

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

Dr. LAZREG Mohammed
Université de Sidi Bel Abbés
m.lazreg222@yahoo.fr

Dr. SEBBAGH Rafika
Centre Universitaire Belhadj Bouchaib Ain Temouchent
rafikasebbagh@yahoo.fr

Résumé :

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) se généralise progressivement dans toutes les activités humaines. Même si le niveau d'adoption de ces technologies varie d'un pays à un autre. Les changements des modes de vie, les technologies plus innovantes et accessibles, l'apparition de nouveaux modèles économiques et une évolution des attentes des clients bousculent les métiers de la banque. La révolution bancaire est en marche. Du guichet traditionnel à la banque en ligne, le modèle de distribution bancaire opère sa transformation. La banque « orientée client » devient interactive et multi canale. Les TIC, et en particulier les technologies web, accélèrent le développement de nouveaux usages, comme l'utilisation de la téléphonie mobile pour effectuer ses opérations bancaires. En Algérie plusieurs banques ont recours aux TIC qui va permettre aux clients de la banque de bénéficier de plusieurs prestations bancaires et permettre au client de choisir, en temps réel et avec moins de coût les produits et services souhaités sur les canaux adaptés à ces besoins.

Mots clés : Les TIC-Adoption – Performance – Prestation- coût.

Abstract:

Use of information and communication technologies (ICT) becomes widespread progressively in all humans activities. Even if the adoption level of those technologies varies from one country to another. Alteration in lifestyles, the most innovative and affordable technologies, the appearance of new economic models and changes of needs and expectation of the client jostle the banking activities. The banking revolution is working on. From the traditional cash desk to the online banks, banking distribution model is operating its transformation. The customer oriented banks becomes interactive. The ICT, especially web technologies, speed up the development of new uses, such as using mobile phones to do banking operations. In Algeria many banks use ICT which will allows banks customer to get advantage of many banking presentations thus, allows them to choose in live and with less costs, desired products and services on adapted channels for its needs

Key words: ICT-Adoption – Performance - Benefit with less cost.

Introduction :

De profondes mutations marquent la fin de ce siècle, elles se caractérisent par une série de transformations telles que l'innovation technologique, la mondialisation de l'économie ou encore la globalisation de leurs contenus. A l'origine de ce grand changement, le progrès des technologies de l'information et de la communication (TIC) accélérés par la révolution numérique et la convergence des industries de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel.

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques algériennes à investir progressivement dans les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (N.T.I.C). Ces dernières, sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire. Elles sont de nature à influencer le mode de fonctionnement des banques algériennes et leur restructuration. En effet, avec la dématérialisation de la monnaie, les technologies de l'information sont devenues l'outil de production¹, ce qui leur confère une place privilégiée dans le processus de production bancaire et suscite des interrogations permanentes sur la pertinence de leur renforcement et les modalités de leur optimisation. Le management des TIC constitue une clé essentielle de performance dans les activités bancaires².

La maîtrise et l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent aujourd'hui un grand défi dans le processus d'édification de la société d'information et le développement de la nouvelle économie fondée sur le savoir. Les TIC constituent un enjeu majeur pour les pays en développement dans l'espoir d'accélérer la modernisation de leur économie et de combler les écarts qui se creusent de plus en plus avec les pays développés.

L'Algérie a multiplié depuis quelques années les initiatives tendant à favoriser l'accès à ces technologies en tant qu'outils modernes de communication et d'échanges. Mais si l'usage de l'internet comme technologie de l'information et de la communication se généralise de plus en plus en Algérie, son implication dans le développement économique reste très limitée. Ceci est sans doute dû, en grande partie à l'absence d'une politique de recherche sur les moyens et les méthodes à adopter pour l'intégration de cette technologie dans les différents secteurs surtout le secteur bancaire.

Problématique :

Une question centrale est au cœur de notre problématique dans le cadre de notre modeste contribution à travers cet article.

- ✚ Quels sont les principaux apports des N.T.I.C dans le secteur bancaire ?

Notre problématique est subdivisée en plusieurs questions directrices :

- ✚ Quel est le degré d'intégration des N.T.I.C par les banques ?
- ✚ Est-ce que l'adoption des N.T.I.C par les banques est une nécessité impérieuse ?

Hypothèses :

Notre hypothèse principale est la suivante :

Les NTIC constituent actuellement une source de performance dans le domaine bancaire.

Nos hypothèses sont subdivisées également en sous-hypothèses directrices

- ✚ En Algérie ; les NTIC doivent prendre de l'ampleur pour améliorer l'efficacité du système bancaire algérien.
- ✚ L'adoption des NTIC est une nécessité primordiale pour affronter la mondialisation financière.

Objectif :

Plusieurs objectifs sont mis en relief dans le cadre de notre travail :

- ✚ Mettre en relief l'impact des N.T.I.C sur la performance des banques en Algérie.
- ✚ La tendance constatée ces dernières décennies sur l'adoption des NTIC à travers plusieurs pays dans le monde en particulier au niveau des pays du Maghreb.
- ✚ Inquiétudes de la Banque d'Algérie de l'usage excessif de l'utilisation du Cash dans les opérations bancaires au niveau des Banques primaires.
- ✚ De réduire la circulation de la monnaie fiduciaire et donc de réduire les coûts liés à leur manipulation.
- ✚ Amélioration de la qualité des services bancaires en utilisant les produits électroniques au lieu du Cash en temps réel.
- ✚ Mettre en exergue la nécessité des NTIC dans le cadre de la mondialisation financière.

Méthodologie :

Pour la rédaction de notre article, nous avons eu recours à la technique documentaire qui nous a permis d'exploiter différents ouvrages et documents pour faciliter notre recherche ayant trait à l'impact des NTIC sur la performance des banques algériennes.

Nous avons également tenté de mettre en relief une application sur le terrain à travers un cas empirique contient deux questionnaires ; le premier est destiné au responsable de la CNEP Banque (Direction Régionale de la Wilaya d'Oran) pour savoir l'impact des NTIC sur la performance de la banque, le deuxième questionnaire destiné aux détenteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB pour savoir son utilisation dans les opérations de retrait et de paiement. Notre échantillon sera de 100 porteurs de carte CIB de la Banque CNEP d'Oran.

Aussi, notre travail est structuré en deux parties. La première partie est théorique contient les éléments suivant :

- ✚ Généralités sur les N.T.I.C ;
- ✚ L'innovation dans la distribution des services et l'émergence du multi canal ;
- ✚ La banque à distance (E-Banking) ;
- ✚ Apport du N.T.I.C sur amélioration de la performance des Banques en Algérie ;
- ✚ Les Avantages de la Dématérialisation.

La deuxième partie est empirique contient deux questionnaires : L'un est adressé au responsable de la CNEP Banque (la Direction régional d'Oran) et l'autre est adressé aux détenteurs de la cartes interbancaires de retrait et de paiement CIB. L'échantillon du notre deuxième questionnaire se compose de 100 porteurs de la carte interbancaire CIB de la CNEP Banque.

1. Généralités sur les N.T.I.C :

Trois révolutions ont été à l'origine des trois grandes périodes de l'histoire humaine, la révolution néolithique pour l'époque préindustrielle, la révolution industrielle pour la société du même nom, et la révolution de l'information pour la société postindustrielle ou société de l'information³. Nul ne peut mettre en doute que les technologies de l'information et de la communication aient pris une place prépondérante dans un très grand nombre d'aspects de la vie économique.

1.1. Les N.T.I.C :

Dans les écrits scientifiques, plusieurs acronymes sont souvent utilisés par différents auteurs pour désigner les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces acronymes pour désigner parfois des nuances : ils peuvent faire référence aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), aux nouvelles technologies (NT), aux nouvelles technologies de et la communication, en utilisant un procédé électronique.

Pour appréhender les TIC nous nous référons à l'approche de Martain et al, (1999)⁴ qui les définissent comme étant « toutes formes de technologies utilisées pour créer, enregistrer, manipuler, communiquer, échanger, présenter et utiliser les informations sous ses diverses formes (données, voix, images, présentations multimédias) et toutes les autres formes incluant celles qui ne sont pas encore créées ». Selon l'OCDE, les TIC comprennent toutes les activités qui permettent de produire, traiter et transformer l'information et la communication, en utilisant un procédé électronique⁵.

L'UNESCO, définit les TIC comme la combinaison des technologies issues de l'informatique avec d'autres technologies apparentées, en particulier les technologies de la communication.

Selon l'encyclopédie Wikipédia, les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) (en anglais, information and communication technologies, ICT) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) regroupant les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet et des télécommunications.

1.2. L'évolution des N.T.I.C

Les TIC ont évolué rapidement au cours des dernières décennies. A chaque décennie, le tableau suivant associe une phase dominée par des types particuliers d'innovations technologiques. On constate que les changements permis par ces technologies ont eu un effet cumulatif, et que chaque développement technologique permettait d'ajouter un effet qui se combine aux effets précédents. Dès lors, les technologies nouvelles n'ont pas remplacé les précédentes, mais se sont ajoutées à celle-ci. Les technologies ont ainsi été différentes d'une décennie à l'autre.

Tableau N°1 : Evolution des N.T.I.C

	1970	1980	1990	2005
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robots et machines	Ordinateurs personnels	Internet (Web 1.0)	Web 2.0
Caractéristique	Accroissement du capital physique	Généralisation des outils bureautiques digitalisation et transformation des processus d'affaires	Globalisation du réseau informatique Standardisation des interfaces utilisées	Connectivité des personnes et des objets. Individualisation et portabilité Ubiquité.
Impact Economique	Gains de productivité	Gains de productivité Réduction des coûts de transaction internes	Gains de productivité Réduction des Coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur.	Gains de productivité Réduction des Coûts de transaction internes et externes. Transformation de la chaîne de valeur. Augmentation des bénéfices informationnels.
Exemples	FedEx Wal-Mart	IBM Intel	Amazon Dell eBAY	Google YAHOO Facebook MySpace

Source : Benoit AUBERT et al, L'Innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010.

Au cours des 40 dernières années, les TIC ont amené des changements profonds touchant autant les individus, les organisations ainsi que la société en général. On peut avoir l'effet des TIC dans l'accélération de la globalisation des marchés, dans la transformation, dans l'émergence de nouvelles sources d'information et d'influence. On peut observer trois éléments fondamentaux derrière ces changements : l'espace, le temps et la dématérialisation.

- ✚ **Le rapport à l'espace :** TIC ont largement contribué à modifier la notion d'espace et de distance. Déjà en 1997, on annonçait la mort de la distance, qui n'est plus une contrainte forte dans la conduite des affaires.
- ✚ **Le rapport au temps :** Les TIC ont également transformé nos rapports au temps. C'est la réalisation du « Gratuit, Parfait, Maintenant ». Les TIC permettent aux organismes de fonctionner en mode contenu, 24/7.
- ✚ **La dématérialisation des produits et services :** Les TIC ont révolutionné la nature des produits et services consommés. D'une part, les produits physiques incorporent maintenant des fonctions de services à l'intérieur même des produits.

1.3. Evolution de l'Internet :

L'Internet a connu un succès éclatant durant ces dernières années, cette incroyable réussite prend ses origines grâce à la diversité et la richesse des informations disponibles qui concernent souvent les entreprises et à l'attractivité des services offerts par le réseau⁶. En effet, du web au courrier électronique en passant par forums de discussions, les internautes n'ont que l'embarras de choix quant à l'utilisation qu'ils souhaitent faire de ce nouveau média. De fait de son caractère captivant et de sa nature mondiale, le contenu de l'internet est d'une richesse inouïe.

Aujourd'hui, internet est un outil et un moyen de communication incontournable. Comme le téléphone et la télévision, Internet fait maintenant partie de la vie quotidienne pour des centaines de millions de personnes.

Le tableau ci-dessous, montre la très grande galopés des internautes dans le monde. L'Afrique, avec une population estimée à 1 037 524 058 en 2011, est classée derrière au niveau de la pénétration

d'Internet avec un taux de 13,5%. Par contre elle est considérée comme ayant connu la plus forte croissance au niveau des usagers de l'Internet puisque le nombre de ses internautes à augmenter de 135 360 842 contre 2000 (514 400) et 2011 (139 875 242) soit 2 988,4%. Alors que l'Amérique du Nord, avec une population de 347 394 870 connaît la pénétration d'Internet la plus forte au niveau mondial (78,6%). Par contre, le nombre de ses internautes n'a évolué que de 164 970 746 soit 152,6% seulement. (Internet World Stats, 2011).

Tableau N°2 : Nombre des internautes et Pénétration de l'internet dans le monde

Région du monde	Population estimée 2011	Utilisateurs d'internet			Pénétration (% Population)
		2000	2011	Croissance 2000-2011	
Afrique	1 037 524 058	4 514 400	139 875 242	2 988,4%	13,5%
Asie	3 879 740 877	114 304 000	1 016 799 076	789,6%	26,2%
Europe	816 426 346	105 096 093	500 723 686	376,4%	61,3%
Moyen Orient	216 258 843	3 284 800	77 020 995	2 244,8%	35,6%
Amérique du Nord	347 394 870	108 096 800	273 067 546	152,6%	78,6%
Amérique latine	597 283 165	18 068 919	235 819 740	1 205,1%	39,5%
Océanie/ Australie	35 426 995	7 620 480	23 927 457	214%	67,5%
Monde	6 930 055 154	360 985 492	2 267 233 742	528,1%	32,7%

Source : www.internetworldstats.com

Internet a fait son entrée en Algérie en 1991 par le biais de l'Association Algérienne des Utilisateurs d'UNIX et la collaboration de l'Association des Scientifiques Algériens (ASA) à travers une connexion avec l'Italie. En 1993, le CERIST, une structure universitaire publique devient l'unique fournisseur d'accès aux services Internet ou ISP. Puis en 1995, Internet a connu un large essor et une plus grande démocratisation. En 1999, l'exploitation d'Internet est réellement ouverte aux concurrents privés. En Algérie le secteur des télécommunications est en train de vivre de profonds changements mais très en retard par rapport à l'évolution de l'Internet dans le monde⁷.

3. Notion de la Performance :

« La performance d'une entité est une notion générique qui recouvre diverses notions telles que la compétitivité, l'efficacité, l'efficience, la création de valeur, etc.... »⁸.

La performance se réfère à la capacité de l'entité à concrétiser ses objectifs stratégiques en adoptant les meilleures façons de faire. « Elle repose sur trois principales dimensions : la performance économique (résultat opérationnel, productivité....), la performance financière (création de valeur, niveau d'action...), la performance concurrentielle (compétitivité par le marché...) et la performance informationnelles⁹.

En se référant aux travaux d'Agbofre et Amoussouga, « la performance est à la fois accroissement du chiffre d'affaire, de la part de marché, du bénéfice. La performance est l'innovation, la variation de la gamme de produit. C'est la simplification des unités de service pour la coquète et la fidélisation du client¹⁰. Borrier de son côté définit la performance « comme étant l'atteinte des buts que l'entité s'est fixés. Ce n'est, donc, pas le simple constat d'un résultat mais plutôt sa comparaison à une référence. Cette référence pourrait être soit un objectif visé, un résultat obtenu dans le passé ou un résultat obtenu par d'autres entité »¹¹.

3. L'innovation dans la distribution des services et l'émergence du multi canal :

Le secteur bancaire a connu une véritable mutation avec l'avènement du multi canal. Si il y a quelques années, la délivrance d'un service se faisait principalement à travers les réseaux traditionnels que sont les agences avec l'aide du personnel en contact, aujourd'hui la donne a

changé. L'irruption de la technologie dans les supports physiques et dans la relation de service, en particulier la révolution technologique en matière d'information et de communication, apportent de nouveaux changements dans la manière dont le service est délivré¹². Introduction des TIC dans les méthodes de distribution des services à travers le multi canal constitue une source importante d'innovation. Le multi canal permet la disponibilité du service en tout temps et en tout lieu avec moins de coût¹³.

Les banques disposent aujourd'hui une variété de canaux de distribution mis à la disposition du client :

- ✚ Les agences ou point de contacts physiques ;
- ✚ Les centres d'appels ;
- ✚ Les DAB, GAB ;
- ✚ L'Internet ;
- ✚ Etc.

L'adoption par les banques d'une telle stratégie répond principalement à un souci de minimisation des coûts¹⁴. Nous assistons à un processus croissant d'automatisation des services qui se manifeste par une substitution de la place centrale que le personnel en contact avait dans le processus de délivrance du service par machine. Le processus de délivrance du service bancaire ne sera donc pas le même dans l'utilisation des canaux physique et virtuelle. Le tableau 3 ci-dessous, montre les avantages et les inconvénients des deux types de canaux :

Tableau N°3 : les avantages et les inconvénients du Canal virtuel et du canal physique

	Canal virtuel (Banque par internet, DAB)	Canal physique (les agences)
Les avantages	<ul style="list-style-type: none"> • L'accessibilité • Le gain du temps • La facilité d'utilisation • La capacité informationnelle • L'utilité • La commodité • L'autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • La personnalisation • Les compétences du personnel • L'empathie et la courtoisie
Les inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> • Soucis lié à la sécurité • Le manque d'information • Manque de personnalisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte du temps • Problème d'accessibilité • Manque de commodité

Source : Benoit AUBERT et al, L'Innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC Montréal, Octobre 2010.

4. La banque à distance :

La banque à distance ou la banque en ligne en anglais (**le E-banking**) désigne l'ensemble des services bancaires assurés par voie électronique « **electronic banking** » et donc par Internet : consultation de comptes, virements, achats de produits financiers, retraits, paiements, etc. c'est un nouveau moyen de prestation des services bancaires profitant aussi bien aux clients qu'aux banques. L'accès rapide, facile et permanent, où que se trouve le client.

Stamoulis (1994) définit la banque à distance comme un canal de distribution et de livraison des services financiers par voie de communication multimédia, d'une façon globale et moins coûteuse¹⁵.

4.1. Evolution de la banque à distance :

La banque à distance gagne du terrain. De plus en plus, les banques ont des sites web où les clients peuvent non seulement s'informer sur le solde de leurs comptes, mais aussi effectuer diverses opérations. Malheureusement, il n'existe guère de données, et la diversité des définitions complique les comparaisons internationales. On sait quand même que la banque à distance (banque électronique) est particulièrement utilisée en Autriche, en Corée, en Espagne, dans les pays Scandinave, à Singapour et en Suisse ou plus de 90% des banques offrent de tels services¹⁶. A l'heure actuelle, la plupart des banques offrent leurs produits et services principalement, ou

exclusivement par voie électronique. La banque électronique est rapidement devenue un élément à part entière de leur stratégie globale. Le nombre de connexions aux services de banque électronique et l'étendue des services ont considérablement augmenté (+20% entre 2008 et 2010) et cette tendance devrait se poursuivre dans les années à venir. En effet, les utilisateurs bénéficient d'un confort, d'une simplicité et d'une rapidité accrues, car ils peuvent désormais accéder à leur banque à tout instant et en tout lieu.

4.2. La banque à distance, réponse à l'évolution technologies :

Dans la deuxième moitié du vingtième siècle, la révolution technologique dans le domaine de l'information et de la communication et la mondialisation de l'activité économique et financière ont entraîné de profondes mutations de l'activité bancaire aussi bien en termes techniques et stratégiques.

La banque à distance ou électronique, constitue une réponse technique et stratégique à la révolution technologique et aux nouvelles conditions économiques. L'apparition et le développement de la banque à distance a été rendue nécessaire à ¹⁷:

- ✚ La demande d'une production de services bancaires sur mesure liée à l'informatisation des moyens d'accès à ces services avec l'apparition des DAB/GAB ;
- ✚ Les nouvelles attentes des clients face aux nouvelles technologies ;
- ✚ Les consommateurs déclarent privilégier la banque à distance pour les opérations courantes ;
- ✚ Un consommateur sur quatre ne fréquente jamais son agence et constitue une cible privilégiée pour la banque à distance ;
- ✚ Le TIC pour certains consommateurs est un moyen de répondre à leurs attentes en matière de proximité.

4.3. L'apport de la banque à distance pour l'institution financière :

L'introduction des nouvelles technologies dans les services bancaires a permis d'une part aux banques de mieux développer leurs affaires et, d'autre part, à leurs clients de gérer leurs comptes à distance, d'effectuer des paiements, des retraits, de transférer des fonds et de faire des transactions directement ou via internet¹⁸. Ainsi que la banque à distance a permis de développer la compétence et le professionnalisme du personnel des institutions financières, de tisser des réseaux d'alliances efficaces et de dégager des gains de productivité.

Selon le même auteur, la banque à distance a permis de résoudre beaucoup de problèmes aux seins des banques, en leur fournissant de nouvelles opportunités, notamment :

- ✚ Un autre moyen moins coûteux ;
- ✚ Un outil efficace d'amélioration de la relation commerciale avec le client.

4.4. L'apport de la banque à distance pour le client :

La banque à distance est un processus nouveau qui permet au client d'avoir accès à ses comptes, de transférer des fonds entre des comptes, de payer des factures en ligne. Le client cherche toujours à combler un manque qu'il a constaté lors de ses opérations en succursale, qu'il s'agisse de son niveau de satisfaction ou de la qualité des services. Tan et Teo (2000)¹⁹ précisent que la banque à distance ne peut connaître un essor que lorsqu'il y a une certaine motivation et une participation de la part de l'utilisateur. Par ailleurs, il ne faut pas oublier de préciser que la réputation de la banque et la variété des services offerts sont les facteurs clés de la réussite de la banque à distance.

5. Apport du N.T.I.C sur amélioration de la performance des Banques en Algérie :

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les autorités bancaires algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC). Ces derniers sont devenus des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire et en particulier l'amélioration et modernisation du système de paiement.

Grâce aux progrès technologiques, les banques ont tendance à mettre au point de nouveaux réseaux de paiement, particulièrement dans l'environnement de ligne et ce en vue de promouvoir la gestion des paiements, le métier de base de la banque, de protéger les utilisateurs contre des pertes indues,

de maintenir la confiance dans le système de paiement et de garantir que le système fonctionne de façon sûre et efficace.

De ce fait, la mobilisation des technologies actuelles pour la modernisation du système de paiement en Algérie, et pour garantir cette réforme, ceci nous oblige le recours aux expériences des pays qui sont en avance dans ce domaine et aux institutions mondiales telles que la Banque de Règlements Interbancaires (BRI) pour des fins de prestations de services et de transmissions du savoir dans ce domaine.

En effet, dès l'année 2006, l'Algérie s'est engagé sur les plans techniques et financiers avec la Banque Mondiale pour moderniser et dématérialiser son système de paiement, tout en ayant recours aux connaissances étrangers afin de l'assister dans l'établissement du plan de la mise en place de trois systèmes :

- 1) **Le Système de Gros Montants (ARTS).**
- 2) **Le Système de la Télé Compensation (ATCI) ;**
- 3) **Le Système Monétique ;**

Les statistiques de la Banque d'Algérie de l'année 2013 et l'année 2014 ont démontré que la mise en place et le fonctionnement des deux systèmes (le système de gros montant –ARTS- et de télé-compensation –ATCI-) ont prouvés leurs performances nonobstant la faible utilisation des chèques dans les transactions commerciales. Cette faiblesse est due d'une part par le fait que la culture du chèque n'est pas encore bien ancrée dans les « mœurs commerciales » et d'autre part le marché informel constitue un obstacle majeur dans la réussite du projet de dématérialisation des moyens de paiement.

5.1. Le Système Algérien de Règlement Brute en Temps Réel (ARTS) :

5.1.1 Définition :

Le système ARTS mis en place en février 2006 et piloté par la Banque d'Algérie, permet l'exécution instantanée des ordres de virement sans faire appel à la compensation pour solder entre débit/crédit, ce qui permet de diminuer ou même supprimer carrément les délais de règlement.

Le système ARTS se distingue par un ensemble de caractéristiques, à savoir en particulier²⁰ :

- ✚ L'exécution des opérations qui concernent les paiements par virement d'un montant égal ou supérieur à un million de dinars et des paiements et des paiements d'un montant inférieur à un million de dinars mais dont la clientèle des participants estime qu'ils sont urgents ;
- ✚ D'exécuter les paiements, en temps réel, en toute sécurité grâce aux règlements en monnaie centrale, de façon irrévocable et à travers un système d'information hautement sécurisé ;
- ✚ D'assurer, par la constitution préalable de la provision, la stabilité financière et la réduction des risques de règlement susceptibles d'avoir une dimension systémique ;
- ✚ De faciliter la circulation de la monnaie, permettant ainsi de renforcer l'efficacité de la conduite de la politique monétaire ;
- ✚ En fin de gérer de façon optimale la trésorerie des établissements membres, grâce à l'instauration d'un compte central unique de règlement par participant, assorti d'une surveillance permanente des flux et de la liquidité par la banque d'Algérie.

Pour la bonne gestion des risques des systèmes ARTS, la BRI a mis en place des normes de bonne conduite : réglementation claire, information des participants sur les risques, mise en place des systèmes de secours, crédits intra journaliers et sécurité des systèmes.

Les tableaux ci-dessous n°4 et 5 permettons de comparer le nombre d'opérations effectuées par le système ARTS et les chiffres réalisés par les systèmes similaires des pays frontaliers, à savoir, le Système des Règlements Bruts du Maroc (SRBM) et le Système des virements de Gros Montants du Tunisie (SGMT).

Tableau N°4 : Evolution annuelle du niveau d'activité ARTS (ALGERIE)

	2011	2012	2013	2014
Nombre d'opération par an	237311	269557	290418	314357
Montant Global en Milliards de Dinars	680123	535234	358026	372394
Nombre moyenne d'opération par jour	945	1070	1148	1243
Valeur moyenne par jour en milliards de dinars	2710	2124	1415	1472

Source : Rapport d'activité de la Banque d'Algérie années 2011/2012/2013/ 2014

Tableau N°5 : Evolution annuelle du niveau d'activité des trois systèmes : ARTS (Algérie), SRBM (Maroc), et SGMT (Tunisie)

	2011	2012	2013	2014
Nombre d'opération par an ARTS Algérie	237311	269557	290418	314357
Nombre d'opération par an SRBM Maroc	173163	176985	179523	191241
Nombre d'opération par an SGMT Tunisie	174816	181 968	152 363	141 362

Source : Banque d'Algérie 2014, Bank Al-Maghrib 2014, Banque Centrale de Tunisie 2014.

Le tableau n°4 indique que le système ARTS enregistre une augmentation contenue en volume des opérations réalisées depuis l'année 2011. En effet, le nombre d'opérations de règlement comptabilisées dans les livres de la Banque d'Algérie est passé de **237 311 opérations en 2011, à 314 357 opérations en 2014.**

Par ailleurs, la lecture du tableau n° 5 indique que le niveau d'activité du système ARTS est appréciable comparativement aux deux systèmes : SRBM et SGMT. En effet, durant l'année 2014 par exemple, les niveaux d'activité des systèmes SRBM et SGMT représentent respectivement 60,83% et 45,8% de la performance enregistrée par le système ARTS.

5.2. Le Système Algérien de Télécompensation (ATCI)

5.2.1. Description du système :

Dans le cadre de la modernisation des systèmes de paiement en Algérie, la banque d'Algérie et la communauté bancaire ont mis en place un Système Interbancaire de télécompensation SIT pour les opérations de masse relatives à l'ensemble des moyens de paiement scripturaux, à l'exclusion des cartes bancaires. Ce système de télécompensation, qui se substitue au système d'échange physique des moyens de paiement par le canal des chambres de compensation, permet d'assurer l'échange, la compensation et le règlement des valeurs sous forme automatisée sur l'ensemble du territoire national. De façon générale, le système de télécompensation dit ATCI, mis en production en mai 2006, permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèques, effet, virements, prélèvement automatiques).

Les échanges effectués dans le SIT ont connu une progression constante (voir le tableau 6) qui a permis de réduire fortement *les coûts unitaires de traitement*, compte tenu, notamment, de l'importance *des coûts fixes* dans ce type d'organisation. Cette évolution s'explique à la fois par la dématérialisation progressive des moyen de paiement.

Fin 2014, le système ATCI a enregistré **20,750 millions** d'opérations de paiement contre **19,470 millions** d'opération de paiement en 2013 et ce, pour un montant total de **13 979 milliards de dinars contre 12 661,6 milliards de dinars en 2013**, soit un accroissement en volume de **6,6 %** et, en valeur, de **10,4% (tableau n°6).**

Le système ATCI a permis l'évolution à la hausse en volume et en valeur des opérations enregistrées depuis 2011. La comparaison avec le Système Interbancaire Marocain de Télécompensation (SIMT) et le Système de Paiement Net de Tunisie (SPNT) s'illustre dans le tableau n°7.

Tableau N°6 : Evolution annuelle du nombre d'opérations effectuées par les trois systèmes ATCI (Algérie)

	2011	2012	2013	2014
Nombre d'opération par an en million	17,062	17,387	19,470	20,750
Montant Global en Milliards de Dinars	10 581,6	11 766,1	12 661,6	13 979

Source : rapport d'activité de la Banque d'Algérie années 2011/2012/2013/ 2014

Tableau N°7 : Evolution annuelle du nombre d'opérations effectuées par les trois systèmes : ATCI (Algérie), SIMT (Maroc), et SPNT (Tunisie)

	2011	2012	2013	2014
Nombre d'opération par an ATCI Algérie	17,062	17,387	19,470	20,750
Nombre d'opération par an SIMT Maroc	52,4	55,8	58,9	62,1
Nombre d'opération par an SPNT Tunisie	38,2	42,5	47,1	49,9

Source : Banque d'Algérie 2014, Bank Al-Maghrib 2014, Banque Centrale de Tunisie 2014.

Nous constatons du tableau n°6 que le volume des opérations de paiements traitées dans le système ATCI est en hausse progressive de **2011 à 2014**, soit une augmentation de **121%**. Il est de même pour le montant des opérations transitées via ce système qui est passé de **10 581,6 milliards de Dinars en 2011 à 13 979 milliards de Dinars en 2014, soit une augmentation de 132%**.

Cependant, le tableau n°7 indique qu'en 2014, le niveau d'activité du système ATCI reste encore inférieur aux volumes traités dans les systèmes de télécompensation des pays comparables, à savoir, SIMT et SPNT. En effet, le chiffre réalisé par le SPNT représente plus du double de celui réalisé par ACTI et le chiffre enregistré par SIMT constitue plus de 3 fois celui réalisé par ATCI.

Ce retard dans le nombre d'opérations enregistrées par le système ATCI s'explique par la faible utilisation des moyens de paiement scripturaux par la population algérienne par rapport à ses voisins marocains et tunisiens. A cet effet, la Banque d'Algérie dans sa note « De l'amélioration de la circulation de la monnaie fiduciaire en 2012 et 2013 » appelle à une plus grande utilisation de moyens de paiement scripturaux dans les transactions commerciales et immobilières. Il précise aussi que « **le système de paiement approprié (télécompensation) est fonctionnel depuis mi 2006 et reste utilisé à seulement 10% de sa capacité** »²¹, alors qu'un tel système devrait normalement susciter l'utilisation préférentielle de la monnaie scripturale.

5.3. La Monétique:

Pour le système monétique, cette dernière par rapport aux deux systèmes cités avant (ARTS et ATCI) reste **le maillon faible** de l'opération de la dématérialisation des moyens de paiement lancée en l'année 2006.

Le tableau ci-dessous indique l'augmentation du nombre de cartes CIB émises sur le territoire national, passant de 869 558 en 2013 à 1 279 933 en 2014, soit une augmentation de 147%. Par conséquent, passage du taux de monétisation de la population respectivement entre les deux années de 2,22% à 3,28%.

Tableau N°8 : Evolution des émissions de cartes interbancaires CIB en Algérie, Maroc et Tunisie (2009-2014)

Année		2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maroc	Cartes en circulation	5 072 323	6 300 000	7 064 000	8 023 154	9 310 497	9 800 000
	Taux de monétisation	15,85%	19,68%	22,07%	25,07%	29,09%	30,62%
Algérie	Cartes en circulation	333 374	569 558	979 933	850 008	1 178 243	1 287 000
	Taux de monétisation	0,98%	1,62%	2,80%	2,43%	3,36%	3,68%
Tunisie	Cartes en circulation	1 900 000	2 100 000	2 400 000	2 385 000	2 398 000	2 400 000
	Taux de monétisation	19%	21%	24%	23,5%	23,6%	24%

Source : SATIM2014 (CNEP-Banque), Bank Al-Maghrib 2014, Banque Centrale de Tunisie 2014.

Cependant, ces chiffres restent inférieurs à ceux enregistrés dans les pays comparables comme le Maroc et la Tunisie. En effet, la comparaison des chiffres réalisés en 2014 indique la primauté du Maroc avec un taux de monétisation de sa population de 30,62% suivi de la Tunisie à hauteur de 24%. L'Algérie arrive en dernière position avec un taux timide de 3,68%. Ainsi, cette dernière doit doubler les efforts en matière d'encours des cartes bancaires sur son territoire, afin de parvenir à élever le taux de monétisation de sa population.

Par ailleurs, comme pour l'émission des cartes bancaires, le tableau n°9 Le tableau nous montre le nombre et l'évolution des cartes interbancaires CIB non utilisées par leurs détenteurs.

Tableau N°9 : Nombre de carte en Circulation CIB

Désignation	2013	2014
Nombre de carte en circulation CIB	1 178 243	1 287 000
Nombre de carte ayant effectué au moins une transaction	288670	414 414
Nombre de carte n'ayant effectué aucune transaction	889 573	872 586
% des cartes ayant effectué des transactions	25,50%	32,20%

Source : Direction Générale CNEP-Banque Alger

Pour que la monétique réussisse, aucune faille ne doit entraver sa réalisation. Nous formulons une série concrète dans l'option d'optimiser et d'accélérer le développement de la monétique en Algérie, nous proposons quelques recommandations pour les différents domaines :

Domaine réglementaire :

- ✚ Création de l'instance de réglementation interbancaire dont la mission est l'élaboration des règles assurant la pérennité de l'interbancaire. Cette instance aura la charge de rédiger les textes et manuels censés être la base de données réglementaires de la monétique.
- ✚ Offre d'une meilleure bancaire par l'offre de meilleures prestations en facilitant les procédures et en les rendant plus simples et plus souples avec des délais plus courts.

Domaine technique :

- ✚ Définition d'un réseau d'échanges intra et interbancaires.
- ✚ Mise à disposition d'un parc d'acceptation de retrait conséquent et une qualité de service appréciable reflétant le sérieux de la banque, son efficacité et son professionnalisme.
- ✚ Mise en place d'un réseau de télécommunication fiable et rapide, soit en résolvant le problème du réseau X25, soit à travers l'installation du réseau satellitaire VSAT.
- ✚ L'installation de systèmes d'information traitant les opérations de paiement le plus rapidement possible, et leur généralisation aux structures d'exploitation.

- ✚ Mise en place de programmes de formation et de redéploiement au profit des ressources humaines des banques pour une meilleure expérience et une meilleure maîtrise de ce domaine.

Domaine commercial :

- ✚ Lancement d'actions de sensibilisation de la clientèle à travers une politique commerciale proactive axée sur la communication, la publicité et un plan marketing adapté.
- ✚ L'ouverture du produit à la clientèle à travers des actions publicitaires sur les masses medias (télévision, radio, journaux, affiches...).
- ✚ Instauration d'une véritable culture monétique à travers des séminaires et des formations, aussi souvent que nécessaire, permettant ainsi d'actualiser les connaissances acquises, et de s'informer des nouvelles technologies en la matière.

Domaine économique :

- ✚ Mise en place, par les banques, d'une stratégie de déploiement basée sur des études économiques et des simulations de fonctionnement. Ce déploiement leur permettra de gagner des parts de marchés détenus, jusque-là, par Algérie Poste.
- ✚ Adapter les frais relatifs à la carte bancaire, aux revenus des clients évitant ainsi leur surendettement, et probablement, des incidents de paiement.
- ✚ Lancement d'actions commerciales et marketing incitant l'ouverture de compte, et de ce fait, l'augmentation du taux de bancarisation.

6. Les Avantages de la Dématérialisation :

Avant d'aller à la conclusion, il est nécessaire de récapituler les avantages que les pouvoirs publics avec la Banque d'Algérie, la communauté bancaire et Algérie poste, ont décidé de mettre en œuvre les trois axes :

- ✚ Le système de paiement de masse de télécompensation (ATCI);
- ✚ Le système de règlement au temps réel des gros montants et montants bruts (ARTS) ;
- ✚ Le système monétique national.

La réalisation de ces trois axes vise les objectifs suivants :

Pour les pouvoirs publics algériens :

- ✚ Réduire les délais de traitement des opérations ;
- ✚ Accélérer et sécuriser les échanges ;
- ✚ Réduire les coûts et délais de traitement ;
- ✚ Améliorer la fluidité de la circulation des moyens de paiement ;
- ✚ Relever la rentabilité des banques ;
- ✚ Améliorer la qualité de leurs services ;
- ✚ Renforcer le rôle du secteur financier dans l'économie et sa stabilité ;
- ✚ Assurer la traçabilité des opérations ;
- ✚ Augmenter la part des paiements scripturaux.

Pour les autorités de régularisation (le conseil de la monnaie et du crédit et la Banque d'Algérie) :

- ✚ Réduire la part du cash dans les paiements (mouvements de capitaux non auditables, frais de gestion de la circulation fiduciaire) ;
- ✚ Réduire les délais de recouvrement des paiements scripturaux (domaine de bon fonctionnement des systèmes de paiement) ;
- ✚ Mettre en œuvre des systèmes de paiements sécurisés en conformité avec les standards internationaux (domaine de la sécurité des systèmes de paiement).
- ✚ Mettre en place les instruments de paiements et circuits d'échanges efficaces et sécurisés permettant d'augmenter la part des paiements scripturaux.
- ✚

Pour le secteur bancaire :

- ✚ Améliorer l'image des services bancaires, comme base de la conquête de nouvelles clientèles suite à la libéralisation de leur activité ;
- ✚ Augmenter les dépôts à vue pour créer une assise structurelle à la liquidité et la disponibilité permanente de ressources à faible coût ;
- ✚ Éliminer les risques induits par les conditions opérationnelles de traitement des opérations de paiement ;
- ✚ Réduire les coûts de traitements (manutentions des espèces, gestion des opérations de retrait/dépôts, et contrôles de paiements scripturaux) ;
- ✚ Offrir à la clientèle actuelle et future les services de qualité basés sur le traitement optimisé des instruments de paiement et circuits d'échanges modernes, efficaces et sécurisés.

Partie empirique :

Résultat du questionnaire n° 1 :

Selon le résultat du questionnaire 1 destiné au responsable de la CNEP Banque (Direction régional d'Oran) , en répondant à la question numéro 1 , la CNEP Banque dispose toutes de nouveaux modes de distribution, se composant de cinq grandes réseaux : un réseau de cartes interbancaires avec la société SATIM , un réseau DAB/GAB , un réseau TPE, un réseau SWIFT, un réseau INTERNET, eu un réseau « Banque à distance ». Et dans le cadre de la stratégie nationale de modernisation des moyens de paiement adopté par la Banque d'Algérie à partir de l'année 2006, la CNEP Banque est connectée sur le système électronique de compensation et a créé à cet effet un service télécompensation et ARTS.

La CNEP Banque est hébergé d'un site WEB, dont le nombre varie entre 25 et 100 accèdent au site par jour.

1. Investissement informatique au niveau de la CNEP Banque :

D'après le résultat d'entretien avec le responsable de la banque, la CNEP Banque d'Oran (Direction régionale) consacre entre 25% et 30% de leur budget global aux achats de matériel technologique. Dans les années à venir la CNEP Banque prévoit des investissements pour extension et le renouvellement du matériel de télécompensation des chèques et des effets d'une part, et pour la mise en œuvre de la stratégie applicative de la Banque électronique à distance d'autres part.

2. Impact des NTIC sur la fonction de production

2.1. Automatisation et industrialisation de l'ensemble des processus

Selon le résultat de entretien, que le premier objectif de la CNEP Banque est de parvenir à une automatisation ensuite à une industrialisation de l'ensemble de leurs processus. Ce défi est très important que dans le cadre d'une désintermédiation croissante, les banques doivent élargir leur cible de clientèle demandant d'avoir une vision globale.

2.2. Le passage de fonctionnement traditionnel au fonctionnement automatique (électronique)

Les NTIC ont modifiés les traitements bancaires en permettant le passage d'un fonctionnement traditionnel au fonctionnement électronique.

Selon le résultat de la question n°2 du premier questionnaire, la rapidité et la fiabilité de traitement des opérations bancaires figurent au premier rang de l'effet d'utilisation des NTIC, suivi par l'amélioration de l'efficacité.

Selon le responsable de la CNEP Banque, la gestion physique et traditionnelle des dossiers était un handicap majeur pour la rapidité de traitement. Aujourd'hui, avec l'adoption des NTIC, la rapidité et la fiabilité du traitement des opérations ont connu des améliorations accrues.

	Classement
1- Suppression des tâches en double	3
2- faire réduire la présence physique	4
3- Amélioration de l'efficacité	2
4- Rapidité et fiabilité des opérations	1

3. Impact des NTIC sur la fonction de distribution

Suivant le résultat de la question n°3 du premier questionnaire, la satisfaction du client est classée en première position en ce qui concerne l'utilisation des NTIC sur la fonction d'exploitation de la CNEP Banque, suivi en deuxième position par la fidélisation des clients, en troisième position en trouve l'amélioration de la qualité de service. Les clients de la CNEP Banque ont trouvé un gain de temps dans leurs transactions. Dorénavant, selon le responsable régionale de la CNEP Banque, il faut que toutes les banques luttent contre la lenteur dans le traitement des opérations bancaires en fournissant des services rapide soit au niveau de l'élaboration des produits, ou pour la distribution.

	Classement
1- Supprimer les contraintes de temps	4
2- Supprimer le déplacement	5
3- Amélioration de la qualité de service	3
4- Satisfaction du client	1
5- Fidélisation du client	2

4. Impact des NTIC sur la fonction de Production

Selon le résultat de l'enquête qui a été réalisé au niveau de la CNEP Banque (Direction régional d'Oran) que l'adoption des NTIC a amélioré la production de la banque.

Si on prend l'exemple des opérations de traitement de télécompensation des chèques (question n°10 du premier questionnaire) , que le nombre moyen des opération traité par jour sans l'outil informatique atteint un chiffre entre 50 et 65 opérations, alors d'avec l'outil informatique (électronique) le nombres des chèques traité atteint parfois le chiffre de 350 chèques par jour.

D'après la réponse du responsable de la CNEP Banque à la question n°11 du premier questionnaire, ce dernier trouve que les NTIC est une ressource stratégique de notre banque. La technologie est incontournable et sans elle, la banque ne peut pas fonctionner. Les NTIC sont l'avenir de la n'importe quel banque publique ou privé ; elles contribuant, à améliorer la qualité du service rendu à la clientèle.

Résultat du questionnaire n°2 :

Nous résumons ci-après les résultats de notre étude (Questionnaire n°2) :

Q n°01 : Avec quelle fréquence utiliseriez-vous la carte de retrait et de paiement interbancaire CIB ?

La fréquence démontre l'insuffisance de l'utilisation de la carte CIB par ses détenteurs au niveau des agences de la CNEP-Banque. 50% des détenteurs utilisent leurs cartes une fois par mois et 39% une fois par semaine c'est-à-dire 4 fois par mois et 11% n'ont pas répondu au questionnaire.

Ce résultat nous interpelle pour instaurer une véritable culture monétique qui devrait inculquer à nos citoyens son avantage à travers des campagnes de sensibilisation (publicité et distribution de guide pratique d'utilisation de la carte CIB).

Q n°02 : Pensez-vous que la carte interbancaire CIB induit des coûts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets. Cette situation peut-elle influencer le comportement des clients ?

90% des détenteurs de la carte CIB déclarent que les coûts sont excessifs par comparaison aux prestations fournies par les services des guichets car ils considèrent que ce dernier est moins onéreux.

En réalité toutes les banques tirent leurs bénéfices à travers les commissions et agios prélevés directement ou indirectement des comptes de leurs clients et qu'elles offrent quelques produits gratuitement pour attirer et fidéliser leurs clients. Toute nouvelle technologie peut susciter des coûts ; aussi la carte interbancaire CIB a généré une certaine augmentation des coûts par rapport aux services du guichet. 10% des porteurs de la carte CIB sont conscients des bienfaits de la carte interbancaire et considèrent ces coûts comme des frais de services rendus (non dépendance des guichets et du personnel, retrait d'argent après la fermeture des agences ainsi que les week-ends,...).

Q n°03 : A votre avis, l'installation des distributeurs automatiques des billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut-elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?

75% des porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB considèrent que l'emplacement des DAB à l'extérieur de l'agence ou plus loin de l'entrée principale de l'agence (présence des agents de sécurité) constitue une crainte majeure lors des opérations de retrait (agressions, vols, discrétion,...). Cependant, nous estimons que même un distributeur automatique de billets bien étudié à l'extérieur de l'agence peut constituer un atout.

Q n°04 : La confiance des porteurs de la carte CIB au distributeur automatique de billets par rapport au guichet bancaire en présence du guichetier : Ce DAB est technologiquement infaillible grâce à la carte à puce qui utilise des algorithmes cryptographiques intégrés aux normes de sécurité EMV (Eurocard, Mastercard, Visa). Toutefois, les erreurs peuvent être générées lors de l'utilisation de la carte CIB par les porteurs au moment de l'opération de retrait (trois fois le numéro confidentiel composé de manière erronée, ou bien en laissant l'argent plus de 5 secondes sur l'appareil DAB). Ce phénomène est certes rare puisque 100% des clients l'affirment.

Q n°05 : Le plafond fixé par la banque peut transformer la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB en un instrument contraignant chez les porteurs. Nous ne le pensons pas, étant donné que cette mesure s'applique même au niveau de nos voisins marocains et tunisiens qui sont avancés dans le domaine de la monétique ainsi qu'en Europe, notamment en France que l'on compte parmi les pays les plus développés sur ce plan. Le plafond de retrait est une mesure de sécurité consistant à minimiser les dégâts en cas de vols ou de falsification du numéro confidentiel malgré l'existence de la puce et le niveau technologique de cette dernière.

Conclusion :

Arrivé à la fin de notre article, nous tenterons de mettre en relief une synthèse récapitulative de nos principaux résultats.

Synthèse de nos principaux résultats.

- ✚ Nous avons essayé à travers ce modeste travail d'évaluer le niveau d'adoption des N.T.I.C sur la performance et l'activité bancaire. Les N.T.I.C jouent un rôle croissant dans l'évolution des métiers bancaires, elles ne se limitent plus à accompagner le changement, elles en deviennent le moteur.
- ✚ Les N.T.I.C, font évoluer les bases de la concurrence entre les banques de réseau, les banques virtuelles et les acteurs non bancaires, mais également les métiers bancaires.
- ✚ Dans une société de l'information et de la connaissance, celle du 21ème siècle, l'électronique, l'informatique et la technologie sont les trois piliers et les trois conditions sine qua none d'une croissance économique durable.
- ✚ La maîtrise et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication N.T.I.C constituent aujourd'hui un énorme défi pour les pays en voie de développement.
- ✚ De nombreux pays, présentant le même niveau de développement que l'Algérie ont pris conscience très tôt de l'importance de la maîtrise et de l'utilisation des TIC, ce qui les a conduit à adopter une politique d'activité intensive, d'innovation et de développement technologique en adéquation avec leurs réalités socio-économiques.
- ✚ L'urgence de l'adoption et de l'intégration des nouvelles technologies est accentuée par la nécessité pour les banques de baisser leurs coûts de gestion et de distribution pour améliorer leurs performances et de rester compétitives face à une concurrence exacerbée dans un environnement tendant à la déréglementation et à la globalisation.

Nous citons enfin, un économiste américain, « l'adoption et la dématérialisation des moyens de paiement et l'utilisation du N.T.I.C à l'échelle d'un pays, peut lui permettre d'économiser, au minima, 1% de son Produit National Brut ²²(PNB.) », l'équivalent de 50 Milliards de Dinars par an pour le cas de l'Algérie.

Annexe :

Questionnaire n° 1 :

(Adressé au Responsable de la CNEP Banque Direction Régionale d'Oran)

1- Est-ce que votre Banque a introduit de nouvelles technologies d'information et de communication NTIC ?

Si oui, lesquelles ?

- a- Mise en place d'un système INTRANET
- b- Création d'un service de télé compensation
- c- Création d'une banque à distance
- d- Réalisation d'un service vocal
- e- Autres à préciser.

2- Quel est le bien fait des NTIC sur votre mode interne de travail ?

- a- Suppression des taches en double
- b- Faire réduire la présence physique
- c- Amélioration de l'efficacité
- d- Rapidité et fiabilité des opérations

3- Quel est l'effet de l'adoption des NTIC sur la clientèle de votre Banque ?

- a- Supprimer les contraintes de temps
- b- Supprimé le déplacement
- c- Amélioration de la qualité des services
- d- Satisfactions des clients
- e- Autres à préciser.

4- Quel est l'importance de l'adoption des NTIC dans votre travail ?

- a- Pas du tout
- b- Normal
- c- Important
- d- Très important.

5- Est-ce que votre banque contient un site Web

Oui Non

Si oui, je peux savoir le nombre de client qui accèdent à votre site par jour.

6- Quel sont les raisons ou les motivations de l'adoption des NTIC sur votre banque ?

- a- Etendre le champ d'action
- b- Faire améliorer les services de banque aux clients
- c- Attirer de nouveaux clients
- d- Autres à préciser

7- Quelles sont les satisfactions après l'adoption des NTIC, les classer par ordre d'importance.

- a- Fidélisation des clients
- b- Amélioration de la qualité des prestations
- c- Améliorer et renforcer la rentabilité
- d- Rapidité de traitement des opérations
- e- Amélioration de la productivité

8- Selon votre connaissance, le montant ou le pourcentage du budget d'investissement par rapport au budget global ?

9- le budget de l'informatique a été augmenté ou diminué ces dernières années ?

Oui Non

10- Je peux savoir le nombre moyen et le temps consacré au traitement des opérations de télé compensation des chèques avant et après utilisation de l'outil informatique.

11- A votre avis l'adoption des NTIC est vue comme :

- a- Une charge
- b- Solution des Problèmes
- c- Une source stratégique

12- Selon votre avis, souhaitant toujours adopter les NTIC (Nouveau) pour votre banque.

- a- Oui
- b- Non

Questionnaire n° 2 :

(Adressé aux porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement de la CNEP Banque Direction Régionale d'Oran)

Q 1. Avec quelle fréquence utiliseriez-vous la carte interbancaire (CIB) ?

Plusieurs fois par jours	
Plusieurs fois par semaine	
Une fois par semaine	
Une fois par mois	
Sans réponse	

Q 2. Pensez-vous que la carte interbancaire CIB induit des coûts excessifs par comparaison au service réalisé par des guichets. Cette situation peut-elle influencer le comportement des clients ?

Oui	
Non	

Q 3. A votre avis, l'installation des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) à l'extérieur de l'agence bancaire peut-elle constituer une contrainte majeure lors des opérations de retrait ?

Oui	
Non	

Q 4. Les DAB n'est pas infaillible, certaines erreurs peuvent être générées lors des retraits de billets de banque selon vous de manière

Fréquente	
Rare	

Q 5. Le montant à retirer est-il donc plafonné pour chaque opération de retrait. Trouvez-vous ce mode opératoire de retrait d'argent est contraignant ?

Oui	
Non	

Références

¹ Rowe. F, « Des banques et des réseaux, productivité et avantages concurrentiels », Edition Economica, 1994.

² Thenet. G, et R. Guillouzo, « La conception de la technologie comme boîte noire par le contrôle de gestion bancaire : la mesure de la performance opérationnelle des agences par la méthode DEA », Laboratoire d'Economie et de Sciences Sociales de Rennes », 2002.

³ Courrier Yves , « Société de l'information et technologie, UNESCO » , 2005, p.14.

⁴ Martin et al, « Managing information technology : what managers need to know » Prentice Hall, Upper Saddle, 1999, New Jersey.

⁵ Tchameni Ngamo Salomon (2007) :, "Stratégies organisationnelles d'intégration des TIC dans l'enseignement secondaire au Cameroun : Étude d'écoles pionnières" thèse de doctorat, Université de Montréal, 2007, p.308.

⁶ HAMDI Helmi, La contribution de la technologie de l'information et de communication dans la performance des marchés électroniques, Centre d'analyse économique, Université Aix-Marseille, 2010.

⁷ Contribution de l'Algérie à la première réunion du Comité de préparation (PrepCom-1) du Sommet mondial de la Société de l'Information Genève, du 01 au 05 Juillet 2002.

⁸ Dhouib, D, H. Chabchoub, « Un modèle d'évaluation hiérarchique de la performance des entreprises manufacturières », Laurentien Université, 2006, p :32.

⁹ Sénéchal, O., Pilotage des systèmes de production vers la performance globale, Habilitation à diriger des recherches, Université de Valenciennes et du Hainaut Cambresis, 2004, p :52.

¹⁰ Agbodan, M. & Amoussougo, les facteurs de performance de l'entreprise, Edion John Libbey Euratext, 1995, p :16.

¹¹ Bourrier, J. Guillot & Lochere G. « Mise en place d'un système d'indicateurs de performance », RFGI, 1998.

¹² Flipo (J.P.), « Automatisation des services : de la technologie au marketing », Décision Marketing, n° 14, 2002, p. 55.

¹³ Vandercammen (M), La distribution, De Boeck, 2002, Université de Paris.

¹⁴ FLIPO (J.P.), « Automatisation des services : de la technologie au marketing », Décision Marketing, n° 14, 2002, p. 58.

¹⁵ Oussama Chencheh, les déterminants de l'adoption de l'E-banking par les institutions financiers, mémoire de maîtrise, Université de Québec à Montréal, Juillet 2011.

¹⁶ Andrea Schaechter, « Issues in Electronic Banking: An Overview" IMF Policy Discussion Paper N° 12/6 Washington International Monetary Fund), 2010.

¹⁷ Anderson Consulting-BVA, 2006, la banque du futur, http : www.afb.fr.

¹⁸ Cronin, M.J. Banking and Finance in Internet, New York : Van Nostrand Reinhold.

¹⁹ Tan M., Teo T., Factors Influencing the adoption of internet Banking, journal of the Association for information Systems, vol.1, No 5, 2012, p.40.

²⁰ Rapport de la Banque d'Algérie 2011 ; 2012 ; 2013 ; 2014.

²¹ Banque d'Algérie (Mars 2013) : « « De l'amélioration de la circulation de la monnaie fiduciaire en 2012 et 2013 ». http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/intervention_21/03/2013.pdf.

²² David Bounie, op.cit, p.28.