats est géré par un logiciel spécifique qui génère un fichier transmis aux serveurs monétiques pour finaliser les opérations.

2.1.7. Les technologies de système de paiement :

Les dispositifs facilitant le retrait automatique d'espèces, installés dans les agences, comprennent les GAB, les DAB et les TPE, décrits comme suit :

➤ **Guichets automatiques de billets (GAB) :**

Les GAB sont des appareils automatisés situés à l'intérieur des agences bancaires, permettant aux clients d'effectuer diverses opérations bancaires telles que le retrait d'argent, la consultation de compte et la commande de chéquier en utilisant leur carte bancaire et leur code confidentiel.

➤ **Distributeurs automatiques de billets (DAB) :**

Les DAB sont des dispositifs automatiques qui permettent aux clients de retirer des espèces. Ils sont installés par les établissements de crédit, les centres de chèques postaux (CCP) ou d'autres grands émetteurs de cartes, offrant aux clients la possibilité de retirer de l'argent de leurs comptes en utilisant une carte bancaire et un code confidentiel.

➤ **Terminal de Paiement Electronique (TPE) :**

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

Un terminal de paiement électronique, également connu sous le nom de 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 assure un traitement sécurisé, rapide et efficace des transactions de paiement. Les commerçants doivent conclure un contrat avec leur banque pour définir le montant maximal de transaction nécessitant une autorisation, ainsi que les commissions prélevées par la banque sur chaque paiement. Les avantages des TPE incluent la sécurité, la facilité d'utilisation, la compacité, le gain de temps, la modernité et l'efficacité du moyen de paiement, ainsi que la compatibilité avec toutes les cartes bancaires.

2.1.8. Échange de Données Informatisé (EDI) :

L'Échange de Données Informatisé (EDI) est un outil qui facilite les échanges électroniques en automatisant le transfert de données entre les systèmes informatiques de différentes entreprises via des moyens de télécommunication. Initialement, l'EDI implique une analyse des procédures d'échange et des flux de données pour rationaliser, coder et automatiser les échanges répétitifs entre acteurs qui communiquaient traditionnellement par papier, fax ou messages.²⁴

Dans le secteur bancaire, l'EDI est largement utilisé pour améliorer les échanges massifs avec les clients. Depuis plusieurs années, cette technologie est de plus en plus considérée comme un élément clé pour offrir un meilleur service client. Ou le "E-Banking" est une forme d'EDI pour les banques ; c'est un service en ligne proposé aux clients des banques algériennes, jouant un rôle central dans l'augmentation des transactions financières et le financement du commerce extérieur. Pour accéder à ce service, les clients doivent s'abonner auprès de leur agence bancaire et recevoir un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe pour se connecter au site e-Banking.

2.2. Les avantages de l'adoption des TIC dans le secteur bancaire :

Les avantages des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur bancaire sont variés et impactant. Voici une analyse détaillée des principaux bénéfices identifiés dans les sources consultées :

- ❖ **Amélioration de l'expérience client** : Les TIC permettent aux institutions bancaires de proposer des services plus réactifs, personnalisés et de haute qualité, répondant de manière proactive aux attentes croissantes des clients en matière de services bancaires. Cette personnalisation accrue renforce la fidélisation des clients et leur satisfaction globale.
- ❖ **Optimisation du temps et de l'efficacité** : Les TIC facilitent un traitement des données plus rapide, efficace et précis, ce qui se traduit par une productivité accrue dans le traitement des opérations bancaires. Cette efficacité opérationnelle renforce la compétitivité des banques sur le marché.
- ❖ **Création de nouvelles opportunités commerciales** : Les TIC ouvrent de nouveaux segments de clientèle, notamment dans les activités de courtage, élargissant ainsi les horizons commerciaux des banques. Cette diversification des services permet aux

²⁴ Lafitte, M., « les systèmes d'information dans les établissements financiers », directeur adjoint de la direction Des assurances de personne à la FFSA banque éditeur.

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

institutions financières d'explorer de nouveaux marchés et de développer des sources de revenus supplémentaires.

- ❖ **Évolutions sociales et économiques** : Les avancées technologiques dans le secteur bancaire entraînent des changements sociaux et économiques significatifs, favorisant l'émergence de nouveaux métiers, qualifications et formations. Cette évolution contribue à la modernisation et à l'adaptation du secteur bancaire aux exigences du marché actuel.
- ❖ **Réduction des risques d'erreurs** : L'intégration des TIC dans les opérations bancaires permet une diminution notable des risques d'erreurs, renforçant ainsi la fiabilité des transactions financières. Cette réduction des erreurs contribue à garantir la sécurité des opérations effectuées.
- ❖ **Élargir sa part de marché** : Internet agit comme un canal de distribution mondial, permettant à la banque électronique de s'étendre sur une vaste étendue géographique. Ainsi, Internet offre la possibilité d'explorer de nouveaux marchés et de diversifier ses activités, augmentant ainsi le nombre de clients et répondant aux demandes émergentes à l'échelle mondiale.
- ❖ **Avantage de réduction des coûts** : en augmentant le volume de transactions effectuées via Internet, il existe un potentiel significatif pour diminuer les coûts, étant donné que le coût unitaire d'une transaction en ligne est bien inférieur à celui des autres canaux de distribution. De plus, externaliser la plupart des opérations bancaires permet de minimiser les coûts, car de nombreuses tâches peuvent être gérées en ligne, avec les frais Internet supportés par le client et non par la banque.
- ❖ **Complémentarité entre la banque traditionnelle et la banque à distance** : Ces nouveaux outils sont intégrés dans le secteur bancaire car ils viennent en complément des agences physiques. Lorsque les agences bancaires sont fermées en soirée, les jours fériés et le week-end, la banque à distance prend le relais pour assurer la continuité des services financiers.

2.3. Les inconvénients de l'adoption des TIC dans le secteur bancaire :

❖ **Entrée des nouveaux concurrents** :

En raison de la nature expansive et sans frontières d'Internet, l'accessibilité du marché est facilitée pour les nouveaux concurrents, car il ne présente pas de barrières significatives à leur entrée.

❖ **Complexité croissante pour les banques en ligne** :

L'évolution constante de l'environnement Internet entraîne une augmentation des charges et une complexification des opérations des banques en ligne. Cela nécessite que ces institutions restent constamment à jour avec les dernières avancées technologiques pour maintenir leur compétitivité.

❖ **Taux de pénétration relativement bas** :

Malgré la longévité du marché, le taux de pénétration demeure généralement faible. Ce taux, bien que stable dans l'ensemble, indique que l'utilisation des services bancaires à distance n'est pas encore largement répandue et n'a pas encore été adoptée par le grand public.

❖ **Problèmes de circulation des informations** :

Chapitre 01 : La banque et les NTIC comme facteurs d'accroissement de son activité

L'utilisation successive par un même client de différents canaux d'accès peut entraîner des dysfonctionnements liés à l'organisation et à la structure du système d'information. Ces difficultés nouvelles nécessitent une adaptation pour garantir un fonctionnement optimal du système et éviter les obstacles potentiels rencontrés.

Conclusion du Chapitre 01

Au fil des siècles, le secteur financier a subi des transformations significatives, marquées par l'introduction du papier-monnaie et la création d'institutions centrales telles que la Banque d'Angleterre. Des crises financières notables ont également influencé l'adoption de principes "prudentiels" visant à garantir la stabilité du secteur. La modernisation du secteur bancaire s'est accentuée pendant le Second Empire, renforçant la confiance nécessaire à son bon fonctionnement à travers des pratiques telles que le recours aux négociants banquiers et la constitution de réserves en métaux précieux. Le 19^{ème} siècle a été marqué par des avancées significatives, telles que l'introduction du chèque et le développement de la monnaie scripturale. Au cours du 20^{ème} siècle, les événements tels que la crise boursière de 1929 ont conduit à un renforcement du contrôle étatique sur les banques et à l'instauration de réglementations plus strictes pour assurer la stabilité financière. Les lois relatives à l'orientation des entreprises publiques économiques et à la monnaie et au crédit ont marqué des tournants importants dans la gouvernance du secteur financier.

L'évaluation de la performance bancaire repose sur des critères tels que la pertinence, l'efficacité et l'efficacé, permettant d'analyser l'efficacité opérationnelle et financière des institutions financières. L'émergence croissante des technologies de l'information et de la communication a profondément remodelé le secteur bancaire, favorisant la personnalisation des services, la réduction des coûts pour les consommateurs, mais engendrant également des défis en termes de concurrence et de sécurité des données.

En conclusion, l'évolution historique du secteur bancaire, conjuguée aux progrès technologiques actuels, souligne l'importance d'une gestion proactive et efficace pour garantir la performance financière et opérationnelle des institutions bancaires dans un environnement en constante mutation.

*Chapitre 02 : le E-Banking : un
nouveau paradigme pour les banques*

Introduction

Les banques doivent investir au maximum dans le développement des nouvelles technologies et s'ouvrir d'avantage au monde numérique pour faire face à la concurrence existante, garantir la fidélisation de leur clientèle et développer de nouvelles parts de marché. Actuellement, la transformation digitale agit de manière considérable sur l'accroissement du secteur bancaire. Ce qui amènent les banques à faire preuve d'efficacité et de fournir un maximum d'efforts afin d'assurer une relation continue avec leurs clients, tout en dégageant un seuil de rentabilité optimum. Dans un objectif d'amélioration des processus, de réduction des couts, des délais de traitement, de satisfaction client et de maintien d'un niveau de compétitivité convenable, pour pouvoir faire face aux derniers arrivées sur le marché financier digitalisé (Fin Tech, Banques Digitales ...), Les banques traditionnelles se trouvent obliger de revoir leurs stratégies et d'adopter le digital en même temps que le réel.

Le développement du secteur bancaire demeure tributaire de la promotion des métiers bancaires innovants, de l'accroissement de la productivité et de la garantie de la qualité, et ce, à travers l'investissement dans les TIC et l'exploitation des systèmes d'information de pointe par des redressements de leurs modèles, automatisation des processus, et s'ouvrir d'avantage au monde digital. Dans ce cadre, l'E-Banking ou la banque électronique représente l'une des plus récentes innovations dans le milieu bancaire par sa capacité de transformé l'industrie financière à travers ces multiples technologies et formes. Dans une économie en voie de développement, le lancement des services bancaires électroniques (E-Banking) pourrait accélérer la transformation numérique de l'activité bancaire et faire émerger de nouveaux acteurs dans le secteur des finances. De ce fait, L'adoption de l'E-Banking permettra de moderniser le secteur bancaire pour répondre aux normes et réglementations internationales, doper le taux de bancarisation des habitants ainsi que booster la compétitivité entre les différentes banques publiques et privés dans le but de conquérir et fidéliser plus de clients. Le monde a connu une expansion et un développement considérables.

Dans ce chapitre, nous allons mentionner l'apparition du E-Banking avec ses programmes d'adaptation aux banques dont l'aspect principale est de faire une liaison théorique entre la performance financière de la banque et l'implantation du E-Banking.

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

Section 01 : l'émergence du E-Banking

Introduction

L'avènement de l'E-Banking, ou banque électronique, a marqué une révolution majeure dans le domaine financier en intégrant les progrès technologiques pour proposer des services bancaires à distance. Cette transformation a été stimulée par l'essor d'Internet et des outils électroniques, permettant aux clients d'effectuer diverses opérations bancaires de manière virtuelle. L'E-Banking, également désigné sous les termes de banque en ligne, banque Internet ou banque virtuelle, a ouvert de nouvelles perspectives en offrant une accessibilité accrue aux comptes, aux transferts de fonds, à la consultation des soldes, et à d'autres transactions financières, sans contraintes de temps ni de lieu.

Cette évolution a simplifié les échanges bancaires et a élargi la gamme de services disponibles, ainsi il a profondément transformé la relation entre les clients et les institutions financières en proposant une alternative pratique et efficace aux services traditionnels des banques physiques. Cette introduction de l'E-Banking a ouvert la voie à une ère de digitalisation des transactions financières, offrant aux utilisateurs un accès libre et illimité à leurs comptes, des alertes en temps réel, des coûts réduits, et une multitude de fonctionnalités pour une expérience bancaire plus fluide et personnalisée.

Dans cette section nous voyons important de définir cette nouvelle innovation E-Banking, voir son évolution au fil du temps et conclure par ses atouts et points sensibles.

1. Définition du E-Banking :

Le terme "E-Banking" en anglais, ou la banque électronique également connue sous le nom de "E-banque", peut être défini comme un système de logiciels ou de programmes développés par une institution bancaire ou un fournisseur de solutions logicielles permettant la transmission sécurisée d'informations et d'ordres entre les terminaux informatiques de l'utilisateur et ceux de la banque. Ainsi, la banque électronique englobe un ensemble d'opérations bancaires automatisées et réalisées par voie informatique²⁵.

L'E-Banking est un concept désignant le système bancaire moderne qui assure la distribution automatisée de produits et services bancaires, qu'ils soient traditionnels ou innovants, directement aux clients par le biais de canaux de communication électroniques interactifs. Ce service permet aux clients d'accéder à leurs comptes, d'effectuer des transactions et d'obtenir des informations sur les produits et services financiers via un réseau public ou privé, y compris Internet.

Ces dernières années ont vu une expansion rapide de l'E-Banking via des ordinateurs ou des téléphones, offrant aux entreprises et aux particuliers la possibilité d'effectuer diverses opérations bancaires depuis chez eux. Pour de nombreuses personnes, les services bancaires électroniques offrent un accès 24h/24 à leur argent via des guichets automatiques (ATM) ou le dépôt direct de chèques de paie. Cependant, la banque électronique englobe une variété de transactions, droits, responsabilités et parfois des frais. Selon la Commission fédérale du

²⁵ Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture (1995), « Glossaire de termes des assurances agricoles et financements ruraux », FAO, Rome. P 52.

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

commerce, l'E-Banking, également connu sous le nom de Transfert de Fonds Électronique (EFT), utilise la technologie informatique et électronique en remplacement des chèques et autres opérations sur support papier²⁶.

❖ Concept théorique de Services bancaires électroniques (E-Banque) :

Tableau N°2 : Le concept de Services bancaires électroniques (E-Banque).

Services bancaires électroniques(E-Banque)
Système bancaire électronique en tant que mode innovant pour fournir divers services financiers tels que les retraits d'espèces, les transferts d'argent, les dépôts en espèces, les paiements de factures de services publics, les cartes de crédit, les demandes de chéquier et autres demandes financières. (Onyedimekwu O, & Oruan, M. K, 2013)
Les services bancaires électroniques en tant que terme générique désignant le processus par lequel un client peut effectuer des transactions bancaires par voie électronique. C'est-à-dire la livraison automatisée de nouveaux produits et services bancaires via des canaux de communication électroniques et interactifs. (Imiefoh, P, 2012)
Les services bancaires électroniques réalisent des opérations bancaires par voie électronique, c'est-à-dire en utilisant les technologies de l'information et de la communication, qu'il s'agisse de retrait, de paiement, de crédit, de virement, de négoce de titres ou d'autres activités bancaires. (Lajal Dahabia Qasi Yusef, 2021 p 37)
La gestion électronique contient un ensemble d'éléments sans papier, où le travail est effectué en utilisant la technologie au lieu du travail sur papier, en plus d'être une gestion libérée des limites du temps et de l'espace (Saad Khalifa Mustafa Abu Ashour et Diana Jamil Al-Nimri, 2013 p 200)

2.L'évolution d'E-Banking :

L'évolution du secteur bancaire s'aligne sur les évolutions des comportements des clients et sur les besoins non satisfaits par les banques traditionnelles. Notamment, l'accès à distance, à tout moment et en toutes circonstances, est devenu essentiel. Les banques traditionnelles, avec leurs horaires d'ouverture et leurs modèles de relation clientèle, ont souvent généré de l'insatisfaction, comme le révèlent régulièrement les enquêtes de recommandation NPS, contrairement aux services offerts par les banques en ligne. L'expérience client, devenue le nouveau mantra du marketing bancaire, s'avère nettement plus satisfaisante dans ce type de relation, basée sur une plus grande autonomie et liberté pour le client, une simplicité accrue des services, une transparence améliorée, et des tarifs très compétitifs, voire gratuits pour certains services. Ces pratiques bousculent les conventions des banques traditionnelles en instaurant un nouveau modèle de relation et de service clientèle. Selon Mobarek (2007), l'émergence de l'E-

²⁶ Federal Trade Commission, Electronic Banking. <https://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf0109-electronic-banking>.

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

Banking a débuté dans les années 1970 alors que les banques cherchaient des alternatives à leurs offres de produits et services classiques ²⁷.

L'évolution et la montée en popularité de l'industrie de l'E-Banking ont débuté au début des années 1980 et se sont déroulées en trois phases distinctes :

- Dans les années 1980 (les débuts) : L'E-Banking a fait ses premiers pas à New York en 1981, proposé initialement par les grandes banques de la ville telles que Citibank et Chase Manhattan. Au Royaume-Uni, ce concept a été introduit pour la première fois par la Bank of Scotland en 1983. À cette époque, les services offerts par l'E-Banking étaient rudimentaires, se limitant à la consultation des relevés bancaires.

- Dans les années 1990 (l'avènement de la banque en ligne moderne) : Au cours de cette décennie, l'E-Banking a connu une expansion rapide, passant de l'obscurité virtuelle à des dizaines de millions d'utilisateurs à travers le monde. Cette croissance a été favorisée par l'utilisation d'Internet, qui a stimulé l'adoption des ordinateurs personnels et des connexions à distance. Aux États-Unis, cette nouvelle forme d'E-Banking a été adoptée par la Stanford Federal Credit Union Bank en 1994, suivie par Citibank et Wells Fargo en 2001, offrant des services plus avancés grâce à Internet.

- Dans les années 2000 (croissance et expansion) : Le début du troisième millénaire a marqué une croissance et une expansion mondiales de l'E-Banking. À partir de l'an 2000, de nouvelles formes d'E-Banking ont émergé, telles que le Mobile Banking. La Croissance et l'Acceptation de la banque en ligne ont été marquées par la Bank of America qui a atteint trois millions de clients de banque en ligne en 2001. Au cours des années 2000, la banque en ligne a connu une expansion et une acceptation croissantes par les clients, offrant une gamme étendue de services bancaires. Des banques "en ligne uniquement" ont également émergé, proposant des taux d'intérêt plus attractifs et des fonctionnalités supplémentaires à leurs clients, tirant parti des économies réalisées grâce au business modèle de la " digitale Firme ".

Les banques en ligne ont introduit une transformation profonde dans la pratique bancaire, répondant à des besoins jusque-là non satisfaits et suscitant de nouvelles attentes. Ce changement constitue le principal levier de transformation, alimenté par des avancées technologiques et une diversification des usages, notamment avec la généralisation de l'utilisation des smartphones. Le développement de la banque en ligne se décline en deux formes distinctes : la création et l'essor d'opérateurs entièrement en ligne d'une part, et le déploiement progressif de services en ligne par les banques traditionnelles dans une approche multicanale ou omni canal d'autre part.

Les opérateurs en ligne mettent en place une série d'avantages compétitifs pour conquérir des parts de marché significatives, d'abord dans l'ouverture de comptes, puis progressivement dans les services bancaires de base et plus récemment dans le domaine du crédit immobilier. Le potentiel de croissance de la banque en ligne est considérable, avec toutes les possibilités techniques et juridiques disponibles pour développer une gamme complète de produits et services en ligne, y compris des services de conseil. L'E-Banking représente ainsi le fruit de différentes générations de transactions bancaires.

²⁷ Driga I., Isac C. (2014), Op.cit., p 51

3. Les formes du E-Banking :

La technologie bancaire électronique englobe une diversité de services, allant des opérations courantes aux guichets automatiques et au dépôt direct, jusqu'au règlement automatique des factures et aux transferts électroniques de fonds. Grâce aux technologies de l'information et de la communication ainsi qu'à l'évolution d'Internet, de nouveaux produits et canaux de distribution des services de banque électronique ont émergé au fil du temps, tels que les distributeurs automatiques de billets (DAB), le téléphone Banking, le PC Banking, le mobile Banking, l'Internet Banking, la banque virtuelle, et bien d'autres²⁸.

3.1. Les distributeurs automatiques de billets (DAB) :

Également connu sous le nom de guichet automatique, un distributeur automatique de billets (DAB) est similaire à une petite chambre forte car il est régulièrement approvisionné en espèces contenues dans des cassettes scellées par le personnel de la banque à laquelle il est rattaché. Le DAB est un élément central ; c'est une machine électronique qui permet aux clients de retirer de l'argent, de déposer des fonds, de transférer des fonds d'un compte à un autre, de consulter leurs soldes et historiques. Les distributeurs automatiques de billets offrent de nombreux avantages : ils sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ; leur coût d'installation est faible, ce qui permet aux banques de les placer en façade d'agence ; le coût des transactions est relativement bas et très avantageux pour les clients ; il est facile d'obtenir des devises étrangères à partir d'un distributeur automatique en dehors de son pays d'origine. De plus, les transactions effectuées via les distributeurs automatiques sont bien moins coûteuses pour les banques, ce qui les incite à réduire le nombre de guichetiers.

3.2. Le téléphone Banking :

Le Téléphone Banking est similaire à la banque en ligne (online Banking) mais les transactions sont effectuées par téléphone. Il est largement apprécié en tant que service électronique et sa popularité s'étend à l'échelle mondiale. Dans les années 1970, les clients avaient la possibilité d'utiliser leur téléphone à domicile pour vérifier leur solde, effectuer des transferts de fonds et régler leurs factures. Ce service permet d'accéder aux comptes à tous moments. La plupart des opérations courantes peuvent être réalisées par téléphone après avoir répondu à des questions de sécurité simples pour accéder au compte.

Les avantages du Téléphone Banking incluent : consulter le solde du compte, payer des factures, effectuer des transferts vers d'autres banques, mettre en place, modifier ou annuler des ordres de paiement, demander un relevé bancaire, signaler un changement d'adresse du titulaire du compte, déclarer la perte ou le vol de cartes bancaires²⁹.

3.3. Le PC Banking :

Se traduit en français par plusieurs expressions courantes comme ; la banque en ligne et home Banking. À partir du milieu des années 1980, les banques ont commencé à offrir ce

²⁸ <https://www.etudier.com/dissertations/e-Banking/486717.html>

²⁹ CHAREF Leila, L'E-Banking en Algérie

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

service Il permet aux clients d'accéder à leurs informations bancaires et d'effectuer des transactions bancaires à partir de leur ordinateur personnel. Les utilisateurs peuvent se connecter à leur compte bancaire via des serveurs en ligne, assurant un accès 24 heures sur 24 à des informations actualisées sur les dépôts, les retraits, les achats par carte de débit et les chèques compensés. Bien que les banques utilisent des protocoles de cryptage pour protéger les transactions.

3.4. Le mobile Banking :

Le Mobile Banking consiste à fournir aux clients des services bancaires et financiers via des appareils de télécommunications mobiles. Ces services comprennent la possibilité d'effectuer des transactions bancaires et boursières, de gérer des comptes et d'accéder à des informations personnalisées telles que les paiements, les transferts et les investissements (gestion de portefeuille, cours des actions, etc.). Les services bancaires mobiles (M-Banking) sont généralement réalisés via des SMS (Short Message Services) ou via Internet mobile, offrant aux banques l'opportunité de fidéliser leur clientèle technophile existante tout en attirant de nouveaux clients potentiels.

Le M-Banking est une application de commerce mobile à valeur ajoutée qui peut gagner en popularité en raison de sa connectivité permanente et de la possibilité de réaliser des opérations virtuelles à tout moment et en tout lieu ³⁰.

3.5. L'Internet Banking :

Le terme E-Banking est souvent utilisé de manière interchangeable avec les services bancaires en ligne. Ces services sont définis comme un portail Internet permettant aux clients d'accéder à diverses opérations bancaires, allant du règlement des factures aux investissements.

Un site Web bancaire qui ne propose que des informations sans possibilité de réaliser des transactions n'est pas considéré comme une banque en ligne. Le fonctionnement et le business model reposent sur la connectivité entre les infrastructures de la banque et les clients, éliminant ainsi le besoin de se rendre physiquement en agence pour effectuer diverses opérations bancaires, qui peuvent être réalisées en ligne³¹.

3.6. La banque virtuelle :

La banque virtuelle est une institution bancaire entièrement basée sur Internet, ne disposant pas de guichets physiques. Les interactions et transactions avec les clients se font exclusivement de manière électronique, sans recours à des agences traditionnelles. La banque virtuelle fait référence à l'accès aux services bancaires sans avoir besoin de se rendre dans une agence bancaire physique. Elle permet aux individus d'effectuer diverses transactions financières en ligne. Alors que la banque traditionnelle implique des succursales physiques, la banque virtuelle fonctionne entièrement en ligne, offrant des avantages tels que la rentabilité, la commodité et le contrôle total des comptes. Les banques virtuelles permettent de gagner du temps, de l'énergie et de l'argent en éliminant le besoin de lieux physiques, ce qui se traduit par de meilleurs taux

³⁰ <https://www.fichier-pdf.fr/2009/11/07/udm8t9c/memoire-sms-banking.pdf>

³¹ Mémoire l'impact du E-Banking sur la performance bancaire, page 39

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

d'intérêt et des frais réduits. Ces banques offrent un accès 24h/24 et 7j/7 aux comptes, permettant aux utilisateurs de gérer leurs finances de manière efficace et sécurisée. Les banques virtuelles sont des institutions agréées qui accordent une priorité à la sécurité en ligne pour protéger les informations financières des utilisateurs. Dans l'ensemble, la banque virtuelle est un moyen moderne et efficace de gérer des activités financières sans les contraintes des agences physiques.

4. Atouts et points sensibles du E-Banking :

4.1. Les atouts de l'e-Banking :

4.1.1. L'E-Banking est rapide donc un gain de temps pour la banque et les clients :

Le fait que les clients effectuent la plupart de leurs transactions de manière électronique permet aux employés de la banque de gagner considérablement du temps. Grâce aux distributeurs automatiques d'abord, puis à l'avènement d'Internet, les banques ont progressivement éliminé les tâches à faible valeur ajoutée, telles que la saisie manuelle des virements. Cette évolution technologique a profondément modifié le rôle des employés en les orientant vers des services à plus forte valeur ajoutée. Actuellement, les clients sont souvent responsables de la saisie de leurs propres opérations, ce qui accélère le traitement global des transactions.

4.1.2. L'E-Banking présent de nouvelles possibilités :

Selon le degré d'interactivité mis en œuvre par la banque ; il est considéré comme un outil de transmission de l'information, on peut accéder à diverses brochures électroniques, des informations sur l'institution financière concernée, des offres promotionnelles générales, ainsi que les moyens de contact avec la banque, ceci à un niveau d'interactivité de base. À un niveau d'interactivité intermédiaire, on trouve des moteurs de recherche permettant le téléchargement de rapports variés, des formulaires de recrutement et des liens vers des sites externes, et à un niveau d'interactivité avancé, les sites web proposent des ressources personnalisées, des options d'abonnement, de la publicité ciblée et des forums de discussion³².

De plus, le E-Banking est pris comme un conducteur des transactions bancaires par rapport à ces diverses fonctionnalités allant de l'ouverture de compte à distance, demande de cartes, demande d'octroi du crédit et aussi les différentes options qu'un client peut les achevés à partir de son propre moyen numérique tel que la consultation des soldes, les virements et le paiement des factures, ce qui implique une amélioration notable de la relation clientèle ; car le E-Banking garantie le contact avec les clients via l'email ou d'autres moyens mis à disposition pour acquérir leurs avis, aussi bien des simulateurs aux profit des déposants.

4.1.3. L'E-Banking est plus économique et diminue les frais de transactions :

Internet a considérablement réduit les coûts de prestation de la plupart des services financiers, notamment les coûts de transaction. Ce qui fait les avancées technologiques digitales ont largement contribué à la diminution des coûts liés à la collecte, au traitement et à la distribution de l'information (Harper et Chan, 2003). En se concentrant sur l'e-Banking, on observe que ces coûts sont nettement inférieurs par rapport aux autres canaux de distribution,

³² L'E-BANKING REMPLACE-T-IL LA BANQUE TRADITIONNELLE OU LA COMPLETE-T-IL, page 34

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

ce qui reflète l'incitation des banques à encourager leurs clients à privilégier d'autres moyens que les interactions directes avec un employé en agence. Les espaces d'accueil sont adaptés en conséquence, avec la présence systématique d'appareils automatiques et la promotion fréquente des avantages de l'e-Banking.

4.1.4. L'E-Banking est disponible n'importe où et à tout moment :

La disparition des contraintes liées aux horaires et aux jours d'ouverture des agences bancaires est soulignée par De Young (2003), qui met en avant que l'Internet diminue l'impact de la distance géographique dans la prestation de services financiers et le maintien de relations financières. Cette distance n'est pas un obstacle pour l'internaute, car il peut interagir avec sa banque (obtenir des informations et effectuer des transactions) en ligne. Les deux parties interagissent ainsi via un ordinateur, sans que la distance géographique ou l'emplacement ne soient des facteurs importants.

4.2. Les points sensibles de l'E-Banking :

La commodité, la confiance et la complexité, ainsi que le contrôle, sont des éléments clés qui influenceront l'évolution future du commerce électronique et bancaire. Actuellement, les risques majeurs de la banque en ligne se situent principalement au niveau de ces facteurs.

4.2.1. Commodité :

Les banques virtuelles offrent une large gamme de services financiers, mais présentent un inconvénient par rapport aux banques physiques. Par exemple, un client souhaitant effectuer des dépôts ou des retraits en espèces devra toujours dépendre des agences locales, même s'il est client d'une banque en ligne. Cela souligne le défi de commodité des banques virtuelles. Les consommateurs semblent préférer une combinaison d'outils en ligne tout en maintenant une relation proche avec les employés bancaires. Des études montrent que les clients les plus actifs sur Internet visitent régulièrement les agences physiques, ce qui suggère que les banques en ligne complètent plutôt qu'elles ne remplacent les agences traditionnelles.

4.2.2. La confiance :

Le succès de la banque et des services financiers en ligne dépend de l'adhésion de la clientèle à ce nouveau mode de relation. Cependant, cette transition ne peut se baser uniquement sur un confort d'utilisation accru pour le client. La confiance joue un rôle crucial, impliquant l'assurance des parties impliquées dans la transaction et englobant la protection de la vie privée. Les prestataires de services financiers en ligne doivent relever le défi de gérer les nouveaux risques liés à l'émergence de ce mode de distribution. En effet, comme l'a noté le comité de Bâle en Octobre 2001 sur le contrôle bancaire : « La nature de la banque électronique, qui n'implique aucun contrat des transactions, crée inévitablement des difficultés en matière d'identification du client et de vérification ».

4.2.3. La complexité :

La complexité réside dans la facilité d'exécution d'une transaction. Un défi majeur pour toute solution informatique est sa capacité à s'adapter rapidement à l'évolution de ce domaine. Un aspect crucial concerne spécifiquement la sécurité des applications, qui doit constamment être optimale pour prévenir toute tentative de piratage ou d'interception des données. Des

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

mesures telles que le cryptage des données, la sécurisation des pages web, l'utilisation de certificats, etc., sont impératives pour garantir la protection des informations échangées.

4.2.4. Le contrôle :

Un élément clé influençant l'e-Banking est la maîtrise des paiements par le client, englobant la vérification des factures, l'initiation des paiements, et la communication avec le service client. Cette capacité est considérée comme cruciale par les utilisateurs de services de paiement en ligne. Cependant, au-delà de ce contrôle, la compréhension des transactions financières est tout aussi importante. Les clients peuvent parfois ne pas saisir pleinement les implications de certaines opérations financières, comme le calcul des intérêts mensuels lors de la recherche en ligne d'une carte de crédit. Donc la simple existence d'un nouveau canal de distribution technologique ne suffit pas à modifier les habitudes d'un grand nombre de consommateurs.

La banque en ligne comporte le risque de générer des informations erronées que le conseiller doit identifier et rectifier. En fin de compte, les plateformes bancaires numériques influent non seulement sur les aspects opérationnels et cognitifs des utilisateurs, mais également sur d'autres aspects liés aux dimensions sociales de la relation avec le conseiller bancaire.

Section 02 : l'E-Banking en Algérie

L'évolution complexe du secteur bancaire tel que ; l'adoption du paiement électronique, a ouvert de nouvelles opportunités en matière de transactions financières en Algérie. Depuis l'intégration du pays dans l'économie de marché, les banques algériennes ont exploré divers nouveaux canaux et outils pour améliorer la gestion des moyens de paiement.

Dans cette section nous allons présenter les formes d'implantation du E-Banking en Algérie ainsi que les avantages et contraintes de ce système au secteur bancaire algérien.

1. Les initiatives du E-Banking lancées en Algérie :

Contrairement aux secteurs bancaires européens et américains, qui ont atteint des niveaux élevés de digitalisation et de modernisation des systèmes financiers et des moyens de paiement, l'Algérie accuse un retard important dans ce domaine. Les liquidités restent le moyen de paiement le plus courant dans le pays, suivies de loin par les chèques, tandis que l'utilisation des cartes bancaires reste négligeable.

La volonté d'améliorer l'e-Banking en Algérie s'est manifestée dès les années 1990 avec la création de la « Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques » (SATIM) en 1995. Les responsables du secteur bancaire algérien ont également entrepris un processus de modernisation en mettant en place de nouveaux réseaux nécessitant des investissements importants dans l'acquisition de nouveaux équipements et technologies de communication. Le succès de ce processus de modernisation dépend de l'efficacité du réseau de télécommunication, qui constitue le principal support technique du nouveau réseau monétique. En effet, le réseau de télécommunication facilite le fonctionnement des échanges et traite les opérations de paiement et les échanges de données inter et intra bancaires de bout en bout.

1.1. La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) :

La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM) a été créée en 1995 par la communauté bancaire algérienne, regroupant sept banques publiques et privées actives en Algérie (BNA, BEA, BADR, CPA, BDL, EL BARAKA, CNEP) ainsi que l'institution des assurances CNMA. SATIM est l'opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques et internationales, et joue un rôle clé dans l'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques, en particulier dans la promotion des moyens de paiement par carte.

SATIM compte 18 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, composé de 17 banques publiques et privées, ainsi qu'Algérie Poste. Depuis sa création, SATIM a connu une croissance soutenue et une évolution significative, avec plus de 1351 distributeurs automatiques de billets et 40000 terminaux de paiement électronique connectés à ses serveurs, ainsi que 274 sites web marchands opérationnels sur sa plateforme. Cette croissance est principalement due à l'impact de la carte CIB sur les habitudes d'achat des citoyens algériens³³.

Comme toute entité la SATIM a pour mission principale de promouvoir les moyens de paiement électronique, de développer la monétique interbancaire, d'accompagner les banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques, de prendre en charge et de gérer les infrastructures et les aspects techniques, de participer à la définition des normes, des règles techniques et des règles de gestion et de tarification des produits monétiques, et de personnaliser les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces. SATIM vise également à obtenir le statut de membre auprès des systèmes internationaux de paiement et de retrait par cartes en qualité de centre de personnalisation des cartes internationales.

En 1997, la SATIM a commencé à permettre le retrait d'espèces aux distributeurs automatiques de billets grâce à la création d'un réseau monétique interbancaire. Pour que les institutions financières puissent participer à ce réseau, elles doivent suivre certaines procédures :

- Signer une convention interbancaire.
- Conclure des contrats de coopération pour les services offerts par le réseau monétique interbancaire.
- Respecter les spécifications techniques du réseau monétique interbancaire, y compris la gestion des fichiers porteurs et les délais.

La SATIM se concentre principalement sur la conception et l'exploitation d'une solution de paiement monétique qui s'appuie sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux systèmes informatiques des banques. Cette solution respecte les normes internationales EMV, ce qui permet de prévenir les tentatives de fraude actuellement connues.

1.2. Algérie poste :

³³ <https://www.satim.dz/fr/la-satim/qui-sommes-nous.html>

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

Algérie Poste est la première institution financière en Algérie à avoir mis en place un projet pilote dans le domaine de l'E-Banking, qui a permis la construction d'un réseau de distributeurs automatiques de billets (DAB) et la délivrance de cartes de retrait. Il est à noter que dans son début, la réactivité à ce service était faible à cause de ces fonctionnalités limitées³⁴.

Aujourd'hui, après des efforts significatifs en terme de développement des systèmes de paiements interbancaire qui sont toujours en cours de suivi par la SATIM ce qui a permis de créer deux types de cartes monétiques à savoir :

1.2.1. La carte interbancaire de retrait (carte CCP) :

Cette carte permet également de réaliser toutes les opérations financières dans les guichets des bureaux de poste en utilisant un lecteur de carte connecté à l'ordinateur de travail y compris les DAB. Cela offre une commodité et une efficacité accrues pour les clients, car ils peuvent effectuer des transactions bancaires sans avoir besoin de se rendre dans une agence bancaire physique.

1.2.2. Les cartes interbancaires de paiement CIB Classique et Gold :

Les cartes monétiques CIB classique et CIB Gold sont des cartes de paiement électronique qui sont délivrées sur demande du client. Ces cartes sont conformes aux normes EMV (Europa Mastercard Visa). La carte CIB classique permet aux clients de réaliser toutes les prestations disponibles sur les distributeurs automatiques de billets (DAB) et les (GAB) d'Algérie Poste et des banques. Elle permet également de régler les achats de biens et services auprès des commerçants qui sont membres du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) de la SATIM et qui sont équipés de Terminaux de Paiement Electronique (TPE).

La carte CIB Gold offre les mêmes services que la carte CIB classique, mais avec des plafonds de retrait et de paiement plus élevés. Cette carte est destinée aux clients qui ont des besoins de paiement et de retrait plus importants.

1.2.3. La carte EDAHABIA :

La carte EDAHABIA est une carte de paiement et de retrait électronique lancée par Algérie Poste en 2017. Elle permet aux utilisateurs d'effectuer diverses opérations de retrait et de paiement sur leur compte CCP, sur les (GAB) et sur les (TPE).

Les services offerts par EDAHABIA incluent l'achat de divers articles et produits exposés dans la boutique en ligne d'Algérie Poste et de ses partenaires, le règlement des factures de consommation d'électricité, de gaz et d'eau, le rechargement du crédit de communication via la téléphonie mobile, et le retrait d'argent à partir d'un distributeur CCP et GAB. D'autres services seront intégrés prochainement pour offrir une expérience de paiement et de retrait plus complète et pratique aux utilisateurs.

1.3. Les Terminaux de Paiement Electronique (TPE) :

Les terminaux de paiement électronique (TPE) sont des équipements qui offrent la possibilité d'effectuer plusieurs opérations³⁵, notamment :

³⁴ THE IMPACT OF ELECTRONIC BANKING ON THE PROFITABILITY OF BANKS IN ALGERIA, page 51.

³⁵ La monétique en Algérie, développement et perspectives Refafa Brahim,

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

- Le règlement des achats de biens et services auprès des commerçants qui sont membres du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) en utilisant la carte CIB.
- L'obtention de fonds en espèces par le biais des TPE installés dans les agences bancaires.
- Le paiement de factures auprès des fournisseurs de services qui acceptent ce mode de paiement.

Ces TPE sont des outils pratiques et sécurisés qui permettent aux clients de réaliser des transactions financières rapides et efficaces.

1.4. Les services financiers offerts sur les DAB :

Les distributeurs automatiques de billets (DAB) sont des dispositifs qui permettent aux titulaires de cartes émises par Algérie Poste de retirer de l'argent et d'accéder à une gamme de services bancaires en libre-service. Ces services comprennent la consultation du solde du compte, la commande de carnets de chèques, l'édition du relevé des 10 dernières opérations effectuées sur le compte, le virement du compte CCP du porteur sur un autre compte CCP, le paiement de factures, l'édition du Relevé d'Identité Postale (RIP). Ces services sont disponibles sur le parc de DAB d'Algérie Poste et sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, offrant ainsi une commodité et une flexibilité accrues aux clients.

2. Développement de l'E-Banking en Algérie :

2.1. Les conditions conduisant à l'adoption de l'E-Banking en Algérie :

❖ Réorientation de la culture monétaire basé sur l'échange en cash vers les échanges électroniques :

Les avancées technologiques actuelles requièrent des ajustements des banques pour s'aligner sur les changements majeurs redéfinissant le secteur bancaire. En Algérie, le domaine de la monétique accuse un retard, caractérisé par un faible taux de bancarisation, en partie dû à la prédominance de l'utilisation de l'argent liquide.

En 2000, l'Algérie a lancé le programme e-Algérie 2013, une initiative visant à orienter le pays vers la société de l'information et l'économie numérique en améliorant l'accessibilité des services de communication, augmentant la contribution des TIC au PIB de l'Algérie de 8%, et créant 100 000 emplois directs et indirects. Structuré autour de treize axes principaux tels que l'E-Banking, l'E-Investment, l'E-Registre du commerce, et l'E-Commerce, ce plan d'action devait favoriser le développement des services en ligne pour renforcer les performances économiques nationales grâce à l'intégration des TIC³⁶.

La Banque d'Algérie et les banques locales ont entrepris dans le but de moderniser les systèmes de paiements, à partir de 2003, un effort résolu pour développer ses infrastructures de paiement, en accord avec les orientations gouvernementales. Cette modernisation vise à améliorer les services bancaires de base, assurer la traçabilité des opérations de paiement, et optimiser les canaux de transmission de la politique monétaire.

❖ Les outils pour maintenir l'implantation du E-Banking :

³⁶ CHAREF Leila L'E-Banking en Algérie.

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

Pour atteindre ces objectifs, les établissements bancaires et financiers en Algérie doivent adapter leurs systèmes de paiement, de compensation et de règlement interbancaires aux besoins des administrations, des entreprises et des particuliers, en tenant compte des exigences d'une économie moderne. Cela implique la promotion des nouveaux instruments électroniques de paiement tels que les cartes, les virements et les prélèvements automatiques.

La mise en œuvre des projets d'E-Banking en Algérie a permis aux clients des banques de recevoir leurs relevés de compte via divers canaux comme le fax, le vocal, le SMS, l'email et la consultation en ligne 24h/24 et 7j/7. La Société Générale Algérie (SGA) a été la première banque algérienne à lancer une plateforme d'E-Banking en 2004, suivi rapidement par les autres banques privées. Les banques publiques, en revanche, ont pris plus de temps à s'engager dans l'E-Banking, avec le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) pionnier en juin 2008, suivi par la BNA en 2010 et la BDL en 2011, marquant ainsi la généralisation de l'E-Banking en Algérie.

2.2. L'évolution du E-Banking en Algérie :

Dans le secteur bancaire algérien, on a observé de récents bouleversements, tels que la privatisation des banques publiques et l'arrivée de nouvelles banques en provenance du Moyen-Orient et d'Europe. Pour rester compétitives et stimuler leur croissance, les banques algériennes sont désormais tenues de réorganiser leurs systèmes d'information. Afin de moderniser leurs infrastructures et d'offrir des services financiers de qualité supérieure à leurs clients, les banques algériennes ont développé leur propre système de monétisation.

Les efforts de la SATIM pour l'E-Banking ont commencé à se faire sentir à partir de 2002, soit sept ans après sa création. Entre 2002 et 2005, la SATIM a entrepris plusieurs actions pour mettre en place un système de paiement interbancaire, notamment le développement d'un réseau monétaire interbancaire (RMI) pour assurer la sécurité et l'interopérabilité des retraits et paiements sur les DAB et TPE, et l'adoption d'un système de paiement par carte conforme aux normes EMV.

Entre 2006 et 2008, la SATIM a déployé des efforts considérables pour développer le système de paiement interbancaire (CIB), qui a été lancé en 2006, généralisé en 2007 et étendu en 2008. Le système de la SATIM offrait deux principaux services : le retrait d'argent aux DAB et le règlement des transactions aux TPE.

De plus, les institutions du secteur monétaire proposaient deux types de cartes électroniques : les cartes de retrait et les cartes de paiement, qui offraient des fonctionnalités étendues pour les paiements et les services bancaires en ligne.

À partir de 2008, les actions de la SATIM ont visé à développer progressivement les services proposés par les banques sur leurs sites internet, via les téléphones portables et l'introduction des systèmes de paiement sur le net.

Algérie Poste a également déployé des efforts considérables dans ce domaine, notamment en généralisant les cartes de retrait électronique à l'ensemble des clients, en mettant à disposition des cartes de paiement CIB, en élargissant le réseau de DAB, et en développant progressivement des services présentés à la clientèle via internet et téléphone mobile.

2.3. Les services actuels de l'E-Banking dans les banques algériennes :

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

Actuellement, la plupart des banques algériennes, qu'elles soient publiques ou privées, ont massivement investi dans les services d'E-Banking dans le cadre de répondre au programme national e-Algérie, de nombreuses banques proposent désormais le paiement des factures par carte bancaire. Les établissements publics tels que la CPA, la BDL, la Cnep, la BEA et la BADR, ainsi que cinq banques privées comme Natixis, Société Générale, Gulf Bank, Al Baraka et Trust Bank, ont déjà effectué les ajustements techniques nécessaires pour offrir ces services. Les clients algériens peuvent désormais régler leurs factures d'eau (Seeal), de téléphone (Algérie Télécom, Djezzy, Ooredoo, Mobilis), leurs billets d'avion (Air Algérie, Tassili Airlines) ou même leurs primes d'assurance (Amana Assurances) par carte bancaire. Initialement destinée aux 12 million d'Algériens déjà titulaires d'un compte bancaire sur une population totale de 44 millions d'habitants, cette initiative s'est progressivement étendue.

Une première expérience pilote de m-Banking a été lancée, permettant aux clients bancarisés chez BNP Paribas El Djazair de régler leurs factures par simple SMS via le HIO de Kepler Technologies. Actuellement, toutes les banques en Algérie, qu'elles soient publiques ou privées, offrent des services bancaires en ligne via leurs sites web institutionnels. Cependant, seules onze banques proposent des applications mobiles à leurs clients sont : les établissements publics (la CPA, la BDL, la Cnep, la BEA et la BADR), et également cinq privés (Natixis, Société générale, Gulf Bank, Al Baraka, Al Salam-Bank et Trust Bank), offrant ainsi une expérience bancaire plus accessible et pratique. Le nombre de banques offrant des services bancaires en ligne en Algérie est en constante augmentation, car de plus en plus de clients adoptent les technologies numériques pour gérer leurs finances.

La BDL est la première banque publique à lancer une application mobile. En effet, annoncée à la mi-décembre 2015, l'application MyBDL a été mise en ligne dès les premiers jours de février 2016. Les autres banques présentes en Algérie proposent également des services de banque en ligne, chacune avec ses propres offres ; la banque Natixis Algérie dispose d'un service Banking et d'un service SMS Banking, tandis que la Société Générale Algérie (SGA) offre depuis dix ans plusieurs services de banque à distance, tels que SG@NET, Messagi, Messagi Pro SWIFT, SOGELINE et la SGA Touch. Quant aux banques Bank ABC Algeria, Arab Bank PLC Algeria, Trust Bank Algeria, Housing Bank Algeria, et Fransabank El-Djazai elles proposent toutes des services de banque à distance accessibles sur leurs plateformes E-Banking, consultables sur leurs sites web respectifs³⁷.

Section 03 : liens supposées entre l'E-Banking et la performance bancaire.

Aujourd'hui, le paysage commercial est en constante évolution en raison des progrès technologiques, d'une sensibilisation croissante et des attentes des banques envers leurs clients. Les banques ont toujours été pionnières dans l'utilisation de la technologie pour améliorer leurs produits et services. Au 20^{ème} siècle, le secteur bancaire évolue dans un environnement complexe et compétitif où les gestionnaires ne peuvent pas négliger les services bancaires électroniques, car ils ont un impact significatif sur le système bancaire actuel. Il est crucial de souligner que la gestion de trésorerie de la plupart des banques est étroitement liée aux systèmes d'information.

³⁷ Zahar. A, Les établissements bancaires boudent encore les applications mobiles.
http://www.huffpostmaghreb.com/2016/02/27/banques-applications-mobiles_n_9333764.html

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

Dans cette section nous allons définir la vision souhaitée théoriquement de l'E-Banking sur la performance des banques dans un monde où les risques sont indispensables à se manifester.

1. Evaluation de la performance des services de E-Banking :

1.1. Qualité de service E-BK au point de vue du client :

L'évaluation des performances des services E-Banking repose sur un ensemble d'indicateurs financiers et non financiers qui sont interdépendants, tels que la qualité du service client et la réduction des coûts. La qualité du service client est un élément clé pour établir une relation solide entre la banque et ses clients. Dans l'environnement bancaire concurrentiel actuel, l'objectif principal des banques est de fidéliser leur clientèle en leur offrant une gamme complète de services via de nouveaux canaux de distribution.

Pour mesurer la qualité des services bancaires, il existe cinq étapes clés :

- ❖ Définition des attentes en matière de qualité du client : les commentaires des clients, y compris les sondages auprès des clients et les résultats internes à l'entreprise, sont utilisés pour évaluer la qualité de la satisfaction des clients.
- ❖ Établissement de normes de qualité : la politique de qualité, le benchmark ING et les indicateurs de qualité sont mis en place pour établir des normes de qualité.
- ❖ Sensibilisation du personnel à la qualité : le personnel est formé et sensibilisé à la qualité pour améliorer la production de services de qualité.
- ❖ Fourniture de services conformément aux normes définies : les services sont fournis conformément aux normes de qualité établies.
- ❖ Surveillance et contrôle de la qualité : une évaluation continue du niveau de satisfaction de la clientèle est effectuée et des mesures correctives sont mises en œuvre si nécessaire.

1.2. L'intérêt du E-Banking en inclusion financière :

L'inclusion financière est une stratégie visant à fournir des services financiers de base à faible coût, spécialement adaptés aux individus en situation de précarité financière ou exclus des services bancaires classiques. Cela englobe l'accès à des comptes courants, des crédits, des assurances et des produits d'épargne³⁸. Ainsi, elle joue un rôle clé dans l'amélioration de la circulation monétaire en encourageant l'utilisation de moyens de paiement plus efficaces comme : les cartes bancaires, les paiements mobiles et les transferts électroniques.

Le E-Banking, ou la banque en ligne, joue un rôle important dans l'inclusion financière en offrant des services bancaires à distance via des plateformes numériques ; cette approche permet d'étendre l'accès aux services financiers à un plus large éventail de personnes, notamment celles résidant dans des zones éloignées ou rurales. Dans cet aspect de facilitation d'accès aux services bancaires, le E-Banking contribue à réduire les barrières géographiques et à promouvoir une inclusion financière plus étendue³⁹.

En Algérie, La circulation fiduciaire hors banques reste élevée d'un pourcentage moyen de la masse monétaire ; ce qui met ce secteur face d'un souci de fuite vers le cash nécessitant la

³⁸ <https://www.lafinancepourtous.com/decryptages/finance-perso/banque-et-credit/inclusion-financiere/>

³⁹https://www.researchgate.net/publication/315069910_Le_potentiel_d%27inclusion_financiere_du_Mobile_Banking_Une_etude_exploratoire

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

focalisation sur des axes d'effort telles que ; le développement des paiements électroniques qui a connu un certain succès au niveau des cartes bancaires, avec environ 14 millions de cartes en circulation et plus de 50,000 TPE ont déjà été mis en place. Cependant, il est noté que les cartes sont largement sous et mal utilisées, avec environ 1/3 des cartes utilisées et 95% des transactions consistant en retraits de cash. Pour encourager une meilleure utilisation, il est proposé de mettre en place des incitations fiscales pour les petits commerces de proximité, ainsi que de rendre obligatoire les paiements par internet pour certaines entreprises telles que Sonelgaz, SEAL et les impôts. Et Les produits d'incitation à l'épargne sont essentiels pour réduire la dépendance budgétaire de l'État dans le financement du logement. Au cours des 10 dernières années, l'intervention annuelle de l'État dans ce secteur a oscillé entre 600 et 650 milliards de dinars, soulevant des interrogations sur sa durabilité. Pour relever ce défi, il est crucial de lier l'épargne préalable à l'accès au logement en proposant des produits de collecte attractifs, équitables et crédibles. Cette approche présente deux avantages clés : elle permet de réduire le financement par le trésor, améliorant ainsi les finances publiques, tout en favorisant l'inclusion financière en encourageant l'épargne individuelle pour renforcer l'économie⁴⁰ .

2. E-Banking et l'amélioration de la performance bancaire :

L'E-Banking offre des avantages tels que l'augmentation de la liberté de service, le développement de services de consultation à distance, l'économie de temps, la renégociation, la flexibilité, la facilité d'accès aux services et l'interaction instantanée. Pour accroître la fidélité des clients, la banque doit améliorer la qualité de ses services. Plus une banque adopte les canaux E-Banking, plus elle sera en mesure de fournir des services de qualité supérieure et des produits, des informations et des relations commerciales à valeur ajoutée à ses clients⁴¹ .

2.1. E-Banking et renforcement de la relation client :

L'utilisation d'Internet par les banques pour proposer des services de banque électronique vise à accroître leur crédibilité auprès des clients potentiels et à améliorer la satisfaction de leur clientèle actuelle. En adoptant la banque en ligne, les institutions financières peuvent renforcer leurs liens avec les clients, grâce à des canaux de communication intégrés et accessibles en permanence. Cette relation s'intensifie avec le temps, devenant plus personnalisée et permettant de mieux répondre aux besoins spécifiques de chaque client, ce qui accroît leur satisfaction globale. Plus une banque adopte la banque électronique, plus elle sera en mesure de satisfaire les besoins de ses clients, ce qui rendra la relation avec eux plus précieuse et enrichissante.

2.2. E-Banking et réduction des coûts :

L'introduction de la banque électronique permet de réduire les coûts d'entrée, les coûts de transaction, les coûts publicitaires, les coûts de vente et les coûts associés aux tâches répétitives. Les institutions proposant des services bancaires à distance ont constaté une baisse immédiate de leurs coûts d'exploitation. L'adoption de la banque en ligne simplifie les procédures administratives, réduit les heures de travail, les frais de transaction, les coûts d'exploitation et les coûts de publicité et de relations publiques pour commercialiser des produits et services et pénétrer de nouveaux marchés.

⁴⁰ Rachid sekak, rapport sur le secteur bancaire en Algérie 2023 ; tadjeddin&partners

⁴¹ Mémoire l'impact du E-Banking sur la performance bancaire page 69

Chapitre 02 : le E-Banking : un nouveau paradigme pour les banques

2.3. E-Banking et expansion vers de nouveaux marchés :

Les nouveaux canaux de distribution permettent aux entreprises de toucher des clients sur des zones géographiques de plus en plus vastes, ce qui leur permet de conquérir de nouveaux marchés. Grâce à l'avancement de la technologie de l'information et de la communication, les banques peuvent désormais atteindre une couverture internationale accrue grâce aux réseaux étrangers. Les agents économiques peuvent participer au marché financier via des sites web, effectuer des transactions financières via Internet, rechercher le marché, gérer leurs comptes et passer des ordres. La banque en ligne offre plusieurs avantages concurrentiels dans le secteur financier, ce qui représente une opportunité à saisir pour garantir une part de marché significative dans le monde entier.

2.4. E-Banking et expansion de l'offre de services :

Pour mieux servir ses clients et se différencier de la concurrence, les banques évoluent leur système d'offres pour proposer un package plus global, cohérent, riche et innovant, tant pour le client que pour la banque elle-même. L'adoption de nouveaux canaux de banque électronique offre de nouvelles opportunités à la banque pour élargir sa gamme de produits et services disponibles pour les clients, tels que les chèques image, les chèques électroniques, les signatures numériques et les méthodes de paiement électronique. L'expansion de l'offre de produits et services de la banque pour répondre aux besoins et attentes de ses clients et se différencier des offres des concurrents permet à la banque de se différencier de ses principaux concurrents, de maintenir sa part de marché et même de l'augmenter.

3. Les difficultés de mesure de la rentabilité de E-Banking :

La mesure des performances, et en particulier la rentabilité dans le secteur bancaire, est une tâche difficile en raison de sa complexité et de sa nature multiforme. Demirguc-Kunt et Huizinga (2000) suggèrent qu'avant de mesurer la rentabilité de la banque en ligne, il faut d'abord identifier les cinq principales raisons de cette difficulté :

La fusion des notions de matière première, d'argent déposé, de produit final et d'argent prêté rend les calculs de rentabilité complexes en raison de la difficulté à distinguer les ressources des emplois.

La fongibilité de l'argent rend également difficile l'établissement de prévisions de rentabilité à court terme en raison de la présence de plusieurs aléas propres à la relation banque-client, tels que les remboursements anticipés, les litiges, les changements d'adresse.

L'établissement d'une rentabilité par produit est une tâche complexe en raison de la nature des coûts indirects élevés associés à la vente de produits liés dans l'activité bancaire traditionnelle.

La forte réglementation et la banalisation de certains produits rendent également difficile l'innovation dans le secteur bancaire, car elle ne peut être brevetée et peut être rapidement copiée.

La rigidité des coûts dans l'activité bancaire rend difficile la détermination de la rentabilité d'un produit, d'un segment de clientèle ou d'un centre de responsabilité, car la majorité des coûts sont des frais généraux et indirects. La détermination de la rentabilité dépend donc de la clé de répartition des coûts indirects.

4. Mode de distinction entre les produits de différents services :

Le modèle d'efficacité rentable développé par DeYoung en 2005 est une méthode bien connue qui permet de distinguer les économies d'échelle des effets d'expérience liés à la technologie⁴². Ce modèle est particulièrement utile dans le contexte des processus de production, où il est important de différencier les avantages de la production de quantités plus importantes et les améliorations d'efficacité qui découlent de l'expérience et des progrès technologiques. Cependant, les effets d'expérience liés à la technologie peuvent également entraîner des améliorations d'efficacité au fil du temps. Ces effets d'expérience sont souvent liés à l'apprentissage par la pratique, où la répétition d'une tâche entraîne des améliorations d'efficacité et de productivité.

Le modèle d'efficacité rentable est un outil précieux pour l'analyse des processus de production et la prise de décisions concernant l'échelle de production optimale, ainsi que les avantages potentiels des investissements dans les nouvelles technologies. En distinguant les économies d'échelle et les effets d'expérience liés à la technologie, ce modèle peut aider les organisations à prendre des décisions plus éclairées sur l'allocation des ressources et l'optimisation de leurs processus de production.

⁴² Sarlak, Mohammad Ali, Banking and Emerging -E 2010 –Hastiani, Asghar Abolhasani Multidisciplinary Processes: Social, Economical

Conclusion du chapitre 02

L'émergence rapide de l'E-Banking, ou banque en ligne, ces dernières années a profondément transformé le paysage bancaire traditionnel, soulevant des interrogations sur son influence sur la performance financière des banques. L'impact de l'E-Banking sur cette performance est complexe et multifacette. Certaines études mettent en évidence un effet positif significatif sur la rentabilité, l'efficacité et la croissance des banques, tandis que d'autres soulignent des résultats mitigés voire négatifs, mettant en lumière les défis et les risques associés à cette transition.

Le secteur bancaire en Algérie revêt une importance particulière, car il reste la source de financement principale, ce qui a obligé les institutions financières à mettre en œuvre plusieurs réformes pour améliorer leur efficacité économique et suivre le rythme des avancées technologiques afin de fournir des services à un plus grand nombre de clients. Dans ce contexte, les banques doivent prendre des mesures supplémentaires pour réduire les menaces à la sécurité et renforcer la confiance pour offrir des services efficaces. Cela peut être réalisé grâce à la formation et au développement des employés pour utiliser efficacement les technologies modernes et embaucher du personnel qualifié ayant une expérience approfondie dans la gestion des réseaux pour assurer la fiabilité et la qualité des services.

*Chapitre 03 : l'impact du E-Banking
sur la performance financière de la
CNEP-Banque*

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

Aujourd'hui, de nombreuses banques se tournent vers la digitalisation, profitant fort de la présence croissante de nouvelles technologies, pour atteindre un large public et satisfaire les demandes exigeantes des clients actuels. Grâce à cet effort technologique, les banques continuent de se développer en intégrant ces dernières dans leurs différents services, ce qui réduit les distances et optimise la relation client, conduisant théoriquement à une amélioration de la satisfaction client.

L'objet de ce chapitre est de présenter l'impact de la digitalisation à travers l'E-Banking selon le degré de son adoption sur la performance financière de la banque étudiée. Le contenu de Ce chapitre nous permettra dans un premier temps de présenter la CNEP Banque, pour ensuite mettre en avant l'adoption du E-Banking sur la performance financière en utilisant une descriptive analytique.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil

Cette section est consacrée au contexte de l'étude, tout d'abord, l'historique de l'entreprise de parrainage, les services digitaux actuellement opérationnels au sein de la CNEP- Banque ainsi qu'à la présentation des composantes et de l'état d'avancement du projet de digitalisation au niveau de la banque.

1.Présentation de la CNEP Banque :

Acronyme de Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque créée en 1964, est une société par actions (SPA) au capital social de quarante-six Milliards de dinars (46.000.000.000,00). Son siège est sis à Cheraga, Alger, Algérie. A son large rôle de financement des particuliers et les ménages, la CNEP-Banque a su s'adapter aux différentes mutations et restructurations qu'a connu l'économie algérienne et aux exigences de la modernisation et de la libéralisation du secteur bancaire

1.1. Historique de la CNEP-Banque:

La CNEP-Banque a été créée par le décret n° 64-227 du 10 Août 1964, sous forme d'établissement public doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, réputée commerçante dans ses relations avec les tiers, sur la base du réseau d'un établissement public, la Caisse de Solidarité des Départements et Communes d'Algérie (CSDCA) qui avait une expérience avec les collectivités locales et de prêts au logement.

En 1971, une instruction a chargé la CNEP de financer les programmes de réalisation de logements en utilisant les fonds du Trésor public, ensuite, en avril 1997, la CNEP change de statut en obtenant son agrément en tant que banque, elle porte le nom de CNEP-Banque, pour effectuer toutes les opérations bancaires à l'exclusion des opérations de commerce extérieur.

Suite à cette mutation, la CNEP-Banque devient soumise aux dispositions du code de commerce, à la loi sur la monnaie et le crédit, aux dispositions relatives aux règles prudentielles et au contrôle de la commission bancaire et elle est ainsi habilitée à exercer toutes les opérations de banque définies par la loi sur la monnaie et le crédit. Des changements dans le cadre, plus large, du secteur bancaire sont également à noter en mesure où elle est soumise à la libre concurrence pour ses activités et elle est ainsi tenue d'adhérer à L'ABEF avec laquelle elle partage les préoccupations et les projets d'intérêt commun. Lors de son assemblée générale extraordinaire du 31 mai 2005, la CNEP Banque a entamé une nouvelle phase dans son développement avec l'élargissement de son champ d'activités, jusque-là limité à l'habitat, à celui beaucoup plus vaste de l'immobilier. Elle passe de ce fait de « la banque de la famille » vers « la banque de l'immobilier ».

En 2009, la CNEP-Banque a lancé un projet de refonte de son système d'information, ce dernier a officiellement été mis en place en 2016 afin de pouvoir pallier les manquements et aux dysfonctionnements de l'ancien système.

Depuis sa création, la CNEP- banque est désormais un pilier phare du paysage bancaire algérien, elle s'affirme de plus en plus avec son deuxième plus grand réseau d'agences bancaires implantés sur le territoire nationale (224 agences), et 18 directions régionales avec plus de 4000 collaborateurs.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

En 2016, la CNEP-Banque enregistre le retour du crédit à la consommation (crédit confort /convenance/véhicule) et la mise en place du service de la monétique.

La suspension du crédit location habitation en fin 2018 et le crédit convenance et confort en 2019.

En 2020, la CNEP-Banque a intégré le marché de la finance participative et elle ambitionne de doter toutes ses agences d'un guichet de finance islamique en premier lieu, pour qu'elle finisse après par dédier des agences entières à la finance islamique, la première étant inauguré le 1er décembre de cette même année.

La CNEP-Banque a élargi son réseau d'agences en mettant en place neuf espaces automatisés en fin 2020 ainsi que 40 guichets finance islamique.

La CNEP-Banque a pris une part dans des différents crédits consortiaux, les plus récents étant le financement de l'AADL et LPP.

Comme connu, la CNEP-banque est la banque de l'immobilier par excellence, elle est leader dans le financement de la promotion immobilière publique et privée ainsi que l'habitat aux particuliers. Aussi, la CNEP-banque est leader de la bancassurance en partenariat avec une compagnie d'assurance étrangère (Cardif El Djazaïr), elle est également présente au niveau du réseau postal pour l'épargne des ménages.

Par ailleurs, la banque applique une stratégie d'extension du champ d'activité. En effet, à l'exception du commerce extérieur, elle offre désormais à sa clientèle une panoplie de produits et services en parallèle d'une réorganisation de ses organes vers une vision commerciale axée sur le client.

1.2. Objectives de la CNEP Banque :

La CNEP Banque a pour mission de collecter l'épargne des ménages en proposant une gamme variée de produits d'épargne et en offrant des solutions adaptées. Elle finance le logement en accordant des crédits immobiliers et propose des solutions de financement locatif. De plus, elle soutient les entreprises en leur accordant des crédits d'investissement et de trésorerie, ainsi que des solutions de financement à l'export. La banque accompagne les projets des Algériens en offrant des services bancaires de base à tous, y compris les populations rurales, et en proposant des solutions de financement pour la création d'entreprise et l'auto-emploi. En contribuant au développement économique du pays, elle finance les projets d'infrastructures et de développement, tout en soutenant les PME.

Ainsi, la CNEP-Banque comme réputée ambitionnée de garder toujours son positionnement sur le marché a connu une évolution dans son activité à savoir :

- Autorisation à financer les projets d'investissement et d'équipements.
- En plus d'un prêt à la construction, l'extension, la surélévation ou à l'achat d'un logement neuf ou ancien, le client peut aussi contracter un crédit pour l'aménagement de son logement.

La CNEP Banque s'engage à promouvoir l'innovation, la qualité, la bancarisation de l'économie algérienne, ainsi que le développement durable du pays. En tant que banque citoyenne, elle participe activement au développement économique et social de l'Algérie.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

La CNEP Banque est soumise à une loi qui régit ses opérations. En tant que banque universelle, elle est autorisée à effectuer toutes les opérations de banque prévues par la loi. Elle est également soumise à l'obligation de réserve prudentielle, qui consiste à maintenir une réserve minimale de liquidités pour faire face aux retraits des clients. Enfin, la CNEP Banque est contrôlée par la Banque d'Algérie, qui est l'autorité de régulation du secteur bancaire en Algérie. Ce contrôle vise à garantir la stabilité financière et la sécurité des dépôts des clients.

La CNEP Banque est également soumise à d'autres textes applicables aux banques, tels que la loi relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Cette obligation est imposée par le système réglementaire bancaire et financier, qui vise à assurer la transparence et la sécurité des transactions bancaires.

1.3. Organisation générale de la CNEP Banque :

La CNEP-Banque est composée d'une assemblée générale et d'un conseil d'administration, son contrôle est assuré par deux commissaires aux comptes. Son organisation est fixée par les dispositions de la décision réglementaire n°78-95 du 25 novembre 1995. Dans son organigramme hiérarchique présenté en annexe 01, nous distinguons trois niveaux de structure :

• Le niveau central :

La structure est pilotée par un directeur général qui exerce son autorité sur neuf divisions des divisions centrales :

- DIVISION DEVELOPPEMENT COMMERCIAL
- DIVISION ADMINISTRATION
- DIVISION ENGAGEMENTS
- DIVISION FINANCES
- DIVISION RISQUES
- DIVISION SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION
- DIVISION MONETIQUE E DIGITAL
- DIVISION CAPITAL HUMAINE
- DIVISION RECOUVREMENT AFFAIRES JURIDIQUE ET CONTENTIEUX

Ces DGA ont pour mission, chaque un dans son domaine, l'animation, la coordination, l'assistance et le suivi des activités des directions centrales et départements placés sous son autorité. Sont aussi rattachées à la direction générale : un conseil d'administration (CA), un secrétariat général, une inspection générale, une cellule de relation publique et une cellule chargée de la sécurité des systèmes d'information.

• Le niveau régional :

La CNEP-Banque actuellement s'étend sur un réseau composé de 17 directions régionales jouant le rôle d'intermédiaire entre les structures centrales et les agences. Elles exercent toutes les activités qui leur sont déléguées par la structure centrale et assurent une bonne gestion et une coordination de toutes les agences placées sous leur autorité.

• Le niveau opérationnel (les agences) :

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

La CNEP-Banque dispose actuellement de 224 agences sur le territoire national, dont une est dédiée à la finance islamique. La première agence a ouvert ses portes le 1er Mars 1967 à Tlemcen. L'agence est une structure d'exploitation ayant comme rôle de commercialiser les produits de la banque à la clientèle, d'effectuer les opérations journalières de retrait, de versement, de crédit et autres et d'être à la disponibilité du client en lui fournissant l'orientation et les conseils dont il a besoin. L'agence est sous la supervision et le contrôle de la direction régionale à laquelle est rattachée administrativement.

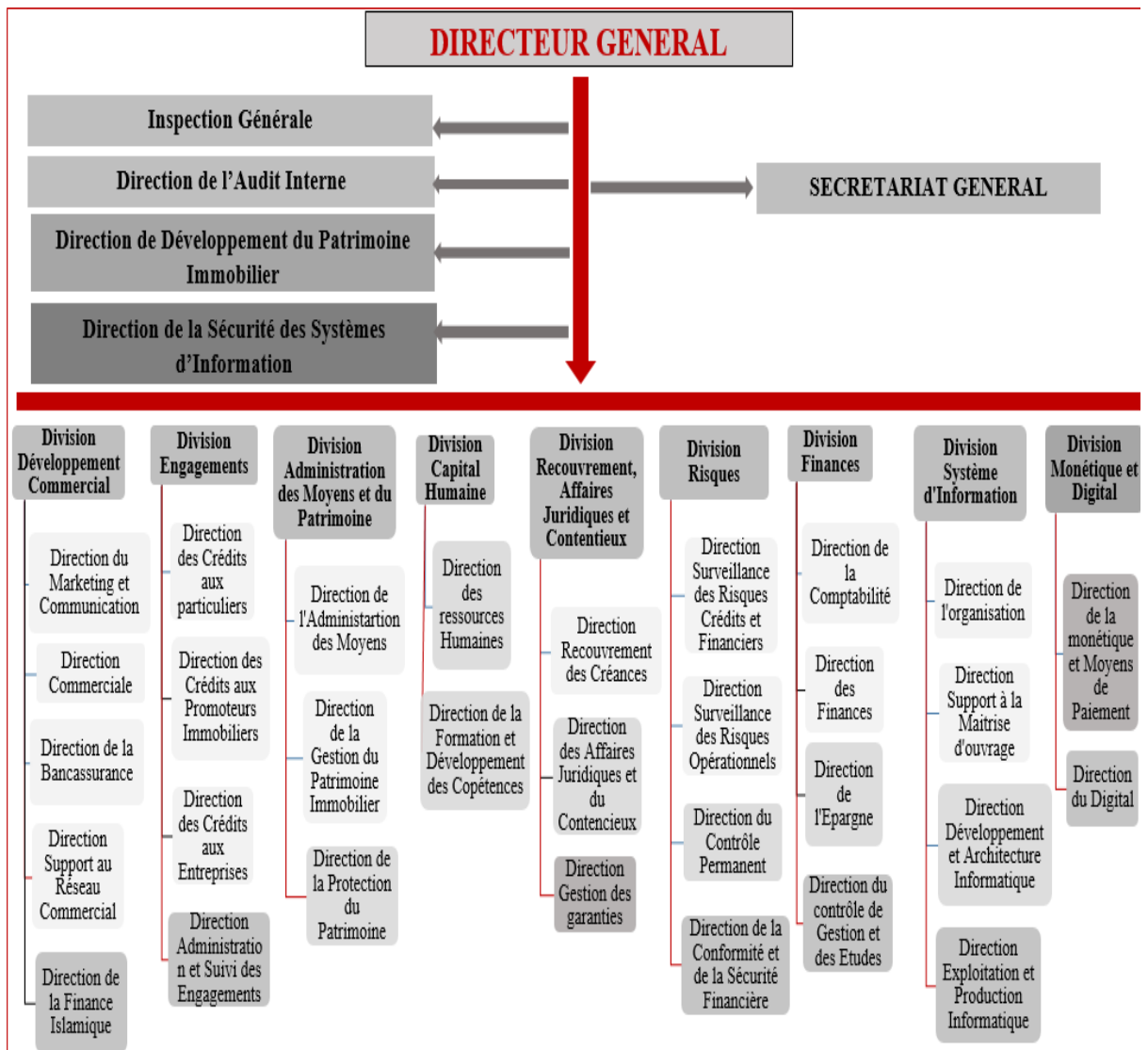
Dans le tableau qui suit nous présentons les chiffres clés réalisés par la CNEP-Banque jusqu'au début de l'année 2024 :

Direction de réseau commerciale	17
Agences	224
Collaborateurs	4270
GAB	30
DAB	156
Cartes	1 437 005
Comptes clientèle	9 330 997
Abonnées E-Banque	300 554
TPE	1991
Web marchand	2
Agences dédiées finance islamique	1
Agences digitale	23
Guichets finance islamique	117
Abonnées CNEP Connect (Mars 2024)	350 000

Source : <https://www.cnepbanque.dz/web/la-cnep-banque-en-quelques-chiffres/>

Voici l'organigramme de l'organisation de la CNEP-Banque :

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE



Source : d'après la direction générale de la CNEP-Banque.

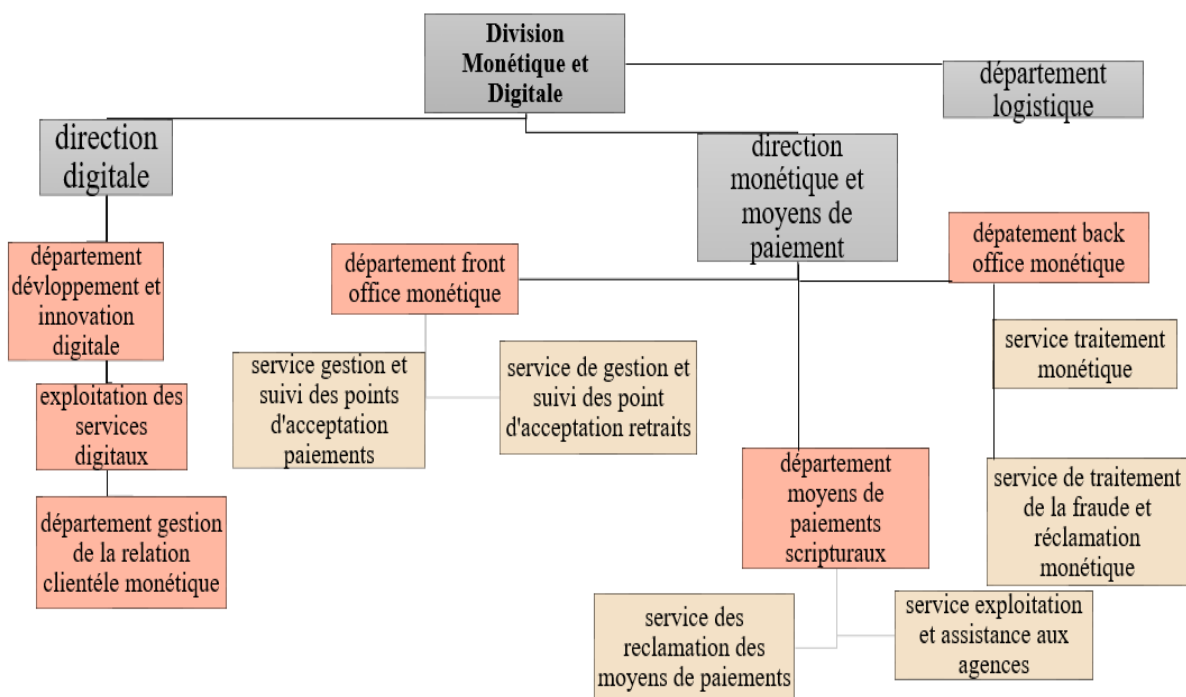
2. Présentation de la Division Monétique et Digitale de la CNEP-Banque :

Auparavant, été la direction de monétique et des moyens de paiements DMMP et rattachée à la Direction Générale Adjointe avec la responsabilité de la gestion et du développement des moyens de paiement mis à la disposition de ses clients. Durant son parcours elle a réalisé de nombreux progrès ces dernières années, notamment : le lancement de la carte CIB, déploiement d'un réseau de GAB et de TPE, la mise en place de services de paiement mobile, et le développement de solutions de paiement en ligne.

Actuellement, elle est devenue une Division Monétique et Digitale DMD indépendante à la direction générale adjointe, avec mission d'accomplissement du processus initié de la CNEP-Banque dans le domaine de la monétique et l'implantation de la digitale afin de se focaliser sur les NTIC innovantes de nos jours y compris l'introduction de la banque électronique comme forme d'expansion moderne et importante.

On présent l'organigramme de la Division Monétique et Digitale de la CNEP-Banque :

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE



Source : division monétique et digitale de la CNEP-Banque d'après Mr le directeur de la direction digitale.

2.1. Définition de la composition de la DIV/MD :

2.1.1. Le Département Administratif et Logistique :

Le Département Administratif et Logistique, par abréviation : « D.A.L » est rattaché hiérarchiquement et fonctionnellement à la Division Monétique et Digital « DIV/MD ». Le responsable du « D.A.L » a pour principales missions de :

- Elaboration et suivie de budget annuel de la Division Monétique et Digital
- Gérer et conserver les contrats et les documents y afférents (cautions, PV de réceptions, factures, ordres de paiement...) et suivre les paiements
- Produire les reportings périodiques à destination de la « D.C.G.E » et autres structures de la banque
- Suivre les divers achats en collaboration avec les services de la Direction de l'Administration des Moyens
- Gérer les moyens logistiques et assurer l'approvisionnement en fournitures de la Division Monétique et Digital,

2.1.2. Direction digitale :

La Direction du Digital, par abréviation : « D.DIG est rattachée hiérarchiquement et fonctionnellement à la Division Monétique et Digital « DIV/MD ». Le responsable de la « D.DIG » a pour principales missions de:

- Conduire l'ouverture vers la Banque Digitale et assurer son développement, Participer à l'élaboration de la stratégie digitale

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

- Développer, gérer et suivre les canaux de la banque à distance, notamment, le E-Banking, le M-Banking et les SMS-Banking;
- Assurer une veille Digitale régulière;
- Stimuler l'innovation .
- Assurer l'administration fonctionnelle des différentes solutions des services digitaux;
- Mettre à la disposition de la clientèle de la Banque, les services d'aide et d'assistance de la banque à distance;
- Gérer le budget de la Direction; avec l'élaboration des rapports d'activité périodiques de la Direction.
- Procéder, dans le cadre de la réglementation en vigueur, à l'acquisition et à la maintenance des actifs relevant de son domaine de compétence

La « D. DIG » de la CNEP-Banque est structurée comme suit :

- ❖ Le Département Développement et Innovation Digitale « D.D.I.D ».
- ❖ Le Département Exploitation des Services Digitaux « D.E.S.D ».
- ❖ Le Département Gestion du Centre de la Relation Clientèle Monétique « C.R.C.M ».

A/ Développement et Innovation Digitale « D.D.I.D » :

Le Chef de Département Développement et Innovation Digitale a pour missions principales de :

- ✓ Développer les activités de la banque à distance en adéquation avec la stratégie digitale.
- ✓ Concevoir et initier, en collaboration avec les structures compétentes, les nouveaux canaux à distance et les nouveaux services digitaux.
- ✓ Assurer la réalisation et le suivi des projets digitaux et de banque à distance; ainsi les recommandations des améliorations.
- ✓ Réaliser des benchmarks nationaux.
- ✓ Assurer une veille technologique régulière, nationale et internationale.
- ✓ Elaborer les rapports d'activité périodiques du Département.

B/ Département Exploitation des Services Digitaux « D.E.S.D » :

Le Chef de Département Exploitation des Services Digitaux a pour missions principales de :

- ✓ Gérer et suivre les canaux de la banque à distance.
- ✓ Assurer la gestion fonctionnelle des différentes solutions de la banque à distance.
- ✓ Veiller à la bonne compréhension des requêtes des clients et des Agences et à leur transmission, pour prise en charge, au « D.D.I.D ».
- ✓ Suivre l'activité journalières des différents services.
- ✓ Prendre en charge les demandes et les doléances formulées par les clients à travers les Agences, le « C.R.C.M », les structures de la Banque et les organismes externes.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

C/ Département Gestion du Centre de la Relation Clientèle Monétique « C.R.C.M ».

Le Chef de Département Gestion du Centre de la Relation Clientèle Monétique a pour missions principales de :

- ✓ Prendre en charge prioritairement les réclamations de la clientèle nécessitant un traitement de 1^{er} niveau ;
- ✓ Transférer les réclamations reçues au « Call center », aux services concernés pour leur traitement ;
- ✓ Informer la clientèle s'adressant au « C.R.C.M » sur les nouveaux produits et services de la Banque;
- ✓ Promouvoir les nouveaux produits et services de la Banque par des appels sortants .
- ✓ Etablir le reporting quotidien des réclamations traitées par le « C.R.C.M »;

2.1.3. Direction monétique et moyens de paiements :

La Direction de la Monétique et des Moyens de Paiement, par abréviation « D.M.M.P» elle a pour missions de :

- Assurer le développement des activités de la monétique et des moyens de paiement;
- Veiller à l'application des normes interbancaires de traitement de la monétique et des moyens de paiement par les agences et les structures centrales concernées .
- Assister les utilisateurs des agences dans le domaine de la monétique et des moyens de paiement,

- Prendre en charge les volets monétiques dits : « Acquisition » en assurant la gestion des points d'acceptation à l'instar des DAB, GAB, TPE et des terminaux de paiement virtuel TPV, « Émission » à travers les activités d'émission des cartes monétiques indépendamment des fonctionnalités auxquelles elles sont destinées,

- Procéder, dans le cadre de la réglementation en vigueur, à l'acquisition et à la maintenance des actifs relevant de son domaine de compétence;
- Assurer l'entretien et le bon fonctionnement du réseau d'automates (DAB, GAB, TPE et autres systèmes d'acceptation des cartes) et ce, en collaboration avec les agences et les prestataires de services;
- Participer, en collaboration avec les structures concernées, à la couverture des risques liés aux opérations de la monétique et des moyens de paiement ; notamment, en matière d'autorisations, d'anomalies de traitements, d'oppositions, de contentieux, de contestations et de fraudes;
- Signaler les cas de fraudes aux structures concernées de la Banque et aux organismes externes habilités;
- Suivre les réclamations des clients relatives à la monétique et aux moyens de paiement,
- Veiller au respect des procédures spécifiques définies par le Groupement d'Intérêt Économique Monétique « GIE Monétique » en matière d'organisation et de traitement de cette fonction .

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

La « D.M.M.P » est structurée comme suit :

- ❖ Le Département Back office Monétique « D.B.O.M » :
 - ✓ **Service traitement monétique.**
 - ✓ **Service traitement de la fraude et réclamations monétiques.**
- ❖ Le département Front Office Monétique « D.F.O.M » :
 - ✓ **Service de gestion et suivi des points d'acceptation Retrait,**
 - ✓ **Service gestion et suivi des points d'acceptation paiement.**
- ❖ Le Département des Moyens de Paiement Scripturaux « D.M.P.S » :
 - ✓ **Service exploitation et assistance aux Agences,**
 - ✓ **Service traitement des réclamations des Moyens de paiement.**

A/ Département Back office Monétique « D.B.O.M » :

Le Chef de Département Back office Monétique a pour missions principales de:

- ✓ Gérer et suivre les différentes cartes durant leur cycle de vie, notamment dans les phases commande, émission, renouvellement et utilisation.
- ✓ Concevoir, en collaboration avec les structures compétentes, de nouveaux produits et services monétiques
- ✓ Assurer la gestion fonctionnelle de la solution Monétique
- ✓ Assister les utilisateurs des Agences dans le domaine de la monétique;
- ✓ Suivre les échanges interbancaires relatifs à la monétique, notamment le traitement des litiges monétiques dans le cadre des procédures intra et interbancaires

Veiller au bon déroulement du processus de gestion des cartes qui consiste à :

- Cerner les besoins en termes d'équipements et de supports monétiques
- Gérer les cartes depuis leur commande jusqu'à leur remise au client dans le cadre d'une première commande, d'un renouvellement ou d'un remplacement en cas de perte ou de vol de la carte, de réédition des codes confidentiels ou de modification des paramètres de la carte.

A.1. Missions du Service traitement de la Fraude et des Réclamations Monétiques :

Le Chef de Service traitement de la Fraude et Réclamations Monétiques a pour missions principales de :

- ✓ Traiter les réclamations monétiques des clients de la Banque
- ✓ Traiter les réclamations monétiques en interbancaire dans les sens « émission » et « acquisition »
- ✓ Assurer un suivi rigoureux et permanent des alertes relatives à la fraude monétique
- ✓ Veiller au respect des règles de gestion de la fraude monétique arrêtées par le « GIE-Monétique »
- ✓ Élaborer les rapports périodiques de traitement des réclamations et litiges monétiques
- ✓ Élaborer les rapports périodiques de la fraude Monétique.

A.2 Missions du Département Front Office Monétique « D.F.O.M » :

Le Chef de Département Front office Monétique a pour missions principales de:

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

- ✓ Veiller à la mise en œuvre du plan de déploiement et d'installation des « DAB », « GAB », « TPE ».
- ✓ Assurer le suivi et la supervision des points d'acceptation des cartes bancaires et veiller au maintien en condition opérationnelle des DAB, GAB, TPE et Web marchands.
- ✓ Déterminer les besoins fonctionnels en matière d'acquisition des systèmes d'acceptation des cartes bancaires, notamment celles des DAB, GAB, TPE et supports de la monétique.
- ✓ Mettre à jour les règles de gestion et de contrôles fonctionnels des produits et services monétiques.
- ✓ Élaborer les rapports d'activité périodiques du Département.

B/ Missions des Services rattachés au « D.F.O.M » :

B.1. Missions du Service Gestion et suivi des points d'acceptation Retrait :

Le Chef de Service de gestion et suivi des points d'acceptation Retrait a pour missions principales de :

- ✓ Suivre l'installation des DAB et des GAB réalisées par les prestataires.
- ✓ Suivre et superviser le fonctionnement des DAB et des GAB.
- ✓ Assurer la gestion fonctionnelle des solutions de supervision des DAB et GAB.
- ✓ Signaler les DAB et les GAB hors service aux prestataires et veiller à leur remise en marche.
- ✓ Assister les Agences dans la gestion des DAB et GAB.

B.2. Missions du Service gestion et suivi des points d'acceptation paiement :

Le Chef de Service gestion et suivi des points d'acceptation paiement a pour missions principales de :

- ✓ Suivre, en collaboration avec la Direction Commerciale, la commercialisation des TPE et Web Marchands
- ✓ Suivre l'installation et le fonctionnement des TPE réalisés par les prestataires.
- ✓ Assurer la gestion fonctionnelle des solutions de supervision des TPE.
- ✓ Signaler les TPE hors service aux prestataires et veiller à leur remise en marche.
- ✓ Suivre l'intégration des WEB Marchands dans la plateforme de paiement interbancaire.
- ✓ Assister des agences dans la gestion des TPE et WEB Marchands.

C/Missions du Département des Moyens de Paiement Scripturaux « D.M.P.S » :

Le Chef de Département des Moyens de Paiement Scripturaux a pour missions principales de :

- ✓ Gérer et suivre l'utilisation des moyens de paiement scripturaux.
- ✓ Assister, au plan fonctionnel, l'ensemble des utilisateurs opérant sur le système de télé compensation, notamment, en cas d'anomalies de traitement et d'échanges bilatéraux avec les banques de la place conformément aux dispositions réglementaires interbancaires
- ✓ Assurer la gestion fonctionnelle de la solution de Télé-compensation
- ✓ Veiller et suivre l'application des normes interbancaires de traitement des instruments de paiement de masse par l'ensemble des Agences et des structures centrales concernées
- ✓ Veiller au respect des procédures spécifiques arrêtées par le Centre de Pré compensation Interbancaire « CPI » en matière d'organisation et de traitement de la télé compensation,

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

- ✓ Prendre en charge les réclamations relatives aux moyens de paiement formulées par les Agences, les structures de la banque concernées, ainsi que les institutions et les organismes externes
- ✓ Suivre les commandes de chéquiers
- ✓ Participer, en collaboration avec les structures concernées, à la couverture des risques liés aux moyens de paiement.

C.1. Missions du Service exploitation et assistance aux Agences :

Le Chef de Service exploitation et assistance aux Agences a pour missions principales de :

- ✓ Suivre l'utilisation des moyens de paiement scripturaux à savoir, le chèque, le virement « ATCI », le prélèvement et les effets de commerce
- ✓ Assurer la gestion fonctionnelle de la solution de Télé compensation.
- ✓ Mettre à jour le référentiel des banques et des Agences au niveau du système télé compensation.

C.2. Missions du Service traitement des réclamations des moyens de paiement :

Le Chef de Service de traitement des réclamations des moyens de paiement a pour missions principales de :

- ✓ Traiter les réclamations relatives aux moyens de paiement en intra bancaire et en interbancaire dans les sens « aller et retour compensation », et suivre leur transmission à la Banque concernée.
- ✓ Recueillir auprès des agences, des « D.R.C », des structures centrales et du Centre de pré-compensation interbancaire « CPI », les éléments d'information nécessaires pour le traitement des réclamations.
- ✓ Ordonner la régularisation des opérations après leur traitement.
- ✓ Établir des rapports périodiques de traitement des réclamations relatives aux moyens de paiement.
- ✓ Traiter les réclamations relatives aux commandes de chéquiers.

Section 02 : Présentation services digitaux de la CNEP-Banque

1. Les produits digitaux de la CNEP-Banque :

La CNEP Banque comme toutes les établissements, vise à moderniser son secteur d'activité par l'implantation des NTIC afin d'offrir des services bancaires en lignes avec différents objectifs que ça soit en terme de fidélisation des clients, de réduire les coûts opérationnels et

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

d'augmenter sa part de marché par rapport aux autres banques en Algérie. Dans ce contexte la CNEP Banque offre quelques services qu'elles voient nécessaires pour une banque qui vise à marquer sa présence dans le monde de digitalisation ; comme : le E-Banking, le E-Paiement, le Mobile Banking et le service SMSing.

1.1.E-Banking :

Le service d'E-Banking proposé par la CNEP-Banque offre à ses clients un accès à distance sécurisé à leur compte bancaire 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via Internet. Cette solution gratuite permet aux utilisateurs de consulter et suivre l'état de leurs comptes, de consulter le solde de leurs crédits, de commander et suivre leur chéquier, ainsi que d'imprimer leurs relevés bancaires au format PDF ou Excel.

Les principaux avantages de l'E-Banking résident dans la protection des comptes et des informations des clients, grâce à des échanges sécurisés utilisant un identifiant et un mot de passe. En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, l'accès est automatiquement désactivé pour préserver la sécurité des données. De plus, l'identifiant est transmis directement dans la boîte mail du client, facilitant la connexion en toute tranquillité.

1.2.Epaiement :

Le service e-Paiement de la CNEP-Banque permet aux détenteurs de cartes CIB classique ou gold de régler en ligne leurs achats et factures sur des sites internet acceptant ce mode de paiement. Ce service offre de nombreux avantages, notamment la possibilité d'effectuer des transactions à tout moment, de simplifier le paiement des redevances sans avoir à se déplacer, et de bénéficier d'une sécurité renforcée grâce à l'authentification par SMS OTP. Chaque nouvelle transaction est validée par l'envoi d'un mot de passe unique sur le numéro de téléphone de l'adhérent, garantissant ainsi la sécurité des opérations.

1.3.Mobile Banking CNEP CONNECT :

L'application mobile "CNEP Connect" développée par la CNEP-Banque offre aux clients la possibilité d'accéder à distance et en toute sécurité à leurs comptes ainsi qu'à diverses fonctionnalités 24h/24 et 7j/7. Les personnes physiques telles que les clients particuliers, les entreprises individuelles, les professions libérales, ainsi que les personnes morales comme les entreprises, les sociétés, les associations et les administrations peuvent bénéficier de cette application. Pour y accéder, il est nécessaire d'être titulaire d'un ou plusieurs comptes auprès de la banque, de souscrire un contrat d'adhésion spécifique et de télécharger l'application depuis le Play Store et App store.

Les services proposés via "CNEP Connect" incluent la consultation des comptes, des cartes et des opérations monétiques, l'édition de relevés de compte, les virements instantanés, la commande de chéquier, le blocage de carte, la consultation de crédits, un convertisseur de devises, la géolocalisation des agences, des distributeurs automatiques de billets et des commerçants, ainsi que des fonctionnalités de contact, de publicité et d'actualités.

Différents packs sont commercialisés, tels que le Pack Particulier, le Pack Particulier +, le Pack Entreprise, le Pack Entreprise +, le Pack Professionnels, le Pack Professionnels +, et le Pack Personnel CNEP. Les Packs Simples sont gratuits, tandis que les Packs + offrent des fonctionnalités supplémentaires moyennant un coût.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

1.4.SMSing :

Le service SMSing permet dorénavant de recevoir sur le téléphone mobile, à toute heure et tous les jours de la semaine, des informations bancaires essentielles. Grâce à ce service, le client sera informé en temps réel de divers éléments tels que le solde de son compte avec le suivi des débits et crédits, la disponibilité du chéquier et de carte CIB, les offres commerciales de la banque, les opérations de retraits aux distributeurs automatiques de billets, les paiements sur terminaux de paiement électronique et en ligne, les rappels avant échéance, les chèques impayés, les virements reçus et les accords de financement.

Ce service est entièrement gratuit pour tous les clients de la banque pour leur permettre de profiter d'une surveillance continue en temps réel de leurs diverses transactions, ainsi que d'un suivi amélioré de compte. Simple d'utilisation, ce service fait gagner du temps en offrant une plus grande commodité. Lors de l'ouverture d'un compte, il est important de demander à souscrire aux services de banque à distance et de Mobile Banking via "CNEP Connect", aussi d'obtenir une carte "CIB CNEP Banque" et d'activer le service de paiement en ligne "E-paiement CNEP Banque" pour une expérience bancaire complète et sécurisée.

1.5. Demande d'ouverture et financement en ligne :

La CNEP-Banque a récemment entrepris une modernisation de son portail web et de ses services en ligne, dans le but d'offrir à ses clients une expérience bancaire en ligne améliorée et adaptée aux standards actuels. Le site web de la banque, accessible à l'adresse www.cnepbanque.dz, a fait l'objet d'une refonte complète visant à le rendre plus dynamique, interactif et convivial avec un design épuré et l'interface utilisateur moderne permettent une navigation fluide et intuitive, tout en intégrant de nouvelles fonctionnalités enrichissantes pour les utilisateurs.

Ce portail web repensé propose désormais une présentation exhaustive des produits et services de la CNEP-Banque, avec un menu clair et structuré facilitant l'accès aux offres spécifiques aux différents segments de clientèle : particuliers, professionnels et entreprises.

1.5.1 Particuliers :

En accédant à l'onglet "Ma banque en ligne" avec l'identification du type de segment, pour les particuliers la Banque leurs offre deux demandes d'objets qui sont :

- Une demande d'ouverture de compte bancaire : le demandeur doit avoir à sa portée des documents nécessaires.
- Une demande de financement : selon deux types de financement ; conventionnelle ou islamique.

Pour le financement conventionnel de l'immobilier il important de choisir l'option d'immobilier a financé bonifié ou non bonifié ; a noté que le financement bonifié a pour objectif d'aider le citoyen ressortissant algérien à trouver un financement dont une partie du taux est prise en charge par l'état.

Les projets bonifiés à financer sont :

- ❖ Achat logement promotionnel achevé ou vendu sur plan.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

❖ Construction d'un logement rural.

❖ Achat d'un logement LPP.

Les projets non bonifiés à financer sont :

❖ Achat logement auprès d'un particulier.

❖ Achat logement promotionnel achevé ou vendu sur plan.

❖ Achat d'un local à usage commercial.

❖ Construction d'une habitation individuelle.

❖ Aménagement de l'habitation.

Et le financement islamique il est récemment initié par la CNEP-Banque par le produit de Ijara Tamlikia au profit des clients proches de chercher la finance islamique dans leurs activités de financement.

L'accomplissement de cette demande de financement se fait par une simulation sur la base de:

- Montant du bien à financer (logement, local, habitation)
- Revenu de l'emprunteur (Co-emprunteur)
- La durée souhaitée de financement.
- Déclaré dans le cas d'avoir un autre crédit en cours.

1.5.2 Professionnel et entreprise :

La plateforme du site de la Banque leurs procure l'accès au demande de financement conventionnelle sous forme de deux types de crédits :

- Crédit d'investissement : pour ceux qui sont en phase de lancement de leurs projets.
- Crédit d'exploitation : pour ceux qui sont en phase de développement de l'activité de leurs projets.

Ensuite, après l'introduction des données nécessaire, le processus se finalise par la prise d'un rendez-vous qui aura lieu dans une des agences commerciales de la CNEP-Banque.

Afin de garantir un accompagnement de qualité, une assistance clientèle en ligne est disponible 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux interrogations des clients, le tout dans un environnement sécurisé assurant la protection des données personnelles, la CNEP-Banque a introduit un simulateur de prêt aux utilisateurs de sa plateforme selon deux types de crédits ; d'immobilier et de consommation ou la catégorie de ce crédit se limite à un bien immobilier ou un véhicule neuf avec durée de 5 ans.

Parmi les innovations majeures, la CNEP-Banque a mis en place une plateforme digitale de demande de financement à distance, accessible directement depuis son site web. Cette solution simplifie et accélère le processus de demande de crédit, le rendant plus rapide, sécurisé et accessible au plus grand nombre. Cette initiative s'inscrit dans la volonté de la banque de placer

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

le digital au cœur de son modèle de développement, pour offrir à ses clients une expérience bancaire moderne, fluide et sur-mesure.

2. Les formes du E-Banking adoptés par la CNEP-Banque :

Le service E-Banking de la CNEP-Banque est une plateforme de banque à distance qui permet aux clients d'effectuer diverses opérations bancaires de manière simple, sécurisée et pratique. Accessible 24h/24 et 7j/7 via internet ou l'application mobile CNEP Connect, le E-Banking offre de nombreuses fonctionnalités répondant aux besoins quotidiens des clients. La CNEP-Banque a adopté les formes du E-Banking les plus pratiques afin de favoriser son utilisation au profit de ces clients qui souhaitent effectuer des opérations bancaires complexes ou simples et rapides en toute sécurité.

→ Internet Banking :

La CNEP-Banque propose à ses clients le service E-Banking via un site web car c'est la forme la plus classique et largement utilisée. Il permet aux clients d'accéder à leurs comptes bancaires et d'effectuer diverses opérations en se connectant au site web de la CNEP-Banque à l'aide d'un ordinateur. Les clients peuvent consulter leurs comptes, commander et suivre la livraison de leurs chèquiers, imprimer leurs relevés de compte. Ces échanges sont sécurisés par identifiant et mot de passe, l'identifiant étant transmis par email. Et en cas d'oubli du mot de passe, le client peut réinitialiser son mot de passe à partir de la fonctionnalité « réinitialiser mon mot de passe » sur le site, ou se rendre en agence pour demander un nouveau mot de passe.

→ Mobile Banking :

La banque propose ce service par voie mobile après la mise en activité d'une application mobile CNEP CONNECT ; elle permet aux clients de profiter des services e-Banking de la banque depuis leur smartphone. Cette application est disponible gratuitement sur App Store et Google Play, elle offre une interface conviviale et intuitive pour une navigation facile et rapide, avec les mêmes fonctionnalités que le site web e-Banking. Les clients peuvent accéder à leurs comptes et effectuer leurs opérations en toute sécurité 24h/24 et 7j/7.

❖ Fonctionnalités clés :

L'application CNEP Connect propose de nombreuses fonctionnalités pour gérer ses comptes bancaires à distance :

- Consultation des soldes de comptes et des dernières transactions.
- Recherche d'opérations dans les relevés de compte.
- Consultation et partage du RIB (Relevé d'Identité Bancaire).
- Suivi des cours de change et conversion de devises.
- Messagerie pour échanger avec la banque.
- Consultation des cartes bancaires et des relevés de cartes.
- Virement entre comptes et signature de remises (en temps réel).
- Gestion des bénéficiaires de virements.
- Localisation des agences et distributeurs automatiques.
- Blocage de cartes bancaires en cas de perte ou vol.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

- Commande de chéquiers.

❖ Sécurité renforcée :

L'accès à l'application CNEP Connect se fait avec les mêmes identifiants que le site e-Banking de la banque, pour une expérience unifiée. Les transactions sont sécurisées par des protocoles avancés, garantissant la protection des données des clients. Et l'abonnement au service de CNEP Connect est établie pour une durée d'une année renouvelable par tacite reconduction.

En résumé, CNEP Connect est une application mobile bancaire complète et sécurisée, qui permet aux clients de la CNEP-Banque de gérer leurs comptes et d'effectuer leurs opérations courantes à distance, en toute simplicité et en toute confiance.

Section 03 : L'impact du E-Banking sur la performance financière de la CNEP-Banque.

Dans cette section nous allons étudier l'impact du E-Banque sur la performance financière de la CNEP-Banque ; on consacre une étude comparative sur les critères de base de l'analyse de performance financière pour la banque avant et après l'implantation d'un nouveau service électronique, et faire une prévision sur la rentabilité de ce service électronique pour l'établissement.

1. Méthodologie de recherche :

Cette étude de l'impact du E-Banque sur la performance financière des banques en Algérie avec le cas de la CNEP-Banque une des plus anciennes banques publiques en Algérie, vise à déterminer l'influence de la banque électronique sur la rentabilité, l'efficacité des coûts supportés par la CNEP-Banque. Dans cette étude de cas l'impact sur la performance financière va être analysé de façon comparative entre deux périodes avant et après l'introduction de E-Banque par deux caractères principaux de performance financière qui sont la rentabilité et l'efficacité des coûts spécifiquement liés au service du E-Banking. Et ensuite faire une prévision sur les bénéfices qui peuvent être générés par la CNEP-Banque qui vont par la suite augmenter la rentabilité de la banque si l'impact du E-Banque sera positif.

2. L'étude empirique :

Dans le cadre de l'objectif de cette étude, en premier lieu la collecte des données nécessaires est l'étape principale ; ces données comprennent celles de l'activité de la banque sur la période de 2018 – 2023, les coûts liés à l'implantation du E-Banking et ces charges ainsi que, les nombres des abonnements effectués via ce nouveau service électronique.

En deuxième étape, une recherche des indicateurs de performance financière de la CNEP-Banque est cruciale pour cerner l'étude tel que les ratios d'efficacité, de rentabilité et des soldes intermédiaires de gestion comme le PNB, le bénéfice, les charges d'exploitation et le résultat net.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

Ensuite, l'analyse de corrélation entre l'adoption du E-Banking et les indicateurs de performance financière dans une banque sert à mesurer l'influence entre les technologies numériques et les résultats financiers. En particulier, l'utilisation du E-Banking par les banques peut être associée à des mesures de performance financière comme le ROE (Return on Equity), le ROA (Return on Assets) avec l'efficacité des coûts liés à l'introduction du E-Banking. Aussi la probabilité permet de comprendre comment cette innovation technologique peut affectée la performance financière de la banque, en mettant en évidence les relations entre ces variables pour être plus précis à l'étude comparative entre les 2 périodes avant et après l'introduction du E-Banking au niveau de la CNEP-Banque.

De plus, suite à la détermination de la corrélation des principaux critères de performance financière choisie, la comparaison de variation des ratios de rentabilité (ROA-ROE) et le taux d'efficacité des couts s'effectue entre la période avant le E-Banque comprise de 2018 à 2020 et la période après son implantation comprise de 2021 à 2023, afin de conclure la relation de liaison entre le E-Banque et la performance financière de la CNEP-Banque.

En dernier lieu, pour bien cerner l'analyse de cette étude une prévision des rendements des abonnements au service E-Banking aura position comme critère important ; qui relie un nouveau service offert au résultat net d'une banque, cette prévision sera faite sur la base du nombre des abonnements au service E-Banking durant toute la période de sa mise en service aux clients de la CNEP-Banque soit à partir de 2021 jusqu'à la dernière mise à jour mars 2024 de ce fait les prévision seront effectuées sur la période à partir d'avril 2024 jusqu'à décembre 2025 .

3. Présentation des résultats :

3.1. Corrélation entre variables :

Dans notre étude, Le calcul de corrélation se fera entre les indicateurs de performance financière (la rentabilité de la banque, les charges d'exploitation et le PNB) et le service d'E-Banque (se caractérise uniquement par ses couts de mise en service car il n'a pas de rendement en terme financier pour la CNEP-Banque vu que ce service était gratuit pour les abonnées qui ne payent que les frais de transactions qui sont une commissions perçus pour la banque jusqu'à la fin de 2023 afin qu'il soit bien communiqué et commercialisé aux profit de clients de la banque).

Dans ce qui suit seront présentées les résultats de corrélation et de probabilité entres les 3 indicateurs de performance financière et les charges liées à l'introduction du E-Banking :

❖ Corrélation des charges E-Bk avec charges d'exploitation :

Correlation Probability	CHARGES ...	CHARGES ...
CHARGES_E_BK	1.000000 -----	
CHARGES_D_EX...	0.869508 0.0110	1.000000 -----

Source : établie à partir du résultat de EViews

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

Observation :

D'après le tableau, il y a une très forte corrélation positive de 0,889508 entre les variables « charges du E-Banking » et « charges d'exploitation ». Une corrélation aussi proche de 1 indique qu'il existe une relation linéaire très étroite entre ces deux variables ; lorsque l'une augmente, l'autre augmente généralement dans une proportion similaire. Ainsi qu'une probabilité de 0,0110 est très faible, inférieure au seuil de signification standard de 0,05 ou 5%. Cela signifie que la corrélation observée de 0,889508 est statistiquement significative au niveau de 5%. En d'autres termes, il est très peu probable (probabilité de 1,1%) que cette forte corrélation soit simplement le fruit du hasard.

❖ Corrélation de la rentabilité avec les charges E-Bk :

Correlation Probability	RENTABILITE	CHARGES ...
RENTABILITE	1.000000 -----	
CHARGES_E_BK	-0.924528 0.0029	1.000000 -----

Source : établie à partir du résultat de EViews

Observation :

Le tableau indique une forte corrélation négative de -0,924528 entre la rentabilité et les charges du E-Banking ce qui signifie que les deux variables évoluent dans deux sens inverses, une corrélation négative proche de -1 indique qu'il y a une relation linéaire inverse entre ces deux variables ; lorsque les charges liées au service E-Banking augmentent la rentabilité diminue. Et il est extrêmement peu probable que cette forte corrélation négative soit du hasard. Donc la direction de relation entre la rentabilité de la banque étudiée et les charges du E-Banking est à évolution en sens inverse.

❖ Corrélation de PNB avec les charges du E-Bk :

Correlation Probability	PNB	CHARGES ...
PNB	1.000000 -----	
CHARGES_E_BK	-0.886369 0.0079	1.000000 -----

Source : établie à partir du résultat de EViews

Observation :

D'après le tableau, il est observé une forte corrélation négative de -0,886399 entre les variables PNB et les charges du E-Banking et pour la probabilité associée est de 0,0079 ; très faible par la suite la significativité de la corrélation est statistiquement considérable au niveau de 5%.

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

A travers les résultats des tableaux précédents, il est bien mentionner qu'il existe une forte corrélation entre les variables de l'étude. En résumé, ces trois relations prises en considération de corrélation serrent à montrer l'intensité entre les variables menées en considération afin de bien préciser que notre étude comparative sur l'évolution du coefficient d'exploitation et du ROE et ROA entre les deux périodes avant et après le E-Banque aura une influence bien significative sur l'ensemble de cette étude empirique.

3.2. Etude comparative :

3.2.1. Efficacité des coûts :

❖ Coefficient d'exploitation :

Afin d'avoir comment les coûts d'exploitation de la CNEP-Banque ont évoluées avant et après l'implantation du E-Banking pour pouvoir conclure l'impact de ce nouveau service électronique sur la performance ; soit qu'une banque financièrement performante c'est-à-dire qu'elle a une bonne efficacité opérationnelle mesurer par le coefficient d'exploitation qui ne dépasse pas 65%.

$$\text{Coefficient d'Exploitation} = \text{Frais Généraux} / \text{Produit Net Bancaire (PNB)}$$

Dans ce qui suit ; la valeur de ce coefficient à partir de 2018 à 2023, prenant la période de 2018-2020 est celle d'avant l'introduction du E-Banking et de 2021-2023 est la période d'après son introduction au fil de l'activité de la CNEP-Banque :

ANNEES	COEFF D'EXPL
2018	38,97%
2019	35,45%
2020	36,44%
2021	38,27%
2022	38,67%
2023	35,86%

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

Source : élaborer personnellement par Microsoft EXCEL.

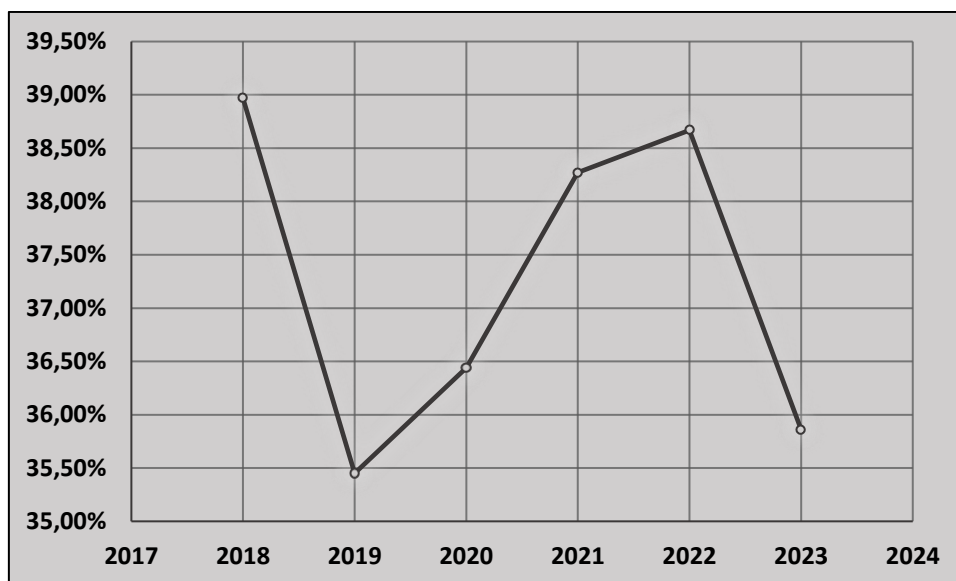


Figure N°02 : Coefficient d'exploitation (2018-2023).

Observation :

La variation du coefficient d'exploitation de la CNEP-Banque est au fil de toute la période inférieure à 65% dans un intervalle de [35% ;38%], par une diminution dans la période avant l'introduction du E-Banking en 2019 signifie une bonne maîtrise des coûts d'exploitation pour la banque, ensuite à recommencer de progresser après son implantation, cela montre en général une bonne efficacité opérationnelle de la banque et en particulier une maîtrise des coûts du E-Banking supportés par la CNEP depuis son implantation surtout en 2023 où ce coefficient a baissé par rapport aux années précédentes.

3.2.2. Ratios de rentabilité :

❖ Rentabilité des Fonds Propres ROE :

Pour visualiser l'impact des profits des services bancaires électroniques de la CNEP-Banque, durant la période avant et après leurs introductions, ce ratio est essentiel pour déterminer la rentabilité des fonds propres utilisés par la banque globalement puis si y aura une évolution considérable dans la période d'après l'introduction du E-Banking sa sera directement considéré une augmentation de rentabilité à cause de son effet. Le tableau suivant montre les valeurs du ROE durant la période 2018-2023 :

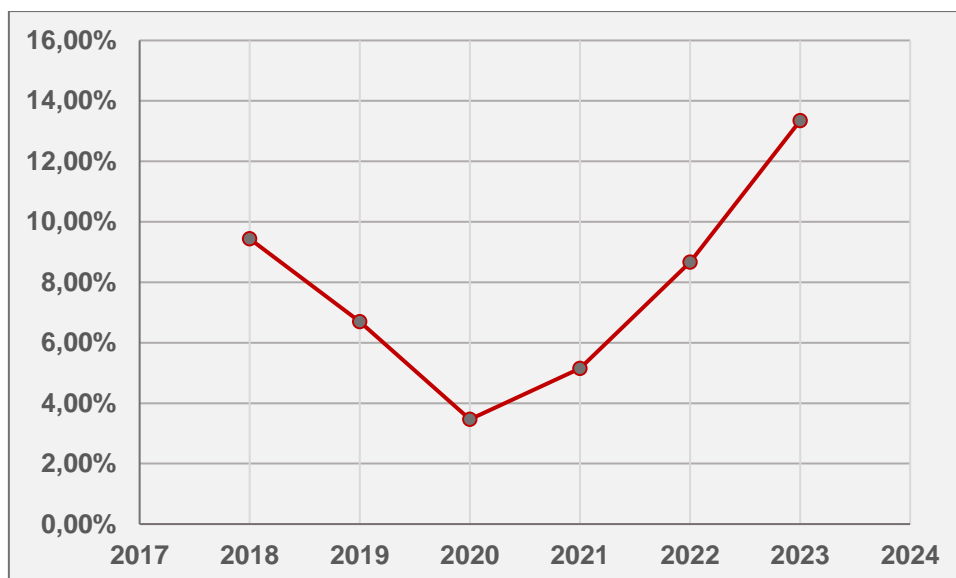
ANNEES	ROE
2018	9,44%
2019	6,70%

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

2020	3,46%
2021	5,15%
2022	8,66%
2023	13,34%

Source : établie par EXCEL.

Figure N°03 : présent l'évolution de ration de rentabilité des fonds propres (2018-2023).



Source : établie par EXCEL.

Observation :

Le ratio de rentabilité des fonds propres de la CNEP-Banque a connu une diminution dans la période d'avant l'implantation du service -banque électronique- avec borne inférieure en 2020 due à la pandémie du COVID19 qu'elle a forcément influencer l'activité du secteur tel que ; le report d'échéances sur les prêts accordés aux entreprises, sans intérêts ni pénalités, a réduit les produits d'intérêts perçus pendant 6 mois et le ralentissement des investissements privés. Depuis 2021 le ROE à recommencer l'évolution ; indiquant que la CNEP-Banque à générer des bénéfices à partir des fonds investis rendant les investisseurs et les partenaires plus intéressé par elle et prêt à collaborer avec comme le partenaire de la mise en service et redevance annuelle de la solution E-Banking et les redevances SMSing.

❖ Rentabilité des Actifs :

Afin de mieux cerner notre étude, une observation des variations du ROA est nécessaire, ce ratio mesure la capacité de la banque à générer des bénéfices à partir de ces actifs ; dans notre étude la comparaison de la profitabilité générée par la banque avant et après l'implantation du E-Banque durant la période 2018-2023 :

Après le calcul du ROA on a obtenu les résultats suivants :

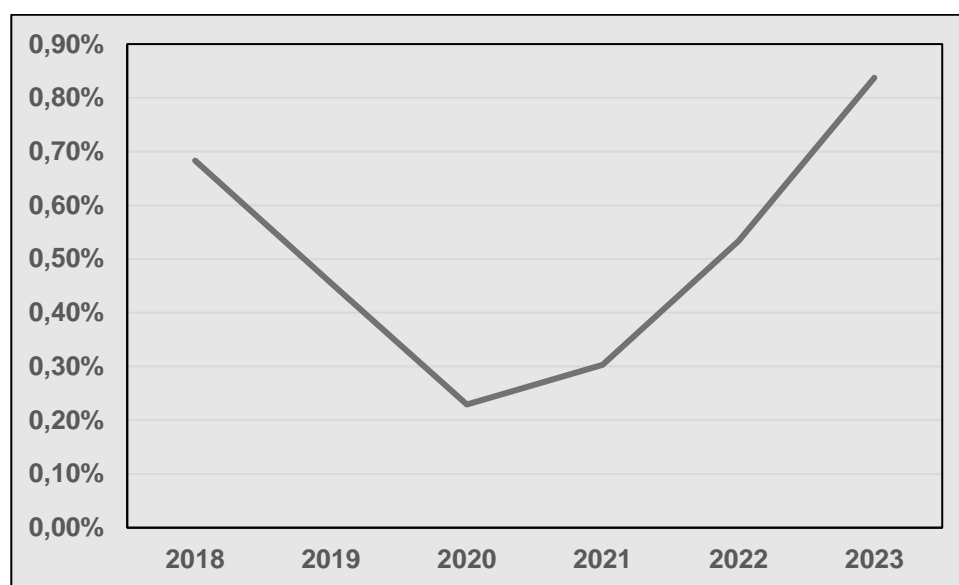
ANNEES	ROA
--------	-----

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

2018	0,68%
2019	0,46%
2020	0,23%
2021	0,30%
2022	0,53%
2023	0,84%

Source : établie par EXCEL.

Figure N°04 : présent l'évolution de ratio de rentabilité des actifs (2018-2023).



Source : établie par EXCEL.

Observation :

D'après ses résultats, on observe une diminution du ROA durant les années d'avant l'introduction du E-Banking avec une minimale valeur en 2020 due à la pandémie du COVID19 qu'elle a vraiment bouleversée la plupart des activités commerciales et a rendu les services en lignes plus attractifs aux professionnel et particuliers beaucoup plus.

De 2018 à 2020, la CNEP-Banque a enregistré une diminution du ROA qu'il été probablement affecté par une augmentation générale des niveaux de prix (inflation) qui poussait la banque à se concentrer sur les actifs non liquides comme les crédits, diminuant ainsi la liquidité, où une baisse du niveau des prêts ce qui influence négativement ces revenus.

De 2021 à 2023, le ROA a connu une croissance significative qui se traduit par une augmentation des marges sur les prêts et d'une réduction des charges d'intérêts. Ainsi que l'implantation et la mise en service du E-Banque à un impact dans cette augmentation par

Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

l'augmentation du libre-service, le développement de services de consultations à distance et la dé-temporalisation des services bancaires, ce qui peut potentiellement augmenter l'efficacité opérationnelle et la rentabilité des actifs.

❖ Conclusion de l'étude comparative :

D'après cette étude comparative il semble clairement que la Banque étudiée a connu durant cette période avant et après la mise en service du E-Banking un changement mais il est important de noter que la CNEP-Banque dans la période de l'implantation du E-Banque n'a pas encore généré des revenus importants juste des commissions perçues des transactions bancaires car ce service digital était gratuit à l'ensemble des clients afin de les fidéliser et d'attirer des clients prospects, pour ensuite en décembre 2023 la banque à imposer des tarifications d'abonnements à ce service via des packs aux segments. Donc l'impact de ce service est positif sur l'ensemble de performance bancaire grâce à sa bonne commercialisation, mais flou sur la performance financière en terme de rentabilité et positif en terme de couts vu que le coefficient d'exploitation signifie une bonne maitrise des couts pour l'établissement.

3.3. Prévision :

Depuis décembre 2023 la CNEP-Banque a rendu l'accès à son application mobile CNEP Connect payant aux différents segments : particuliers, professionnel et entreprise qui sont souscrit aux Pacs+.

Tableau N°04 : tarifs de service E-Banking de la CNEP-Banque.

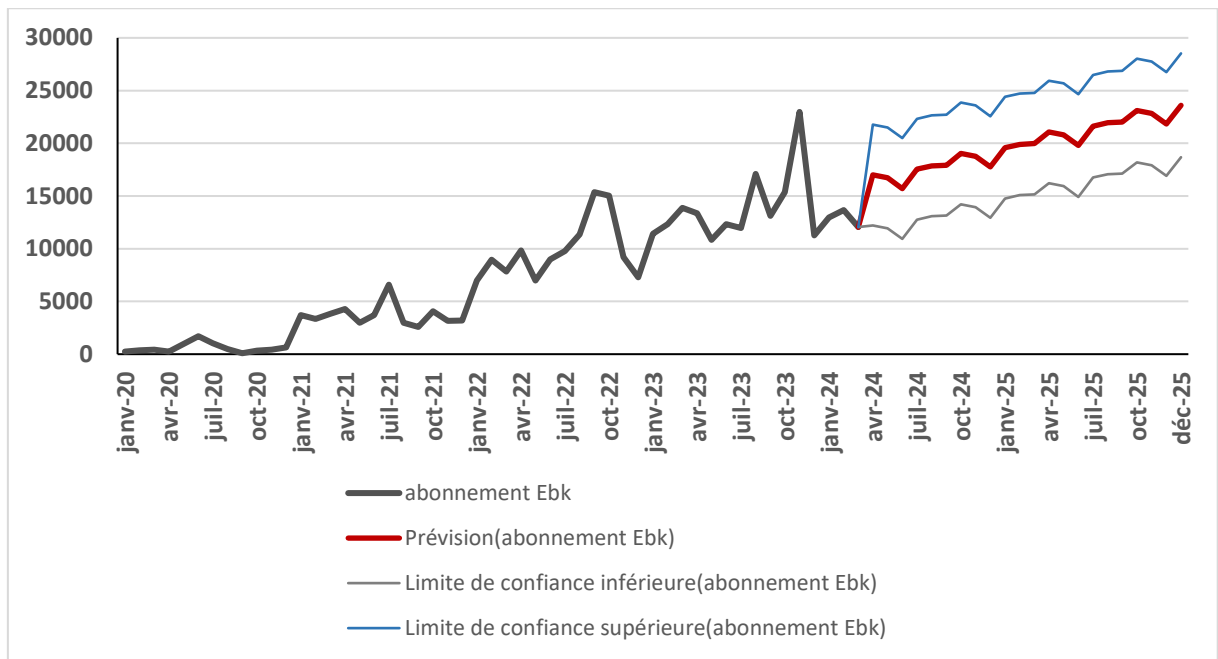
services E-Banking	Prix Unitaire HT
Abonnement E-Banking Particuliers +	200
Abonnement E-Banking Professionnel +	1200
Abonnement E-Banking Entreprise +	1200

Source : direction générale de la CNEP-Banque.

Pour conclure cette étude de cas, on a trouvé intéressant de faire une prévision des abonnement et rendement possibles au E-Banking de cet établissement via l'EXCEL sur les mensualités de janvier 2024 à décembre 2025 soit une courte période pour avoir une vision sur l'impact étudié et nos objectifs de recherche.

Prévision des abonnements au service E-Banking pour la période avril 2024 à décembre 2025 :

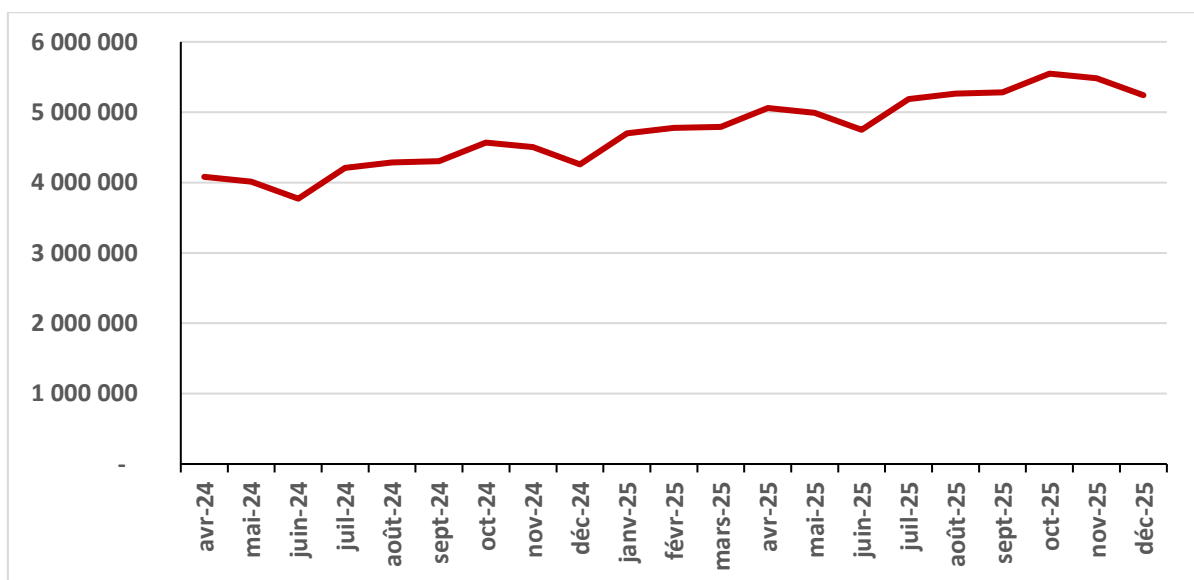
Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE



Source : feuille de prévision générée par EXCEL

D’après ce graph, si la tendance d’évolution des abonnements au E-Banking reste la même comme avant le nombre va continuer de progresser jusqu’à le graph de limite de confiance supérieure en bleu ce qui explique une grande satisfaction des clients par l’offre proposé par leur Banque à travers ce service électronique. Et si les abonnements diminuent jusqu’à la limite de confiance inférieure mentionnée en gris ; le rendement de ce service ne va pas être significatif pour la banque surtout si la majorité des abonnés étaient des particuliers et l’impact du E-Banking va être non significatif sur la performance financière de la CNEP-Banque.

Prévision des produits à générés via le service E-Banking (04-2024 /12-2025) si on suit la tendance d’évolution en rouge du graph précédent avec un pourcentage de 96% pour les particuliers et de 4% pour les entreprises et professionnel on obtient les prévisions de rendements suivantes :



Chapitre 03 : ETUDE DE CAS PRATIQUE

Les prévisions de rentabilité du E-Banking pour la banque va probablement rester en constante évolution même s'il est devenu payant et cela ne va pas significativement impacter sa performance financière en terme de rentabilité car la contribution des commissions perçues de ce service au résultat net de la banque reste minime par rapport aux autres produit offerte par la CNEP-Banque dans son ensemble mais l'impact reste toujours positif ; cette intégration ne va pas remplacer la banque traditionnelle mais c'est un plus pour moderniser le secteur de son activité pour être en parallèle avec le développement technologique de nos jours et de faciliter le processus des transactions aux clients .

Conclusion du chapitre 03

Au cours de ce chapitre, notre objectif a été d'explorer la CNEP-Banque et les services bancaires électroniques qu'elle propose. Nous avons examiné l'impact de divers services en ligne tels que la banque sur Internet et la banque mobile sur les coûts d'exploitation et la rentabilité de la Banque. En utilisant des données financières et descriptifs disponibles sur le site officiel et la direction générale de la Banque, et en exploitant le logiciel EViews on a analysé la corrélation entre les variables de performance financière avec celle du E-Banking et via Excel, nous avons calculé des indicateurs de performance financière tels que le coefficient d'exploitation et de rentabilité pour la période 2018-2023. Les résultats obtenus nous ont permis de comparer les performances sur une période de six ans. Il est apparu que l'introduction de la banque électronique n'a pas d'impact significatif sur la performance financière de la CNEP-Banque au cours de la période étudiée. Avec l'augmentation des coûts d'exploitation liés à l'infrastructure de l'E-Banking, d'autant plus que ce service est encore relativement récent, n'ayant que quatre ans d'existence ; son changement va influencer la performance bancaire en générale surtout en terme de commercialisation l'objet sera commercial pour faire face à la concurrence et de fidéliser et satisfaire les clients, ainsi qu'attirer des clients prospects via des actions commerciales comme l'offre des packs spécial aux nouveaux souscripteurs au service de E-Banking.

Conclusion générale

En effet le e-Banking s'est imposé comme une nécessité dans le secteur bancaire, offrant de nombreux avantages tant pour les clients que pour les banques elles-mêmes. D'un point de vue client, le e-Banking permet un accès à tout moment aux services bancaires avec une plus grande commodité et flexibilité, ainsi qu'une meilleure transparence et discipline financière. Du côté des banques, le e-Banking s'est révélé être un véritable levier d'amélioration des performances telles que la réduction des coûts de transaction, l'automatisation des processus et la diminution des erreurs humaines. Donc, le e-Banking offre aux banques une couverture géographique élargie, une meilleure fidélisation de la clientèle et un avantage concurrentiel significatif tout en optimisant les performances opérationnelles des établissements financiers.

Notre objectif était d'évaluer l'influence des services bancaires électroniques sur la performance financière des banques en Algérie, en se concentrant sur la CNEP-Banque.

Résultats et vérification des hypothèses :

En analysant la corrélation pour déterminer la force et le sens de la relation existante entre les variables étudiées, ensuite faire une comparaison des indicateurs de la performance financière prise qui sont : le ratio d'efficacité et de rentabilité sur une période de 6 ans (2018-2023) soit d'avant et après l'introduction de la banque électronique, nous avons pu répondre aux questions posées dans l'introduction.

Résultat 01 : Nous avons constaté que l'activité bancaire a évolué vers plus de sophistication de façon systématique surtout en terme de technologie d'après le volet théorique de l'évolution du secteur bancaire en général et en Algérie, confirmant ainsi l'hypothèse 01.

Résultat 02 : L'étude a révélé un impact légèrement positif du E-Banking sur les ratios de rentabilité de la CNEP-Banque entre 2021 et 2023 et donc une source d'avantage pour elle afin de se rapprocher avec sa clientèle ; de ce fait l'hypothèse 02 peut être affirmé.

Résultat 03 : De ce qui précède on a conclu que l'adoption des services bancaires électroniques pourrait améliorer sa performance financière d'après les prévisions effectuées de leurs rentabilités mais ses revenus ne sont pas significatifs par rapport aux bénéfices d'une banque, confirmant l'hypothèse 03.

Ce travail de terrain nous a donné un éclairage concret sur la réalité de l'adoption du E-Banking et les problématiques spécifiques auxquelles sont confrontés les banques commerciales.

A travers cette étude, nous avons pu construire une analyse fine et nuancée, articulant les apports conceptuels et les réalités du terrain de la banque électronique. C'est sur la base de cette démarche rigoureuse que nous sommes en mesure de présenter les résultats de notre recherche et de formuler des recommandations opérationnelles.

Suggestions :

Afin d'atteindre les objectifs d'adoption de la banque électronique en Algérie les banques commerciales doivent s'accompagner d'une profonde transformation organisationnelle et revoir leurs procédures, ainsi d'une gestion efficace des données clients et transactions est essentielle pour prendre de meilleures décisions stratégiques. Et de faire des campagnes de sensibilisation

sur la sécurité, la commodité et les économies réalisées grâce aux canaux digitaux pour fidéliser plus de clients.

Du côté interne de la banque, dans l'évaluation financière les banques ont pour objet de traiter les produits et charges liées à ce service électronique indépendamment de l'activité traditionnelle pour pouvoir évaluer et comparer la rentabilité et le degré d'efficacité des coûts.

Lacunes de la recherche :

Le sujet traité est d'une grande pertinence, compte tenu de l'importance stratégique du E-Banking pour les banques algériennes et de son impact potentiel sur leur performance financière. Pour le cas de cette étude, l'échantillon de banques interrogées reste limité, ce qui peut biaiser la représentativité des résultats ; il aurait été préférable d'inclure un plus grand nombre d'établissements de tailles et de profils variés. Les biais potentiels liés à la méthode d'enquête et les difficultés rencontrées pour accéder à certaines données bancaires sensibles.

Horizon de la recherche :

L'introduction des services bancaires électroniques en Algérie impacte positivement la performance financière des banques sur le long terme en comparant les coûts de son introduction par rapport à leurs rentabilités. On souligne la nécessité de poursuivre les recherches dans ce domaine vu que cette étude est faite durant la phase de développement de ce service en Algérie qui aura des avancements au fil des années pour l'ensemble des banques afin d'avoir une bonne vision et accomplissement de son processus, voici quelques recommandations de recherche à suivre :

- Quels sont les Facteurs de Réticence à l'Adoption du E-Banking en Algérie ?
- Comment le E-Banking affecte-t-il la compétitivité des banques en Algérie ?

Bibliographie

Livres et Articles :

« Analyse des déterminants de la performance financière des banques commerciales du Burundi:

5BOISLANDELLE, (H.M) : « gestion des ressources humaine dans la PME », Edition ECONOMICA, Paris, 1998, P.139.

Ammour benhlma. Le système Bancaire Algérien – 2ème éd Dehleb : Alger, 2001.

Copulsky, J.R. et Wolf, M.J. 1997. « Relationship Marketing: Positioning for the future ». Journal of Business Strategy

DINIZ, E. (1998), « Web Banking in USA », Journal of Internet Banking and Commerce, vol.3, n°2

E-Banking : nouveaux services, nouveaux usages, nouvelles competencesmarc-eric bobillier-chaumon, Michel Dubois, Didier retour XXVIIIème Congrès de la SELF

Evaluation de la performance financière des banques commerciales Cas de la Banque Nationale Volume: 11 / N°:01 (2022), p 557-579

GRANSTED, (I) : « l'impasse industrielle », Edition du seuil, 1980, P.33.

Histoire et origines de la Banque - Technique bancaire – historique Patrick MONNET-

Impact du Digital sur la Performance Financière des Banques, Revue Française d'Economie et de Gestion ISSN : 2728- 0128 Volume 4 : Numéro 9.

L'E-Banking en Algérie, CHAREF Leila, Vol-01, Iss-02 Aug 2017ISSN : 2571-9858(JEL): G21 (P:173-P:183)

L'e-Banking remplace-t-il la banque traditionnelle ou la complete-t-il ?

L'évolution du système bancaire algérien sous les nouvelles règles prudentielles internationales kherchi hanya

L'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)

La monétique en Algérie, développement et perspectives, Refafa Brahim.

La relation bancaire avec la clientèle : des particuliers : revue de littérature-Volet 1 : La relation de service dans la banque-

Le système bancaire algérien : Evolution historique, libéralisation du secteur et défis de modernisation Amira ABOURA, Dr CHAHIDI Mohamed.

L'effet des services bancaires électroniques sur la performance financière des banques commerciales en Algérie – Volume: 11 / N°: 01 Juin (2022), p 838 – 855

Les déterminants de la performance financière des banques au Maroc : Analyse empirique

Les impacts des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) sur la performance des banques algériennes. Dr. LAZREG Mohammed

Les risques des banques électroniques

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) : une réflexion vers une utilisation responsable

Mahdi, S et Mehrdad, A (2010) "E-Banking in Emerging Economy : Empirical Evidence of Iran

MALLOT Jean Louis et JEAN CHARLES: « L'essentiel du contrôle de gestion », édition, d'organisation, paris, 1998, P.46. GRANSTED, (I), Op.cit., P.33.

Mobile Banking et performance des banques commerciales en zone cemac

Module LE FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE, KH. KEBIR IFB Année 2017 -2018.

Module TECHNIQUES BANCAIRES, KH. KEBIR Année 2017 -2018.

Naass Abdelkrim; Le système bancaire algérien. Ed Maisonneuve et Larose

Permanences et transformations de l'activité bancaire : chapitre I

Recherches récentes sur l'histoire bancaire de la France à l'université de paris x-Nanterre (Alain PLESSIS)

Revue Cahiers Economiques Volume : 14 – Numéro : 01 (2023), P:96 -111E-ISSN: 2602-542696 Vers le E-Banking sécurisé en Algérie.

Journal officiel n°16 du 18 Avril 1990. P450-473

Thèses et Mémoires :

Mémoire de Evaluation de la Performance Financière des Banques

Mémoire de « L'impact du E-Banking sur la performance bancaire »

Mémoire de « La Monétique en Algérie »

Mémoire de « the impact of electronic Banking on the profitabilty of Banks in Alegria »

Mémoire de L'exploitation des technologies d'information et de communication au sein des banques

Mémoire de La performance financière cas de l'entreprise portuaire de Bejaia « EPB ».

Mémoire sur La banque en ligne (e-Banking) : état des lieux en Algérie.

Sites :

"Revue-Banque.fr"

<https://shs.hal.science/halshs-00602149/document>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/>

<https://www.senat.fr/ga/ga37/ga379.html>

<https://www.monde-diplomatique.fr/1965/10/A/26882>

<https://www.enssea.net/enssea/majalat/0903.pdf>

<http://www.droit-afrique.com/upload/doc/algerie/Algerie-Reglement-1997-02-implantation-reseaubanques.pdf>

<https://premier-ministre.gov.dz/fr/document/ordonnance-n0-10-04-modifiant-la-l-ordonnance-n0-03-11-relative-a-la-monnaie-et-au-credit>

<https://investmentpolicy.unctad.org/investment-laws/laws/339/print/4>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/515/1/2/81886>

<https://magazinedelafrique.com/african-banker/lalgerie-modernise-son-systeme-bancaire/>

<https://www.banque-france.fr/fr/governors-interventions/la-solidite-actuelle-des-banques-et-des-assurances-pour-le-bon-financement-de-leconomie-francaise>

<https://www.revuefreg.fr/index.php/home/article/view/1269>

Lois et Textes réglementaire :

Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant Loi monétaire et bancaire

Ordonnance 03-11 du 26 Août 2003, p 10

Article de la loi n°86-12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et au crédit

Ordonnance-n0-10-04-modifiant-la-l-ordonnance-n0-03-11-relative-a-la-monnaie-et-au-credit