

UNIVERSITE D'ORAN

**Faculté des sciences économiques, des sciences de gestion et sciences
commerciales**

Ecole doctorale d'économie et de management

Mémoire de magister en économie

OPTION : finance internationale

THEME :

***LES BANQUES A CAPITAUX ETRANGERS :
CONTRIBUTION A L'AMELIORATION DU FINANCEMENT DE
L'ECONOMIE ET DES SERVICES BANCAIRES EN ALGERIE***

Presenté par:

M^{elle} BENKHATTOU Bahia Cherifa

Sous la direction du:

P^r BENBAYER Habib

Membres du jury :

| | | | |
|---------------------|--|---------------------------------|--------------------------|
| Président : | M^f REGUIEG-ISSAD Driss | Professeur | Université d'Oran |
| Rapporteur : | M^f BENBAYER Habib | Professeur | Université d'Oran |
| Examineur : | M^f CHERCHEM Mohamed | Maître de conférences(A) | Université d'Oran |
| Examineur : | M^{elle} BOUDJANI Malika | Maître de conférences(A) | Université d'Oran |

Année universitaire 2010-2011

LA LISTE DES ABREVIATIONS

| L'abréviation | Signification |
|---------------|--|
| ABC | Arab Banking Corporation. |
| ABEF | Association des Banques et Etablissements financiers. |
| AGB | Gulf Bank Algeria. |
| BAD | Banque Algérienne de Développement. |
| BADR | Banque d'Agriculture et du Développement rural. |
| BCA | Banque Centrale d'Algérie. |
| BCIA | Banque pour le Commerce et l'Industrie d'Algérie. |
| BDL | Banque du Développement Local. |
| BEA | Banque Extérieure d'Algérie. |
| BIRD | Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement. |
| BNA | Banque Nationale d'Algérie. |
| BNCI | Banque Nationale pour le Commerce et l'Industrie. |
| CAD | Caisse Algérienne de Développement. |
| CFAT | Crédit Foncier d'Algérie et de Tunisie. |
| CMC | Conseil de la Monnaie et du Crédit. |
| CNEP | Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance. |
| CPA | Crédit Populaire d'Algérie. |
| DAB | Distributeur Automatique de Billets. |
| DZD | Dinar Algérien. |
| FGAR | Fonds de Garantie des Crédits aux petites et moyennes entreprises. |
| FMI | Fond Monétaire International. |
| GAB | Guichets automatiques bancaires. |

| | |
|-------------|---|
| OMC | Organisation Mondiale du Commerce. |
| PME | Petite et Moyenne Entreprise. |
| RTGS | Système de règlements bruts en temps réel de gros montants. |
| SGA | Société Générale Algérie. |
| SGDB | Société de Garantie des Dépôts Bancaires. |
| SPA | Société par Action. |
| USD | United State Dollar. |

SOMMAIRE

| | PAGES |
|---|--------------|
| INTRODUCTION GÉNÉRALE..... | 01 |
| Première Partie | |
| La présentation détaillée du cadre général du sujet | |
| CHAPITRE I : Le système bancaire algérien | |
| Introduction du premier chapitre..... | 08 |
| Section 1 : L'importance de l'activité bancaire dans les économies..... | 09 |
| Sous Section 1 : Introduction..... | 09 |
| Sous Section 2 : Les produits bancaires..... | 11 |
| Sous Section 3 : Les prestations bancaires..... | 22 |
| Section 2 : Les différentes étapes de l'évolution du système bancaire algérien... | 29 |
| Sous Section 1 : La mise en place du système bancaire..... | 29 |
| Sous Section 2 : Le système bancaire dans le cadre de la planification.... | 35 |
| Sous Section 3 : Les réformes bancaires de 1986 à 2003..... | 40 |
| Section 3 : La récente réforme du système bancaire algérien..... | 49 |
| Sous Section 1 : La nécessité de la réforme de 2003..... | 49 |
| Sous Section 2 : Les réformes introduites entre 2003 et 2008..... | 53 |
| Sous Section 3 : La situation actuelle du secteur bancaire algérien | 54 |
| Conclusion du premier chapitre..... | 56 |
| CHAPITRE II : Les banques à capitaux étrangers | |
| Introduction du deuxième chapitre..... | 57 |
| Section 1 : Les banques internationales : présentation d'un concept..... | 58 |
| Sous Section 1 : Définition de la banque internationale | 58 |
| Sous Section 2 : L'internationalisation des banques et des opérations bancaires ... | 62 |
| Sous Section 3 : Les différentes méthodes d'internationalisation | 64 |
| Section 2 : Les banques à capitaux étrangers en Algérie..... | 68 |

| | |
|---|----|
| Sous Section 1 : Pourquoi les banques s'intéressent elles à l'Algérie..... | 68 |
| Sous Section 2 : Présentation des banques à capitaux étrangers en Algérie.... | 70 |
| Sous Section 3 : Les perspectives des banques à capitaux étrangers | 75 |
| Section 3 : Les caractéristiques des banques à capitaux étrangers..... | 77 |
| Sous Section 1 : Le renforcement de la concurrence..... | 77 |
| Sous Section 2 : La technologie..... | 79 |
| Sous Section 3 : Le savoir faire..... | 80 |
| Sous Section 4 : La maîtrise de risque..... | 82 |
| Conclusion du deuxième chapitre..... | 86 |

Deuxième partie

L'étude statistique et analytique du financement de l'économie et des services bancaires

CHAPITRE III : Le financement de l'économie

| | |
|--|-----|
| Introduction du troisième chapitre..... | 87 |
| Section 1 : Le financement de l'économie par les banques à capitaux étrangers.. | 89 |
| Sous Section 1 : Le financement indirect par les banques algériennes..... | 89 |
| Sous Section 2 : La distribution des crédits selon les banques..... | 91 |
| Sous Section 3 : La distribution des crédits par les banques privées selon les secteurs..... | 94 |
| Sous Section 4 : L'évolution des crédits à l'économie financés par les banques privées..... | 98 |
| Section 2 : L'innovation financière..... | 102 |
| Sous Section 1 : L'incorporation de nouvelles technologies dans le secteur bancaire..... | 102 |
| Sous Section 2 : L'introduction des instruments de placement de financement et d'acquisition de fonds propres..... | 105 |
| Conclusion du troisième chapitre..... | 112 |

CHAPITRE IV : La qualité de services bancaires

| | |
|--|------------|
| Introduction du quatrième chapitre..... | 114 |
| Section 1 : présentation de l'enquête..... | 116 |
| Sous Section 1 : Qu'entendons-nous par qualité de service bancaire..... | 116 |
| Sous Section 2 : Caractéristique de l'échantillon..... | 117 |
| Sous Section 3 : L'organisation du questionnaire..... | 118 |
| Section 2 : Le traitement des résultats..... | 120 |
| Sous Section 1 : Présentation des opérateurs et la relation avec leurs banques | 120 |
| Sous Section 2 : Les indicateurs de la qualité de service : L'accueil..... | 125 |
| Sous Section 3 : Les indicateurs de la qualité de service : Les opérations de caisse..... | 131 |
| Sous Section 4 : Les indicateurs de la qualité de service : Les opérations de commerce extérieur..... | 141 |
| Sous Section 5 : Les indicateurs de la qualité de service : Les opérations de crédit..... | 143 |
| Sous Section 6 : Les indicateurs de la qualité de service : L'innovation... | 148 |
| Conclusion du quatrième chapitre..... | 158 |
| CONCLUSION GÉNÉRALE..... | 159 |
| ANNEXES | |
| Le questionnaire | |
| La liste des tableaux | |
| La liste des figures | |
| BIBLIOGRAPHIE | |

INTRODUCTION GENERALE

OBJET DU TRAVAIL

L'expansion outre frontière des établissements bancaires n'est pas une réalité nouvelle. Ce mouvement d'expansion des banques à l'étranger depuis la seconde guerre mondiale touche tout d'abord par son ampleur. Il concerne un nombre croissant de banques et de pays. Ceci peut être repéré de deux manières, tout d'abord par l'explosion du nombre de succursales et de filiales de banques à l'étranger, d'autre part on assiste à une multiplication du nombre de places financières internationales. Aujourd'hui, les grandes banques à vocation mondiale sont souvent qualifiées de « multinationales », qui présentent un certain nombre de traits spécifiques qui en font une réalité originale. Les faits les plus significatifs du développement international des banques dans la période actuelle, se situent tant du côté des implantations que les banques réalisent hors du territoire national, que des opérations qu'elles conduisent à partir de leurs différents établissements. L'internationalisation des banques constitue probablement l'une des caractéristiques dominantes de ces dernières années et le fait le plus remarquable c'est l'accélération de la tendance.

Les pays du Maghreb en général et l'Algérie en particulier suscitent des convoitises auprès des banques internationales surtout des banques françaises qui voient dans cette zone une expansion quasi naturelle de leur terrain d'intervention. En effet les grandes banques à capitaux étrangers considèrent le marché algérien de plus en plus porteur, retrouvent le chemin de l'Algérie et plusieurs d'entre elles ont déjà commencé à activer alors que d'autres sont autorisées ou en cours d'agrément par le Conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC) à avoir des filiales ou des succursales dans le pays.

Entre 1966 et 1968, l'Algérie nationalise le système bancaire en raison, notamment du refus des banques à capitaux étrangers de financer l'économie de l'Algérie indépendante. Dans les années quatre vingt, dans une économie de plus en plus mondialisée, les retards et insuffisances du système bancaire algérien apparaissent comme un frein important au développement économique algérien. C'est dans ce contexte que la loi sur la monnaie et le crédit est promulguée en 1990 offrant un premier cadre juridique pour l'exercice des opérations de banque se rapprochant de celui en vigueur dans les pays libéraux.

A la faveur du nouveau climat issue des réformes entreprises depuis la fin des années 80 et concrétisées sur le terrain à partir de 1994, des institutions financières étrangères, régionales et internationales commencent à s'intéresser à la nouvelle Algérie, enjoignant le pas à des opérateurs économiques et financiers nationaux qui ont renoué des contrats d'affaires, elles apportent les premiers investissements hors hydrocarbures et inaugurent les premières banques à capitaux privés en Algérie.

Aux importantes ressources et potentialités que recèle l'Algérie viennent s'ajouter le dynamisme naissant des opérateurs économiques algériens surtout du secteur privé ; l'émergence d'une nouvelle demande ; une place importante occupée au Maghreb, le bassin méditerranéen, le monde arabe et l'Afrique, ainsi que la proximité et la force des liens économiques tissé avec l'Europe. Cela a contribué à basculer la balance du côté du marché algérien redevenu attractif, et c'est à partir de 1997 que l'on verra quelques douze banques privées, dont six à capitaux étrangers recevoir de la part du CMC l'agrément les autorisant à se constituer.

Ces banques à capitaux privés étrangers, dont certaines de renommée mondiale sont désormais opérationnelles ou sont en cours d'installation alors que se développent des banques mixtes, des compagnies mixtes d'assurance

et diverses autres succursales et représentation intervenant dans l'ensemble des services bancaires et financiers.

Ainsi la banque d'Algérie a autorisé ces dernières années l'installation en Algérie de filiales et/ou succursales de : Citibank Algeria, en 1998 Arab Banking Company Algeria (Abc Algeria), la Société Générale Algérie(SGA) en 1999, Natixis El Amana Banque, en 1999 Arab Bank Plc Algérie, Rayan Bank Algeria.

Aujourd'hui les principales banques à capitaux privées, à part celles que nous venons de citer :* BNP Paribas, Crédit Agricole, Calyon Algérie (France), *Santander(Espagne), *Deutschebank(Allemagne), *HSBC(RU), Trust Bank Algeria, Gulf Bank Algeria, Housing Bank of Trade and Finance, Fransabank El Djazair, El Baraka Bank.

Ces banques font toutes les opérations d'une banque primaire : commerce extérieur, financement des investissements, leasing, certaines se spécialisent dans les activités propres à une banque d'affaire et s'intéressent au marché de la privatisation en jouant le rôle d'intermédiaire dans l'investissement ou de la prise de participation, d'autres ont mis leurs expertises pour atteindre des objectifs tel que le financement du commerce international, de biens d'équipement, de projets, la prestation de services bancaires et la mobilisation de l'épargne. Donc, il s'agit d'une étude approfondie et analytique de ce sujet, de déterminer à sa juste valeur la contribution de ces banques à l'amélioration du système bancaire algérien.

L'INTERET DU SUJET

Après 13 années d'ouverture du paysage bancaire aux capitaux privés, il nous a apparu opportun de faire une évaluation de ce qu'ont pu apporter les banques à capitaux étrangers à l'économie d'une manière générale et à l'amélioration du financement de celle-ci en particulier. Cette analyse semble

revêtir un intérêt certain dans la mesure où elle permet de donner la juste proportion de cette contribution d'une part et de définir d'autre part, de meilleures orientations, d'optimiser le rôle que peuvent jouer les institutions pour augmenter l'efficacité du système bancaire en Algérie, qui a été, rappelons le sujet aux critiques des investisseurs étrangers, notamment côté manque de produits et qualité de services, lenteur administrative étant donné qu'il a été l'héritier d'une économie planifiée. L'Algérie, malgré le fait de devoir sans conteste améliorer son système bancaire, la majorité des établissements financiers restent rigides et inefficaces et les banques publiques gèrent environ 90% des avoirs et prêts bancaires. Nous sommes dans une phase de développement du système bancaire qui doit répondre aux exigences d'une économie de marché et une future adhésion à l'Organisation Mondiale du Commerce. Le secteur bancaire est un marché prometteur qui a besoin de nouveaux produits et services, que lui procurent aussi bien les banques à capitaux publiques que celles du capital privé, aussi bien national qu'étranger.

LA PROBLEMATIQUE

Depuis l'ouverture du système bancaire aux banques privées et depuis l'installation des banques à capitaux étrangers en Algérie, y'a-t-il eu une contribution à l'amélioration de ce dernier pour mieux répondre aux exigences des mutations qu'il est entrain de subir? cette question suscite d'autres questionnements subsidiaires : comment peut-on évaluer l'apport des banques à capitaux étrangers :

- ❖ En matière d'amélioration du financement de l'économie.
- ❖ En matière d'amélioration des services et prestations bancaires.

Pour appréhender cette problématique il nous a semblé pertinent de faire cette évaluation à 3 niveaux :

- La qualité de service ;
- Le financement de l'économie et l'innovation financière.

Pour éviter toute ambiguïté dans les concepts utilisés et pour mieux préciser les termes abordées, il nous a semblé aussi nécessaire de donner une définition pour chacun des niveaux que nous venons de citer ci dessus.

LA DEFINITION DES CONCEPTS UTILISES

❖ *La qualité de service bancaire*

Nous entendons par qualité de service le niveau de satisfaction tel que ressenti par la clientèle des banques et mesuré par un certain nombre de critères de délai, de disponibilité et d'efficacité repris dans notre questionnaire en annexe.

❖ *Financement de l'économie*

Nous définissons le financement de l'économie comme l'ensemble des produits et instruments financiers mis à disposition par le système bancaire et financier pour répondre aux besoins de financement des opérateurs économiques à travers les différentes formes de prêts par caisse et par signature, y compris les financements structurés lorsqu'ils existent.

❖ *L'innovation financière*

L'expression innovation financière désigne toute nouveauté dans le processus ou au niveau de la production et de la distribution, qui n'existait auparavant. Elle désigne les évènements suivants :

- L'incorporation de nouvelles technologies dans le secteur bancaire et financier (exemple internet, banque à distance) ;
- Introduction de nouveaux instruments et techniques originaux de placements et de financement, d'acquisition ou de renforcement de fonds propres ;

➤ L'innovation financière est incessante, mais elle s'accélère à certains moments sous l'effet du progrès technique, du contexte économique (croissance, inflation), et de la volatilité des marchés financiers ;

METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Notre étude combine plusieurs approches et méthode de recherche, pour chacun des points soulignés nous utiliserons une méthode bien précise ;

Pour le premier niveau qui est en l'occurrence la qualité de service notre méthodologie s'appuiera sur un questionnaire. Nous prendrons un échantillon de 100 clients des banques. Nous essaierons d'analyser les dépôts, les crédits, les délais de traitement des opérations, et les dispositifs mis en place.

Nous aurons recours à un assemblage d'approche statistique et analytique dans le deuxième niveau. Notre analyse s'appuiera essentiellement sur les données soustraites du rapport de la Banque d'Algérie.

Pour le troisième niveau c'est un inventaire, il faudrait répertorier et analyser les nouveaux produits, services et prestations bancaires à caractère innovant par rapport aux produits classiques existants, analyser les offres de produits et la distinguer de celles des banques à capitaux algérien et faire ressortir les nouveautés et les différences.

STRUCTURE DU MEMOIRE ET JUSTIFICATION DU PLAN

Notre présente étude est structurée en deux parties :

La première partie est théorique. Elle regroupe deux chapitres. C'est la présentation détaillée du cadre général du sujet, il faudrait faire référence en premier lieu au système bancaire algérien dans son ensemble, son étude et son évolution, ensuite entamer l'étude des banques à capitaux étrangers, la

présentation du concept, pourquoi s'intéressent-elles à l'Algérie, puis définir leurs rôles.

Dans la deuxième partie c'est une étude empirique et analytique qu'il faudrait mener, cette partie se divise en deux chapitres relatifs à chacun des trois niveaux de notre évaluation à savoir la qualité de service, le financement de l'économie et l'innovation financière. A la fin en déduire, d'après les résultats, la valeur réelle de la contribution de ces banques dans le système bancaire algérien.

PREMIERE PARTIE
LA PRESENTATION DETAILLEE
DU CADRE GENERAL DU SUJET

PREMIER CHAPITRE

LE SYSTEME BANCAIRE ALGERIEN

PREMIERE SECTION: L'importance de l'activité bancaire dans les économies.

Sous Section 1: Introduction sur l'activité bancaire.

Sous Section 2: Les produits bancaires.

Sous Section 3: Les prestations bancaires.

DEUXIEME SECTION: Les différentes étapes de l'évolution du Système bancaire algérien.

Sous Section 1: La mise en place du système bancaire.

Sous Section 2: Le système bancaire dans le cadre de la planification.

Sous Section 3: Les réformes bancaires de 1986 à 2003.

TROISIEME SECTION: La récente réforme du système bancaire algérien.

Sous Section 1: La nécessité de la réforme de 2003.

Sous Section 2: Les réformes introduites entre 2003 et 2008.

Sous Section 3: La situation actuelle du secteur bancaire algérien.

INTRODUCTION

Depuis son indépendance en 1962, l'Algérie devait construire son économie nationale, pour cela elle a du passer par plusieurs étapes la plus importante est celle concernant l'organisation bancaire et financière qui était en pleine mutation, et les réformes entamés depuis les années quatre-vingts où l'Algérie a pu abandonner son modèle d'économie planifié et centralisé pour une économie dite de marché.

Comme la banque est le secteur économique qui regroupe les activités de production et de commercialisation des services, et comme les banques sont des institutions financières faisant des opérations de banque, nous verrons dans la première section de notre présent chapitre ces opérations et ces services offerts par les banques algériennes. En suite, on développera les points importants de l'évolution historique de notre système bancaire, dans la deuxième section. Enfin en dernière partie il nous a semblé pertinent d'analyser la situation bancaire suite aux réformes, et en particulier la promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit, l'ouverture du secteur aux capitaux privés, la crise financière en 2008, l'efficacité et l'efficience de notre système. Cette analyse est l'un des éléments essentiels à la compréhension des problèmes économiques et sociaux du pays.

L'IMPORTANCE DE L'ACTIVITE BANCAIRE DANS LES ECONOMIES

Sous
Section
1

INTRODUCTION

Le système bancaire algérien dispose d'un nombre de moyens qui représentent l'activité bancaire. Premièrement il y a les organismes constitués par les banques et établissements financiers, ensuite il y a les produits et services mis à la disposition de la clientèle. Nous allons essayer dans cette partie de voir chaque point avec précision, pour mieux appréhender et comprendre ce système bancaire. Tout d'abord il faut connaître la différence entre banque et établissement financier d'une part, puis celle des banques entre elles d'autre part. Ensuite nous aborderons l'activité bancaire proprement dite.

1-1-La différence entre banque et établissement financier :

Sont considérés comme des banques toutes personnes morales, entreprises ou établissements qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque, c'est-à-dire recevoir du public des fonds sous forme de dépôts, qu'ils emploient pour leur propre compte sous forme d'escompte, d'opérations de crédit ou d'opérations connexes à leur activité. La banque assure elle-même son activité, sans la présence de commissionnaires ni de courtiers.

Quant aux établissements financiers, ils ne peuvent ni travailler avec les fonds reçus du public, ni gérer les moyens de paiements et les mettre au service de leur clientèle. Cependant, ils effectuent normalement les opérations de crédit à la consommation, les opérations de change, de crédit à court terme et d'escompte. Autrement dit, ils exercent leur activité sur des opérations d'intermédiation en utilisant leur propre compte.

1-2-La typologie des acteurs du système bancaire algérien :

Après 1990 le système bancaire algérien peut être composé comme suit :

1-2-1-Les banques publiques :

Jusqu'à la promulgation de la loi bancaire 90-10, ces banques détenaient le monopole des opérations bancaires, puisqu'elles appartiennent à l'Etat et leur rôle était le financement de l'économie suivant les objectifs des pouvoirs publics.

1-2-2-Les banques privées :

Dont le capital appartient soit aux privés nationaux ou étranger, elles traitent toutes les opérations bancaires, elles sont nouvelles dans le paysage bancaire, nous les avons découvert qu'à partir des années 90.

Les banques se différencient aussi dans leurs métiers et leur segment de marché, ces banques sont classées dans la catégorie qui correspond le mieux à leur activité.

1-2-3-Les banques de dépôt :

Ce sont des banques dont l'activité principale est d'effectuer des opérations de crédit, et de recevoir du public des fonds à vue ou à terme, elles ont un contact direct avec la clientèle.

1-2-4-Les banques de financement et d'investissement :

Elles concernent les opérations dévolues anciennement à la banque d'affaire, elles portent sur le financement, l'investissement et le conseil sur le marché financier, et le financement du commerce extérieur. Leurs clients sont les grandes entreprises.

1-2-2-Les réseaux de détail et les services financiers

(Banques généralistes et spécialisées) :

Elle concerne toutes les opérations de détail, notamment les moyens de paiement. Son périmètre géographique est très vaste, il concerne l'activité domestique et internationale son réseau s'appuie sur une clientèle, particuliers

et entreprises, elle fournit tous types de financements et de prestations de services. Elle dispose d'un réseau de guichet qui lui permet de collecter un nombre important de ressources, enfin sa stratégie repose sur le marketing.

Quant aux services financiers spécialisés, ils sont présent sur un seul marché, ils concernent le développement international dans le domaine du crédit à la consommation, le crédit bail et l'affacturage.

Ces derniers métiers bancaires sont relatifs aux grandes banques à vocation mondiale qui ont choisi l'internationalisation comme stratégie, et certaines d'entre elles opèrent en Algérie, ces métiers font leurs spécification, nouvelle dans le paysage bancaire algérien.

Sous
Section
2

LES PRODUITS BANCAIRES

La banque est considérée comme une entreprise ou une firme, où elle propose à sa clientèle des produits de collecte (dépôt et épargne), et des produits d'emploi (crédits ou prêts). Ces produits composent en partie l'actif et le passif de la banque, donc ils nécessitent deux facteurs de production à savoir le capital et le travail. La production d'une banque est mesurée par le nombre de comptes clients qu'ils soient déposants ou emprunteurs. Les produits bancaires sont directement proposés à la clientèle sans intermédiaires. La banque entretient une relation avec tous les clients avec leurs différents problèmes, elle gère les circuits de distribution et le réseau d'agence.

L'une des activités premières de la banque est de recevoir des fonds de ses clients.

2-1-La collecte des ressources auprès de la clientèle :

C'est une opération qui consiste à recevoir des fonds publics sous forme de dépôts, la banque a le droit d'en disposer pour son propre compte, mais à charge pour elle de les restituer à leur déposant sur une simple demande.

La concurrence entre les banques porte d'abord sur la conquête d'une clientèle que l'en désire ensuite fidéliser, c'est pour cela que la banque doit mettre en œuvre toutes ses capacités ses compétences sa responsabilité pour gérer l'épargne de ses clients.

Les ressources de la clientèle peuvent être classées en trois segments, les dépôts à vue, l'épargne à vue, les placements à terme.

2-1-1-Les dépôts à vue : Puisque la banque dispose du privilège de pouvoir utiliser les fonds confiés par les clients, il faut d'un autre côté qu'elle leur assure un service de caisse. La première relation entre une banque et son client commence par l'ouverture d'un compte, ce dernier peut être défini comme état ou mécanisme comptable sur lequel est inscrit l'ensemble des opérations effectuées entre un client et sa banque, il récapitule leurs créances et leurs dettes réciproques. On peut distinguer les dépôts retracés dans les comptes suivants :

2-1-1-1-Le compte de dépôt à vue (compte ordinaire ou compte chèque)

C'est un compte non rémunéré destiné à recevoir des fonds disponibles en permanence et dont le solde doit être suffisant pour couvrir les opérations à tout moment. Il est résultat d'une convention d'ouverture d'un compte qui fixe les conditions de son fonctionnement. Le compte de dépôt peut être alimenté soit par d'autres dépôts de fonds, soit par la remise de chèque émanant d'un tiers, soit par virement.

➤ **Les avantages des dépôts à vue :**

- ❖ Pour les particuliers, le compte de dépôt à vue sert à déposer leurs disponibilités à l'abri de tout risque, il peut aussi les prélever chaque fois il éprouve le besoin ;
- ❖ Le dépôt peut provenir d'un crédit accordé par le banquier, que le client peut en disposer en sa faveur ;
- ❖ Le dépôt constitue le fond de commerce des banques généralistes, d'une part la gestion des comptes à vue est l'occasion de percevoir des commissions et des agios en cas de découvert, d'autre part la collecte de dépôts importants protège la banque contre la fuite de liquidité en faveur de réseaux concurrents
- ❖ Les comptes dépôts sont considérés comme support de l'activité bancaire, la plupart des opérations transitent par ces comptes (les dépôts en espèce ou en chèque,

les virements à livret ou à comptes titrés du client, prélèvement d'échéances), les moyens de paiements sont attribués par eux (chéquiers et cartes).

2-1-1-2-Le compte courant ou le compte d'entreprise : A côté du compte à vue, il y a dans le cadre des dépôts à vue le compte courant, c'est une convention par laquelle deux personnes physiques ou morales décident de régler leurs créances réciproques par fusion dans un seul compte. Ce compte est ouvert par les professionnels (commerçants et artisans) ou par les entreprises. Ce type de compte enregistre des opérations de nature commerciale (effet de commerce ...).

2-1-2-Les placements à vue : Les banques peuvent proposer à leurs clients différentes formules de placements. Les placements à vue en est une forme qui consiste à déposer les fonds avec la possibilité de les retirer à n'importe quel moment sans préavis, leur rentabilité est faible mais l'avantage c'est la disponibilité de cette épargne. Parmi les placements à vue nous avons :

2-1-2-1-Les comptes sur livret : Les livrets sont une catégorie de produits bancaire qui correspond elle-même à deux produits ; les produits défiscalisés (livret A, livret d'épargne populaire, livret jeune, livret d'épargne entreprise), les produits fiscalisés (livret B et les comptes sur livret).

Le compte sur livret est un produit accessible à toutes les catégories de la clientèle, personne physiques (même les mineurs), voir même les personnes morales (à but non lucratif).

Il permet à son titulaire de déposer les montants de son choix et de disposer, sans formalité, de son épargne chaque fois qu'il le désire. Il peut même obtenir la rémunération de son épargne liquide.

C'est un livret sur lequel sont enregistrées au fur et à mesure les opérations de versements ou de retraits au profit de son titulaire.

Les comptes sur livret représentent une part importante des ressources collectés par la banque, car le livret ne présente pas de plafond, et la durée du placement est

illimitée, les taux sont libres (fixés par la banque), enfin plusieurs livrets peuvent être ouverts par la même personne.

2-1-2-2-Le compte épargne-logement : L'épargne-logement est une formule par laquelle un client s'engage à y déposer des fonds (de montants plafonnés pour une durée déterminée), à charge pour la banque au terme de la période d'épargne de lui octroyer un crédit. Le crédit est accordé dans des conditions privilégiées (le taux très attractif, les intérêts bénéficient d'une bonification et d'une exonération fiscale). Il est accordé pour le financement d'achat ou construction d'un logement.

2-1-3-Les placements à terme : c'est un engagement par lequel un client place son épargne à la disposition de son dépositaire pour une certaine période, avec en contre partie l'attribution de nombreux avantages (la rentabilité, avantages fiscaux, crédit à un taux privilégié) et un effort d'épargne. Mais s'il y a retrait avant le terme fixé, le titulaire perdra tous ces avantages, en effet l'inconvénient de cette épargne c'est son indisponibilité.

2-1-3-1-Le compte à terme : C'est un compte par lequel les fonds déposés restent bloqués jusqu'à l'échéance (expiration du délai fixé à la date du dépôt), il peut y avoir un versement ultérieur, donc contrairement au compte à vue, ce compte est rémunéré. La durée du contrat ne doit pas être inférieure à un mois. Les intérêts sont versés à l'échéance du terme, le taux de rémunération est librement négocié entre l'établissement dépositaire et le déposant.

2-1-3-2-Le bon de caisse et le bon d'épargne : Ces bons sont des titres à ordre au porteur à échéance fixe, l'épargnant reçoit un bon en contrepartie d'un dépôt effectué auprès de sa banque, sur ce document la banque reconnaît sa dette et s'engage à le rembourser. Le bon peut être émis sous deux formes ;
Nominatif ou anonyme, sa durée maximum est de 5 ans, les intérêts sont calculés en fonction de la durée du placement.

Quant au bon d'épargne, c'est un bon de caisse de 5 ans avec la possibilité de sortie anticipée totale après trois mois. Les intérêts sont post comptés⁽²⁵⁾.

2-2-L'octroi de crédit aux entreprises et aux particuliers :

Le crédit vient du mot latin qui signifie « faire confiance ». En effet un client peut se tourner vers son banquier s'il ne dispose pas de sources suffisantes pour assurer ses besoins ou effectuer les opérations de son choix, alors que ses disponibilités ne le lui permettent pas. C'est pour cela que l'une des plus importantes attributions d'une banque à sa clientèle est d'accorder des crédits, car le crédit permet son bénéficiaire de disposer d'un pouvoir d'achat immédiat, bien entendu avec l'obligation de rembourser le crédit dans les délais convenus, y compris les intérêts qui vont avec.

L'article 112 de la loi 90-10 du 14/04/1990 définit le crédit comme suit « constitue une opération de crédit tout acte à titre onéreux, par lequel une personne met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre, ou prend dans l'intérêt de celle-ci un engagement par signature tel qu'un aval, un cautionnement ou une garantie ».

Sont assimilées à des opérations de crédit, les opérations de location assorties d'options d'achat, notamment les crédits bail (leasing).

Le crédit facilite les échanges, stimule la production amplifie le développement. L'un de ses rôles les plus importants est celui d'instrument de création monétaire. Mais toute opération de crédit comporte un risque lié à l'emprunteur, pour diminuer ce risque, la banque met tout en œuvre pour prendre des garanties et suretés, suivre, toujours avec prudence et vigilance, les crédits pour détecter les signes d'une éventuelle défaillance de la part de leurs clients. Cela rentre dans le cadre de la maîtrise de risque que nous développerons dans le prochain chapitre.

Les différentes opérations de crédit sont classées selon qu'elles sont consenties à l'entreprise ou à des particuliers, ou selon leur objet de financement.

2-2-1-Les crédits aux particuliers :

⁽²⁵⁾ Les intérêts précomptés : sont calculés et payés d'avance pour les deux premières années.
Les intérêts post comptés : sont calculés et payés à l'échéance au-delà de deux années.

Tous les crédits, liés aux besoins privés des ménages et qui ne concourent pas directement à une activité économique, sont considérés comme crédits aux particuliers. Les particuliers peuvent éprouver des besoins de trésorerie, des dépenses d'équipement ou d'investissement, ou solliciter des crédits à la consommation. Donc ce type de crédit dépend de la nature du besoin de financement du particulier. On distingue alors ;

2-2-1-1-Les crédits par de trésorerie :

❖ *Avances en compte : facilité de caisse :* l'avance est un crédit par caisse qui a pour objet de faire face aux difficultés de trésorerie de courte durée. Le bénéficiaire de la facilité de caisse à la possibilité de rendre son compte débiteur, qui l'utilise pour son propre compte pour quelques jours, autrement-dit la banque accorde le crédit à son client, ce dernier peut s'en servir pour une période (par exemple 15 jours par mois).

❖ *Le découvert :* c'est un crédit accordé pour une durée qui ne dépasse pas une année, il est autorisé à tout client, dans le cas où le titulaire du compte attend une rentrée de fonds et il souhaite disposer d'avance de ces fonds attendus.

Ces formes de crédit peuvent être renouvelées, mais le taux est assez élevé.

2-2-1-2-Les crédits à la consommation :

C'est l'ensemble des prêts destinés aux particuliers, en vue de financer des besoins de consommation à usage domestique : automobile, électroménager, ameublement, services de loisirs. Ce sont des prêts à court ou à moyen terme d'une durée moyenne de deux ans, et les taux, amortissables à échéances constantes mensuelles, sont librement fixés par la banque. Ces crédits peuvent prendre la forme de :

❖ *Crédits affectés :* dédiés à l'achat d'un bien de consommation précis, consentis par des sociétés financières spécialisées, ils sont accordés sur une facture.

❖ *Les crédits personnels :* ils sont consentis en fonction des rentrées de fonds prévisibles de l'emprunteur, ils peuvent servir à financer n'importe quel projet (hors

immobilier). C'est un prêt qui repose sur la confiance qu'accorde la banque à ces clients à revenus réguliers.

❖ *Les crédits bail aux particuliers* : c'est le crédit bail mobilier qui est proposé aux ménages pour l'acquisition essentiellement d'un véhicule. L'opération consiste à ce que le client ne devienne propriétaire de son bien qu'après l'achèvement du paiement du prêt, pendant la période du crédit il n'est que locataire, et c'est l'établissement de crédit, qui achète le bien, qui est propriétaire.

2-2-1-3-Les crédits immobiliers :

C'est la partie la plus importante des crédits octroyés aux particuliers, c'est des prêts à moyen et long terme, ils sont réalisés pour le financement des opérations liées à l'habitat (acquisition d'un logement, financement des travaux), leur spécification demeure aux différentes techniques de gestion des risques qui leurs sont liés. Plusieurs catégories se dégagent de ces prêts ;

❖ *Les prêts libres ou traditionnels-habitat* : ils peuvent être accordés pour toutes opérations immobilières, ils peuvent être utilisés comme prêts uniques ou complémentaires. Le montant de ce prêt ne dépasse pas les 80% de l'investissement, la banque exige un apport personnel et cela pour diminuer le risque car elle sera sûre que la valeur du bien dépasse le montant du crédit accordé. Pour l'attribution de ces prêts la banque demande des garanties réelles (hypothèque, caution).

❖ *Les prêts personnels* : c'est des prêts accordés aux personnels des banques à des conditions particulières, notamment en matière de taux.

❖ *Le prêt Epargne-logement* : il repose sur la réciprocité des services entre un banquier et son client, ce dernier ouvre un compte épargne-logement et la banque lui accorde un crédit pour l'acquisition d'un logement avec des privilèges.

2-2-2-L'octroi de crédit aux professionnels et aux entreprises :

L'entreprise peut être définie comme étant un agent économique qui produit des biens et services pour un marché, elle peut avoir des besoins concernant le cercle d'exploitation ou bien des besoins pour son développement. Donc au court de son

activité elle peut faire face à des difficultés de trésorerie, elle se tourne vers son banquier qui lui accorde des crédits à court terme, ou bien elle veut réaliser des objectifs économiques et elle a besoin des financements de la banque. Les techniques de crédit se différencient en fonction de la catégorie de l'entreprise mais aussi en fonction des besoins et des objectifs de celle-ci.

2-2-2-1-Les crédits à court terme :

C'est des crédits de moins de deux ans appelés aussi des crédits de fonctionnement, ils sont consentis par les entreprises pour remédier aux Insuffisances temporaires de capitaux et de décalage entre les dépenses et les recettes, parmi ces crédits on distingue :

❖ *Les crédits par caisse* : c'est des crédits affectés à un financement donné, la banque autorise à rendre un compte débiteur c'est-à-dire, elle autorise l'entreprise à prélever sur son compte des sommes supérieures à celles qui sont déposées. Nous avons :

- La facilité de caisse : lorsque l'entreprise a besoin d'un montant pour faire face à des problèmes de trésorerie.
- Le découvert : accordé pour une période que la facilité de caisse mais n'excède pas l'année. L'objectif est de combler le fond de roulement de l'entreprise.
- L'accréditif : est la possibilité pour une entreprise de disposer de fonds dans l'une des agences de sa banque.
- Le crédit de campagne : ce crédit est accordé par la banque pour combler le décalage entre les dépenses que l'entreprise règle et les services qu'elle doit avoir pour une activité saisonnière. Elle peut fabriquer toute l'année et vendre sur une seule et courte période (ex : les fabricants d'agendas, de jouets de plage), ou qu'elle achète sur une courte période pour vendre toute l'année (conserverie de tomate), donc ces entreprises ont une trésorerie déséquilibrée alors elles sollicitent de leur banque des crédits de campagne qu'elles remboursent au fur et à mesure de leurs ventes.

❖ *Le financement des créances des professionnels* : l'entreprise peut obtenir avant son échéance la contrepartie monétaire de ces créances sur la clientèle. C'est un crédit qui résout le problème de décalage entre les ventes et le règlement de ces ventes.

➤ L'escompte : c'est une opération qui consiste à ce que le banquier rachète les effets de commerce remis par son client avant l'échéance, moyennant le paiement d'agios (le taux d'escompte et les commissions).

➤ Le factoring ou l'affacturage.

❖ *Les crédits par signature* : la banque apporte un soutien à son client sous forme d'engagement en prêtant sa signature, sans pour autant porter la charge de trésorerie. L'engagement se fait par une lettre auprès de tiers, de satisfaire les obligations du client au cas où ce dernier ne les satisfait pas lui-même. Dans ce contexte il y a :

➤ Le cautionnement bancaire : c'est l'engagement d'une banque de payer pour compte d'un débiteur si celui-ci s'avère défaillant. Ce crédit n'engendre pas de sortie de fonds pour la banque, mais il comporte un grand risque.

➤ L'Aval : le principe de ce crédit est que la banque accepte ou bien avalise un effet de commerce tiré par son client soit pour faciliter la livraison d'une marchandise ou bien l'octroi d'un crédit.

❖ *Le financement des marchés publics* : un marché public est un contrat de fourniture de travaux de biens ou de services, passé avec une personne publique. Les titulaires de ces marchés publics proposent des modes de financement adaptés à ce type de marché. Nous avons

➤ Le cautionnement de marché public.

➤ Les crédits de trésorerie.

➤ Les prêts promoteurs : qui sont des crédits accordés aux promoteurs immobiliers lors des différentes phases de leur programme (acquisition de terrain, construction de logement). Leur remboursement dépend du roulement des opérations qu'ils financent.

2-2-2-2-Les crédits d'équipement et d'investissement

(Le financement des investissements)

Il s'agit de crédit à moyen et long terme, ils sont variés en taux et en échéanciers de remboursement d'une part, et il en est de même pour les garanties demandées (les cautions, hypothèques) d'autre part.

L'entreprise a besoin de ces crédits pour acquérir de nouveaux moyens de production, c'est-à-dire les outils nécessaires pour mieux produire et réaliser des profits qui lui permettront de rembourser son due. Parmi ces crédits nous avons :

❖ *Les crédits bancaires classiques* : ce sont des crédits à moyen et long terme, les entreprises ont souvent eu recours à ce genre de crédits pour financer fréquemment leurs investissements.

➤ Les crédits à moyen terme : d'une période variante de 2 à 7 ans, ils sont accordés soit par les banques, soit la banque en concours avec une institution spécialisée.

➤ Les crédits à long terme : de plus de 7 ans jusqu'à 20 ans, ce sont des prêts distribués par les institutions financières spécialisées, et les banques ne jouent qu'un rôle de relais en prenant, seulement dans certains cas, une prise de risque avec l'établissement prêteur.

❖ *Le crédit bail (leasing)* : c'est le même principe que celui accordé aux particuliers, sauf que celui-ci sert au financement des investissements mobiliers des biens professionnels (matériel informatique, équipement industriel, matériel agricole médicaux ou commerciaux), mais aussi des investissements immobiliers.

➤ Le crédit bail mobilier : c'est des opérations portés sur les biens d'équipement ou de matériel d'outillage, ils sont distribués par des sociétés spécialisées.

➤ Le crédit bail immobilier : il concerne les biens immobiliers à usage professionnels (acheter, construire ou faire construire).

2-2-2-3-Le financement du commerce extérieur :

C'est des opérations effectuées avec l'étranger relatives au commerce extérieur, où elles posent des problèmes de langue et de monnaie. La banque propose des moyens pour financer et les importations et les exportations.

❖ *Le financement des importations* : l'importateur peut régler ses achats grâce au crédit documentaire et à l'encaissement douanier.

➤ Le crédit documentaire (Credoc) : c'est une technique de règlement par laquelle une banque s'engage de garantir à l'exportateur le paiement de sa marchandise sous forme d'un crédit représenté dans un document qui atteste l'acceptation de la qualité de cette marchandise comme prévu dans le contrat c'est une forme de crédit par signature.

➤ Le cautionnement douanier : le cas où la banque garantie à l'administration des douanes, le paiement des droits de douane si cette administration exige des consignes ou une caution à l'importateur.

❖ *Le financement des exportations* : l'exportateur bénéficie de toute gamme de produits lui permettant l'exercice de son activité, soit des cautions ou des financements de sa commercialisation, soit par des avances en devises.

Sous
Section

3

LES PRESTATIONS BANCAIRES

3-1-La mise à disposition de la clientèle et la gestion des moyens de paiement :

Il est nécessaire pour un client, qui laisse une partie de ses dispositions sous la tutelle de la banque, de recevoir en contre partie, tous les moyens pour satisfaire ses besoins, que ce soit pour un dépôt ou un retrait à son profit ou bien en faveur d'un tiers. C'est pour cela que la banque offre des services à sa clientèle, et les plus importants concernent les moyens de paiement. Selon l'article 110 de la loi 90/10 : « Sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui, quelque soit le support ou le procédé utilisé, permettant à toute personne de transférer des fonds ». Ces instruments de paiement ont connu une évolution technologique, qui apporte une

plus grande aisance à leur utilisation et qui reflète leur importance dans le développement et la modernisation.

3-1-1-Les services sur espèce :

Les règlements en espèce sont le moyen préféré dans l'activité économique et commerciale. Plusieurs opérations sont mises à la disposition du client pour faire fonctionner son compte.

3-1-1-1-Le versement : il est effectué par le titulaire du compte ou par un tiers dans n'importe quelle agence de la banque.

3-1-1-2-Les retraits : ils peuvent être effectués seulement par le titulaire du compte ou par son mandataire.

Les retraits peuvent être effectués par chèque ou carte bancaire.

3-1-1-3-La mise à disposition : la banque peut adresser des fonds auprès d'une autre agence ou banque au profit d'un titulaire du compte ou un tiers.

3-1-2-Les services sur chèque :

Le chèque est un instrument de paiement utilisé pour effectuer des règlements notamment à distance. Il peut être défini comme étant un écrit par lequel un client ou émetteur (débiteur d'une opération) donne un ordre de paiement à sa banque à son profit ou celui d'un bénéficiaire, à condition que le compte du titulaire soit approvisionné.

3-1-2-1-L'encaissement du chèque : le chèque peut être payé à l'ordre du titulaire du compte ou pour le compte d'un tiers, si le chèque est barré il pourra être encaissé par la banque.

3-1-2-2-La provision : il est indispensable pour le titulaire d'un chèque que son compte soit approvisionné, c'est-à-dire qu'il existe des fonds chez sa banque.

Parmi les services qu'offre la banque dans ce contexte :

❖ ***La certification et le visa de chèque :*** c'est une attestation ou une certification de la part d'une banque de l'existence de provision correspondant au montant du chèque au compte débiteur pendant le délai d'encaissement, au

profit du bénéficiaire. La banque peut même garantir la provision par opposition d'un visa.

❖ *La vente de chèques de banque et chèques de voyage* : si le client n'a pas de chéquier attaché à son compte, ou pour avoir une garantie de son paiement, sa banque peut émettre, à l'ordre d'un bénéficiaire désigné par le client, un chèque sur l'une de ses agences ou une autre banque.

La banque peut aussi vendre un chèque de voyage d'un montant définit, en dinars ou en devises, pour régler ses besoins et éviter tout risque de vol ou de perte d'argent si le client l'emporte en espèce.

3-1-2-3-La recherche de chèque émis : la banque fournit des photocopies de chèques émis par son client, à sa demande, pour justifier un ancien règlement ou pour régler un litige.

3-1-2-4-prévention des chèques sans provisions : la banque met en œuvre plusieurs formules pour assurer la prévention contre les chèques sans provisions.

3-1-3-Le virement :

C'est un ordre, remis directement d'un titulaire d'un compte à la banque, de débiter un compte, celui du donneur d'ordre, pour en créditer un autre (compte d'un tiers créancier) du même montant en forme scripturale dans le même établissement ou dans un autre par le biais de la compensation (c'est le second moyen compensé après le chèque en Algérie). Donc il constitue un support fondamental des relations interbancaires. Une fois l'ordre de virement réalisé, la propriété du montant est transférée à son bénéficiaire. L'ordre de virement peut être ponctuel (pour une seule opération) ou permanent (pour les opérations périodiques), mais à condition que le montant ne varie pas.

3-1-4-Services sur effets de commerce :

L'effet de commerce est un document ou un écrit émis par une personne, le créancier ou le tireur, ordonnant une deuxième personne, le client, à payer une somme d'argent, dans une date déterminée (date d'échéance), à une troisième

personne (le tireur ou banquier). L'effet de commerce permet à son bénéficiaire de se procurer des fonds avant la date d'échéance qu'il possède sur son client.

3-1-4-1-La lettre de change (Traite) : c'est un ordre de paiement réputé un acte de commerce quelque soit la qualité du tiré, tireur ou bénéficiaire, c'est un instrument de crédit à échéance, elle est tirée par le fournisseur.

3-1-4-2-Le billet à ordre : c'est une promesse de paiement, c'est un écrit par lequel un souscripteur (le débiteur ou le client) reconnait sa dette et s'engage de payer à un bénéficiaire (le fournisseur ou le créancier) une certaine somme à une échéance donnée. La signature du débiteur est obligatoire.

3-1-4-3-Le warrant : c'est un titre, un bulletin de nantissement sous forme de récépissé qui est donné à la suite d'un dépôt de marchandises dans un magasin général.

3-1-4-4-Le recouvrement et l'encaissement d'effet de commerce : la banque offre ce service aux clients et essaye de le rendre facile pour permettre à ses clients une plus grande utilisation de ces effets. C'est elle qui recueille l'acceptation des lettres de change. Elle suit elle-même le déroulement des opérations, et elle fait intervenir son client que dans le cas de refus d'acceptation ou de paiement.

3-1-4-5-Le le paiement d'effets domiciliés : l'effet de commerce est domicilié quand il porte une mention qui le stipule payable chez un tiers, en l'occurrence la banque, le banquier doit s'assurer que le souscripteur ou tiré (au cas de la traite) ne rejette pas l'écriture inscrite à son compte et que son compte lui-même permet le règlement de l'effet.

3-1-5-Les cartes bancaires :

C'est un moyen qui permet à son débiteur (le particulier) de créditer la plus part de ses achats de biens et services chez les commerçants ou certains établissements. Elle est émise par un établissement financier et elle dispose de plusieurs fonctions. Elle sert à retirer des fonds d'un distributeur automatique et elle permet le paiement de factures de biens et services aux caisses de commerçants et autres fournisseurs.

3-1-5-1-Les cartes de retrait : elles ne peuvent être utilisées que pour le retrait en espèce dans les distributeurs automatiques de billets (**DAB**), ou les guichets automatiques bancaires (**GAB**).

3-1-5-2-La carte de paiement électronique : c'est un moyen qui concurrence le chèque, elle permet à son porteur de régler les achats sans pour autant porter une grande somme d'argent et être confronté au risque de perte et de vol, il peut l'utiliser à l'étranger si elle est valide comme telle, il peut même l'utiliser pour effectuer ses achats au téléphone ou sur l'internet.

Les modalités de débits de compte se différencient, le débit peut être immédiat (à chaque achat) ou différé (à une date fixe du mois).

3-1-6-L'accréditif :

C'est une opération qui consiste à mettre à la disposition du client des fonds sur une place autre que celle où est tenu son compte, il peut être accrédité auprès d'une succursale correspondant. L'accréditif peut être simple ou permanent.

3-2-Les autres prestations bancaires :

3-2-1-La compensation :

C'est un lieu par lequel transitent tous les flux de règlement des organismes financiers, et où s'échangent les moyens de paiement (chèques, effets de commerces), chaque jour à la banque centrale. Le principe est le suivant ; les banques se rendent chaque jour à la banque centrale et présentent aux autres banques les chèques et effets remis par leurs clients. Donc c'est un échange interbancaire au sein de la banque centrale.

3-2-2-Les services sur compte de dépôt :

C'est des relevés de compte mensuels fournis à la demande du client, c'est un service gratuit inclus dans chaque chéquier.

3-2-3-Le conseil et l'assistance à la clientèle :

Ce type d'opération n'est pas considéré comme connexe, mais comme principal même si il est méconnu du rôle de la banque.

3-2-4-La banque 24h sur 24 :

La banque offre des services de caisse ouverts 24h sur 24 grâce aux guichets automatiques (**GAB**), alors l'ouverture de guichet n'aura plus beaucoup d'importance, mais aussi grâce aux distributeurs automatiques (**DAB**), et ceux pour satisfaire les besoins de la clientèle.

3-2-5-Les opérations connexes :

Ce sont les activités complémentaires à l'activité principale de la banque, elles n'ont pas la même importance que les opérations cités de la banque. Dans ce cadre peuvent être considéré comme opérations connexes ;

3-2-5-1-Les opérations de change et de commerce extérieur : l'opération de change vise toutes les opérations de monnaies et de devises que se soit l'achat ou la vente. La banque assure ce service à ses clients, pour leurs propres comptes (non à titre d'intermédiaires ou courtiers), en vendant des devises aux nationaux et résidents et en les achetant à des étrangers ou non-résidents.

3-2-5-2-Les opérations sur valeurs mobilières et produits financier : selon le code de commerce, ces valeurs mobilières peuvent être des titres négociables émis par des sociétés par action (**SPA**). Elles peuvent prendre la forme de titres en représentation du capital de la (**SPA**) (actions), ou des titres en représentation de droits de créance sur ces sociétés (obligations).

Ces valeurs sollicitent un grand intérêt pour les banques, car elles leurs permettent de trouver de nouveaux dépôts et d'accroître les placements.

C'est pour cela que la banque doit offrir tous les services pour attirer la clientèle, parmi ces services ;

❖ *La gestion du portefeuille :* certains clients désirent avoir leurs propres portefeuille de titres et valeurs mobilières, ils choisissent la banque comme intermédiaire financier, celle-ci met, grâce aux informations dont elle dispose dans le domaine économique et boursier, à la disposition de ses clients un personnel

spécialisé et compétant dont les conseils peuvent être utiles pour gérer et faire fructifier ces portefeuilles-titres.

❖ *La location des coffres forts* : c'est un service rendu aux personnes qui désirent mettre à l'abri des biens représentant une certaine valeur marchande (titres, documents notariés, bijoux ou autres objets précieux). La banque loue pour sa bonne clientèle des salles de coffres avec un prix relativement bas par rapport au coût du service.

LES DIFFERENTES ETAPES DE L'EVOLUTION DU SYSTEME BANCAIRE ALGERIEN

Au lendemain de l'indépendance, on assiste à une fuite de capitaux sans précédent, de plus les banques et les institutions financières ne pouvaient pas satisfaire les besoins de financement de la nouvelle politique économique socialiste du pays. Ainsi fait, l'Algérie se trouvait priver de structures de financement adéquates, il était donc primordiale de mettre en place un système bancaire qui devrai reprendre aux exigences de cette politique.

Sous
Section
1

LA MISE EN PLACE DU SYSTEME BANCAIRE.

Cette étape consiste à récupérer l'un des attributs de la souveraineté nationale, par la création d'un institut d'émission monétaire algérien et d'une monnaie nationale d'une part, et à promouvoir le système bancaire approprié à l'exigence d'une économie planifiée d'autre part.

1-1-Les années 1963-1964 : Correspondent à la création de la Banque Centrale d'Algérie (**BCA**), le 2 Janvier 1963 par la loi N°62-144 du 13 Décembre 1962. C'est un établissement public qui a succédé à la banque d'Algérie. Dans l'article 36 des statuts qui définissent les missions de la (**BCA**). « La Banque Centrale d'Algérie a pour mission de créer et de maintenir dans la monnaie, du crédit et des changes, les conditions les plus favorables à un développement ordonné de l'économie nationale, en promouvant la mise en œuvre de toutes les ressources productives du pays, tout en veillant à la stabilité interne et externe de la monnaie ».

La fonction principale de la Banque Centrale d'Algérie était donc l'émission et la création d'une monnaie nationale, le Dinar Algérien, qui remplacera le Franc par une loi monétaire promulguée le 10 Avril 1964.

La Banque Centrale a d'autres fonctions ;

- ❖ La fonction de banque des banques, c'est-à-dire une banque de réserve de direction et de contrôle de crédit :
 - ✓ Le rôle de banque de réserve, à travers les réescomptes afin de maintenir la liquidité en faveur des banques et établissements de crédit ;
 - ✓ le rôle de contrôle de crédit, grâce à des techniques différentes de politiques monétaires et d'instruments de contrôle de crédit ;
- ❖ la fonction de banque des changes par le contrôle du commerce extérieur, et la gestion des réserves et du taux de change.

Le 7 Mai 1963, a été créé la Caisse Algérienne de Développement (**CAD**) pour prendre la relève d'organismes français ayant cessé leurs activités, et de remplir les fonctions d'intermédiaire financier en intervenant sur le marché financier. Elle devait effectuer des opérations sur les valeurs mobilières, créer et gérer des fonds de placements, et mobiliser l'épargne sur le marché financier. En tant que banque d'investissement et de développement, accorder des crédits relatifs à des programmes de développement, et promouvoir la création des PME. Concernant les relations avec l'extérieur, elle effectuait toutes les opérations commerciales avec l'étranger, elle intervenait sur le marché des changes, et jouait le rôle d'intermédiaire entre les banques étrangères et les agents économiques et banques nationales.

Cette année correspondait aussi à la nationalisation du secteur agricole. La Banque Centrale d'Algérie avait pris en charge, autre que sa tâche d'émission monétaire, le financement de l'agriculture. D'un autre côté, l'industrie étatisée ne trouvait soutien qu'auprès du Trésor public. Le Trésor accomplissait une tâche qui ne lui était pas propre, en raison des règles draconiennes appliquées par les banques privées. D'autant plus qu'il était inconcevable, pour un pays récemment indépendant, de laisser entre les mains étrangères, l'instrument le plus important pour une politique qui a opté pour une économie dirigée et étatisée.

C'est pour cela qu'il était primordiale de déclencher un processus, qui dans les plus brefs délais, devait passer le secteur bancaire à l'Etat.

Il fallait donc que les dépôts constitués par les algériens particuliers, entreprises ou ménages, servent à financer l'économie nationale.

Le 10 Août 1964, on assiste à la création de la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (**CNEP**), dont le rôle était la collecte de l'épargne. La mise en place du système bancaire national concernait l'épargne populaire, et à partir de cette épargne liquide, il fallait financer des opérations à long terme, l'immobilier et les équipements des communes.

1-2-La création de la (BNA) : le 13 juin 1966 la Banque Nationale d'Algérie (**BNA**) a vu le jour, c'est une société nationale qui a été créée, vu la nécessité de répondre aux besoins financiers du secteur socialiste. « Il est créé sous la dénomination de Banque Nationale d'Algérie, une société nationale qui est régit par les statuts annexés par le législateur commerciale et par la législation sur les sociétés anonymes »⁽¹⁾. Aussi, à cause du peu d'empressement des banques privées à s'impliquer dans le financement du développement, et le fait que la Banque Centrale ne pouvait plus se substituer aux banques commerciales.

Le législateur qui a voulu marquer le caractère particulier de cette banque, en raison des taches qui lui ont été destinées, lui a donné celui de banque nationale.

La Banque Nationale d'Algérie exerce toutes les activités d'une banque de dépôt « la Banque Nationale d'Algérie a la qualité de banque de dépôt. Elle dessert le secteur privé, le secteur public et le secteur socialiste »⁽²⁾.

Elle traite toutes les opérations avec l'étranger⁽³⁾. Elle assure le service financier des entreprises⁽⁴⁾.

Elle a l'exclusivité de ce service et de l'exploitation du secteur socialiste et des groupements professionnels. Elle traite toute opération de banque, de change et de crédit.

⁽¹⁾ Article1 de l'Ordonnance N°66-178 du 13 Juin1966, portant les dispositions générales de la (BNA).

⁽²⁾ Article2 de l'Ordonnance N°66-178 du 13 Juin1966, portant les dispositions générales de la (BNA).

⁽³⁾ Article3 de l'Ordonnance N°66-178 du 13 Juin1966, portant les dispositions générales de la (BNA).

⁽⁴⁾ Article9 de l'Ordonnance N°66-178 du 13 Juin1966, portant attributions et dispositions sociales relatives aux entreprises su secteur public et du secteur socialiste.

Elle a démarré son activité sur la base de structure des banques existantes avant l'indépendance tel que : le Crédit Foncier d'Algérie et de Tunisie (**CFAT**), la Banque Nationale pour le Commerce et l'Industrie (**BNCI**). Le fait d'être « la Banque Nationale », lui donne le caractère de monopole, qui fait d'elle le gestionnaire de la majeure partie des disponibilités financières, et les sociétés nationales ou mixtes et leurs filiales, sont obligées d'opérer par le biais de la (**BNA**), elle joue aussi le rôle de contrôleur financier des entreprises.

La (**BNA**) est devenue une banque polyvalente, à l'instar de la Banque Algérienne de Développement, mais elle ne possède pas les moyens de ces objectifs, notamment en terme de ressources.

1-3-Création du (CPA) : Le 31 Décembre 1966 on assiste, après la dissolution de banque populaires tel que la Banque Populaire Commerciale et Industrielle d'Alger ; la Banque Régionale du Crédit Populaire d'Alger, à la mise en place d'un autre intermédiaire financier, le Crédit Populaire d'Algérie (**CPA**), qui n'a opéré qu'en Mai 1967. C'est aussi une société nationale, qui a remplacé la Caisse Centrale de Crédit Populaire et la Banque Populaire d'Algérie. C'est une banque de dépôt, qui occupe les mêmes fonctions que la (**BNA**), dont la mission consiste à promouvoir le secteur tertiaire, elle est chargée du financement de l'hôtellerie et du tourisme, de la pêche et des activités annexes, de l'artisanat et des professions libérales.

Elle a aussi pour mission le financement du crédit à la consommation, elle exerce les mêmes prérogatives de contrôle sur les entreprises, au même titre que la (**BNA**).

1-4-Création de la (BEA) : La dernière phase de la mise en place du système bancaire national est la création de la Banque Extérieure d'Algérie (**BEA**) le **01 Octobre 1967**.

Elle a repris l'activité du Crédit Lyonnais, Société Générale, Barckley's Bank, le Crédit du Nord. C'est une société nationale dont la fonction principale est le financement des activités, comme son nom l'indique, à vocation extérieure.

Au même titre que la **(BNA)** et le **(CPA)**, elle est aussi une banque de dépôt, comme toute banque commerciale elle assure la collecte des ressources, et bien évidemment sa principale mission est le financement du commerce extérieur.

A partir de 1967, la **(BNA)** a pris le relais à la Banque centrale pour le financement de l'économie, et en 1968 elle aura le monopole du financement agricole.

Le système bancaire et financier algérien a développé des rapports avec les banques et institutions financières internationales, en particulier avec les partenaires économiques et politiques de l'Algérie, principalement les banques françaises, et a pris des participations dans des banques arabes, européennes et africaines.

La mise en place de ce système bancaire nationale, a donc donné lieu à la création d'une Banque Centrale, deux intermédiaires financiers non bancaires et trois banques commerciales. Mais elle n'a constitué que le début d'un processus. Car théoriquement, ce système aurait dû répondre aux besoins de financement de l'économie nationale, de nombreuses remarques sont à noter quant à l'organisation de ce système ; la **(BNA)** a repris toutes les prérogatives de la **(CAD)**, elle a pu exécuter toutes sortes d'opérations sans restriction. En 1969, la **(BNA)** disposait de 70% des dépôts, cela lui permettait d'être au centre du système bancaire, elle disposait d'énormes avantages qui lui ont été accordés par la loi. La majorité de ses opérations sont liés à l'Etat, et la place des autres banques sont minimales. La **(BEA)** qui a des vocations extérieures ne disposait d'aucun moyen pour remplir ses fonctions, puisque les opérations avec l'extérieur sont monopolisées par l'Etat, et que la **(BNA)** les a réalisés presque entièrement. La politique de crédit devait être examinée en fonction de nombreux facteurs ; la vitesse de l'évolution de l'économie nationale que le système n'arrivait pas à suivre ;

L'accumulation excessive des bons du trésor et de réserves de change, alors que nous sommes en économie de sous emploi, et qu'il aurait été préférable d'employer ces ressources dans d'autres domaines au lieu de les mobiliser.

Le problème qui se posait au système financier, était la nécessité de couvrir au maximum le besoin de l'économie en matière de crédit bancaire. Entre 1963 et 1967, la progression du crédit bancaire à l'économie s'est situé au niveau de 35%, et puisqu'il existait un lien entre la progression du crédit bancaire et l'augmentation de la production intérieure brute, la lente progression de cette dernière était causée en partie par l'insuffisance du crédit injecté dans l'économie. C'est pour cela qu'en 1969, une grande partie du programme d'équipement a été financé par le crédit. L'existence d'une aisance de trésorerie, alors que les besoins en crédit sont très importants, est due à l'existence de la notion du risque commercial, autrement dit, les banques avaient pris la forme de caisse de l'Etat.

Les cadres du ministère des finances ont senti la nécessité de réexaminer la politique de crédit conforme à l'évolution de notre économie et à ses exigences.

En 1965 le financement de l'économie par la Banque Centrale représentait 54% de la masse monétaire, avec la création des banques commerciales, le financement ne représentait plus, entre 1967 et 1969, que 20 à 25% de la masse monétaire.

Sous
Section
2

LE SYSTEME BANCAIRE DANS LE CADRE DE LA PLANIFICATION

2-1-La planification financière (1970-1978) :

Le premier plan de développement triennal 1967-1969 n'a pas réalisé les résultats espérés, puisque les problèmes de l'équilibre économique global n'ont pas été posés. Il était donc nécessaire de renforcer le rôle stratégique du secteur bancaire et financier dans le domaine de la planification financière. D'autre part, la mise en place d'un système bancaire national libéré de toute tutelle extérieure, et orienté vers les objectifs de développement décidés par le pouvoir central, a permis une amélioration sensible du financement de l'économie. Il s'est peu à peu transformé en outil efficace de cette planification financière. L'évolution du système bancaire s'est traduite par la décision des autorités politiques algériennes de charger les banques de la gestion et

du contrôle des opérations financières des entreprises publiques d'un côté, et de désengager progressivement la Banque Centrale du financement de ces entreprises d'un autre coté.

La planification était choisie comme mode de gestion de l'économie, il fallait instaurer une planification financière adéquate à cette planification physique.

2-1-1-Les réformes de 1970-1971 : On donné au système bancaire une place particulière dans le fonctionnement de l'économie, et ce dernier a pour mission principale de traduire sur le plan financier les choix faits dans le cadre du plan national de développement. Les pouvoirs publics ont cherché par cette réforme à réaliser les objectifs fixés par le plan ; l'accumulation et la centralisation des ressources, en vue d'en faciliter l'affectation aux emplois prévus par le plan. Cette nouvelle vocation attribuée au système bancaire impliquait des dispositions, qui ont été prises afin de maîtriser les flux financier, et les orienter vers la réalisation des objectifs financiers.

Dans le cadre de la collecte des ressources, la loi de finance pour 1970, prévoyait que les entreprises publiques étaient tenues de concentrer leurs comptes et leurs opérations bancaires au niveau d'une seule banque. Elles devaient obligatoirement utiliser leurs comptes bancaires pour leurs règlements. Ce qui n'est pas le cas pour le secteur privé, et ceux pour favoriser la concurrence entre les banques.

La loi de finance pour 1971, comportait une série de mesures comportant :

- ❖ La mobilisation des fonds d'amortissement des entreprises publiques ;
- ❖ Des fonds de réserves des organismes de retraite, d'épargne et d'assurance et de caisses de sécurité et prévoyance sociale ;

Le trésor public est aussi chargé de centraliser sous forme de bons du trésor, les fonds recueillis par la (CNEP).

Concernant l'affectation des ressources, les pouvoirs publics voulaient faire jouer au système bancaire et financier un rôle important, en tant qu'agent de contrôle

de l'exécution du plan. Dans ce contexte, de nombreuses mesures ont aussi été prises, en matière de financement du secteur public, car le crédit bancaire a été refusé jusqu'au début des années 80 à la clientèle privée. Parmi ces mesures :

- ❖ L'interdiction de financer les investissements non planifiés des entreprises ;
- ❖ La fixation de proportions de financement des investissements entre le moyen et le long terme (le court terme connaît une certaine souplesse), et le recours au financement extérieur ;
- ❖ Pour le financement de l'investissement : l'interdiction d'employer le crédit à court terme pour financer la formation brute du capital fixe, qui relève du crédit bancaire du moyen terme, et des prêts à long terme du trésor public ;
- ❖ L'interdiction d'autofinancement des entreprises publiques, et le financement d'investissement de toute entreprise publique est conditionné par l'approbation du ministère de tutelle.

L'Etat intervient dans la vie économique autant que prêteur et investisseur par le biais du trésor public, que la planification lui a accordé un rôle important dans la répartition de l'épargne nationale. Celui-ci accordait des prêts à long terme pour financer les investissements planifiés de l'entreprise publique par des ressources d'épargne :

Épargne budgétaire⁽⁵⁾, épargne institutionnelle financière non monétaire⁽⁶⁾, emprunts domestiques non monétaire auprès des ménages, des entreprises et des banques⁽⁷⁾, de crédit extérieur⁽⁸⁾ et d'avances monétaires de la banque centrale⁽⁹⁾. Transitant par la **(BAD)** ou les banques commerciales.

Le rôle classique du trésor était de gérer les dépenses non remboursables de l'Etat, qui depuis 1971 son budget comportait un budget de fonctionnement des services, et un budget d'équipement relatif aux investissements d'infrastructures économiques et

⁽⁵⁾ Le surplus des recettes par rapport aux dépenses de fonctionnement de l'Etat.

⁽⁶⁾ Caisses de sécurité sociale, compagnie d'assurances et caisses de retraite.

⁽⁷⁾ Sous forme d'émission de bons du trésor, ou de bons d'équipements.

⁽⁸⁾ Mobilisé par l'intermédiaire de la **(BAD)**.

⁽⁹⁾ Contracté par le biais du compte courant du trésor public à la Banque Centrale.

sociales à caractère non productif et les équipements collectifs, mais aussi les subventions d'équipements. Ces dépenses étaient couvertes par des recettes à caractère définitif de l'Etat.

De 1970-1973, le système financier affiche des lacunes qui peuvent être citées ci-dessous ;

- ❖ L'institut d'émission était mis hors circuit, la Banque commerciale était privée des abondantes liquidités détenues par les ménages et les entreprises et en même temps elle finançait le système productif avec abondance. Elle s'est trouvée confrontée à des tensions de trésorerie, des tensions ne seront surmontées que par l'intervention de l'institut d'émission monétaire. C'est pour cela qu'une politique monétaire devait être imposée. L'accès des banques à la monnaie centrale était opéré par le biais du réescompte⁽¹⁰⁾. Le taux de réescompte était figé à 2.75% de 1972 à 1986. Mais pour éviter le blocage de l'économie, due au dysfonctionnement de la planification, la Banque Centrale a été amenée à financer les banques primaires avec des avances ;

- ❖ Le système de financement ne permettait pas de suivre et de connaître la réalisation des investissements.

En effet, les banques faisaient face à une immobilisation de leurs ressources, car la plupart des projets d'investissement public n'engendraient pas des chiffres d'affaires suffisants pour recouvrir leurs emprunts, et le système ne prévoyait pas les difficultés financières des entreprises au niveau de leurs exploitations ;

- ❖ Les banques centralisaient leurs disponibilités au niveau du trésor, qui répondait aux besoins des entreprises publiques, mais faisait cependant des prélèvements même aux comptes des entreprises déficitaires, les incitant ainsi à s'endetter d'avantage.

Toutes ces lacunes faisaient que le fardeau du financement de l'économie était supporté par l'institut d'émission monétaire.

Pour remédier à ces lacunes, des objectifs ont été assignés au système bancaire et financier ;

⁽¹⁰⁾ Le réescompte est l'un des instruments de la politique monétaire.

- ❖ La mobilisation maximum, et l'utilisation optimale des ressources disponibles ;
- ❖ Le contrôle permanent pour assurer l'emploi le plus efficace des moyens financiers ;
- ❖ L'élimination des technologies de la planification à caractère administratif ;
- ❖ Le financement des investissements productifs par des ressources longues.

C'est pour concrétiser ces objectifs que les pouvoirs publics ont décidé de recourir à des financements d'origines étrangères, sans pour autant remettre en cause l'indépendance financière du pays.

2-1-2-Le rôle du système bancaire et financier :

- ❖ Ce système exerce un droit de contrôle sur la gestion des entreprises ;
- ❖ Il contribue au développement de l'économie nationale, en créant des structures spécialisées, pour satisfaire les besoins de financement de l'agriculture, des petites et moyennes entreprises, des fournisseurs titulaires des marchés publics et des opérateurs de commerce extérieur.

2-1-3-Selon la loi de finance pour 1978 : C'est le trésor public qui était chargé du financement des investissements planifiés du secteur public. Le crédit à moyen terme bancaire était supprimé du système de financement de ces investissements. Et les banques n'intervenaient que pour la mobilisation des crédits extérieurs. Ainsi fait, ce sont les dernières mesures prises pour clore la réforme de 1970.

Les besoins de financement ont été très importants pour les banques. Leur volume a été multiplié par 15 entre 1971 et 1982. Cela était lié à la croissance des entreprises. Le volume des crédits bancaires (court, moyen et long terme) a lui aussi connu une grande croissance. Il a été multiplié par 12 entre 1971 et 1982⁽¹¹⁾.

2-2-De 1982-1986 : Cette période a été marquée par la restructuration du système bancaire, dont l'objectif était de spécialiser les banques, et de diminuer le

⁽¹¹⁾ BOUYACOUB Ahmed, Epargne et efficacité du système bancaire, les cahiers du CREAD, N°6, Alger, Deuxième trimestre 1986.

monopole de certaines d'entre elles, pour cela, deux nouvelles banques spécialisées ont été créées pour être au service de la planification financière ;

- ❖ La Banque Agricole et du Développement (**BADR**), qui a repris les attributions de la (**BNA**). Notamment dans le financement de l'agriculture.
- ❖ La Banque du Développement Local (**BDL**) : une banque des collectivités locales, spécialisée dans le financement des unités économiques régionales et locales, cette tâche était assumée par le (**CPA**).

2-2-1-Création de la (BADR) : le 13 Mars 1982 a été créée une banque de dépôt : La Banque d'Agriculture et du Développement rural (**BADR**)⁽¹²⁾. Elle avait pour mission d'accorder des crédits ayant pour objectif le développement de l'ensemble du secteur de l'agriculture, et la promotion des activités agricoles artisanales et agro industrielles. De financer les structures et les activités de production, ou liés directement ou indirectement au secteur agricole⁽¹³⁾. En tant qu'instrument de la planification financière, la (**BADR**) était chargée de l'exécution du plan et programme prévus pour la réalisation des activités citées ci-dessus⁽¹⁴⁾.

2-2-2-Création de la (BDL) : le 30 Avril 1986 a été créée La Banque du Développement Local (**BDL**) : instrument de la planification financière, elle était chargée du financement des entreprises régionales et locales, sa création est une opération qui consiste à décentrer une partie de l'activité du (**CPA**), et le financement des unités économiques locales.

LES REFORMES BANCAIRES DE 1986 A 2003

3-1- Période de 1986 à 1990 : De nouvelles lois ont été promulguées,

⁽¹²⁾ Article 1, Décret N°82-106 du 13 Mars 1982 portant création de la Banque d'Agriculture et du Développement rural (**BADR**) et fixant ces statuts.

⁽¹³⁾ Article 4, Décret N°82-106 du 13 Mars 1982 portant missions et objectifs de la Banque d'Agriculture et du Développement rural (**BADR**).

⁽¹⁴⁾ Article 5, Décret N°82-106 du 13 Mars 1982 portant missions et objectifs de la Banque d'Agriculture et du Développement rural (**BADR**).

3-1-1-la loi N°86-12 du 19 août 1986 : pour définir le nouveau cadre institutionnel, qui concerne les différents types d'opérations financières de la Banque Centrale et des établissements de crédits à vocation générale et spécialisée, et le cadre fonctionnel concernant les principales opérations de la banque.

Sur le plan institutionnel : la loi ordonne de nouvelles dispositions concernant les institutions bancaires qui s'articulent en trois composantes essentielles :

❖ **La Banque Centrale** : Autant que socle du système bancaire algérien. Il était impossible de procéder à la transformation du mode de fonctionnement de l'économie, sans la présence d'un institut d'émission doté d'un pouvoir en matière de régulation et de distribution du crédit et de surveillance du système bancaire. La Banque Centrale a recouvert ses prérogatives en matière de politique monétaire, elle a mis en œuvre le plan de crédit et les actions de stabilisation de la monnaie nationale.

❖ **Les banques et établissements de crédit spécialisés** : Les opérations de financement ne devaient plus être entre les mains du trésor, mais entre celles des banques. Il fallait introduire la concurrence entre les banques, les restructurer et les moderniser. Les banques pouvaient donc octroyer aux entreprises des crédits à moyen et à long terme, c'est pour cela que le législateur a prévu un conseil national de crédit, dont le rôle était de faire respecter les priorités en terme d'objectifs de crédit selon l'intérêt national, et c'était aux banques de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour les réaliser. Outre le conseil de crédit, la loi 86-12 institue une commission de contrôle de opérations des banques. Cette commission a pour mission de contrôler, à la foi les opérations des banques⁽¹⁵⁾, en l'occurrence le crédit, et de contrôler les banques elles mêmes. Le contrôle se fait pour assurer la protection de l'épargnant de l'Etat et de maîtriser l'utilisation des ressources qui leurs sont confiées d'une part, et pour respecter la liquidité et assurer la sécurité des actifs bancaires d'autre part.

Sur le plan fonctionnel : La loi bancaire divise les opérations de banque en plusieurs types : la collecte des fonds publics, l'octroi de crédit, les opérations de

⁽¹⁵⁾ Conditions d'exploitation, qualité de la situation financière, respect des dispositions règlementaires relatives aux établissements de crédit.

change et du commerce extérieur, la gestion des moyens de paiement, les opérations sur valeur mobilière et produit financier. Et le conseil et l'assistance à la clientèle.

Nous aborderons avec plus de précision les différents types d'opérations bancaires dans la deuxième section du présent chapitre.

3-1-2-La loi N°88-06 du 12 Janvier 1988⁽¹⁶⁾ : affirme la place de la Banque Centrale dans le système financier algérien.

De nouvelles prérogatives lui sont dévolus notamment le pouvoir de déterminer les taux d'intérêt⁽¹⁷⁾.

Concernant les banques, la loi 88-06 confirme leur commercialité, de plus ces dernières déploient des efforts pour augmenter la collecte des ressources⁽¹⁸⁾, et de les adopter aux différents emplois. Donc le problème de la **(BCA)** durant cette période était de renforcer le dispositif de collecte des ressources d'une part, et de déterminer la dépendance des entreprises publiques au crédit d'autre part.

3-1-3-La mutation du système bancaire : la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit :

Depuis la promulgation de la loi 90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, le paysage bancaire a connu un véritable changement, cette loi a été adoptée après la conclusion du premier programme « stand by » avec le **(FMI)** le 30 Mai 1989, et la vague de réformes qui s'ensuivaient, dans ce cadre du paysage de l'économie dite socialiste à l'économie de marché. Cette loi crée un nouveau tissage au système bancaire, en donnant des dispositions concernant l'organisation, notamment celle de la Banque Centrale, des banques et établissements financiers, et de la commission bancaire.

❖ **La Banque d'Algérie** : La Banque Centrale désormais dénommée, dans ces relations avec les tiers, Banque d'Algérie⁽¹⁹⁾ est sous la tutelle d'un gouverneur

⁽¹⁶⁾ Rénovation de la loi bancaire de 1986.

⁽¹⁷⁾ Sur les principes édités par le conseil national du crédit.

⁽¹⁸⁾ Formation du personnel, développement du réseau, amélioration de la qualité de service et d'information.

⁽¹⁹⁾ Article 12 de la loi 90-10 du 14 Avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.

assisté de trois vices gouverneurs, du conseil de la monnaie et du crédit (CMC) et d'une surveillance exercée par deux censeurs.

Le gouverneur et les vices gouverneurs : nommés par décret du président de la république, ils ont pour mission de représenter l'Etat auprès des institutions financières et d'assurer la direction des affaires de la (BCA).

Le Conseil de la Monnaie et du Crédit(CMC) : Composé d'un gouverneur, trois vices gouverneurs et trois hauts fonctionnaires le (CMC), autant que représentant de l'autorité monétaire, édite des règles concernant l'émission monétaire, les conditions d'opérations de la Banque d'Algérie, les conditions d'ouverture des banques et établissements financiers algériens ou étrangers de leurs implantations ou bureaux de représentation. Il peut autoriser, modifier ou même retirer l'agrément à ces banques, il a aussi pour fonction le contrôle des changes et le contrôle interne.

Les deux censeurs : Nommés par décret du président de la république, ils exercent le rôle de surveillance, et de contrôle sur tous les services et les opérations de la Banque d'Algérie.

La Banque d'Algérie a pour mission de régler la circulation monétaire, de veiller au bon fonctionnement du système bancaire, notamment en matière de distribution de crédit. Elle a la responsabilité de définir la parité du Dinar et de contrôler le marché des changes, et pour obligation de fournir aux agents économiques les devises nécessaires à l'amortissement de leur dette extérieure⁽²⁰⁾ et de réguler sa formation. La (BCA) exerce toutes opérations avec les banques et établissements financiers, en l'occurrence le réescompte et le crédit, l'établissement des chambres de compensation, l'autorisation à leur constitution, et réglementation de leurs opérations avec leurs clients.

❖ ***Les banques et établissements financiers*** : la loi 90-10 définit les opérations de banques, notamment la réception de fonds ;

⁽²⁰⁾ Elle remonte à 26.5 milliards de Dollars en 1990.

Les crédits les moyens de paiement, les opérations connexes, et distingue les banques des établissements financiers, et édite les conditions de constitution des banques algérienne, et aussi l'ouverture de filiales de succursales et de bureaux de représentation de banques étrangères, elle démontre aussi les cas de retrait d'agrément.

❖ **La commission bancaire :** Les banques et établissements financiers sont surveillés et contrôlés par une commission bancaire, composée d'un gouverneur, deux magistrats et deux personnalités compétentes en matière bancaire, financière et comptable. Cette commission est chargée de veiller à ce que les banques et les établissements financiers respectent les règles de bonne conduite, qu'exige la profession et les dispositions législatives, elle veille aussi à la qualité de leur situation financière, et de devoir rembourser à due échéance leur dette envers la Banque Centrale d'interdire des opérations ou activités, si la banque ou l'établissement financier enfreint les règles de bonne conduite.

3-2-Période allant de 1990 à 2003 : Le début des années 90 correspond à la transaction à l'économie de marché, c'est pour cela que de nombreuses réformes ont été entreprises, notamment celles du système bancaire.

3-2-1-Après la promulgation de la loi 90-10 : relative à la monnaie et au crédit, l'accord passé avec le Fond Monétaire International (**FMI**) en 1991 concernant la dette extérieur, constituera une contrainte sur le système bancaire national et son évolution. Il était nécessaire pour la Banque d'Algérie d'entreprendre la démarche la plus adéquate pour gérer cette dette soit en matière de rééchelonnement ou de refinancement de cette dette. Cette période est aussi caractérisée par la chute de la valeur du Dinar, résultat de l'accord signé avec le (**FMI**), qui le dévaluait à 1USD pour 31DA, caractérisée aussi par une forte inflation qui aura un impact sur la politique monétaire et le financement de l'économie.

3-2-2-En 1993 : les recettes pétrolières diminuaient, car le cours du pétrole était à 17.5USD le baril. Ce qui poussera l'Algérie, se trouvant en cas d'extrême faiblesse,

à demander soutien auprès de la Banque Mondiale et du (FMI). Elle passera deux accords en 1994 et en 1995 avec le Fonds c'est ce qu'on appellera le programme d'ajustement structurel.

La Banque Centrale assurera l'essentiel du financement de l'économie, et plus de la moitié des concours de l'institut d'émission est destiné au trésor public.

Ces années ont aussi vue un élargissement du marché monétaire⁽²¹⁾, et la Banque Centrale intervient en utilisant des instruments, tel que les opérations d'open market⁽²²⁾.

3-2-3-De 1996 à 1998 : le financement de l'économie par la Banque Centrale va diminuer, ne représentant que 25% de la masse monétaire, et les concours au trésor public ne représentait plus que 30% des financements de la Banque Centrale, laissant place aux banques commerciales. En effet le volume des crédits accordés par ces dernières aux entreprises n'a cessé de croître entre 1996 et 1998, mais les deux tiers de ces crédits sont des crédits à court terme, ce qui va bloquer le système bancaire, en nuisant au développement et en décourageant l'investissement. Ces restrictions sont imposées essentiellement par le (FMI) et la politique de contraction monétaire.

En 1998, l'économie algérienne se trouvait dans un état critique, le taux de chômage élevé accompagné d'un bas niveau de production et d'investissement, se qui ne représentait pas un paysage d'économie de marché.

3-2-4-A partir de 1999 : de nombreux objectifs ont été mis en lumière, et des réformes ont été engagés pour les concrétiser, tant du le secteur économique ; Des politiques budgétaires et monétaires et bien évidemment le système bancaire qui se trouvait au centre de ces réformes par le financement de l'économie d'un côté, et l'évolution du marché de capitaux de l'autre côté.

⁽²¹⁾ Le marché des capitaux est subdivisionnaire en marché monétaire, marché financier, marché hypothécaire et marché du crédit.

⁽²²⁾ L'achat ou vente des bons du trésor.

Cette période est aussi marquée par le désengagement du trésor public vis-à-vis de la **(BCA)**, car il n'était plus endetté à son égard, il est devenu en situation de prêteur.

Et cela grâce, entre autre, aux importantes recettes pétrolières. C'est ainsi que les concours au trésor public, constituant une source de création monétaire.

En cette période le recours à la **(BCA)** pour le financement de l'économie est bien maigre. Le taux de croissance du volume de crédit accordés par les banques à l'économie était faible 5% de 1998 à 2001, cela est expliqué par le manque d'engagement des banques commerciales à l'égard des entreprises, leur politique d'octroi de crédit, l'absence de banques d'investissement et de marché financier.

En 1999, un marché financier a été lancé avec l'avènement de la bourse des valeurs mobilières⁽²³⁾ pour les entreprises qui cherchaient des fonds pour financer leurs investissements et les agents qui cherchaient des placements pour leur argent.

Le 19 Novembre 2000, un accord d'association est signé avec l'Union Européenne pour moderniser ce système dont l'objectif est de « promouvoir la compétitivité des institutions du secteur et leur capacité à soutenir le développement des entreprises privées dans le but de favoriser la croissance et l'emploi, ainsi que la préparation de l'économie toute entière à intégrer la Zone Euro Méditerranéenne »⁽²⁴⁾.

Le 04 Janvier 2002, un accord de prêt est signé avec la **(BIRD)** Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement, à Washington, un projet dont l'objectif est de moderniser et de développer le système financier, le système d'information de la Banque Centrale, le système de paiement par le développement de l'infrastructure des télécommunications.

L'évolution du système bancaire algérienne est marquée tant par les mutations qu'a connu son économie, de l'économie planifiée à celle dite de marché d'une part, et des nombreuses réformes qui ont été engagés d'autre part. Cette évolution peut être

⁽²³⁾Action et obligation institué par décret N°93 du 23 Mai 1993.

⁽²⁴⁾SADEGU Abdelkrim, Le système bancaire algérien : « la réglementation relative aux banques et établissements financier », Bulletin du projet d'appui à la modernisation du secteur financier algérien, ISBN, Alger, 2003. P20.

distinguée en trois périodes ; la première est la mise en place du système bancaire par la création de la Banque Centrale et des banques commerciales. La deuxième période consiste à mettre en place des plans de développement. Et la troisième, se résume aux nombreuses réformes dont l'objectif était de développer et de moderniser le système bancaire national approprié à une économie de marché.

C'est à partir de 1997 que le (CMC) a accordé l'agrément aux banques publiques. A côté de ces banques, la fin des années 90 et le début 2000, correspond à l'ouverture du paysage aux banques à capitaux privées et en l'occurrence celles du capital étranger. Elles ont été agréées par le (CMC) à partir de 1998.

Il est nécessaire après avoir eu un aperçu historique de l'évolution du système bancaire national dans la forme et la structure, d'analyser le fond de ce système et ceux à travers l'activité bancaire, tant par les produits et prestations bancaires, que par les opérations effectuées par ces banques.

LA RECENTE REFORME DU SYSTEME BANCAIRE ALGERIEN

Suite aux scandales qui ont touché le milieu bancaire, à savoir la mise en faillite de deux banques à capitaux privés ; El Khalifa Bank et la Banque pour le Commerce et l'Industrie d'Algérie (**BCIA**), les pouvoirs publics ont abrogé la loi 90-10 par l'ordonnance N°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit. Dans cette dernière partie nous aborderons les différents points qui ont marqué le système bancaire depuis l'actualisation de la loi 90-10 en 2003 jusqu'à nos jours.

Sous
Section
1

LA NECESSITE DE LA REFORME DE 2003

1-1-La promulgation de la loi N°03-11 relative à la monnaie et au crédit le 26 août 2003

Cette ordonnance a été promulguée pour renforcer le contrôle et la supervision des banques et établissements financiers, la protection de l'épargnant et des banques elles mêmes, leur condition d'installation, mais aussi les instruments et les sanctions pénales en cas de déviation des activités bancaires. Pour cela, le conseil de la monnaie et du crédit a été chargé, en plus des taches citées dans la loi 90-10, de renforcer les conditions d'agrément des banques de leurs filiales étrangères ou nationales ; protéger les déposants concernant les opérations avec leurs banques. Il est interdit aux entreprises à but non lucratif d'effectuer des opérations bancaires, et interdit aux dirigeants d'une banque de financer les activités de leurs propres entreprises, ou avec des conditions exceptionnelles et privilégiés pour des raisons sociales. L'ordonnance renforce les prérogatives de l'ABEF, et les banques doivent absolument garantir leur liquidité et solvabilité à l'égard de leurs clients, et la banque

d'Algérie doit organiser et gérer un service de « centrale des risques », et les banques et établissements financiers doivent adhérer à ce service⁽²⁶⁾.

I-2-La Banque Mondiale et le (FMI) ont exercé une double pression sur le secteur financier algérien dans le but de renforcer la surveillance de ce système dans le cadre du « Programme d'évaluation du secteur financier »⁽²⁷⁾. Cette évaluation a démontré que le système financier algérien est stable, mais il a engendré des coûts budgétaires liés à l'assainissement et la recapitalisation des banques publiques.

Cette année aura aussi vu des journées de sensibilisation et de formations, dans la perspective de la mise en place d'un contrôle interne efficace dans les banques et établissements financiers.

L'année 2003 correspond aussi à la modernisation du système de paiement en matière notamment de compensation. Car au cours de cette année la Banque d'Algérie et un expert, recruté par la Banque Mondiale, en collaboration avec les responsables d'Algérie Telecom, ont travaillé sur les différentes technologies en matière de télécommunication. De plus la mise en place d'un système de règlements bruts en temps réel de gros montants (RTGS), facilitera le développement de l'intermédiation bancaire et la gestion des risques. Enfin, le projet de mise en place d'un système interbancaire de télé-compensation, qui est un système de compensation électronique des paiements de masse (chèques, effets de commerce, virement et paiement par carte bancaire), s'inscrit dans le cadre de la modernisation, pour répondre aux exigences d'une économie de marché moderne et performante⁽²⁸⁾.

I-3-L'événement le plus marquant de cette année c'est le retrait d'agrément par la commission bancaire de deux banques à capitaux privés en mai et en août 2003.

⁽²⁶⁾ Ordonnance N°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit.

⁽²⁷⁾ Evolution et renforcement de la supervision, Media Bank, N°75, extrait du rapport 2003 évolution économique et monétaire en Algérie, décembre 2004.

⁽²⁸⁾ Larbi Brahim Mohamed, Système de paiement, Media Bank, N°76, Février 2005.

En effet les banques à capitaux privés ont vu leur réputation piétinée par deux grands scandales financiers⁽²⁹⁾.

La banque El Khalifa Bank, à l'instar de plusieurs banques publiques et privés, a été soumise à un contrôle de la commission bancaire chargée par la Banque d'Algérie. Un contrôle qui révèle des insuffisances et des infractions à la réglementation, à la connaissance de ses dirigeants. Sachant que la banque travaillait à des taux d'intérêts créditeurs excessivement élevés, et qu'elle octroyait des crédits dans les strictes limites de son capital social et cela pour attirer de plus en plus d'épargnants. Et sachant aussi que ni la Banque d'Algérie ni la commission bancaire n'a portait de remarque quant à l'exercice de l'activité de la banque et cette dernière n'a été interpellée à l'ordre qu'après avoir constaté une anomalie entre l'actif et le passif de son bilan, susceptible de cacher l'origine des dépôts et la politique réelle de crédit dissimulant des crédits irréguliers. Pour protéger les déposants, plusieurs contrôles ont été entrepris qui ont prouvé plusieurs défaillances susceptibles de pousser la banque à de sérieuses sanctions pénales. C'est après plusieurs procès verbaux engagés par la banque d'Algérie, le ministère des finances et les tribunaux, et après un important déficit des ressources dont l'origine est frauduleuse (transfert illicite et fuite de capitaux), que la commission bancaire a décidé du retrait d'agrément et la mise en liquidation d'El Khalifa Bank en mai 2003. Affectant ainsi l'économie par la dissolution des entreprises appartenant à El Khalifa Group (banque, compagnie aérienne, chaîne TV, entreprise de construction), entraînant ainsi la mise en chômage de centaines d'employés d'une part, et le blocage de fonds des épargnants et les créanciers qui n'arrivaient à se faire rembourser.

A côté d'El Khalifa Bank, et aussi dans le cadre du programme de contrôle et de supervision des banques et des établissements financiers, une autre banque s'est vue retirer l'agrément, c'est la Banque Commerciale et Industrielle d'Algérie (**BCIA**). Cette banque a révélé plusieurs infractions aux dispositions réglementaires régissant

⁽²⁹⁾ Grin Nordine, Une faillite nommée Khalifa, El Watan, N°3946, novembre 2003. PP.1-4.

l'activité bancaire, entre autre le non respect des délais de transmission des documents règlementaires ; absence de constitution des réserves obligatoires ; position insuffisante du compte courant de la banque ouvert auprès de la Banque d'Algérie ; infraction à la législation et à la réglementation des changes ; le non respect des règles de bonne conduite de la profession⁽³⁰⁾.

De ce fait, pour protéger les épargnants et veiller au bon fonctionnement de l'activité bancaire, plusieurs dispositions ont été prises. Tel le renforcement du système d'alerte ; la protection des déposants par la création d'une société de garantie des dépôts bancaires (**SGDB**) en mai 2003 par la Banque d'Algérie, cette société a procédé à l'indemnisation de 45000 déposants créanciers de la banque en liquidation El Khalifa Bank⁽³¹⁾. Enfin l'Etat a demandé aux banques privés d'augmenter leur capital en vue de financer, pas seulement les opérations commerciales, mais aussi les investissements⁽³²⁾.

Sous
Section
2

LES RÉFORMES INTRODUITES ENTRE 2003 ET 2008

2-1-En 2004 on était confronté à une situation paradoxale. En dépit d'une situation de surliquidité qui durait depuis trois années (10 milliards de dollars de ressources disponibles auprès des banques), les banques éprouvaient du mal à injecter leur argent dans les projets d'investissements, ce qui vient entraver les perspectives des pouvoirs publics à travers les réformes économiques, et cela est du d'une part à l'héritage d'une gestion centralisée pour le secteur privé⁽³³⁾. D'autre part, la mal appréhension du risque de crédit par les banques publiques faisait de lui le facteur de blocage. C'est pour cela que les pouvoirs publics, pour pousser les banques à prendre d'avantage de risques en matière d'octroi de crédits à l'investissement, ont mis en

⁽³⁰⁾ Retrait d'agrément et mise en liquidation de la BCIA, Media Bank, N°67, août 2003.PP.4-6.

⁽³¹⁾ Media Bank, N°75, op.cite. P10.

⁽³²⁾ Amriout Ghania, Nouvelles dispositions financières, Le Quotidien d'Oran, N°2567, Juin 2003. P 3.

⁽³³⁾ BENYAHIA Ali, Les tares du système bancaire, El Watan N°4152, Juin 2004. P1.

place des mécanismes parmi eux on peut citer le Fonds de Garantie des Crédits aux petites et moyennes entreprises (FGAR), opérationnel depuis avril 2004⁽³⁴⁾.

2-2-En 2005, les scandales des établissements financiers viennent encore déstabiliser le secteur financier algérien, la **(BNA)** a fait l'objet d'une opération de détournement de fond de deux milliards de dinars dans les agences de Koléa, Cherchel et Bouzaréah. Ces opérations se déroulaient entre 2002 et 2005⁽³⁵⁾.

Pour améliorer les capacités de financement des banques publiques, l'Etat, bien entendu actionnaire de ces banques, a décidé d'une recapitalisation, et des baisses sur les taux d'intérêts applicables aux crédits⁽³⁶⁾.

Ces mesures n'ont pas répondu aux exigences des entreprises, ces dernières considèrent en partie qu'une baisse du taux d'intérêt de 0.25% n'est pas tellement attractif et pour l'être il qu'il soit de 4 à 4.5%, et que d'autre part les banques étrangères prennent d'avantage de risques pour le financement des équipements contrairement aux banques publiques⁽³⁷⁾.

2-3-En février 2006 a été lancé le Système du Règlement en Temps Réel des gros montants, et le système de paiement de masse en juin 2006, pour permettre une rapidité de l'exécution des opérations bancaires, mais aussi d'assurer la gestion, la surveillance le contrôle de toute l'opération de paiement⁽³⁸⁾.

Et à côté du nouveau système de télécompensation, qui permet le traitement automatisé des chèques sur tout le territoire national, ces dispositifs ont été mis en œuvre pour moderniser le système bancaire.

⁽³⁴⁾ SLIMANI Saleh, concours des banques à l'investissement : Méfiance infantile ou prudence d'adulte, El Watan N°4152, Juin 2004. P7.

⁽³⁵⁾ TLEMÇANI Salima, La tirelire des scandales à répétition, El Watan économie N°31, Novembre 2005. P3.

⁽³⁶⁾ REZOUALI Akli, Banques publiques : Recapitalisation et baisse des taux d'intérêts, El Watan économie, octobre 2005. P2.

⁽³⁷⁾ BOUDEDJA Nora, Concours bancaires au financement de projets d'investissements des patrons insatisfaits, El Watan économie, Octobre 2005. P5.

⁽³⁸⁾ Lancement du système de paiements de masse, le Phare N°51, mai 2006.

3-1-En 2008 : Un projet d'une banque d'investissement devait se concrétiser, dont le capital social serai de 100 milliards de dinars, cette banque devra bien évidemment cerner son approche de crédits pour financer les **(PME)** et **(PMI)**⁽³⁹⁾.

Depuis 2008 les autorités financières ont pris des mesures concernant l'activité bancaire en commençant par la fermeture du marché interbancaire pour obliger les banques privées d'accroître leurs ressources propres.

Vers la fin de 2008 la banque d'Algérie fait passer le seuil du capital social exigible pour les banques privées de 2,8 milliards de dinars à 10 milliards de dinars et prend une série de mesures de renforcement des règles prudentielles face à la crise financière internationale.

Enfin, en Août 2009 l'interdiction d'accorder les crédits à la consommation par la loi de finances et l'obligation de recourir au crédit documentaire dans le financement des importations. Et l'orientation des flux de financement des banques privées vers L'immobilier et la **(PME)**⁽⁴⁰⁾.

⁽³⁹⁾ EL KADI Ihsan, face aux difficultés de financement de l'entreprise : la banque algérienne de l'investissement arrive enfin, El Watan Economie N°147, Avril 2008. P3.

⁽⁴⁰⁾ EL KADI Ihsane, Une série de mesures est venu « recadrer » leur activité en Algérie : les banques privées dans le collimateur, El Watan Economie N°213, octobre 2009. P3.

CONCLUSION

L'étude du système bancaire algérien s'avère très intéressante, avant la mise en œuvre des réformes le secteur était constitué d'une banque centrale, cinq banques publiques une caisse de développement et une caisse d'épargne qui étaient fondées afin de favoriser les orientations de l'Etat, principal actionnaire de ces banques et qui était au cœur de l'économie.

Après les années quatre-vingts et constatant que la planification centralisée faisait obstacle à la croissance économique. L'Algérie a mis en place un programme de réformes économiques, la plus importante concerne la loi de 1990 sur la monnaie et le crédit qui a constitué le fondement du nouveau système bancaire, tant par son processus de réglementation que par son organisation. Aussi les événements les plus importants ont été ; l'ouverture aux capitaux étrangers ; la mise en place d'un marché de capitaux et d'une bourse des valeurs mobilières.

Aujourd'hui notre système bancaire ne cesse d'évoluer et de se moderniser, entre autre par des opérations plus pratiques et rapide, des partenariats avec les institutions bancaires et financières internationales à travers la privatisation, et aujourd'hui nombreuses sont les banques étrangères qui souhaitent investir en Algérie et apporter leur technologies et devenir partenaire des banques publiques algérienne. Quelles son ces banques, pourquoi s'intéressent elles à l'Algérie comme étant un marché promoteur et qu'ont-elles apporté aux clients et au secteur bancaire algériens. Des questions auxquelles nous tenterons de répondre au prochain chapitre.

DEUXIEME CHAPITRE

LES BANQUES A CAPITAUX ETRANGER

PREMIERE SECTION: Les banques internationales : présentation D'un concept.

Sous Section 1: Définition de la banque internationale.

Sous Section 2: L'internationalisation des banques et des opérations
bancaires.

Sous Section 3: Les différentes méthodes d'internationalisation.

DEUXIEME SECTION: Les banques à capitaux étrangers en Algérie.

Sous Section 1: Pourquoi les banques s'intéressent elles à l'Algérie.

Sous Section 2: Présentation des banques à capitaux étrangers en Algérie.

Sous Section 3: Les perspectives des banques à capitaux étrangers.

TROISIEME SECTION: Les caractéristiques des banques à capitaux Étrangers en Algérie

Sous Section 1: Le renforcement de la concurrence.

Sous Section 2: La technologie.

Sous Section 3: Le savoir faire.

Sous Section 4 : La maîtrise de risque.

INTRODUCTION

Le mouvement d'expansion des banques à l'étranger est devenu un phénomène marquant de la finance contemporaine, désormais les grands groupes bancaires mondiaux ont choisie l'internationalisation comme stratégie, puisque aujourd'hui les entreprises sont financées par les crédits, les banques accompagnent leurs clients dans leurs investissements à l'étranger.

Dans la première section de notre présent chapitre nous essayerons de comprendre le sens de la banque multinationale, des opérations qu'elles mènent, pourquoi les banques s'internationalisent. Nous verrons aussi les formes de pénétration dans les marchés mondiaux.

La libéralisation et l'ouverture du système bancaire algérien au secteur privé, a attiré les capitaux étranger, nous exposerons les différents points qui ont rendu le marché algérien attractif dans la deuxième section, en suite nous présenterons brièvement les banques à capitaux étrangers, leurs métiers, leurs produits et prestations, puis leurs perspectives et leurs projets quant à leur activité en Algérie, et leur différence par rapport aux autres banques.

Enfin dans la dernière partie de notre chapitre nous verrons les caractéristiques de ces banques qui ont fait leur spécificité.

A travers ce chapitre nous aurons une vision plus détaillée de la notion de banque internationale opérante dans un pays qui a choisi de s'ouvrir à travers une économie de marché, et est ce que cette expérience a porté ses fruits, autrement dit a été bénéfique pour le client algérien.

LES BANQUES INTERNATIONALES : PRESENTATION D'UN CONCEPT

Depuis la seconde guerre mondiale, les banques se sont orientées vers un mouvement d'expansion à l'étranger, et cela en quête de nouveaux marchés, ou simplement comme critère de développement et de modernisation. Le phénomène peut être repéré de deux manières, le premier était le nombre significatif de succursales et de filiales des banques à l'étranger, le second c'est les opérations que mènent ces banques à partir de leurs différents établissements.

Sous
Section

1

DEFINITION DE LA BANQUE INTERNATIONALE

La banque est internationale dès lors qu'elle mène une activité de production dans plus d'un pays, autrement dit, c'est une banque directement présente dans plus d'un pays et y conduisant une activité de banque. Ces banques proposent leurs produits et services dans plusieurs pays, elles permettent d'ouvrir des comptes bancaires à l'étranger, obtenir des cartes bancaires et effectuer des virements internationaux.

1-1-La banque multinationale : Aujourd'hui, les banques peuvent presque être considérés comme des entreprises. Alors la définition qui peut être renvoyée à la banque multinationale est celle qui la considère comme l'homologue de la firme multinationale dans le domaine bancaire. L'accent est ainsi mis sur la localisation extranationale des unités de production qui conduit à privilégier le critère des implantations étrangères (succursales, filiales). Dans cette approche il faut connaître la distinction entre opérations avec l'étranger et opérations à l'étranger ;

- ❖ Les premières sont réalisées par la banque à partir de son pays d'origine. (Opération en monnaie nationale avec les non-résidents, opérations en devises).
- ❖ Les secondes sont réalisées à partir des succursales ou filiales que la banque possède à l'étranger. La banque accède à la dimension internationale en

accompagnement de l'internationalisation des autres activités économiques. Cela veut dire que l'activité internationale des banques est orientée vers la clientèle à vocation internationale (firmes exportatrices, firmes multinationales), elles offrent des services adaptés aux besoins des firmes à dimension internationales (s'implanter à l'étranger, gérer le risque de change, maîtriser les risques du commerce internationale, importer et exporter).

Dans ce contexte il existe des facteurs du choix qui déterminent l'implantation à l'étranger⁽¹⁾.

1-1-1-Les facteurs d'internationalisation : Le choix d'internationalisation et de la forme de représentation bancaire s'effectue selon plusieurs critères ;

- ❖ L'environnement économique et institutionnel des pays d'origine et d'accueil de la banque.
- ❖ La taille de la banque mère paraît un facteur déterminant pour l'activité bancaire.
- ❖ La nature de l'activité exercée à l'étranger.
- ❖ La distance qui sépare le pays d'origine de la banque et le pays d'accueil, parfois les banques d'un pays donné ont tendance à privilégier, pour s'implanter, les régions vers lesquelles se dirigent les flux d'exportations et d'investissement directs des entreprises de même nationalité et cela pour accompagner l'expansion outre frontière de leur clientèle.
- ❖ D'autre part les banques voient en l'internationalisation une méthode de participation au mécanisme de circulation internationale des capitaux et de créer ou garder un contact rapproché avec la clientèle industrielle de région.

1-1-2-De la banque multinationale au système bancaire transnational : La banque multinationale est aussi la banque qui conjugue une présence dans plusieurs pays étranger à une activité internationale en eurodevises. Sachant que la part la plus importante de ces opérations bancaires en eurodevises est représentée par les

opérations interbancaires entre des banques situées sur toutes les places internationales. Les banques multiplient leurs implantations à l'étranger et elles y conduisent à partir de ces places financières un volume croissant d'opérations, de ce fait elles mettent en place tout un réseau de mécanismes de solidarité et de collectivité nommé « système bancaire » qui est transnational par le fait qu'il transcende les différents espaces nationaux par les lieux d'implantation des banques qui y participent, et du fait aussi qu'il échappe des différentes autorités nationales.

La banque multinationale appartient au système bancaire international par le biais de ses implantations et ses opérations internationales, d'autant plus qu'elle contribue à sa constitution et à son fonctionnement c'est l'une des caractéristiques les plus originales de ces banques⁽²⁾.

1-2-Les premières implantations étrangères des banques

multinationales :

| Année | Banque Multinationale |
|-------|--|
| 1855 | Bank of Egypt (Grande Bretagne) |
| 1856 | Crédit Mobilier (France) |
| 1864 | Seligman Brothers (USA) |
| 1869 | Crédit Foncier (France) |
| 1870 | Nederlandsche Crédit (Pays-Bas) |
| 1872 | Berliner Handelgesellschaft (Allemagne)- Crédit Lyonnais (France)- |

⁽¹⁾RUFFINI Pierre-Bruno, La banque multinationale : présentation d'un concept Séminaire CEREM- Nanterre, Novembre 1979, sous la direction de Michalet Charles-Albert, Internationalisation des Banques et des Groupes Financiers, Edition du C.N.R.S, Paris, 1981.P44.

⁽²⁾ RUFFINI Pierre-Bruno, Op. Cite, P47.

| | |
|------|---|
| | Société Générale (France)- Banque de Paris et Pays-Bas (France) |
| 1875 | Dresdner Bank (Allemagne) |
| 1877 | Lazard (France ; USA) |
| 1883 | Diskontogesellschaft (Allemagne) |
| 1887 | Javis Corklin Mortgage Trust (USA) |
| 1892 | De Neuflyze (France) |
| 1895 | Scociété Générale de Belgique (Belgique)-Warschaner (Allemagne)- National für Deutschland (Allemagne) |
| 1896 | Crédit du Nord (France) |
| 1897 | J.P Morgan (USA)-Bleichröder (Allemagne) |
| 1901 | International Banking Corp (USA)-Rouvier (France) |
| 1902 | Comptoir d'Escompte de Mulhouse (France) |
| 1903 | Crédit Industriel et Commercial (France) |
| 1904 | Schaaffhausen'scher Bankverein (Allemagne) |
| 1906 | Société Marseillaise de CIC (France) |
| 1910 | Banque de l'Union Parisienne (France) |
| 1911 | Bénard-Jarisloxsley (France) |

Source: PASTRE Olivier, ANDREFF Wladimir, La genèse des banques multinationales et l'expansion du capital international, Séminaire CEREM- Nanterre, Novembre 1979, sous la direction de Michalet Charles-Albert, Internationalisation des Banques et des Groupes Financiers, Edition du C.N.R.S, Paris, 1981.P62.

Sous
Section
2

L'INTERNATIONALISATION DES BANQUES ET DES OPERATIONS BANCAIRES

L'internationalisation des banques constitue l'une des caractéristiques dominantes des ces dernières années, elle fait partie de la globalisation financière, elle s'est traduite par une expansion des opérations internationales (opérations en devises, ou avec les non-résidents), et un accroissement des implantations à l'étranger.

2-1-Pourquoi les banques s'internationalisent :

Plusieurs raisons poussent les banques à choisir l'internationalisation comme stratégie et cela à la recherche d'opportunités qui peuvent être ;

2-1-1-Pour suivre leurs clients : Puisque une partie des clients des banques désormais est dans le secteur des entreprises industrielles et des activités internationales, ces banques ont été obligées d'accompagner leurs clients dans le but de les conserver, et dans la perspective d'en gagner de nouveaux.

2-1-2-La poursuite de l'argent : Les banques doivent tenter de se placer dans l'endroit où il se trouve, comme nous l'avons déjà vu, l'internationalisation bancaire est un mouvement de multinationalisation et un mouvement transnational⁽³⁾.

2-2-L'expansion des banques à l'étranger :

Le mouvement d'expansion des banques à l'étranger peut être repéré de deux manières ; premièrement l'explosion du nombre de succursales et filiales de banques à l'étranger ; en suite la multiplication du nombre des places financières internationales, que ce soit les capitales traditionnelles de la finance internationales : Londres, New York..., ou des nouvelles places

bancaires « off shore » tel que Bahreïn, Singapour. Ces places sont devenues des cibles pour les banques qui souhaitent réaliser des implantations à l'extérieur.

Aujourd'hui, il existe ce qu'on appelle des banques consortiales multinationales. Ce sont des filiales communes à plusieurs banques et de nationalités différentes, et qui sont spécialisées dans les financements internationaux à moyen et long terme.

2-3-L'internationalisation des opérations bancaires :

Les banques privilégient rarement, dans les pays industrialisés, d'implanter la banque de détail, c'est-à-dire celle orientée vers les particuliers, les professionnels et les (PME). Autrement dit les opérations de crédit de dépôt et de gestion des moyens de paiement. En revanche, elles accordent une importance aux activités de gestion de

⁽³⁾MICHALET Charles-Albert, Sauviat Catherine, L'internationalisation bancaire : Le cas français, Séminaire CEREM-Nanterre, Novembre 1979, sous la direction de Michalet Charles-Albert, Internationalisation des Banques et des Groupes Financiers, Edition du C.N.R.S, Paris, 1981.P113.

trésorerie, de change et de crédit documentaire, dans le cadre de la politique d'accompagnement des grandes firmes⁽⁴⁾.

Les interventions sur le marché international des capitaux constituent le second trait des opérations bancaires internationales. Les marchés d'eurodevises, le lieu par lequel transite la plus grande partie des fonds affectés à la finance internationale, sont le point de passage obligé de tous les projets financiers de grandes envergure.

Les eurocrédits financiers représentent la réponse la plus appropriée aux besoins de financement, tant des firmes multinationales que des Etats souffrants d'un déficit de leurs paiements courants. Les banques réalisent la majeure partie de leurs opérations sur le marché d'eurodevises avec d'autres banques.

Le phénomène eurodevises a très largement renouvelé l'ensemble des opérations internationales des banques, comme il a poussé les banques à multiplier leurs établissements sur les places financières internationales⁽⁵⁾.

Sous
Section
3

LES DIFFERENTES METHODES D'INTERNATIONALISATION

La stratégie d'internationalisation des banques s'est orientée vers les Etats-Unis, soit en direction des zones émergentes historiquement liées à certains pays (Amérique Latine pour les banques espagnoles, le Maghreb pour les banques françaises), ou les pays jugés à fort potentiel (Asie du sud est)⁽⁶⁾.

Il est aussi nécessaire pour comprendre l'internationalisation bancaire, de faire la distinction entre les types de banques, les types de pénétrations ou d'implantations, enfin les types d'opérations.

3-1-Les types de banques :

⁽⁴⁾ D'ARVISENET Philippe - PETTIT Jean Pierre, Economie Internationale : la place des banques, édition DUNOD, Paris, 1999. P339.

⁽⁵⁾ JEFFERS Ester, PASTRE Olivier, Economie Bancaire, édition Economica, Paris, 2007. P30.

⁽⁶⁾ JEFFERS Ester, PASTRE Olivier. Op. Cite. P76.

Dans un certain nombre de pays, le droit a instauré une séparation entre deux types de banques, bien que les différences existent d'un pays à l'autre, on peut considérer que la distinction se fait selon le type de clientèle.

3-1-1-Certaines banques offrent leurs services aux entreprises industrielles et commerciales, c'est l'exemple des « The investment Banks » américaines, des « Merchant Banks » anglaises, ainsi que des banques d'affaires françaises.

3-1-2-L'autre catégorie de banques se spécialise d'avantage dans la collecte de l'épargne et l'octroi de crédit aux particuliers, il s'agit des « commercial Banks », « The Clearing Banks » et les banques de dépôt.

Cette distinction reflète plus au moins la répartition des tâches qui s'est instaurée dans la plupart des pays occidentaux, bien qu'elle n'ait pas le même caractère opératoire dans tous les pays, exemple des banques allemandes et japonaises.

3-2-Types d'implantations :

Agences, filiales, succursales ou bureaux de représentation, sont des formes que peut prendre l'internationalisation du capital bancaire. Elles varient aussi bien selon le type de service que les banques sont susceptibles d'offrir (possibilité offerte aux succursales et non aux bureaux de représentations d'effectuer des prêts), que le contrôle que peut exercer sur eux la société mère (les filiales étant un agent moins docile que les succursales ou les bureaux de représentations, l'autonomie dépend des ressources disponibles)⁽⁷⁾.

3-2-1-Les succursales : Elles peuvent exercer les mêmes activités que la banque du pays d'accueil, si leur agrément les y autorise. Elles peuvent ouvrir librement les guichets. Les autorités du pays d'accueil peuvent demander aux succursales des renseignements pour l'élaboration des statistiques monétaires et la balance des paiements.

3-2-2-Les filiales : Les groupes bancaires qui souhaitent installer une filiale à l'étranger peuvent créer une implantation, comme ils peuvent prendre le contrôle

⁽⁷⁾ PASTRE Olivier, ANDREFF Wladimir. Op. Cite. PP 55-57.

d'un établissement existant. Les autorités du pays d'accueil doivent s'assurer du contrôle de ces sociétés et de leurs capitaux par leurs pays d'origine avant l'agrément.

3-2-3-Les bureaux de représentations : Ces bureaux n'exercent qu'une activité d'information de liaison ou de représentation, ils ne peuvent donc réaliser les opérations bancaires. Leur fonctionnement interne échappe à tout le contrôle des autorités bancaire du pays d'accueil⁽⁸⁾.

3-2-Types d'opérations :

Les formes d'implantations représentent la mise en place d'une infrastructure indispensable, cependant elles n'informent pas sur la véritable activité internationale. Il existe quatre indicateurs d'activité internationale utilisés pour étudier la stratégie de ces banques ;

- ❖ Les actifs des succursales ou filiales à l'étranger ;
- ❖ Les dépôts reçus ;
- ❖ Les prêts effectués quelque soit leurs formes ;
- ❖ Les services offerts, qu'ils soient à vocation financière, commerciale ou industrielle.

Si on prend l'exemple des banques américaines, du point de vue de la répartition géographique, c'est l'Amérique Latine qui joue le rôle central.

Mais si on regarde du côté des actifs des succursales, c'est l'Europe qui occupe la place prépondérante dans la stratégie internationale des banques américaines.

On trouve aussi que les formes d'implantations varient selon le poids économique du pays d'accueil (pays industrialisé, ou pays en voie de développement). En Asie par exemple, les formes d'implantations sont relativement équilibrées, avec toutefois une accentuation des succursales au détriment des bureaux de représentations. Le cas contraire de l'Amérique Latine où la structure des formes d'implantations est

déséquilibré. En Afrique c'est les filiales qui dominent la structure des implantations. Quant au Moyen Orient les trois formes d'implantations sont représentées, avec toutefois une prédominance des succursales et filiales⁽⁹⁾.

Nous avons exposé dans cette partie les différents points qui peuvent caractériser une banque multinationale. Ce qui va suivre c'est la présentation des banques à capitaux étranger existantes en Algérie et la relation qui existe entre ces deux concepts.

⁽⁸⁾ D'ARVISENET Philippe - PETTIT Jean Pierre. Op. Cite. P364.

⁽⁹⁾ MICHALET Charles-Albert, Sauviat Catherine. Op. Cite. PP119-122.

LES BANQUES A CAPITAUX ETRANGERS EN ALGERIE

Le marché algérien a capté l'intérêt des banques étrangères arabes et occidentales et particulièrement les banques françaises qui voient dans cette zone une expansion quasi naturelle de leur terrain d'intervention, c'est à partir de 2001 que les banques se sont intéressées à l'Algérie après l'ouverture du paysage bancaire aux capitaux privés.

Sous
Section

1

POURQUOI LES BANQUES S'INTERESSENT ELLES A L'ALGERIE

Les grandes banques étrangères considèrent le marché algérien de plus en plus porteur, c'est pour cela que plusieurs d'entre elles ont activé ou entendent l'autorisation d'agrément du (CMC) pour ouvrir des succursales ou des filiales.

1-1- Un marché devenu attractif :

Le nombre de banques présentes en Algérie est faible. Il existe une trentaine d'établissements de crédit dont plus de la moitié sont étrangères et un nombre total d'agences de 1200, ce qui correspond à une densité d'une agence pour 25000 habitants, alors que les normes internationales prévoient une densité minimale d'une agence pour 5000 habitants. c'est pour cela que le marché algérien est considéré comme attractif pour les banques étrangères , pour le rachat de banques publiques en cours de privatisation mais aussi pour l'ouverture d'agence et de filiale⁽¹⁰⁾, et c'est à partir de 1997 que six banques à capitaux étrangères ont reçu l'agrément de la part du (CMC) à se constituer,

⁽¹⁰⁾ JACOMIN Christophe : S'implanter en Algérie, Revue Banque N°697, 2007. PP 60-61.

et de nombreuses sont en cours d'ouverture, aussi il y'a des banques mixtes qui sont en train de se développer et des compagnies mixtes d'assurance⁽¹¹⁾.

Nous citerons en particulier les banques de détails qui interviennent dans l'ensemble des produits et services financiers et bancaires tel que les crédits à la consommation, le crédit hypothécaire, donc ces perspectives intéressent un grand nombre de banques étrangères.

1-2-L'accélération des réformes pour le développement et l'investissement :

Après avoir opter pour une économie libérale, et après avoir multiplier les privatisations, le gouvernement algérien veut favoriser les partenariats en raison du manque de mains d'ouverture qualifiée, de compétence techniques indispensables à son développement, en particulier après les recettes générées par les exportations du pétrole et du gaz. Le pays ne manque pas d'argent il peut réduire sa dette et lancer un programme d'investissement (50 milliards de dollars de 2004 à 2009). L'accord de libre échange avec l'union européenne, l'adhésion à l'organisme mondial du commerce (OMC)⁽¹²⁾. Ces réformes font que les banques s'intéressent à ce marché et y veulent prendre participation.

1-3-La facilité du processus d'installation :

L'ouverture du secteur bancaire algérien a été placée en tête des priorités du plan de relance économique, cette ouverture est indispensable pour accompagner le programme de privatisation toujours inachevé, de plus il a été donné comme consigne à la banque d'Algérie de faciliter le processus et écarter toutes les complexités bureaucratiques ou institutionnelles⁽¹³⁾.

KACID, Les banques étrangères s'intéressent à l'Algérie, Le Phare, (Journal Maghrébin des Transports et des Echanges Internationaux), N°9, Janvier 2000. P20.

⁽¹²⁾ LEMAÎTRE Frédéric, l'Algérie accélère les réformes pour attirer les investisseurs, Le Monde, N°18679, février 2005. P18.

ETRANGERS EN ALGERIE

La liste complète des banques et établissements financiers agréés en Algérie au 3 Janvier 2009 a été publiée par la Banque d'Algérie par une décision parue au dernier Journal officiel, selon cette liste, il existe 21 Banques et cinq établissements financiers parmi ces 21 banques nous citerons les banques à capitaux étrangers comme suit ;

2-1-Les banques commerciales :

2-1-1-Société Générale Algérie (SGA) : La Société Générale Algérie est une banque commerciale détenue par le groupe français « Société Générale » son activité a été autorisée en février 1998 par le (CMC) avec un capital de 500 millions de Dinar et c'est en 1999 qu'elle a commencé à activer. C'est l'une des plus puissantes banques à capitaux privés existantes en Algérie. En 2004 c'est la première augmentation de capital pour la banque de 500 millions à 1597.84 millions de Dinar et en 2005 de 1597.84 millions à 2.5 milliards de Dinar. A partir de 2006 on assiste à une période de développement pour la banque qui ouvre des agences à peut près dans tout le territoire algérien, dans un nombre de 54 agences opérationnelles où elle offre une gamme de produit et services à plus de 50000 clients dont plus de 7000 clients entreprises que la (SGA) accompagne le développement.

Les principaux objectifs de cette banque est d'élargir sa couverture géographique en étant présente dans toutes les wilayas du pays, et a investir dans les ressources humaines, il faut signaler dans ce contexte que la (SGA) dispose de son propre centre de formation pour tous les types de métiers.

Parmi les produits et services que la (SGA) développe ; le prêt bien être, le prêt véhicule, le prêt liberté, le prêt Immo Marhaba, le prêt étudiant, le prêt immobilier, la carte visa, la carte interbancaire, SG@Net, Western Union, I-transfert et bien d'autres. C'est une banque bien implantée en Algérie qui continue à se développer grâce au professionnalisme et à l'innovation.

⁽¹³⁾ FAUCHART Pierre, les prémices d'un essor, Arabies, N°, avril 2008. P42.

2-1-2-BNP Paribas El Djazaïr : BNP Paribas El Djazaïr est une filiale à 100% de la BNP Paribas. C'est une banque de détail installée en Algérie depuis 2002 et dispose actuellement de 47 agences opérationnelles à travers le territoire algérien. Son objectif est d'être présente dans plus de vingt wilayas dans la perspective de renforcer son implantation.

Sa stratégie est basée sur le concept d'être une banque universelle qui offre des services de qualité supérieure à sa clientèle, le groupe est également présent à travers ses filiales Cetelem pour le crédit à la consommation et Cardif pour les assurances.

Parmi les produits et services qu'elle développe ; la banque par internet la carte bancaire, prêt immobilier, assurances et prévoyance et bien d'autres. Il faut signaler que BNP Paribas est l'une des quatre banques les plus solides au monde et qu'elle est présente en tant que banque de financement et d'investissement, Management et banque de détail.

2-1-3-Natexis-Banque : C'est la filiale algérienne du groupe français « Natexis Banques Populaires », elle a été agréée en 1998, dispose d'un réseau de 20 agences et elle exerce le métier de banque de détail.

2-1-4-Calyon Algérie SPA : C'est la banque de financement et d'investissement du groupe Crédit Agricole CIB, qui a obtenu l'agrément pour l'ouverture d'une banque de plein exercice en Algérie après avoir été présente par l'intermédiaire d'un bureau de représentation, elle est dotée d'un capital de 2.5 milliards de dinar. Le groupe Crédit Agricole exprime à travers sa filiale sa volonté d'accompagner ses clients et de participer au développement du marché algérien.

2-1-4-HSBC Algérie : Le groupe britannique HSBC a démarré le 3 août 2008 ses activités de banque en Algérie et notant le, en pleine crise financière internationale. Dotée d'un capital de 2.5 milliards de dinar, la banque emploie 80 salariés dont 75 professionnels algériens du secteur bancaire, elle offre une gamme de produits et services à destination des multinationales implantés en Algérie ainsi que des PME

locales, en mettant à leur disposition un montant global de près de 30 milliards de dinar à titre de prêt pour l'investissement.

2-1-6-Citibank : Après avoir ouvert un bureau de représentation en 1992 à Alger, Citibank était l'une des premières institutions étrangères à avoir demandé à obtenir l'agrément d'ouverture d'une succursale de banque commerciale du groupe américain Citibank. C'était en 1998, et elle a commencé à activer en 2001, Citibank dispose d'un personnel jeune et qualifié, et grâce à son réseau national composé de 5 succursales, elle peut proposer une qualité de service considérable, notamment celle offertes aux entreprises dans le domaine du financement du commerce internationale, les services bancaires électroniques. La banque s'est aussi intéressée au développement des relations commerciales avec les 5 banques algériennes, pour cela la banque a procédé à une augmentation du capital de 3.6 milliards de dinar à 8.8 milliards de dinar en 2008.

2-1-7-Arab Bank PLC Algérie : C'est en 1999 que le (CMC) a autorisé l'ouverture de la succursale de la banque jordanienne, dotée d'un capital de 500 millions de dinar, totalement souscrit par la société mère, c'est une banque universelle qui à travers ses 4 agences, souhaite atteindre des objectifs tels que le financement du commerce extérieur, de biens d'équipement et les prestations de services.

2-1-8-Housing Bank for Trade and Finance : C'est la filiale algérienne de la banque jordanienne, qui a démarré son activité en octobre 2003. Son objectif est de mettre en place un système de management de qualité, dans le but d'occuper une place importante dans le marché, elle offre toute une gamme de produits et services telles que le crédit immobilier la carte visa pour les particuliers, les crédits commerciaux, les facilités directes et indirectes telle que les avales et les cautions locales et étrangères.

2-1-9-Trust Bank Algeria : C'est une banque créée en septembre 2002 sous forme de société par action pour un capital de 750 millions de dinar qui a augmenté à partir de février 2006 à 2.5 milliards de dinar, son réseau se compose de 15 agences

opérationnelles. C'est une banque universelle qui offre à sa clientèle une gamme de produits et services classiques tels que les crédits directs d'exploitation, les crédits d'investissement, les crédits documentaires, les garanties bancaires. Son activité est concentrée sur le financement des entreprises, les activités de correspondant bancaire ainsi que celle de banque de détail.

2-1-10-Gulf Bank Algeria : Elle a été constituée entre United Gulf Bank (BSC), Tunis International Bank et Jordan Koweït Bank, c'est une banque dotée d'un capital de 6.5 milliards de dinar, opérationnelle en Algérie depuis 2004. Elle s'est fixée pour mission d'être une banque universelle et d'affaire, de gérer des titres et des valeurs et d'accompagner les entreprises et les particuliers en leur offrant des produits tels que ; les prêts Auto Sayareti, Morabaha Auto Sayareti, le prêt immobilier Bayti, les crédits commerciaux et les crédits à la consommation, et ceux à travers ses 32 agences présentes dans les différentes régions du pays.

2-1-11-Fransabank El-Djazzair : C'est la filiale de la banque libanaise Fransabank qui a obtenu l'agrément, après l'introduction du règlement du 4 mars 2004, en septembre 2005 et elle devient opérationnelle en octobre 2006, son capital social est de 10 milliards de dinar. C'est une banque qui s'intéresse au commerce extérieur (puisque 25% de la banque est détenue par le transporteur maritime par conteneurs « CMA-CGM ») et au financement des PME et PMI, et le crédit bail.

2-1-12-Arab Banking Corporation : C'est la filiale du groupe bahreïnien, elle a obtenue son agrément d'ouverture en début 1998 et a lancé son activité en décembre c'est l'une des premiers groupes bancaires et financiers internationaux arabes à activer en Algérie. Dotée d'un capital initial de 1.1 milliards de dinar, augmenté en juin 2000 à 2.67 milliards de dinar, elle dispose de plus de 13 agences à Alger, Oran et Hassi Messaoud qui font toutes les opérations du commerce extérieur le financement des investissements, le leasing et les activités propres à une banque d'affaire.

2-1-13-Bank Al Baraka Algérie : C'est une banque à capitaux mixtes (la BADR et le groupe saoudien Dallah Al Baraka) en septembre 1991 elle a été créée, en 2006 c'est sa première augmentation de capital de 500 millions de dinar à 2.5 milliards de dinar puis à 10 milliards de dinar en 2009, elle effectue toutes les opérations bancaires de financement et d'investissement conformes aux principes de la Chari'a Islamique. Elle dispose aujourd'hui d'un réseau de 21 agences à travers différentes wilayas du territoire national.

2-1-14-Asalam Bank Algeria SPA : C'est la filiale du groupe émirien qui a été créée en juin 2006 avec un capital de 7.2 milliards de dinar. C'est l'une des plus importantes banques islamiques en Afrique du nord, son but est de révolutionner le système bancaire à travers une gamme de produits et services bancaires innovateurs islamiques exemple ; Mourabaha, Idjar, Istisma'a dans le financement de l'immobilier, le financement par Mourabaha pour l'achat d'un véhicule, ou le financement de la consommation.

2-2-Les bureaux de représentation :

Dans ce contexte nous avons ; Fortis Bank qui est le bureau de représentation de la banque belgo-néerlandaise qui a pour objectif le financement d'investissement en Algérie en devises à moyen et long terme ; Union des banques arabes et françaises ; la British Arab Commercial Bank ; le Crédit Agricole Indosuez ; Tunis International Bank et Banco Sabadell.

Sous
Section
3

LES PERSPECTIVES DES BANQUES A CAPITAUX

ETRANGERS

3-1-L'ouverture de plus d'agences :

Des années après leur installation en Algérie plusieurs de ces banques ont pour objectif d'affirmer leur présence en tant que banque algérienne à capitaux privés étrangers, et ceux en élargissant leur couverture géographique en étant présentes dans plusieurs wilayas du pays, c'est le cas de la Société générale Algérie et de BNP

Paribas El-Djazzair qui espèrent dépasser le seuil de 80 agences en 2010. C'est pour cela que ces banques ont été obligées d'investir dans les ressources humaines, afin de former un personnel efficace pour apporter la meilleure qualité de service possible, en suite de résoudre le problème d'immobilier, c'est-à-dire de trouver les bons endroits pour installer leurs agences.

3-2-L'ouverture de nouvelles filiales :

Désormais le secteur bancaire algérien attire de plus en plus de groupes internationaux, notamment après la réussite des banques étrangères à s'implanter et gagner la confiance de la clientèle algérienne. C'est le cas de l'accord d'assistance signé avec le Trésor Américain, et la probabilité d'installation de certaines banques américaines, d'autres groupes européens arabes ou russes comme Gazprom Bank, du Golfe comme Emaâr, Dubaï Holding ou la société qatarie Diyar attendent leurs autorisation pour s'installer à leur tour sur le marché algérien.

3-3-Participer au développement de l'économie nationale :

Premièrement par la création d'emplois et participer au marché de travail, de plus les banques cherchent à employer le concept de banque universelle, c'est-à-dire exercer tous les métiers de la banque, servir tous les clients (particuliers, PME, entreprises ou professionnels), apporter des produits de crédits, de dépôts, de commerce international. Ce qui s'est traduit par une augmentation du capital chaque année pour mieux accompagner les entreprises et financer les investissements.

3-4-Se lancer dans les assurances :

De nombreuses banques veulent ouvrir des filiales spécialisées dans le domaine des assurances. C'est le cas par exemple de la Société Générale, ou le Cardif de la BNP Paribas, Trust assurances, ou encore Al Salam assurance d'El Baraka Bank.

3-5-Développer de nouveaux métiers bancaires :

Pour offrir de plus en plus de services à leurs clientèles, les banques emploient toutes leurs capacités à se développer c'est pour cela, qu'outre leur activité de banques de détail, chacune à des perspectives concernant leurs activités en Algérie. Certaines ont

choisie le leasing tel que BNP Paribas ou El Baraka Bank, qui a choisi de mettre en place une entreprise de leasing qui représente l'un des axes de sa stratégie de développement. D'autre part, pour accompagner les projets d'investissement, les autorités ont décidé de faire aboutir le projet d'une banque d'investissement, pour cela ils proposent une banque publique ouverte aux actionnaires privés le cas de la **(BDL)** et le **(CPA)** qui sont en voie de privatisation. Enfin des appels d'offre ont été lancés pour le recrutement de banques d'affaires internationales, pour accompagner et assister une dizaine de grandes entreprises algériennes à l'accomplissement de l'ouverture de leur capital, et la recherche d'un partenaire stratégique pour améliorer leur compétitivité.

LES CARACTERISTIQUES DES BANQUES A CAPITAUX ETRANGERS EN ALGERIE

Sous
Section
1

LE RENFORCEMENT DE LA CONCURRENCE

Depuis l'ouverture du paysage bancaire aux capitaux privés, la concurrence s'est considérablement renforcée donnant lieu à une meilleure qualité de service, et à la compétence et l'innovation dans l'offre des produits et prestations bancaires. Par conséquent les banques ne sont plus juste des caisses à activité de service publiques mais des entreprises productifs à part entière.

1-1-Les instruments de la concurrence dans le système bancaire :

Pour être compétitif dans un système bancaire il faut employer d'une manière efficiente, les facteurs de production à des coûts diminués, diversifier les risques, être créatif et encourager l'innovation, avec une meilleure relation qualité-prix des produits en faveur des clients. Car la concurrence peut se faire par des moyens quantifiables notamment les prix, ou des moyens non quantifiables.

1-1-1-Les moyens quantifiables :

La concurrence par les prix se manifeste au niveau des taux d'intérêt, des tarifs (d'encaissement, de virement ou de remboursement de titres), de la commission pour la gestion de fonds de placement, des frais de courtage, ou encore des charges de location de coffres forts. Mis à part les prix les autres moyens quantifiables peuvent être la flexibilité des conditions de financement, les coûts de transactions, la gamme des produits, les montants des concours accordés par les clients, le budget publicitaire.

1-1-2-Les moyens non quantifiables :

Il existe d'autres variables de concurrence, tels que l'adaptation des services aux besoins du client ; compétence recherche et innovation ; fiabilité de l'information et des conseils fournis ; produits sur mesure ; soutiens dans les périodes difficiles ; honnêteté et loyauté ; discrétion ; conditions d'accueil etc⁽¹⁴⁾.

1-2-Les intervenant dans la concurrence :

Les banques peuvent avoir comme concurrents ;

1-2-1-Les banques :

Les banques offrent aujourd'hui une large gamme de produits et services financiers et d'une façon innovatrice, leur rentabilité est attractif par rapport au facteur risque, enfin la volonté de devenir des banques universelles pour satisfaire la clientèle, c'est des facteurs qui renforcent la concurrence entre les banques.

1-2-2-Les établissements étrangers :

Les politiques d'ouverture à la concurrence, la technologie et les investissements étrangers ont contribué et facilité la présence de nouveaux intervenants financiers, notamment étrangers.

1-2-3-Les non-banques :

C'est l'un des nouveaux faits marquants de la finance contemporaine. On fait référence en parlant des non- banques aux intermédiaires financiers non bancaires tels que la post ; les investisseurs institutionnels tels que les compagnies d'assurances et les fonds de pension⁽¹⁵⁾.

1-3-Les banques sont elles devenues des entreprises comme les autres ?

Les banques peuvent apparaître autant qu'entreprises comme les autres par le fait de l'accroissement de la concurrence, car la clientèle devient de plus en plus exigeante et recherche les services les plus efficaces et les moins couteux. *La banque devient une*

⁽¹⁴⁾ MIKDASHI Zuhayr, Les banques à l'ère de la mondialisation, éditions Economica, Paris, 1998. PP 209-213.

entité qui assure aujourd'hui une variété de services dans les domaines les plus divers de l'activité économique⁽¹⁶⁾. La production bancaire est soumise à la loi de l'offre et la demande qui est conditionnée par les nouvelles technologies et les nouveaux produits.

1-3-1-La définition du produit bancaire :

Le produit bancaire correspond à l'ensemble de biens instruments et services financiers. Il est immatériel, c'est-à-dire il n'est pas résultat d'une production physique, le crédit par exemple n'est qu'un jeu d'écriture ; le processus de production est continu, car la chaîne de production pour un bien matériel peut être arrêté, alors qu'un banquier ne peut pas arrêter de traiter les chèques quel que soit leur nombre, et le produit bancaire est homogène sa différence concerne par exemple le marketing⁽¹⁷⁾.

Sous
Section

2

LA TECHNOLOGIE

Les banques ont beaucoup investi dans les nouvelles technologies comme critère d'innovation et de compétence mais aussi de compétitivité, et cela en améliorant leur offre, par le renforcement de leurs métiers, leurs moyens de communication et les services mis à la disposition de leurs clients en particulier l'information.

2-1-Les nouvelles technologies dans l'industrie bancaire :

Elles concernent essentiellement les nouveaux moyens de paiement ; les nouveaux outils de télécommunication (internet, échange de données informatisées, multimédias) ; les nouveaux produits dérivés ; les techniques de traitements spécifiques comme la stratégie de développement et l'analyse de risque de la clientèle ; les modes de distribution de détail ; la banque à distance pour la gestion des moyens de paiement, la distribution du crédit et la gestion de l'épargne.

2-2-L'intérêt des nouvelles technologies :

⁽¹⁵⁾ D'ARVISENET Philippe - PETTIT Jean Pierre, Economie Internationale : la place des banques, éditions DUNOD, Paris, 1999. PP 330-331.

⁽¹⁶⁾ SAÏDANE Dhafer, La nouvelle banque : métiers et stratégie, Revue Banque édition, Paris, 2006. P77.

⁽¹⁷⁾ SAÏDANE Dhafer, Op. Cite, PP78-81.

La diminution des coûts avec une rapidité de traitement avec plus de cohérence et de flexibilité. Les nouvelles technologies renforcent la concurrence par l'émergence de nouvelles prestations de service et le renforcement du pouvoir de négociation entre les banquiers et les clients, mais aussi le développement de nouveaux produits de substitution ; elles stimulent les compétences par le professionnalisme et le développement des métiers ; elles bouleversent les structures des établissements par le partage immédiat de l'information et la télé compensation ; elles donne lieu à de nouvelles stratégies en terme de marketing et de communication⁽¹⁸⁾.

2-3-La banque à distance :

C'est un mode de distribution des produits commercialement et techniquement intégré. Les clients de la banque peuvent avoir les moyens, grâce aux nouvelles technologies et à l'internet, de s'informer rapidement, de comparer les prix et les qualités de services financiers proposés, sans pour autant se rendre régulièrement à leurs agences. Grâce à la banque à distance, les clients deviennent de plus en plus exigeants, se qui stimulera la concurrence. Les banques ont également utilisé l'internet pour exposer leurs produits, ou dialoguer avec leurs clients via des e-mails ou par le biais de la banque en ligne⁽¹⁹⁾.

Sous
Section

3

LE SAVOIR FAIRE

La gestion des compétences :

C'est la gestion du développement du personnel, elle consiste à gérer le nombre de postes de travail disponibles ; à s'occuper des recrutements et à le maintenir à un niveau suffisant ; à coïncider les besoins quantitatifs et qualitatifs de la banque en matière de personnels, et à gérer les carrières. Des banques sont même allé à ouvrir leurs propres centres de formation pour répondre aux exigences en matière de métiers

⁽¹⁸⁾ D'ARVISENET Philippe - PETTIT Jean Pierre, Op. Cite, PP327-328.

⁽¹⁹⁾ SAÏDANE Dhafer, Op. Cite, PP24-25.

bancaires, et même de dépenser chaque année des sommes colossales pour la formation de leurs salariés ; pour l'accompagnement des compétences du personnel et faire face à son évolution ; plus encore certaines banques autorisent des promotions internes en guise de reconnaissance de l'évolution des compétences et des responsabilités de leurs collaborateurs.

3-2-La relation avec la clientèle :

Les banques mettent en œuvre, pour satisfaire leurs clients, toutes les stratégies de fidélisation ; la mise en œuvre d'un véritable marketing relationnel, pour le développement des produits, où elles proposent des produits d'assurance et des services à la personne. A la recherche de la rentabilité financière, les banques utilisent tous les outils de la relation client pour réduire les coûts et vendre à court terme plutôt que de construire une relation à long terme. De plus pour gérer les relations avec les clients, il faut connaître et comprendre le client du point de vue de la profitabilité et de la valeur avec des outils de gestion à distance avec les centres de contacts, et des outils de partage des connaissances pour rendre les contacts avec le client plus fructueux⁽²⁰⁾.

3-3-La protection des clients : Grace à l'assurance des dépôts qui a pour objectif de garantir aux clients le montant déposé en cas de problème au niveau de l'établissement dépositaire bénéficiaire de cette assurance.

Cette assurance a aussi pour objectif de maintenir la confiance dans la solidité du système bancaire⁽²¹⁾.

3-4-La banque universelle :

C'est une structure qui offre tous les produits et tous les services financiers tels les dépôts, les prêts à court terme, l'assurance, les services de banque d'affaire, etc. elle se caractérise par une grande taille et une diversité des métiers. Ce genre de banque

⁽²⁰⁾ DES GARETS Véronique, une véritable gestion de la relation client dans la banque, Coordination LAMARQUE Eric, Management de la banque : risques, relation client, organisation, Pearson Education 2^{ème} édition, Paris, 2008. PP97-103.

⁽²¹⁾ MIKDASHI Zuhayr, Op. Cite, P288.

est doté d'un réseau d'agences tourné vers les particuliers, les PME et vers les grandes entreprises pour certaines banques. Elle regroupe toutes les activités bancaires ; le crédit à la consommation ; les autres services financiers spécialisés. De nombreuses banques à capitaux étrangers ont choisi le modèle de banque universelle et mettent en évidence tous leurs efforts pour le concrétiser, afin de satisfaire leur clientèle et d'affirmer leur présence en Algérie tel que BNP Paribas El Djazaïr, Société Générale Algérie, ou encore Citibank, qui ont même développé le modèle de bancassurance.

Sous
Section
4

LA MAITRISE DE RISQUE

Les banques doivent prendre des risques en effectuant leurs opérations. Donc elles doivent concilier entre la recherche du rendement et la maîtrise des risques, mais vue la concurrence qui existe désormais les marges de profits pour les activités risqués sont supérieur à celles qui sont peu risquées, cependant il y a eu des chocs dans l'ensemble du système bancaire et financier qui le rendent sensible c'est pour cela qu'il faut maintenir, pour être vigilant, une bonne et approfondie mesure de risque.

4-1-Les risques bancaires :

- ❖ *Le risque de contrepartie (risque crédit) :* Dans le cas où il y a un désengagement ou une défaillance de la contrepartie, il peut provenir de circonstances extérieures telles le contrôle des changes.
- ❖ *Le risque d'liquidité :* Le cas où la banque ne dispose pas de liquidité suffisante pour faire face à ses engagements immédiats, autrement dit elle ne dispose pas de fonds propres pour absorber d'éventuelles pertes.

- ❖ *Le risque de marché* : La probabilité de perte due aux fluctuations inattendues de variables de marché tel les taux d'intérêt, ou les taux de change, etc⁽²²⁾.
- ❖ *Le risque de taux d'intérêt* : C'est la deuxième source de perte pour les banques après le risque crédit, il provient du fait que les emplois et les ressources bancaires n'ont pas la même sensibilité des variations de taux d'intérêt du marché.
- ❖ *Le risque de change* : Il est lié à d'éventuelles pertes causées par l'évolution du taux de change, il provient du fait qu'une partie du bilan des banques soit libellé en devises étrangères.
- ❖ *Le risque pays* : C'est le risque qu'un emprunteur situé dans un pays étranger n'honore pas ses engagements, cependant ces emprunteurs sont souvent des entreprises publiques ou des Etats se qui inclus la notion du risque politique⁽²³⁾.
- ❖ *Le risque opérationnel* : Les pertes opérationnelles proviennent souvent d'une erreur de transaction ; une défaillance de système ou de processus ou du facteur humain ou à des causes externes ; un dysfonctionnement de la banque, en particulier de ses systèmes informatiques et de télécommunication ; des perturbations ou interruption d'activités ; la violation d'information qui relève de la confidentialité ;

Le piratage et les transactions non autorisées ; enfin des fraudes et vols commis par des employés ou des personnes externes⁽²⁴⁾.

4-2-La quantification des risque :

Le risque peut être quantifié selon des procédures d'évaluation de la qualité des créances par rapport aux incidents de remboursement qu'il enregistre, si les valeurs monétaires qui traduisent l'impact de ce risque peuvent être calculées en fonction de leur probabilité de réalisation. Le risque tient compte de la menace potentielle ; de la probabilité que des situations non attendus peuvent survenir ; des facteurs

⁽²²⁾ D'ARVISENET Philippe - PETTIT Jean Pierre, Op. Cite, PP382-385.

⁽²³⁾ PLIHON Dominique, COUPPEY-SOUBEYRAN Jézabel, SAIDAN Dhafer, Les banques : acteurs de la globalisation financière, La documentation française, Paris, 2006.PP107.

⁽²⁴⁾ LAMARQUE Eric, Op. Cite, PP34-35.

psychologiques et sociaux du fraudeur potentiel ou sa victime ; de la confiance qui existe au sein de l'entreprise⁽²⁵⁾.

4-3-La gestion des risques :

Les banques ont pris de nouveaux dispositifs pour appréhender le risque du côté de l'organisation des banques et celui des techniques spécifiques de gestion des risques. Les opérations de masse traitées par les banques font l'objet de :

❖ *Une gestion standardisée* : C'est-à-dire les banques ont développé des instruments d'aide à la décision pour réduire les coûts de traitement des risques et d'accroître la sécurité des opérations, tel que *le scoring* qui permet aux banques de classer les demandes de crédits dans des catégories cibles pour lesquelles différents niveaux de risques peuvent être anticipés. Les *systèmes experts* qui permettent de formaliser le savoir et l'expérience des spécialistes sous forme de règles d'aide à la décision.

❖ *Un contrôle interne* : C'est l'autocontrôle des risques par les banques, ces dernières doivent être dotées de leurs propres instruments d'évaluation des risques, et doivent transformer leur organisation interne en garantissant une séparation des matières opérationnelles de la prise de risque du département du contrôle et de gestion des risques. Donc les banques assurent le contrôle de leurs propres risques et la supervision des instruments et les procédures de gestion des risques⁽²⁶⁾.

Pour maîtriser le risque il faut qu'il y ait un environnement de contrôle ; évaluation des risques des activités de contrôle et une information et une communication.

⁽²⁵⁾ SIRUGUET Jean-Luc, FERNANDEZ Emmanuelle, KOESSLER Lydia, Le contrôle interne bancaire et la fraude, éditions DUNOD, Paris, 2006. P107.

⁽²⁶⁾ PLIHON Dominique, COUPPEY-SOUBEYRAN Jézabel, SAIDAN Dhafer, Op. Cite, PP108-109.

CONCLUSION

Les banques à capitaux étrangers se sont trouvées dans la même situation que les banques publiques, elles sont considérées comme des banques privées algériennes à capitaux étrangers, par conséquent elles poursuivent la même politique, et subissent les mêmes décisions issues des réformes, notamment celle de l'augmentation du capital et la suppression du crédit à la consommation qui, notant le, a déplu à certaines banques.

Néanmoins ces banques, vue leur rigueur, leur savoir faire et leur compétence, ont beaucoup apporté au système bancaire. Ce sont des banques de grande envergure qui déploient de nouveaux produits et services bancaires, tel que la banque à distance, les prêts étudiants ou encore le transfert d'argent via Western Union. Certaines ont développé des filiales pour les crédits à la consommation et les assurances.

Donc leur principal objectif est de renforcer leur installation en Algérie, de satisfaire leur clientèle en développant de nouveaux métiers bancaires, en laissant place à l'innovation, en utilisant la technologie dans les traitements d'opérations et en prenant de plus de risque et savoir les maîtriser et les gérer.

Théoriquement, ces banques ont beaucoup apporté au système bancaire algérien et aux clients. Le problème qui se pose est ce que réellement les clients de ces banques sont satisfaits par les produits et la qualité de service que leurs procurent leurs banques. C'est ce que nous essayerons de démontrer dans l'enquête que nous effectuerons dans le troisième chapitre.

DEUXIEME PARTIE
L'ETUDE STATISTIQUE ET
ANALYTIQUE DU FINANCEMENT DE L'ECONOMIE ET
DES SERVICES BANCAIRES

TROISIEME CHAPITRE

LE FINANCEMENT DE L'ECONOMIE

PREMIERE SECTION: Le financement de l'économie par les banques à capitaux étrangers

Sous Section 1: Le financement indirect par les banques algériennes.

Sous Section 2: La distribution des crédits selon les banques.

Sous Section 3: **La distribution des crédits par les banques privées selon
les secteurs.**

Sous Section 4: **L'évolution des crédits à l'économie financés par les
banques privées.**

DEUXIEME SECTION: L'innovation financière.

Sous Section 1: L'incorporation de nouvelles technologies dans le secteur
bancaire.

Sous Section 2: L'introduction des instruments de placement de
financement et d'acquisition de fonds propres.

INTRODUCTION

Dans ce présent chapitre, nous allons essayer, d'une part, de démontrer la capacité de financement des banques à capitaux étrangers de l'économie algérienne, c'est-à-dire des différents agents économiques ; que ce soit les ménages (particuliers) ; les artisans, commerçants et professions libérales (professionnels) ; mais aussi les entreprises. D'autre part, nous verrons ce que c'est banques ont apporté de plus en terme d'innovation financière.

Pour ce fait, Dans la première section de notre présent chapitre nous essayerons, grâce aux tableaux et statistiques fournis par les rapports annuels de la banque d'Algérie, de comprendre la position des banques à capitaux étranger dans l'activité économique en termes de financement, nous verrons leur évolution et voir finalement qu'est ce qu'elles ont finalement apporté de plus au système bancaire algérien et aux clients.

Dans la deuxième partie de ce chapitre, nous verrons la contribution de ces banques à l'amélioration du système bancaire algérien et cela en terme d'innovation financière. Pour ce fait nous allons faire un inventaire des nouveaux produits, services et prestations bancaires les comparer aux produits existants et faire ressortir les nouveautés.

Avant de commencer cette étude, il faut tout d'abord rappeler quelques notions importantes du terme financement de l'économie.

Pour financer leurs investissements et leurs dépenses, les entreprises ont besoin de capitaux importants, de même les ménages, ces besoins de financement sont de degrés différents d'un agent économique à l'autre. Donc pour faire fonctionner l'économie il existe deux types de financements. Il peut se faire par voie interne ; où l'agent économique utilise ses propres ressources, c'est-à-dire il privilège l'autofinancement à

l'endettement. La deuxième alternative est le financement externe, dans ce deuxième type, deux cas de figures possibles ; les agents déficitaires ont recours aux agents excédentaires sur le marché financier, il s'agit d'une économie de marché financier, et c'est le financement direct. Dans le second cas, les agents passent par le biais d'un intermédiaire, c'est ce qu'on appelle l'économie d'endettement et le financement indirect. Il a l'avantage d'être une activité reproduisant sécurité et liquidité, et de contribuer à l'accroissement du volume de l'épargne et de l'investissement.

Les institutions qui financent l'économie, ou qui jouent le rôle d'intermédiation financière, sont généralement les banques et établissements de crédit, ces derniers disposent de ressources, provenant notamment des dépôts de leurs clients, ces ressources peuvent être employé à la distribution des prêts aux ménages et aux entreprises. Donc le rôle des banques est important dans la mesure où elles travaillent avec un grand nombre de clients, elles attirent des épargnants pour financer les entreprises, et par conséquent, elles peuvent obtenir des coûts unitaires plus bas que dans le cas où les opérations financière sont effectuées par des agents individuels. D'un autre côté le rôle des banques est de rendre compatibles les demandes des agents prêteurs et emprunteurs, pour cela les banques « transforment » les trois caractéristiques principales des dettes et des créances des agents non financiers (l'échéance, le taux d'intérêt et le risque) car, rappelons le, les épargnants cherchent souvent des placements liquides et peu risqués, tandis qu'une entreprise emprunteuse peut avoir besoin d'un financements à long terme pour un projet comportant un risque.

LE FINANCEMENT DE L'ECONOMIE PAR LES BANQUES A CAPITAUX ETRANGERS

La question qui se pose est, est ce que les banques à capitaux étrangers qui opèrent en Algérie depuis seulement quelques années attirent des épargnants pour financer les emprunteurs, sollicitant leurs confiances et peuvent apporter des fonds là où le marché financier n'en aurait pas fourni et à un coût acceptable pour l'emprunteur et par conséquent remplir pleinement son rôle d'intermédiaire financier. Des questions auxquelles nous tenterons de répondre en analysant des données procurées par les rapports de la banque centrale dans la section qui suit.

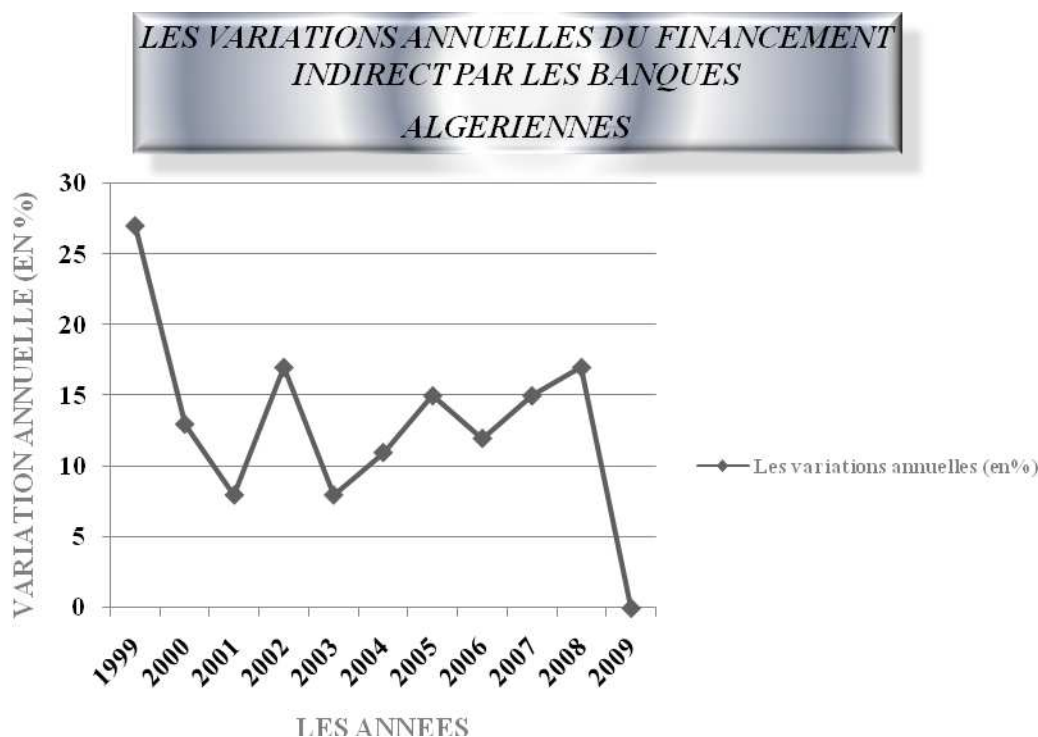
Tableau
N°2

LE FINANCEMENT INDIRECT PAR LES BANQUES ALGERIENNES (FIN DE PERIODE)

| Les années | Crédit à l'économie (en milliards de dinars) | Variation annuelle (en%) |
|------------|---|-----------------------------|
| 1999 | 1150.7 | 27 |
| 2000 | 993.7 | 13.6 |
| 2001 | 1078.4 | 8.5 |
| 2002 | 1266.8 | 17.5 |
| 2003 | 1378.252 | 8.8 |
| 2004 | 1534.388 | 11.2 |
| 2005 | 1777.447 | 15.8 |
| 2006 | 1904.102 | 12.1 |
| 2007 | 2203.7 | 15.2 |
| 2008 | 2614.1 | 17.8 |
| 2009 | 3016.082 | / |

Source : Rapports annuels de la Banque d'Algérie de 1999 à 2009.

Graphe N° 1



Le fait le plus remarquable en analysant l'évolution du financement de l'économie par les banques algériennes cette dernière décennie est une amélioration du côté de l'octroi du crédit, ce dernier est passé de 1150.7 milliards de Dinar algérien en 1999 à 3016.082 milliards de Dinar algérien en 2009. Cela peut être expliqué par l'émergence d'un environnement concurrentiel dû à la création et l'implantation de nouvelles banques privées à la fin des années 90 et début 2000, après la libéralisation du secteur bancaire ; au renforcement des mécanismes de l'activité bancaire, tant du côté du marché des ressources et des crédits que celui des services bancaires. Cela est dû aussi à la surveillance, le contrôle de la Banque Centrale et de la commission bancaire ; à l'augmentation des ressources, collectées par les

banques publiques qui proviennent de l'accumulation d'épargne financière du secteur public, tel que Sonatrach.

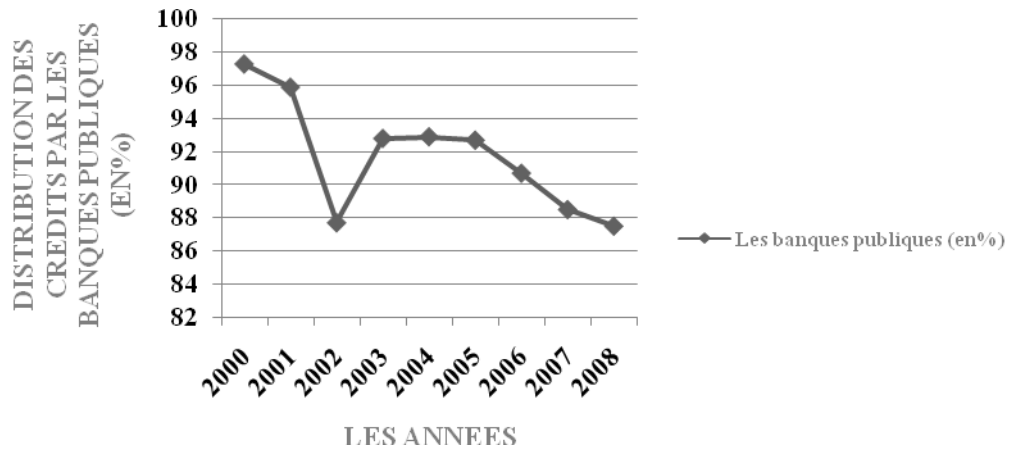
Tableau
N°3

**LA DISTRIBUTION DES CREDITS SELON LES BANQUES
(FIN DE PERIODE)**

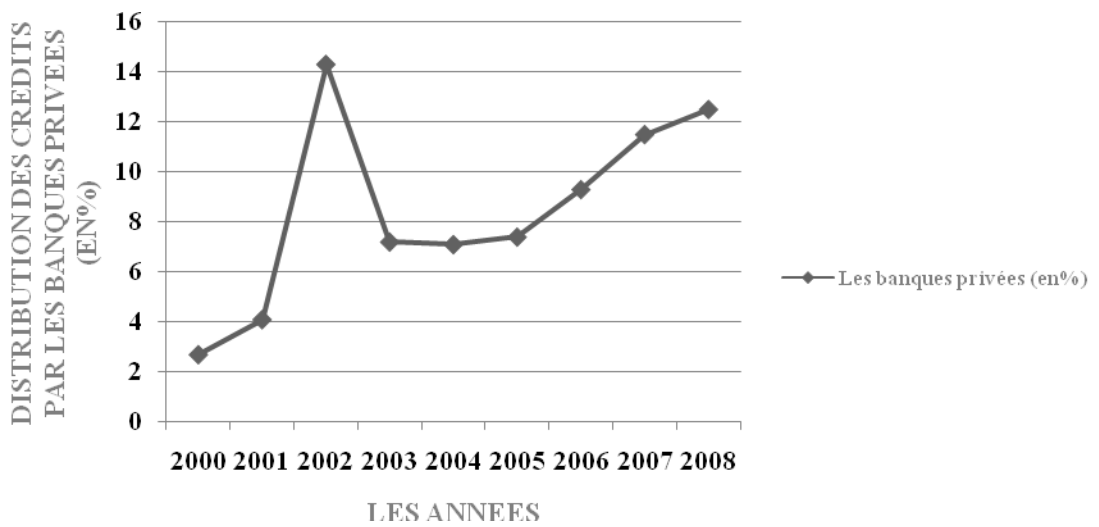
| Les années | Les banques publiques (en milliards de dinars) | Les banques privées (en milliards de dinars) | Les banques publiques (en %) | Les banques privées (en%) |
|------------|---|---|---------------------------------|------------------------------|
| 2000 | 966.684 | 26.369 | 97.3 | 2.7 |
| 2001 | 1033.014 | 44.685 | 95.9 | 4.1 |
| 2002 | 1084.479 | 181.252 | 85.7 | 14.3 |
| 2003 | 1279.234 | 100.239 | 92.8 | 7.2 |
| 2004 | 1425.581 | 108.807 | 92.9 | 7.1 |
| 2005 | 1646.918 | 131.998 | 92.7 | 7.4 |
| 2006 | 1726.58 | 177.522 | 90.7 | 9.3 |
| 2007 | 1953.3 | 252.4 | 88.5 | 11.5 |
| 2008 | 2287 | 327.1 | 87.5 | 12.5 |

Source : Rapports annuels de la Banque d'Algérie de 2000 à 2008.

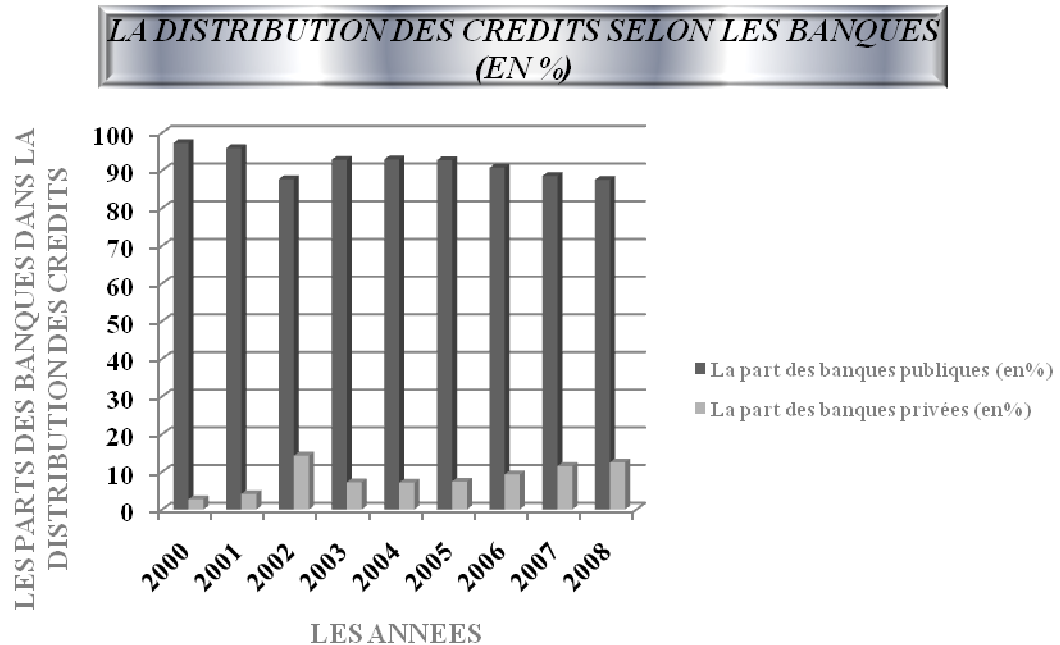
Graphe N°2



Graphe N°3



Graphe N°4



Nous remarquons, d'après les chiffres inscrits dans le tableau si dessus, une prédominance des banques publiques. Parce que c'est banques disposent d'un réseau d'agences important et bien réparti sur le territoire national, et par conséquent une plus grande clientèle, notamment les entreprises étatiques. Rappelons-le que jusqu'à la promulgation de loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit, certaines banques avaient le monopole du financement de l'économie. Néanmoins, la part du financement des banques publiques a connu des fluctuations dans le sens où elle a commencé à diminuer, selon (le graphe N°2), de l'année 2000 où elle représentait 97.3% à l'année 2002 où elle était 85.7%, cela est dû à l'apparition de nouvelles banques privées dans le système bancaire après la libéralisation de ce dernier, et l'émergence de la concurrence bancaire. Les banques privées ont commencé à élargir leur

réseau d'agence et de clientèle, et à progresser dans le financement de l'économie. Jusqu'à l'année 2003 où la part des banques privées a diminué de 14.3% à 7.3% à peut près de moitié, car les banques privées ont vu leur réputation atteinte, et cela à cause de la mise en liquidation de deux banques privées en l'occurrence El Khalifa Bank et la (BCIA), ce scandale a touché le système bancaire algérien en général et les banques privées en particulier. Mais à partir de 2005 la tendance a augmenté de 7.2% à 7.4% puis 9.3% en 2006, grâce aux nouvelles dispositions prises par les autorités publiques pour protéger les déposants d'un côté. D'un autre côté, l'augmentation du capital en 2004 des banques, a permis une plus grande capacité de financement. En 2008 la part des banques privées a atteint les 12.5% et elle continue de progresser, notamment après la fermeture du marché interbancaire qui a amené les banques privées à accroître leurs ressources propres et l'augmentation de leur capital social exigible de 2.8 milliards de dinar algérien à 10 milliards de dinar algérien.

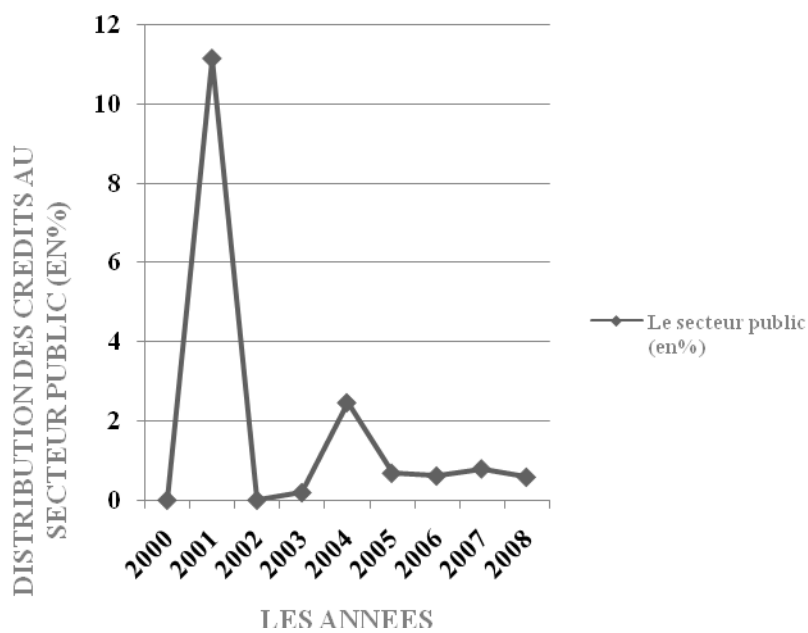
Tableau
N°3

LA DISTRIBUTION DES CREDITS PAR LES BANQUES PRIVEES SELON LES SECTEURS

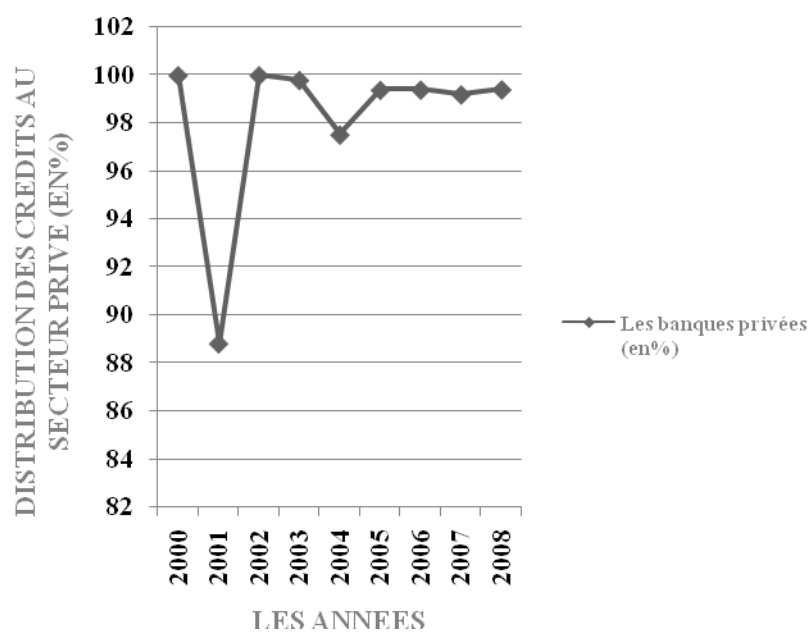
| Les années | Secteur public | | Secteur privé | |
|------------|-----------------------|-------|-----------------------|-------|
| | En milliards de dinar | En % | En milliards de dinar | En % |
| 2000 | / | / | 26.369 | 100 |
| 2001 | 4.989 | 11.16 | 39.696 | 88.83 |
| 2002 | / | / | 181.252 | 100 |
| 2003 | 0.199 | 0.19 | 100.040 | 99.80 |
| 2004 | 2.681 | 2.46 | 106.126 | 97.53 |
| 2005 | 0.9 | 0.68 | 131.1 | 99.39 |
| 2006 | 1.1 | 0.61 | 176.5 | 99.4 |
| 2007 | 2 | 0.79 | 250.4 | 99.20 |
| 2008 | 1.9 | 0.58 | 325.2 | 99.41 |

Source : Rapports annuels de la Banque d'Algérie de 2000 à 2008.

Grappe N° 5



Graphe N°6



Graphe N°7



D'après le tableau si dessus, l'encours des crédits distribués au secteur public par les banques privées est presque inexistant. L'encours le plus important était en 2001, il représentait 4.9% du total du financement de ces banques. En 2000 et 2002, la totalité du financement des banques privées est destiné au secteur privé, même les ressources de ces banques proviennent des entreprises privées et des ménages. Cette tendance est en progression, elle est passée de 26.3 milliards de dinar en 2000 à 325.2 milliards de dinar en 2008. Ce développement est relativement rapide bien que c'est encore les banques publiques qui assurent la majeure partie du financement du secteur privé. Cela est dû à la concentration des risques de crédit accordés par les banques privées sur une clientèle précise. C'est les banques publiques qui financent les grands projets d'investissements des entreprises publiques, tel que l'énergie, car elles ont une connaissance du risque de ces projets ; autrement dit, elles savent si le rendement attendu de ce projet rémunère le risque, où bien si il s'agit d'un projet peu rentable. Mais bien évidemment, on ne peut pas connaître avec exactitude le degré du risque des investissements, alors lorsque ces banques accordent un crédit, elles se

doivent de surveiller la gestion et les résultats de l'entreprise pour vérifier, à titre d'exemple, que le financement accordé est bien investi dans le projet, cette surveillance est coûteuse en temps, en salaire etc.... Ainsi fait, la concurrence s'est accrue entre les banques, et chaque banque se doit d'investir dans un grand nombre de projets diversifiés, et de proposer à ses déposants un taux de rémunération légèrement moindre que le taux moyen qu'elle attend de ses crédits, ce qui va permettre de minimiser les coûts de surveillance⁽¹⁾. Globalement, pour octroyer un crédit, les banques doivent avoir à leur disposition l'information nécessaire sur le projet en question et c'est ce qui fait la différence entre chacune d'entre elles.

Mais les banques publiques, pour des raisons historiques, et puisqu'elles existent depuis plus longtemps, elles sont nettement supérieures dans le financement du secteur public, mais aussi du privé, avec une nette amélioration des banques privées concernant ce secteur.

Tableau
N°4

L'EVOLUTION DES CREDITS A L'ECONOMIE

FINANCES PAR LES BANQUES PRIVEES

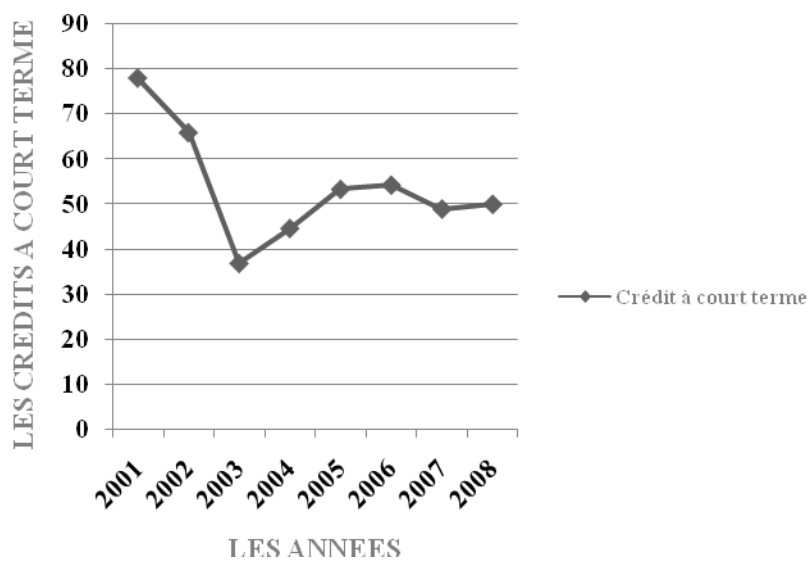
| Les années | Crédit à court terme | | Crédit à moyen et long terme | |
|------------|-----------------------|-------|------------------------------|-------|
| | En milliards de dinar | En % | En milliards de dinar | En % |
| 2001 | 34.861 | 78 | 9.821 | 21.97 |
| 2002 | 119.456 | 65.9 | 61.796 | 34.09 |
| 2003 | 37.007 | 36.91 | 63.232 | 34.09 |
| 2004 | 48.596 | 44.66 | 60.211 | 55.33 |
| 2005 | 70.4 | 53.33 | 61.6 | 46.66 |
| 2006 | 96.4 | 54.27 | 81.2 | 45.73 |

⁽¹⁾ Venard Nicolas, Economie bancaire, Ed Bréal, Paris, 2001, P47.

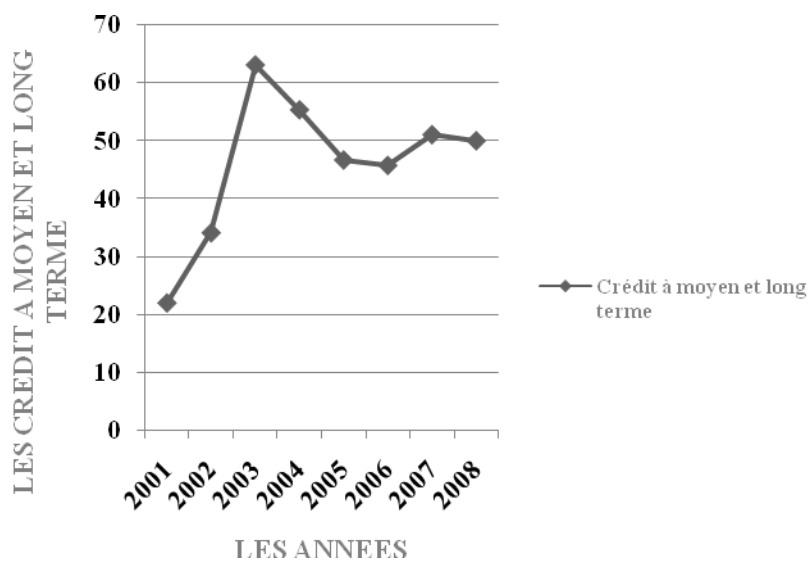
| | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 2007 | 123.6 | 48.96 | 128.8 | 51.04 |
| 2008 | 163.6 | 50.04 | 163.5 | 49.99 |

Source : Rapports annuels de la Banque d'Algérie de 2001 à 2008.

Graphe N°8

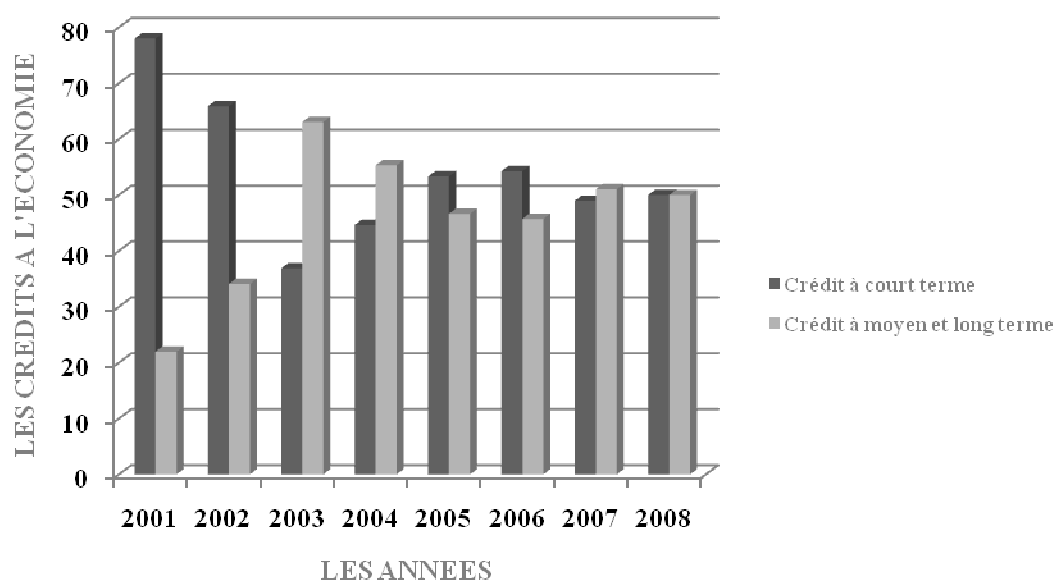


Graphe N°9



Graphe N° 10

*L'EVOLUTION DES CREDITS A L'ECONOMIE
(EN %)*



La structure des crédits distribués par les banques privées montre qu'en 2001 et 2002, les crédits à court terme sont plus importants que les crédits à moyen et long terme. En effet ils représentaient respectivement 78% et 65% en 2001 et 2002, contre 21.97% et 34.9% pour ceux du moyen et long terme du total des crédits accordés par ces banques.

En 2003 le flux de crédit a été moyen et long terme pour 63.08% et à court terme pour 36.01%, mais en 2004 le flux des crédits de ces banques à été entièrement distribué à court terme alors que les crédits à moyen et long terme étaient en baisse. Cette tendance s'est poursuivie en 2005 avec 53.33% des crédits à court terme contre 46.66% pour les crédits à moyen et long terme, et en 2006 avec 54,27% pour le court terme contre 47.76 pour le long et moyen terme.

A partir de 2007 les crédits à moyen et long terme ont atteint un niveau appréciable 51.04% en 2007 contre 49.99% en 2008.

Ce niveau est dû à la volonté des banques privées à vouloir financer les investissements des entreprises privées et des biens durables des ménages, tel que le crédit immobilier d'une part. D'autre part l'augmentation du crédit à moyen et long terme a été encouragée par l'ouverture de nouvelles banques à capitaux étrangers⁽²⁾, et l'exigence de l'Etat à orienter ces banques vers le financement du développement, ce qui les a poussé à améliorer leurs offres et à introduire de nouveaux produits histoire de diversifier le paysage bancaire.

Il est même question, prochainement, de privatiser des banques publiques tel que le (CPA), (BNA) et (BDL), ce qui va, bien entendu, contribuer à faire augmenter la tendance des crédits distribués. Il a été même lancé, dans ce cadre ; un projet d'une banque d'investissement en vue de financer les entreprises ; enfin une loi a été promulguée qui interdit l'octroi de crédit à la consommation en faveur du crédit immobilier et le crédit documentaire pour financer les importations.

⁽²⁾ Les banques privées existantes en Algérie sont à capitaux étrangers, car les banques privées locales ont disparu depuis 2003.

L'INNOVATION FINANCIERE

Nous entendons, dans cette étude, par innovation financière les nouveautés dans le processus de production et d'opération par l'incorporation de nouvelles technologies dans l'activité bancaire d'un côté, et de l'autre côté par l'introduction de nouvelles techniques de placement et de financement. Chaque banque doit suivre ses concurrents si elle veut maintenir sa compétitivité, car c'est la pression de la concurrence qui pousse telle ou telle banque à soigner son image en proposant de nouveaux produits attractifs et innovent. Nous allons, en effectuant un inventaire, analyser les offres de produits des banques à capitaux étrangers et les distinguer de celles des banques locales, les comparer et faire ressortir les différences.

Sous
Section

1

L'INCORPORATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

DANS LE SECTEUR BANCAIRE

Comme nous l'avons déjà vu dans le chapitre précédent, les banques ont beaucoup investi dans les nouvelles technologies pour faire face à la concurrence. Pour ce fait, afin d'accompagner et d'orienter avec efficacité leur clientèle et performer leurs réseaux, ces banques utilisent les services suivants :

1-1- La banque en ligne :

Appelée aussi la banque à domicile ou la banque à distance. C'est un moyen qui permet aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires via internet ou par téléphone sans avoir à se rendre à leurs agences. En effet les banques utilisent l'internet pour exposer leurs produits et services, leurs nouveaux produits leurs réseaux d'agences d'une part et d'autre part, pour communiquer avec leurs clientèles à travers des e-mails.

La banque en ligne est source de création de valeur et d'amélioration de la productivité, elle assure un suivi plus efficace de la clientèle, un meilleur calcul de la rentabilité et d'évaluation du prix de service, enfin une meilleure évaluation de la valeur du futur client⁽³⁾. Ainsi, grâce à la banque en ligne, la banque peut mettre à la disposition de leurs clientèles des services relatifs à des opérations de base. Tel que l'accès aux comptes d'une manière fiable et sécurisée, selon les normes de sécurité financières internationales et assuré par un système cryptage très puissant. Aussi à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe d'une manière instantanée simplifiée et permanente 24h /24 et 7J/7 ; elle permet aussi la consultation des comptes et des relevés bancaires et leur téléchargement ; la demande de chéquier ; l'ordre de virement. Il y a des banques qui offrent des services spécifiques, c'est des produits et services standards qui n'exigent pas des conseils basés sur des solutions multiples, c'est-à-dire le traitement des opérations courantes. Tel que l'ouverture d'un compte en ligne d'un prêt (étudiant, immobilier, à la consommation) ; l'adhésion à une assurance et le financement des projets.

A travers le site de sa banque, le client peut consulter ses messages, contacter son banquier, connaître les tarifs et les conditions, trouver une agence, voir les démonstrations des services, obtenir ses comptes d'accès à ses comptes. Donc sa relation avec sa banque est virtuelle, elle permet d'économiser le temps et les efforts de déplacement en agence. Pour ceux, les services que proposent les banques à capitaux étrangers :

❖ **SG@Net:**

C'est un service accessible à tous les clients de la Société Générale Algérie, ce service permet de consulter le solde des comptes (compte courant, compte épargne), consulter les dépôts à terme (DAT), rechercher et télécharger l'historique des comptes sur 30 jours, ordonner des virements de compte à compte ou vers bénéficiaires ainsi que des virements de masse, recevoir des messages commerciaux.

⁽³⁾ Saïdan Dahfar, op.cité. P27.

Pour résoudre ses problèmes, le client accède à la Hotline de SG@Net ; C'est un service gratuit pour les particuliers et pour les professionnels et les entreprises, il est tarifié selon les opérations. Il faut noter que c'est le premier site transactionnel offert par une banque en Algérie.

❖ **Sogeline :**

C'est le premier centre d'appel bancaire offert par la Société générale en Algérie, c'est un service disponible 24h /24 et 7J/7, il permet, en plus des opérations que nous venons de citer si dessus, d'avoir à disposition un conseiller de clientèle qui informe les clients sur le fonctionnement de la banque, ses produits et services et en particulier celui-ci.

❖ **Abc online :**

Un service offert par Abc Bank, il permet de consulter les relevés bancaires et l'historique des transactions et les avis d'opérés.

❖ **BNP PARIBAS.NET El Djazair :**

Le client peut avoir les détails des opérations effectuées pendant les 30 derniers jours et télécharger les relevés de comptes.

❖ **E-Banking :**

Un service offert par Housing Bank of Trade and Finance.

❖ **AGB online :**

Un service offert par Gulf Bank Algeria.

❖ **SMS Push :**

Offert par **AGB**, c'est une formule qui permet à un titulaire d'un compte qui vient d'effectuer une opération bancaire, de conclure une transaction commerciale et en attente d'une rentrée d'argent, d'être informer des mouvements survenus sur son compte par un simple SMS de son conseiller de clientèle grâce à l'SMS Push d'AGB.

L'INTRODUCTION DES INSTRUMENTS DE PLACEMENT DE FINANCEMENT ET D'ACQUISITION DE FONDS PROPRES

C'est une révision ou une amélioration de l'offre de produits en utilisant de nouvelles techniques susceptibles d'attirer les clients, que ce soit des techniques relatives aux tarifs des services, aux taux d'intérêt, taux d'épargne, et même à la rapidité et la facilité des traitements. Pour ce fait, les fonctions de la banques progressent et se développent, celles du placement progressent de la gestion de portefeuille à la gestion du patrimoine, la fonction de couverture de risque aussi se développe, et même la gestion des moyens de paiement.

2-1-Les techniques de placement :

Que ce soit les dépôts à terme (DAT dinars devise ou CEDAC) ou les bons de caisse, la nouveauté réside dans les taux (concurrentiels qui permettent l'accroissement des avoirs) ; la flexibilité des dépôts (selon des durées retenues par le client), des retraits en espèce, et les frais du service.

Dans ce cadre, nous pourrions citer les produits de placement suivants :

❖ Epargne Kenzi et Kenzi plus :

C'est un compte épargne proposé par la (SGA) avec un taux avantageux de 2.8% par an, il permet, avec le service offert et sans faits « Meftah Kenzi » ; de programmer des virements mensuels permanents du compte chèque vers le compte épargne Kenzi ; de définir un montant d'épargne régulier avec un minimum de 500 DZD ; d'effectuer des virements sur plusieurs comptes en même temps. Cela sans avoir à se déplacer, autrement dit il fait gagner. En plus, la constitution de l'épargne se fait au rythme du client et sans contrainte.

Quant au compte Kenzi+, il a le même principe que le compte précédent sauf que le teneur du compte bénéficie d'un taux de 4% par an avec un dépôt minimum de 10 000 DZD, et avec le service « Meftah Kenzi+ » il peut aussi définir un montant d'épargne régulier avec un minimum de 1000 DZD puis par tranche de 500 DZD.

❖ Epargne Rezki et Rezki+ :

C'est un compte épargne logement proposé par la (**SGA**) avec un taux de 2.5% et qui permet d'obtenir rapidement un prêt immobilier à un taux d'intérêt de 4.2% par an après seulement 2 ans d'épargne. Le client bénéficie aussi du service « Meftah Rezki » avec le même principe que celui de « Meftah Kenzi ».

Pour l'épargne logement Rezki+, l'épargne est rémunérée à 2.5% portée à 5% au terme de 5 ans d'épargne, avec un dépôt initial minimum de 25 000 et maximum 10 millions DZD.

❖ **Epargne étude « Meftah Najahi » :**

C'est un produit offert aux parents qui souhaitent épargner pour leurs enfants pour leurs études, ou pour les étudiants de moins de 25 ans qui souhaitent préparer un projet d'étude. C'est une épargne rémunérée à 3.10% avec un dépôt initial minimum de 10 000 DZD.

❖ **Assurance prévoyance :**

Ces produits sont offerts par BNP Paribas El Djazair :

❖ **La protection optimale :**

Garantie aux particuliers le versement de capital en cas de décès et d'invalidité à la suite d'un accident ou d'une maladie.

❖ **La protection pro :**

C'est un contrat d'assurance, pour les professionnels qui garanti le versement du capital souscrit à la suite du décès ou d'invalidité totale et définitive de l'assuré.

❖ **L'assistance rapatriement des corps :**

C'est un service de « Bledi » offert pour les algériens résidents à l'étranger. Il permet, en cas de décès, de prendre en charge l'organisation du financement du rapatriement du corps en Algérie dans le cadre d'un forfait.

2-2-Les techniques de financement :

Pour les particuliers, ces banques proposent des crédits immobiliers pour financer l'acquisition d'un logement nouveau ou ancien ou même sur plan d'un promoteur ou d'un particulier ; la réalisation des travaux de construction, d'aménagement,

d'extension ou de rénovation ; voir même l'acquisition d'un terrain. La nouveauté réside dans ; les taux d'intérêts ; dans la rapidité de l'exécution ; la constitution du dossier ; du montant du prêt et l'apport personnel et des délais de remboursement. Nous avons pour exemple ;

❖ **Le prêt immo marhaba :**

Octroyé par la (SGA), il est destiné à toute personne physique majeure algérienne résidente en Algérie ou à l'étranger. La banque peut financer jusqu'à 90% du prêt de 2 à 20 ans avec une rapidité dans la mise en place du prêt et une assistance au long de la relation bancaire.

❖ **L'immo formule :**

De la BNP Paribas EL Djazair, propose un crédit immobilier avec un taux d'intérêt de 6% et une rapidité de la prise de décision, qui est d'une semaine à partir de la remise complète du dossier.

❖ **Crédit immobilier bayti :**

C'est un prêt immobilier proposé par la (GBA), non plafonné et remboursable sur une durée allant jusqu'à 25 ans. Les imprimés et les pièces à fournir sont accessibles sur le site de la banque, ce qui donne lieu à une simplicité et une rapidité dans la constitution du dossier.

Pour les professionnels et les entreprises, une gamme de produits sont offerts, des produits d'exploitation ou d'investissement, d'équipement, voir même les engagements par signature. Dans ce contexte nous pourrions citer :

❖ **Crédit Med'Equip :**

Proposé par la (SGA), destiné pour financer l'acquisition d'équipements médicaux pour les médecins désirants installer leurs cabinés privés, cliniques ou laboratoires.

❖ **Crédit pharmalook :**

Il est destiné au financement d'aménagement ou des travaux de la pharmacie, de la modification de la façade, d'achat du matériel. Le montant du prêt peut aller jusqu'à 4 000 000 DZD, financé à 100% par la banque.

❖ **Crédit expert :**

C'est un prêt pour financer le matériel informatique et bureautique des avocats, médecins, experts comptables et comptables agréés. Le montant du prêt peut aller jusqu'à 1 500 000 DZD.

❖ **Le leasing mobilier :**

Sert à financer le matériel roulant, les engins à travaux publics, matériel de lavage, l'équipement industriel, matériel médical.

Les produits cités ci-dessus sont proposés par la Société Générale Algérie.

❖ **Flexo :**

Est une formule de financement pour les professionnels proposé par BNP Paribas El Djazair, c'est une ouverture de crédit sous forme de réserve pendant 24 mois au maximum et remboursable en 36 mois, il est destiné à financer tous types d'investissements liés à l'activité professionnelle (matériel, mobilier etc...) avec une libre utilisation et la facilité d'accès aux réserves.

❖ **Crédit sanad :**

Proposé par Abc Bank, destiné pour le financement d'équipement, matériel roulant et aménagement des professionnels et des entreprises.

❖ **Les financements conformes à la chariâa :**

C'est des produits proposés par les banques islamiques telles Al baraka Bank et Gulf Bank Algeria. En plus des produits classiques ces banques proposent des financements d'exploitation et d'investissement conformes à la chariâa islamique. Nous avons Morabah, salam, Morabaha d'investissement à terme, Morabaha à terme équipements professionnels.

Enfin, ces banques à capitaux étrangers accompagnent leurs clients dans leurs opérations de commerce extérieur par le crédit documentaire, l'encaissement ou la remise documentaire et la garantie bancaire⁽⁴⁾.

La BNP Paribas El Djazair propose un service innovant dans ce contexte, c'est le **Trade Center**. Il représente une gamme de produits et services capables de sécuriser, de garantir et de financer l'activité internationale : le crédit documentaire (lettre de crédit) ; Stand by letter of credit (**SBLC**), garanties internationales ; Trade Learning (formation dédiée aux clients sur les techniques du commerce international et le contrôle de change, Connexis Trade (solution E-trade) ; conseil et aide à l'implantation des entreprises étrangères sous différentes formes juridiques.

2-3-Les techniques d'acquisition de fonds propres :

C'est des techniques conçus pour faciliter aux clients l'acquisition de leurs fonds en toute sécurité. Les banques ont mis en place les cartes de retraits bancaires, la télécompensation, un système de transfert en temps réel. Mais il existe d'autres produits innovants offerts par les banques à capitaux étrangers que nous allons citer ci-dessous ;

❖ **Les cartes Visa :**

C'est une carte interbancaire qui permet à son détenteur d'effectuer le règlement de ses dépenses, de régler l'achat de biens ou de prestation de service des commerçants ou des prestataires de service adhérant au système de paiement par carte visa internationale, à l'étranger. Elle sert aussi à effectuer des opérations en devise ou en monnaie locale, auprès des appareils de distribution automatique. Cela procure aux

⁽⁴⁾ L'Encaissement (Remise) Documentaire est l'opération qui suit l'opération de transfert de la marchandise et qui consiste à la présentation des documents d'expédition accompagnés d'un ordre d'encaissement par la banque du tireur (Banque remettante) via le canal bancaire auprès de la banque du tiré (banque chargée de l'encaissement) pour paiement ou pour acceptation et ou pour acceptation et aval.

La Garantie Bancaire est un engagement au terme duquel la banque garante s'engage d'ordre et pour compte du donneur d'ordre à payer au bénéficiaire une somme déterminée si ce dernier estime qu'il y a défaillance du donneur d'ordre dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

clients beaucoup d'avantages dont la liquidité sans avoir à transporter de fortes sommes, la sécurité, le contrôle des dépenses, la simplicité et la pratique car les retraits peuvent être effectués à tout moment. Quelques banques à capitaux étrangers existantes en Algérie offrent ce genre de service dont la Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazair, The Housing Bank for Trade and Finance qui permet d'effectuer des retraits auprès de 30 000 banques membres du réseau Visa International, Gulf Bank Algeria qui propose la carte visa prépayée.

La Société Générale Algérie et la BNP Paribas El Djazair offrent à leurs clients quelques services innovent dont ;

❖ **I-transfert :**

C'est un service de transfert d'argent qui permet aux clients de la Société Générale en France d'initier des virements en Algérie d'un montant inférieur ou égal à 5 000 euros sur un compte devise ou une mise à disposition.

❖ **Virement plus :**

C'est une solution simple et pratique mis à la disposition des clients de la BNP Paribas El Djazair, pour leurs permettre d'effectuer des virements multiples automatiques grâce à un support magnétique⁽⁵⁾.

❖ **Cash Management :**

C'est un service offert par BNP Paribas El Djazair aux entreprises pour donner des solutions innovantes pour faciliter la gestion des flux, la gestion à distance des comptes, et d'optimiser la gestion de la trésorerie. Cela en jouissant du savoir faire et des techniques de la BNP Paribas El Djazair, grâce à sa gamme de produits :

[BNPPARIBAS.Net](#) : Accès et gestion des comptes à distance.

⁽⁵⁾C'est une disquette dans laquelle figure la liste détaillée des noms des salariés ou des fournisseurs, leurs numéros de téléphone et le montant à créditer, à remettre au guichet de la banque.

Virement plus : Automatisation du traitement des virements sur support automatique.

Centralisation Automatisée de Trésorerie : Gestion de la trésorerie en automatique.

La Lettre Chèque : Solution pratique pour le paiement des différentes prestations.

Envoi d'Avis Packagés : Emission quotidienne de différents types d'opérations par mail.

CONCLUSION

Notre présent chapitre a soulevé deux points essentiels de la contribution des banques à capitaux étrangers à l'amélioration du système bancaire algérien, à savoir le financement de l'économie et l'innovation financière.

Au premier abord, nous avons tenté d'analyser les rapports annuels de la banque d'Algérie ces dix dernières années. Ces rapports ont clairement indiqué une prédominance des banques publiques dans le financement de l'économie. Cela n'empêche pas qu'il existe une amélioration dans la part du financement de l'économie par les banques privées. Elle a été de 2.7% en 2000 à 12.5% en 2008.

Cette tendance est en parfaite augmentation, donc nous pouvons dire que ces banques contribuent en quelque sorte à l'amélioration du financement de l'économie. Ce qui nous amène à la deuxième partie de notre chapitre, en effet ces banques essaient d'offrir à leurs clients des services innovants, que ce soit en incorporant les nouvelles technologies, ou en utilisant des techniques de placement et d'acquisition de fonds, ou en introduisant de nouveaux instruments de financement. C'est ce qui a contribué à faire augmenter la part du financement de l'économie par ces banques, en particulier au secteur privé, car le secteur public relève toujours des attributions des banques publiques.

Il est à noter aussi que c'est les banques qui opèrent en Algérie depuis plus longtemps et qui disposent d'un plus grand réseau d'agences et une plus grande clientèle, qui offrent ces services innovants. Tels la Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazair, Abc Bank, The Housing Bank For Trade And Finance, Gulf Bank Algeria, ou encore Al Baraka Bank. Ces faits sont basés sur l'inventaire nous avons effectué des produits et

services qu'offrent ces banques, par rapport à ceux qui existent déjà, notamment les produits bancaires classiques.

Dans le prochain chapitre nous allons entamer la deuxième partie de notre mémoire, il s'agit de démontrer la contribution des banques à capitaux étrangers à l'amélioration de la qualité de service bancaire, à l'aide d'une enquête que nous avons menée au sein de ces banques.

QUATRIEME CHAPITRE

LA QUALITE DE SERVICES BANCAIRES

PREMIERE SECTION: Présentation de l'enquête.

- Sous Section 1: Qu'entendons-nous par qualité de service bancaire.
- Sous Section 2: Caractéristique de l'échantillon.
- Sous Section 3: **L'organisation du questionnaire.**

DEUXIEME SECTION: Le traitement des résultats.

- Sous Section 1: Présentation des opérateurs et la relation avec leurs banques.
- Sous Section 2: Les indicateurs de la qualité de service : L'accueil.
- Sous Section 3: **Les indicateurs de la qualité de service : Les opérations de caisse.**

TROISIEME SECTION: Les indicateurs de la qualité de service : Les opérations de

commerce extérieur.

- Sous Section 5 : Les indicateurs de la qualité de service : Les opérations de
crédit.

- Sous Section 6 : Les indicateurs de la qualité de service : L'innovation.

INTRODUCTION

Nous avons vu dans notre partie théorique que l'Algérie a entretenue plusieurs réformes économiques afin de s'intégrer aux nouvelles données mondiale. Ces mutations on touché entre autre le secteur bancaire et financier, par la promulgation de nouvelles lois dont le but était de faciliter l'installation de nouvelles banques et établissements financiers et leurs permettre d'accompagner le développement économique du pays. Ces banques, opérant dans une économie dite économie de marché, devaient faire face à un environnement concurrentiel, par conséquent, elles devaient mettre en œuvre tout leur savoir faire pour attirer de plus en plus de clients et veiller à les satisfaire, par la création de nouveaux produits et services innovants d'un côté, et d'un autre côté l'amélioration de la qualité de service.

Dans ce présent chapitre, nous avons essayé d'évaluer la valeur ajoutée des banques à capitaux étrangers en matière de qualité de service bancaire. Pour cela nous avons mené une enquête auprès de la clientèle de six banques à capitaux étrangers dans deux villes d'Algérie, grâce à un questionnaire destiné à un échantillon de 100 clients de ces banques. Le traitement des résultats a été effectué par Excel, ce qui nous a permit d'élaborer des tableaux et des graphiques qui nous ont aidé à analyser les données et d'atteindre notre objectif, celui de connaître et de comprendre ce que ces banques ont apporté de plus au système bancaire algérien, en terme bien évidemment de qualité de service.

Notre questionnaire comporte 40 questions fermés et ouvertes, qui nécessites l'avis des clients. Il est divisé en plusieurs partie chacune d'entre elles comporte à son tour plusieurs questions à savoir ; la présentation des

opérateurs ; la relation avec la banque et enfin les indicateurs de la qualité de service.

Ce chapitre s'effectuera en deux sections. La première est une présentation de l'enquête, c'est-à-dire la présentation de la qualité de service ; la présentation de l'échantillon en taille et en choix ; pourquoi avons-nous choisi précisément ces banques et pourquoi ces villes, enfin nous allons présenter ce questionnaire proprement dit à travers ces différentes parties, expliquer et justifier le choix des questions en terme de pertinence.

La deuxième section représente la phase d'interprétation des résultats, à travers les tendances perçus dans les tableaux et les graphiques. Analyser ces données et faire ressortir la valeur ajoutée de chaque partie relative à un service offert par ces banques.

PRESENTATION DE L'ENQUETE

Sous
Section

1

QU'ENTENDONS-NOUS PAR QUALITE DE SERVICE BANCAIRE

La qualité est un double concept (qualité externe et qualité interne) ; La qualité externe est celle perçue directement par les clients et qui est en rapport avec leurs attentes en matière de service bancaire.

La qualité interne est celle liée aux processus de production du service bancaire (l'amélioration de la qualité interne à travers l'optimisation des processus, la réduction des risques opérationnels et l'augmentation des performances, induit forcément une qualité de service livrée de meilleur niveau et impact par conséquent la qualité externe).

Les établissements de crédit doivent offrir à la clientèle :

- ❖ Des services bancaires concernant la gestion du compte, la réalisation des opérations de dépôt et de retrait de fonds en espèces, la réalisation de paiements sous forme de virements ou de prélèvement ou sous d'autres formes, la livraison d'une carte bancaire ;
- ❖ La gestion de compte de dépôt concernant les modalités d'ouverture d'un compte, les produits et services dont le client bénéficie ;
- ❖ Le suivi de la qualité des services bancaires rendus à la clientèle ;
- ❖ L'information et les renseignements sur les services et produits bancaires et leurs coûts ;
- ❖ La réalisation d'études sur les services bancaires et leurs qualités.

Autrement dit, la banque doit tout mettre en œuvre pour réaliser son rôle d'accueil, d'orientation et d'intermédiation en faveur de ces clients. Elle doit les accompagner dans leurs opérations, proposer des solutions adéquates à leurs problèmes, combler

leurs besoins et leurs attentes en s'appuient sur les compétences de son personnel tout en maintenant le principe de la confidentialité.

Sous
Section
2

CARACTERISTIQUE DE L'ECHANTILLON

Cette enquête a été menée en 2010 auprès de 5 banques à capitaux étrangers en l'occurrence la Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazaïr, Natexis Banque, Arab Banking Corporation et Housing Bank for Trade and Finance. Et une banque à capitaux mixtes Bank Al Baraka Algérie.

Nous avons choisi Alger et Oran comme référence, car ce sont les deux plus grandes villes d'Algérie économiquement parlant (Alger la capitale et Oran la capitale de l'ouest algérien). Elles ont la plus grande concentration de population et la plus grande concentration d'agences et de filiales des banques en question et par conséquent le plus grand nombre de clients de celles-ci.

Notre choix s'est porté sur ces banques parce qu'elles sont historiquement favorables à notre enquête, ce sont l'unes des premiers groupes bancaires internationaux à activer en Algérie. Elles ont des réseaux d'agences en plein expansion (54 agences pour la (SGA), 47 pour la BNP Paribas El Djazaïr, 20 pour Natexis, 13 pour Abc Bank, et 20 pour El Baraka Bank). Elles disposent d'un effectif d'agents formés à un haut niveau même que (SGA) et BNP Paribas possèdent leurs propres centres de formation. Elles proposent une gamme de produits et services variée selon leurs différents métiers. Elles font toutes les opérations de banque de détail et de banque d'affaire (opérations de commerce extérieur, de leasing et de financement d'investissement). Le deuxième critère de choix précis de ces banques est la réputation. En effet, le degré de connaissance de la banque constitue un point essentiel à son développement, à l'acquisition de nouveaux clients et à la fidélisation de ceux déjà existant.

Cette notoriété, la banque l'a tient du facteur de l'ancienneté d'un côté, et des relations qu'entretiens son personnel avec ses clients d'un autre côté, ce qui nous

amène au point de départ de notre sujet à savoir la qualité de services qu'offrent ces banques.

Donc notre objectif étant de démontrer est-ce que ces produits et services, ces compétences et ce potentiel humain mis à la disposition des clients des banques à capitaux étrangers ont contribué réellement à leur satisfaction. Est-ce que ces banques se démarquent par la qualité de prestations de services dans un environnement concurrentiel, et est-ce qu'elles ont réussi à gagner la confiance des clients comparé aux banques publiques.

Des questions aux quels nous tenterons de répondre à travers un questionnaire destiné à un échantillon de 100 clients susceptibles de nous éclairer quant à cette problématique.

Sous
Section

3

L'ORGANISATION DU QUESTIONNAIRE

Pour répondre à cette problématique, nous avons jugé utile de s'adresser directement aux clients des banques à capitaux étrangers, et de constater leur degré de satisfaction. Pour acquérir cette information avec exactitude, le moyen le plus judicieux pour cette enquête était un questionnaire. Afin de garantir la fiabilité des réponses, nous avons fait notre possible pour simplifier les questions, pour qu'il n'y ait pas de redondance, pour que ce questionnaire ne soit pas long et pour que les questions soient pertinentes.

Nous nous sommes donc arrêté à 40 questions ; les cinq premières étaient une présentation des opérateurs et de leur relation avec la banque. En suite nous avons entamé les 35 questions relatives aux indicateurs de la qualité de service bancaire représentés en 5 thèmes.

1. **L'accueil** : Qu'il soit physique ou par téléphone, l'accueil est un indicateur important de la qualité de service.

C'est une arme qu'utilisent les banques pour faire face à la concurrence. Il s'agit de prendre en charge les clients, les orienter vers les services de leur choix et de les renseigner.

2. Les opérations de caisse : C'est un autre indicateur qui fait la différence entre les banques. C'est des opérations financières, elles touchent tout d'abord les produits bancaires au guichet, la tenue de la caisse, l'accueil et la réception. Le contact avec le client est direct et la banque doit garantir le bon déroulement de ces opérations.

3. Les opérations de commerce extérieur : Il s'agit de renseigner les clients des techniques utilisées dans les transactions à l'étranger, de les guider dans leurs opérations de commerce international, de les informer des délais de traitement.

4. Les crédits : La différence se fait ressentir dans les nouveaux produits de crédits offerts aux clients, dans les délais de traitement de demande de prêt, dans les barrières de demande de crédit.

5. L'innovation : C'est le facteur de développement et de différenciation de la banque vis-à-vis de ses clients. Nous avons développé ce sujet dans notre chapitre précédent, à travers ce chapitre nous allons réellement démontrer si l'innovation a été perçue chez les clients à travers les techniques et les produits innovants.

LE TRAITEMENT DES RESULTATS

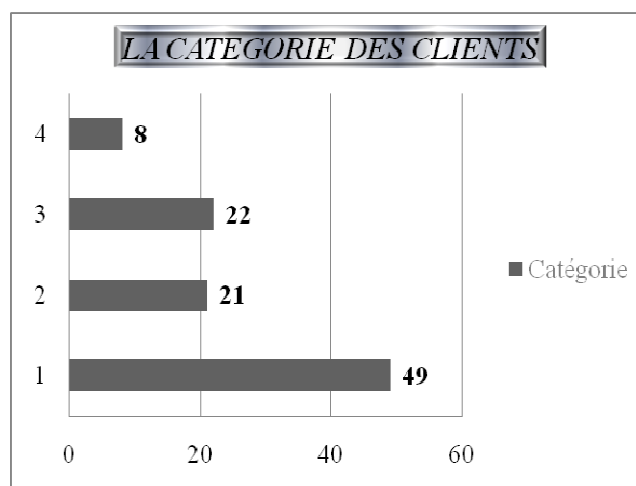
Sous
Section
1

PRESENTATION DES OPERATEURS ET LA RELATION

AVEC LEUR BANQUE

1-1-De quelle catégorie de client appartenez vous ?

| Les catégories | En nombre | En % |
|---------------------|-----------|------|
| Particuliers | 49 | 49% |
| Professionnels | 21 | 21% |
| PME | 22 | 22% |
| Grandes Entreprises | 08 | 08% |



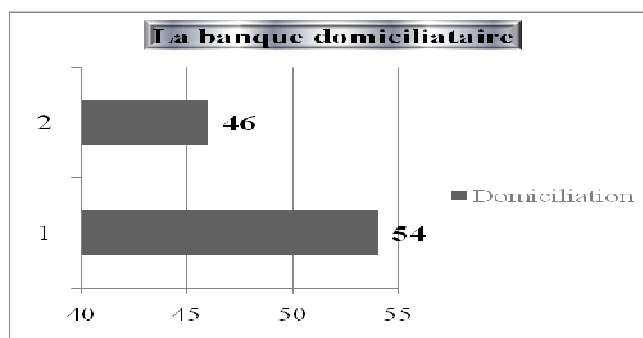
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°1).

Notre enquête a touché 49% de clients particuliers, 21% de professionnels, 22% de PME et 08% de grandes entreprises. Il est nécessaire de préciser que le questionnaire a été distribué au hasard à ces clients, ce qui signifie que 08% ne reflète pas le nombre exact des grandes entreprises clientes des banques.

Les banques à capitaux étrangers ont une clientèle très diversifiée. Grâce à leurs offres et services à tout type de clients, ces derniers peuvent jouir de nombreux avantages concernant les placements, les crédits, la gestion des flux, les services liés au commerce international. Ils ont à leur portée des conseillers compétents pour les guider et les orienter dans le but de leur faciliter leurs transactions. C'est des banques ouvertes aux grands public, elles sont en développement permanent, elles ouvrent chaque année d'avantage d'agences pour attirer de plus en plus de clients et répondre à leurs attentes.

1-2-Vous êtes domicilié dans :

| Domiciliation | En nombre | En % |
|-------------------|-----------|------|
| Une seule banque | 54 | 54% |
| Plusieurs banques | 46 | 46% |

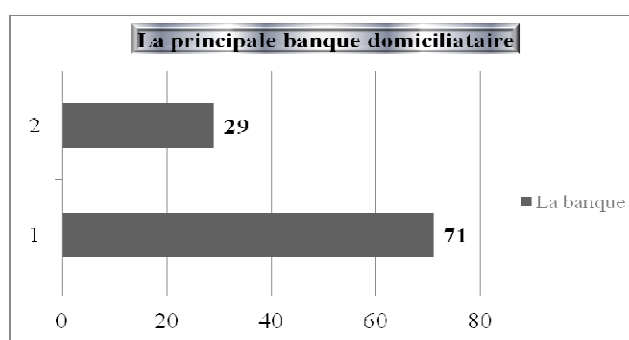


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°2).

54% des clients sont domiciliés dans une seule banque et 46% sont domiciliés dans plusieurs. Cela s'explique par l'intérêt de ces banques auprès des clients. Ces banques proposent des produits et services qui poussent les clients à se détacher de leurs banques principales et à se tourner vers ces nouvelles banques, ne serait-ce que pour effectuer quelques opérations telles que les crédits à la consommation à des taux intéressants, le transfert d'argent via Western Union. Quant à la deuxième domiciliation, ce n'est ni plus ni moins qu'une mesure de précaution car la réputation des banques à capitaux publics est meilleure que celle des banques privées.

1-3-Votre principale banque :

| Les banques | En nombre | En % |
|----------------------|-----------|------|
| A capitaux étrangers | 71 | 71% |
| A capitaux algériens | 29 | 29% |



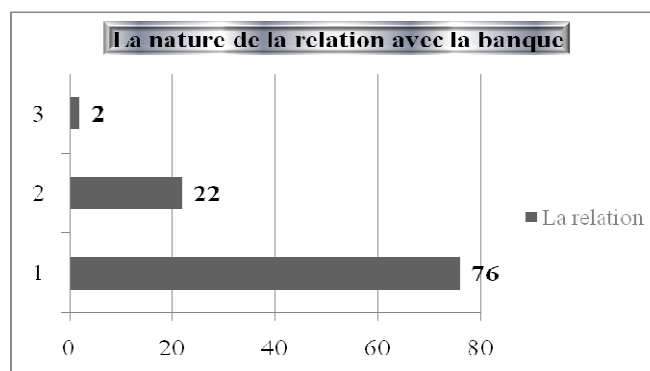
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°3).

71% des clients dont la principale banque est celle à capitaux étrangers, l'ont choisi pour son aménagement, son personnel qualifié, pour l'accueil pour la diversité des produits offerts, ou encore pour l'implication de l'ensemble de leurs

collaborateurs. Parce que ces banques emploient toutes leurs énergies pour mieux s'imposer en Algérie et construire une relation avec ses clients basée sur la confiance et la satisfaction, et éviter tout ce qui est susceptible d'induire à une insatisfaction et provoquer un éventuel départ. Avant l'ouverture du paysage bancaire aux capitaux privée, les clients n'avaient aucune alternative autre celle des banques publique. Aujourd'hui, avec le contexte de plus en plus concurrentiel, ces derniers ont la possibilité de choisir dans quel banque va leur fidélité.

1-4-Quelle est la nature de la relation avec votre banque ?

| La relation | En nombre | En % |
|-------------|-----------|------|
| Bonne | 76 | 76% |
| Moyenne | 22 | 22% |
| Mauvaise | 02 | 02% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°4).

D'après le graphique ci-dessus 76% des clients sont satisfaits de la qualité de service proposée par leur banque et entretiennent une bonne relation avec elle. Cela peut être due au fait que ces banques en question n'ont jamais eu de problèmes avec leurs clients. Hors pour les 22% des clients qui entretiennent une relation moyenne avec leurs banques, on peu l'expliquer par des lacunes qui existent encore au sein des banques et des erreurs dont le client a fait l'objet. Seulement 02% des clients ont clairement fait part de leur insatisfaction à l'égard de leurs banques et qualifient leur relation de mauvaise. Dans ce contexte il ne faut pas omettre le facteur humain qui joue un grand rôle là-dessus. On peu expliquer cette réaction du client par une accumulation des erreurs de sa banque dont il a été sujet, ou encore cela est dû à son humeur ou son état de frustration par rapport à sa banque au moment de répondre aux questions, ou du fait d'avoir été déçu par le traitement du personnel. Ou simplement

ces banques ne répondaient pas à ses attentes, et là nous nous retrouvons face à une déception.

1-5-Pouvez vous classer par priorité les critères qui pèsent dans le choix de votre banque ?

| Le choix de la banque | Classement | | | | | |
|------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | néant | N°1 | N°2 | N°3 | N°4 | N°5 |
| La connaissance des interlocuteurs | 49 | 09 | 08 | 16 | 15 | 04 |
| La diversité des produits offerts | 48 | 16 | 09 | 09 | 12 | 08 |
| La qualité de l'accueil | 20 | 53 | 11 | 09 | 07 | / |
| L'exécution des opérations | 30 | 30 | 27 | 11 | 01 | 01 |
| Le support physique | 53 | 03 | 02 | 05 | 08 | 29 |

Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°5).

Selon notre présente étude le premier critère qui pèse sur le choix des banques c'est la qualité de l'accueil, 53% des clients l'ont placé en 1^{ère} position, 11% en seconde, 09% en 3^{ème}, 07% en 4^{ème} position, et seulement 20% trouvent que l'accueil n'ai pas la qualité majeur qui les attirent chez une banque. La qualité de l'accueil et un maillon essentiel dans la satisfaction des clients, elle contribue à forger l'image que ces derniers se font d'un service et c'est un levier efficace pour l'amélioration de la qualité de service. Nous verrons ces points détaillés au fur et à mesure que nous avancerons dans l'étude.

Le second critère est l'exécution des opérations avec 30% des clients qui l'ont placé en 1^{ère} position, 27% en seconde, 11% en 3^{ème}, 01% en 4^{ème} et 01% l'on mit en 5^{ème} position, et 30% qui ne l'on pas classé du tout. Les banques, grâce à plusieurs outils, mettent à la disposition de leurs client des procédures qui leurs permettrons d'accéder plus rapidement à leur demande, de réduire le temps d'attente en agence qui provoque leur mécontentement. Parmi ces techniques l'accès par internet aux

comptes qui permet au client d'effectuer lui-même ses opérations simples, qui ne demandent pas une valeur ajoutée, sans avoir à patienter.

En 3^{ème} position vient se placer la diversité des produits offerts, 16% des clients l'ont placé en 1^{ère} position, 09% en seconde, 09% en 3^{ème}, 12% en 4^{ème} et 08% l'ont mit en 5^{ème} position et 48% ne l'ont pas choisi. Les banques proposent différentes solutions de placements et de crédits, offrent plusieurs services performants. Aujourd'hui il existe une concurrence accrue entre les banques, ainsi le client à la possibilité de traiter l'ensemble de ses opérations financière sur sa banque sur la base d'un conseil intégral et dispose d'un vaste choix de produits variés correspondant à ses besoins. Les clients cherchent des produits flexibles, simples et sûrs, qui leur permettent de placer et de retirer leurs fonds.

Dans ce même contexte vient s'ajouter la connaissance de l'interlocuteur avec 09% des clients qui l'ont placé en 1^{ère} position, 08% en seconde, 16% en 3^{ème}, 15% en 4^{ème} et 04% l'ont mit en 5^{ème} position et 49% qui ne l'ont pas mit comme critère de choix. Sachant qu'une démarche qualité puisse être mis en place, il faudrait avoir un personnel compétant et qualifié et font figure d'un professionnalisme qui sache communiquer avec ses clients. Dans ce cadre tout les collaborateurs son en parfaite harmonie dans le but de fidéliser le client qui s'attachera à rester dans la banque parce qu'il percevra un avantage à ne pas aller à la concurrence. C'est pour cela que ces banques prennent le soin de former elles mêmes leurs personnels pour la personnalisation du service et pour avoir une parfaite connaissance des clients et leur offrir à juste mesure ce qu'ils attendent, ainsi répondre à leurs besoins.

Avec un classement de 03% des clients en 1^{ère} position, 02% en seconde, 05% en 3^{ème}, 08% en 4^{ème} et % l'ont mit en 5^{ème} position, l'aménagement de la banque est considéré comme un critère essentiel du choix de la banque. Les enjeux de la banque du futur sont d'une part, l'émergence d'applications bancaires plus interactives avec le développement d'applications riches, des architectures informatiques orientées services, l'utilisation des nouvelles technologies et notamment celles qui font

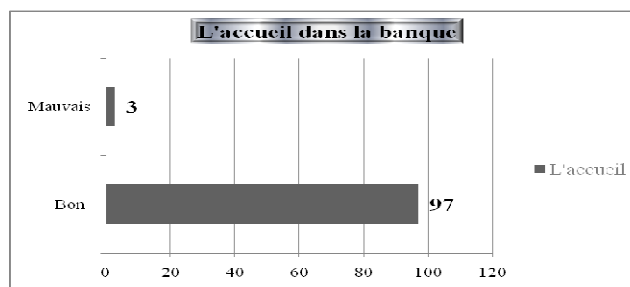
converger la voix, la vidéo et les données. D'autre part l'évolution architecturale et la réorganisation de l'espace à l'intérieur des agences permettent d'en faire de véritables lieux originaux, conviviaux, avec des zones ouvertes à la discussion, aux échanges, au conseil et à la gestion de la clientèle. Ces changements contribuent fortement à faire évoluer la relation entre le banquier et les clients puisqu'ils permettent de gommer le rapport « dominant/dominé » et favorisent la relation de « partenariat », dédramatisent le rapport à l'argent, et permettent d'intégrer la notion de plaisir sans pour autant perdre le sens de son métier. L'agencement bancaire doit donc être considéré comme une valeur ajoutée et plus seulement un support produit.

Sous
Section
2

LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE : L'ACCUEIL

2-6-Comment est l'accueil dans votre banque ?

| L'accueil | En nombre | En % |
|-----------|-----------|------|
| Bon | 97 | 97% |
| Mauvais | 03 | 03% |



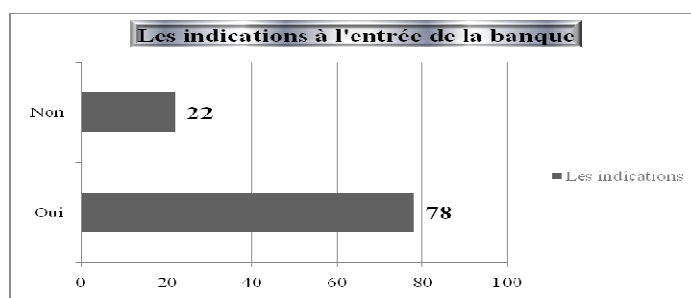
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°6).

Les clients des banques à capitaux étrangers apprécient presque à l'unanimité l'accueil perçu dans leur banque. Cette question cesse de gagner de l'importance car rappelons le que c'est le premier critère de choix d'une banque. Elle s'articule essentiellement autour de l'accueil physique et téléphonique, et peut se substituer à l'un des domaines suivants ; la réduction des temps d'attentes ; l'orientation du client vers le service adéquat et le bon interlocuteur ; la courtoisie et l'attention apportée au client ; la rapidité de décroché en cas d'appels téléphonique et la capacité à apporter dès l'accueil une information pertinente. Le rôle de l'accueil a évolué, il s'agit d'accompagner, d'expliquer et d'orienter, les banques ont compris cette réalité et

elles y travaillent sérieusement. Tout d'abord elles choisissent minutieusement l'endroit d'implantations d'agences de telle façon à faciliter l'accès à leurs clients. En suite elles se dotent d'un bon aménagement des locaux créant ainsi un environnement moderne et convivial, sachant que le support physique reflète l'image de marque de la banque, il est devenue un facteur important de compétitivité et la base de la réputation, à priori ,d'une banque.

2-7-Y'a-t-il des bonnes indications à l'entrée de la banque ?

| Les indications | En nombre | En % |
|-----------------|-----------|------|
| Oui | 78 | 78% |
| Non | 22 | 22% |

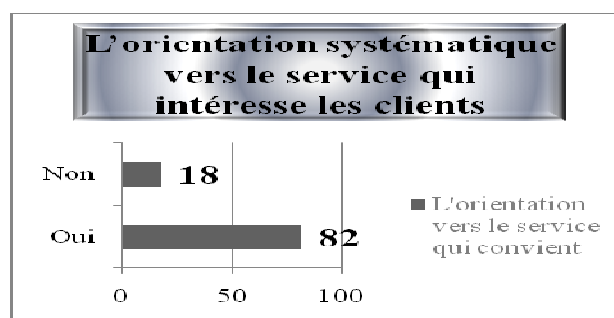


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°7).

78% des clients trouvent qu'il y a de bonnes indications à l'entrée de la banque. En effet que se soit à l'extérieur, où il y a l'ensemble des panneaux flèches et autres signaux destinés à faciliter l'accès aux points d'accueil de la banque. Et à l'intérieur des locaux un ensemble de panneaux permettent de s'orienter et de se diriger. Les guichets sont bien répartis avec une affiche indiquant le rôle de chacun, des imprimés, des dépliants et des affiches publicitaires sont accessibles au client lui offrant la possibilité de requérir l'information qu'il désire sans avoir à déranger systématiquement le chargé d'accueil.

2-8-Est-ce qu'on vous oriente systématiquement vers le service qui vous intéresse ?

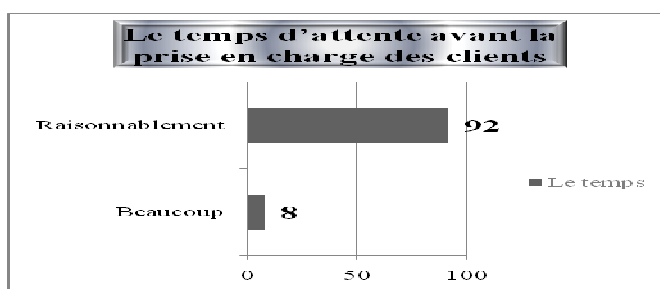
| L'orientation vers le service | En nombre | En % |
|-------------------------------|-----------|------|
| Oui | 82 | 82% |
| Non | 18 | 18% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°8).

2-9-Combien de temps attendez-vous lorsque vous entrez en agence avant que quelqu'un vienne vous prendre en charge ?

| Le temps d'attente | En nombre | En % |
|--------------------|-----------|------|
| Beaucoup | 08 | 08% |
| Raisonnable | 92 | 92% |



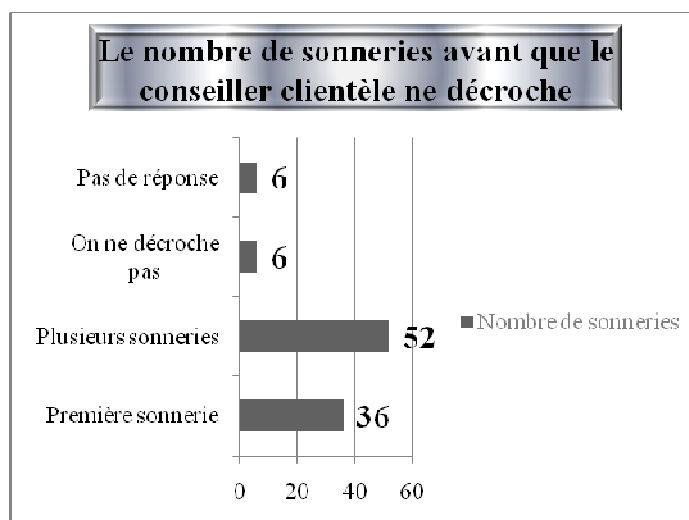
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°9).

L'un des indicateurs de la qualité d'accueil dans une banque est la prise en charge. Le chargé d'accueil a pour devoir d'accueillir, d'aider, d'informer et de guider le client dès son entrée en agence, sans le laisser trop attendre. Le client est orienté systématiquement vers le service qui lui convient, cela d'après les réponses de 82%, alors que 18%, des clients estiment devoir se débrouiller tous seuls. L'entrée en agence est la première impression que le client se fait de la banque, donc il est impérial pour celle-ci de ne pas sous-estimer son impacte, parce que c'est la qualité de l'accueil et de la prise en charge dans les services qui va transmettre une image positive ou négative de la banque auprès des clients.

L'orientation des clients est une stratégie qui touche toute la banque, qui impose un mode d'organisation particulier ainsi qu'un mode de management adapté. Tous les clients sont traités de la même manière dans le but de gérer les petits, conquérir les moyens et fidéliser les gros. Le client est accueilli avec un ton chaleureux et engageant toute l'attention est centrée sur lui, il dispose du temps qu'il faut en fonction de ses besoins, on lui présente les produit ou les services avec exactitude, d'autant plus qu'il est conseillé et conforté dans ses choix sans pour autant le lui imposer ou lui contraindre et tout en évitant les tactiques manipulatrices ou d'utiliser la haute pression.

2-10-Quand vous appelez votre conseiller clientèle, au bout de combien de sonneries décroche t'on ?

| Le nombre de sonneries | En nombre | En % |
|------------------------|-----------|------|
| Première sonnerie | 36 | 36% |
| Plusieurs sonneries | 52 | 52% |
| On ne décroche pas | 06 | 06% |
| Pas de réponse | 06 | 06% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°10).

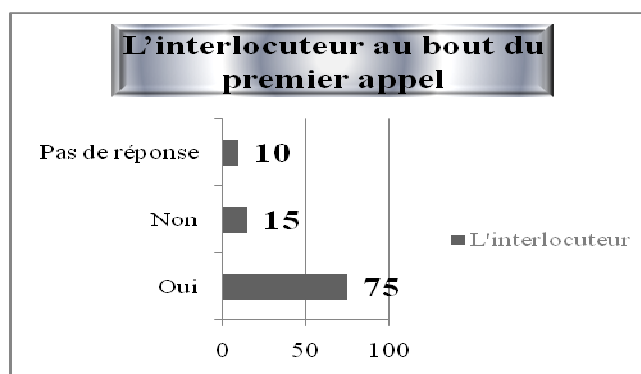
36% des clients disent avoir une réponse au bout du fil après la 1^{ère} sonnerie, 52% après plusieurs sonneries, ce qui est plus rationnel. Généralement c'est au bout de 3 sonneries, que l'appelant s'impatiente et 5 qu'il raccroche s'il ne trouve pas de correspondant et c'est seulement 06% de nos clients qui ont opté pour cette réponse. Il y'a aussi 06% qui n'ont pas répondu à cette question, tout simplement parce qu'ils n'ont jamais eu recours à ce genre de service soit par désintérêt soit par ignorance. L'accueil téléphonique donne de la banque une image très précise. Cette image peut être positive dynamique, efficace, sympathique, bien organisée ou au contraire négative, passive, antipathique, mal organisée. Il est donc important de bien maîtriser la réception d'appel. Il s'agit de déterminer, dans la banque des éléments précis et basiques ; tels que le temps de décrochage, la perception quantitative de l'accueil reçu au standard, la capacité à aiguiller ou à renseigner, le nombre d'appels perdus, le nombre d'interlocuteurs successifs avant d'obtenir le bon, la nature et la qualité des contacts intermédiaires et enfin la façon dont on traite et dont on donne satisfaction à l'appelant quel qu'il soit.

Il existe un temps passé par l'appelant entre son appel et le moment où il parle à l'interlocuteur recherché. Ce délai se décompose en :

- Le délai de prise d'appel, qui se compte en nombre de sonneries ou mieux, en secondes.
- Le temps de mise en file d'attente, sur message musical ou non, en cas de saturation des postes du standard.
- Le temps de recherche du bon interlocuteur par le standard.
- Le temps de transfert de l'appel.

2-11-Avez-vous un interlocuteur au bout du premier appel ?

| L'interlocuteur | En nombre | En % |
|-----------------|-----------|------|
| Oui | 75 | 75% |
| Non | 15 | 15% |
| Pas de réponse | 10 | 10% |



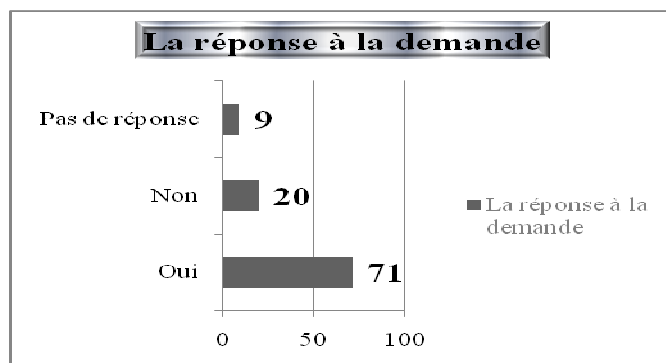
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°11).

75% des clients ont un interlocuteur au bout du premier appel, et 15% font parti de ceux qui s'impatientent et raccrochent au bout de quelques sonneries. Connaissant les enjeux de l'accueil téléphonique, devenu une véritable vitrine de la banque, cette dernière déploie beaucoup d'efforts pour améliorer l'efficacité de celui-ci, à savoir transférer un appel, prendre un message, gérer les situations difficiles, ..., maîtriser les méthodes et les techniques de réception d'appel téléphonique qui donnent l'image d'une banque tournée vers la satisfaction de ses clients. L'interlocuteur doit être prêt à recevoir un appel, savoir se présenter et présenter sa banque, identifier son interlocuteur avec tact et précision, comprendre l'objectif de l'appel et déterminer les besoins de l'interlocuteur, saisir toutes les opportunités pour créer ou consolider la relation avec lui. Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre, connaître les possibilités et le fonctionnement de son téléphone, savoir transmettre rapidement au destinataire de l'appel toutes les informations importantes. Comprendre les clients : les inquiets, les timides, les confus, les bavards, les

mécontents, ..., et les situations : réclamations et litiges, demandes de prix, ..., il faudrait donc rester cohérent et responsable.

2-12-Lorsqu'on décroche, avez-vous toujours la réponse à votre demande ?

| La réponse à la demande | En nombre | En % |
|-------------------------|-----------|------|
| Oui | 71 | 71% |
| Non | 20 | 20% |
| Pas de réponse | 09 | 09% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°12).

71% des clients déclarent être satisfait de ce service, par contre 20% n'ont pas toujours la réponse à leur demande. Le client appelle généralement pour récupérer un solde du compte courant, examiner des transactions récentes, transférer de fonds. Accueillir au téléphone, ce n'est pas seulement répondre au téléphone. Quelques règles de base sont à respecter pour faire de ce canal un véritable outil au service de la relation client. Il faudrait s'empresse de prendre les appels, car l'ennemie du client c'est le temps d'attente. Et si c'est un client mécontent qui téléphone, le laisser en attente n'est pas le meilleur moyen de le calmer. Les professionnels de la relation client estiment qu'au-delà de trois sonneries, la probabilité que l'appelant soit plus irrité augmente significativement. Il ne suffit pas de répondre au téléphone il faut donner des réponses car l'appelant cherche des réponses ou des solutions. L'accueil téléphonique réussi est donc nécessairement orienté résultats. Sa qualité dépend de la compréhension claire du besoin de l'interlocuteur et de la capacité à lui apporter rapidement une réponse pertinente. Pour y parvenir, le couplage facteur humaine – technologie est primordial. L'identification du besoin passe par une démarche simple : se présenter, adopter une écoute active et empathique, questionné, reformulé. C'est

seulement une fois que l'attente du client est bien comprise que l'on peut passer à la deuxième étape, l'apport de la réponse ou la résolution du problème.

Sous
Section
3

LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE :

LES OPERATIONS DE CAISSE

3-13-Quelles sont les opérations courantes que vous effectuez le plus souvent en agence (classer de 01à 04) ?

| Les opérations | Classement | | | | |
|------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|
| | Néant | N°1 | N°2 | N°3 | N°4 |
| Les versements | 10 | 56 | 18 | 08 | 08 |
| Les retraits | 19 | 22 | 26 | 17 | 13 |
| Les virements | 28 | 14 | 21 | 27 | 10 |
| Les encaissements de chèques | 25 | 11 | 15 | 15 | 34 |

Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°13).

Sur les opérations courantes qu'effectuent les clients dans une banque, c'est les versements qui se placent en tête avec 56% des clients l'ont placé en 1^{ère} position, 18% en seconde, 08% en 3^{ème}, 08% en 4^{ème}. Opération par laquelle le client remet à sa banque une certaine somme en espèces dont le montant sera porté au crédit de son compte. La banque garantie la sécurité de l'opération et des fonds déposés, le client dispose de son argent à n'importe qu'elle moment. Elle lui offre différentes formes d'ouverture de compte à vue ou à terme, des placements et des produits d'épargne avec des services intéressants. Le client donc choisi ces options en fonction du niveau de sécurité attendu la disponibilité des fonds en fonction de projets futur, la rémunération, la fiscalité et l'équilibre des divers placements. Et le but de la banque est la fidélisation de la clientèle, le développement du portefeuille et la rentabilité globale.

Vient s'ajouter les retraits avec 22% en 1^{ère} position, 26% en seconde, 17% en 3^{ème}, 13% en 4^{ème}. Opération par laquelle le client retire de l'argent de son compte qui lui sera débité. Le client compte sur la disposition de ses fonds au moment voulu. Pour cela la banque, dans le but de faciliter l'opération offre à ses clients le meilleur mode de retrait ; des cartes interbancaires accessible, sécurisée, facile à emporter et facile à utiliser, délivrées par un [établissement de crédit](#), permettant d'effectuer des [retraits](#) dans les distributeurs de billets. Elles permettent de gagner du temps, de garantir une sécurité renforcée grâce à une carte à puce et d'avoir des fonds disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

En troisième position on trouve les virements bancaires, avec 14% en 1^{ère} position, 21% en seconde, 27% en 3^{ème}, 10% en 4^{ème}. Opération irrévocable d'envoi (transfert) ou de réception (rapatriement) d'argent entre deux comptes bancaires, effectué de manière électronique, soit en se rendant à la banque, soit par internet. Ces comptes peuvent être dans la même banque (virement interne) ou dans deux banques différentes (virement externe). La banque garantie la sécurité des transferts grâce aux procédures de contrôle. Le virement est rapide, ne coûte pas cher, est d'utilisation très facile. Ce système fonctionne de manière continue. Il est à noter que pour effectuer un virement, le compte de l'émetteur doit posséder la somme d'argent en question, sinon l'ordre de virement peut être refusé et aura pour conséquence le règlement de frais bancaires.

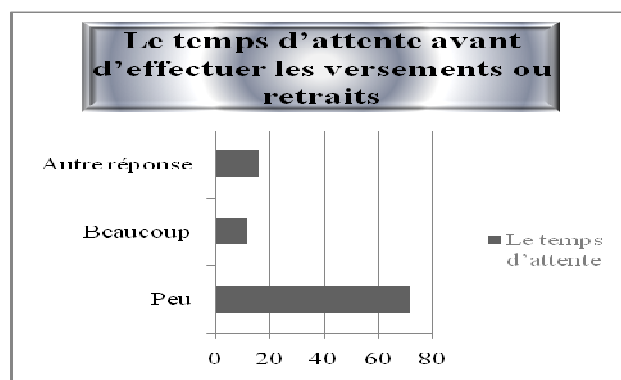
Les encaissements de chèques est la dernière opération effectuée avec 11% en 1^{ère} position, 15% en seconde, 15% en 3^{ème}, 34% en 4^{ème} et 25% qui n'effectuent pas ce genre d'opération. La banque veille à ce que l'opération se passe en bon et du forme, elle vérifie la régularité matérielle du [chèque](#), contrôle les endossements, la présence des mentions obligatoires, vérifie que le remettant est bien le [bénéficiaire](#) du [chèque](#), s'assure de l'absence de falsification, etc. Les [chèques](#) ne circulent plus entre [banques](#), mais ils sont compensés de façon électronique sur un Système Interbancaire de Télé-

compensation. Enfin, Le titulaire conserve le talon de chèque qui lui servira de justificatif comptable.

A réception du chèque, le bénéficiaire le remet à sa banque pour l'encaisser. Pour cela, il complète le bordereau de remise de chèque en 2 exemplaires. Le 2^{ème} exemplaire lui servira de justificatif comptable.

3-14-Combien de temps attendez-vous pour effectuer votre versement ou retrait ?

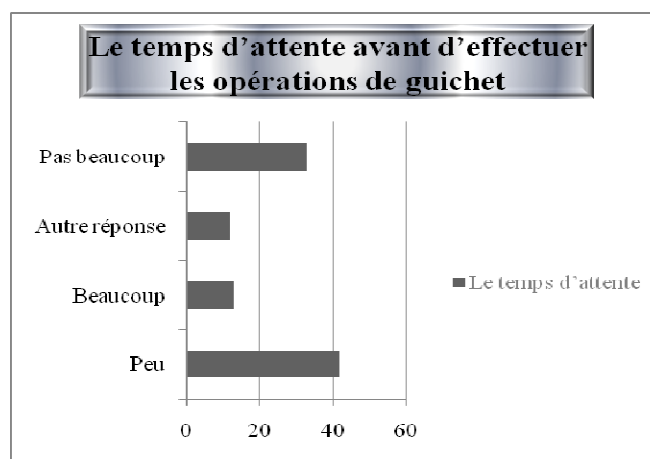
| Le temps des versements et retraits | En nombre | En % |
|-------------------------------------|-----------|------|
| Beaucoup | 12 | 12% |
| Peu | 72 | 72% |
| Autre réponse | 16 | 16% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°14).

3-15-Combien de temps attendez-vous pour effectuer vos opérations de guichet ?

| Le temps des opérations de caisse | En nombre | En % |
|-----------------------------------|-----------|------|
| Beaucoup | 13 | 13% |
| Peu | 42 | 42% |
| Pas beaucoup | 33 | 33% |
| Autre réponse | 12 | 12% |



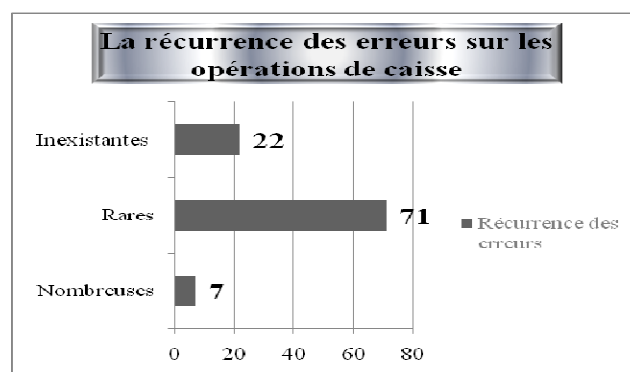
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°15).

Que se soit pour les opérations de guichet ou les opérations de versement-retraits, les réponses étaient presque similaires 12% des clients attendent beaucoup de temps pour effectuer leurs versements et retraits et 13% pour les opérations de guichet, contre respectivement 72% et 42% qui estiment au contraire que le temps

d'attente est raisonnable. Ces réponses sont dues à plusieurs facteurs qui justifient ces résultats. Premièrement, tout dépend des jours et des périodes, il y a des jours où il y a plus de tension que d'autres ; les débuts de semaines, les jours d'encaissements des salariés. Cela dépend aussi du nombre de clients présent dans l'agence, de la file d'attente, et du nombre de clients qui précèdent l'intéressé. En suite tout dépend de la prise en charge par le personnel ou par l'agent de liaison. Le regroupement de tous ces facteurs explique la réponse négative des clients. La banque met tout en œuvre et appelle à l'expérience professionnelle pour que son personnel soit capable de mieux exécuter les principales opérations de guichet et de caisse, qu'il soit attentif aux qualités qu'un caissier ou un guichetier doit avoir et sensible aux risques des métiers de guichetier et de caissier et apte à la prise de dispositions pour leur minimisation.

3-16-Quelle est la récurrence des erreurs sur vos opérations de caisse ?

| La récurrence des erreurs | En nombre | En % |
|---------------------------|-----------|------|
| Nombreuses | 07 | 07% |
| Rares | 71 | 71% |
| Inexistantes | 22 | 22% |



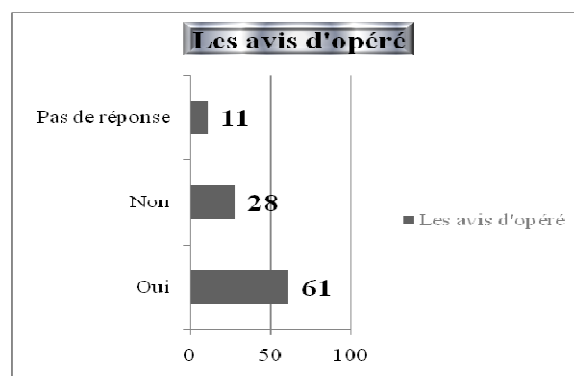
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°16).

Les opérations de caisse représentent l'ensemble des actions possibles à réaliser aux guichets des banques par les titulaires de compte. Bien au-delà de l'accueil de l'information de la prise en charge ou de l'attente, ce dernier entend bien que ses opérations se passent dans les règles et sans aucuns problèmes. La majorité des clients s'entendent à répondre que la récurrence des erreurs sur leurs opérations de caisse son rares avec 71% et inexistantes avec 22%. Une opération erronée peut être contestée et le client à le droit d'en demander la rectification. Toutefois, les conditions générales concernant les relevés de compte des banques précisent souvent

que les écritures passées sur le compte sont considérées comme approuvées dans un délai donné, par exemple un mois, à défaut de contestation venant du titulaire du compte. Les 07% des clients trouvent que les erreurs sont nombreuses ; en effet le client s'aperçoit des fois que des sommes "manquent" sur son compte et c'est à lui de se renseigner auprès de sa banque et après avoir demandé des explications on lui répond que c'est par rapport à des dépenses antérieures. Un autre exemple d'omission ; un virement ne passe pas sur un compte à temps ce qui occasionne des rejets de chèques sans provisions. C'est les erreurs les plus fréquentes d'une banque et qui provoquent bien évidemment le mécontentement de ses clients.

3-17-Avez-vous vos avis d'opéré systématiquement ?

| Les avis d'opéré systématiquement | En nombre | En % |
|-----------------------------------|-----------|------|
| Oui | 61 | 61% |
| Non | 28 | 28% |
| Pas de réponse | 11 | 11% |



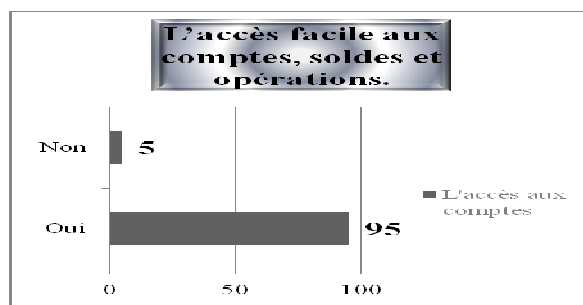
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°17).

L'avis d'opéré est le récapitulatif d'un ordre passé par une banque pour le compte de son client le document lui est envoyé par la banque ou un agent de change une fois l'opération effectuée. Ce document décrit les conditions de réalisation et rassemble toutes les informations de l'ordre passé : jour de la transaction, l'heure d'exécution, la tarification, titre concerné, la quantité, le cours. La banque est dans l'obligation de l'envoyer à son client à chaque opération. Ainsi, si le client à une réclamation, l'avis d'opéré lui sert de preuve. Le client a alors 30 jours pour contester la passation de l'ordre. 61% des clients disent recevoir leurs avis d'opéré systématiquement après chaque opérations, hors les 28% qui n'on pas répondu ce

sont ceux qui ne connaissent rien sur ce service ou qui ne se sentent pas concernés des transactions liées aux valeurs mobilières.

2-18-Accédez vous à vos comptes, soldes, opérations facilement ?

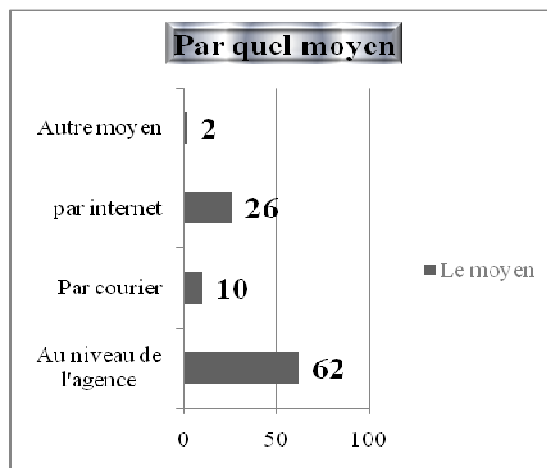
| L'accès facile aux comptes et soldes | En nombre | En % |
|--------------------------------------|-----------|------|
| Oui | 95 | 95% |
| Non | 05 | 05% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°18).

3-19-Par quel moyen ?

| Par quel moyen | En nombre | En % |
|-----------------------|-----------|------|
| Au niveau de l'agence | 82 | 62% |
| Par courrier | 13 | 10% |
| Par internet | 35 | 26% |
| Autre moyen | 03 | 02% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°19).

95% des clients disent avoir accès à leurs comptes, leurs soldes et opèrent facilement. Contre 05% disent avoir des difficultés liées au temps d'attente et à la lenteur de la procédure. On peut citer aussi le manque d'expériences des employés des banques, la prise d'initiative est souvent trop limitée, les besoins réels de la clientèle sont la plupart du temps mal identifiés, les informations sont mal exploitées, etc. La banque offre aujourd'hui plusieurs moyens à leurs clients pour leurs faciliter leur activités. Au premier abord, 68% des clients opèrent au niveau de l'agence, Malgré l'utilisation des avancées technologiques, les agences bancaires sont loin

d'être ignorées car elles restent le vrai point de contact entre la banque et ses clients, et c'est la raison pour laquelle le nombre des agences augmente de plus en plus. La proximité physique étant indispensable avec les clients, les conseillers clientèle les chargés de clientèle, conseillers commerciaux, exploitants, d'une agence bancaire sont plus disponibles et plus à l'écoute afin de donner une meilleure réponse à leurs attentes. En effet, pour mieux servir la clientèle, différentes stratégies sont instaurées par les agences bancaires comme la mise en place des machines automatiques à partir desquelles les clients peuvent se servir eux-mêmes, entre autres les distributeurs automatiques de billets, il y a aussi la banque d'entreprise, qui prend en charge toutes les opérations concernant les entreprises, ainsi que la banque pour les particuliers qui propose des solutions comme l'épargne ou le placement. Les grandes agences n'hésitent pas non plus à mettre en place des sous- agences pour faciliter l'accès de leurs clients à leurs services, ceci étant toujours relié à la politique de proximité. L'agence est placée sous l'autorité d'un Directeur d'agence, lui même dépendant d'un Directeur de réseau d'agences (régions, etc ...). Les agences importantes peuvent avoir des antennes localement décentralisées, permanentes ou temporaires, n'assurant que les services courants. Une organisation par "groupes d'agences" avec une agence principale et des agences secondaires peut aussi être mise en place. Les banques à capitaux étrangers ont pour objectif d'ouvrir de plus en plus d'agences dans le but, outre la qualité du service aux clients, le développement de leur "portefeuille de clientèle" et des opérations de ces clients. Le directeur de l'agence est partie prenante du plan marketing de la banque, et les conseillers de clientèle ont des objectifs commerciaux, notamment de placement, généralement suivis mensuellement.

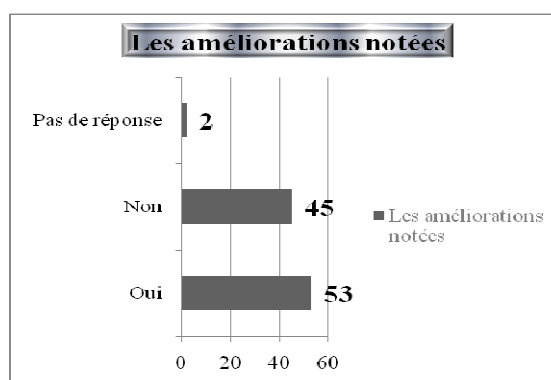
Le second moyen est l'utilisation de l'agence virtuelle par téléphone et sur Internet selon 26% des clients. Le client peut consulter le [solde](#) et les dernières opérations correspondant à tous ses comptes qu'il a fait inscrire à la souscription de ce service y compris les comptes d'[épargne](#) et les plans d'épargne. Il peut encore consulter la liste des paiements réalisés avec sa carte et non encore débités à son compte. Il peut avoir

l'historique des comptes. Rechercher des opérations effectuées, crédits ou débits opérés sur ses comptes, aussi bien par date de valeur que date d'opération, montant, ou encore type d'opération. Consulter les crédits et placements : prêts immobiliers, prêts personnels, il peut saisir un virement en ligne entre ses comptes ou vers un compte externe. Peut aussi avoir les informations sur les produits bancaires ou financiers. A travers ce service, le client va gagner du temps grâce à un ensemble de fonctionnalités qui simplifient la banque au quotidien.

Les gens préfèrent aussi consulter les agences bancaires "réelles" plutôt que les agences virtuelles et seulement 06% effectuent leurs opérations par courrier. Parce que ça prend trop de temps que ce n'ai pas tellement fiable et que rien ne vaut le face à face avec le conseiller. « On vient en agence effectuer nos opérations et encore ce n'ai pas sûre... » Telles ont été les paroles de certains clients que nous avons interrogé.

3-20-Y'a-t-il des améliorations que vous avez notées ?

| Les améliorations notées | En nombre | En % |
|--------------------------|-----------|------|
| Oui | 53 | 53% |
| Non | 45 | 45% |
| Pas de réponse | 02 | 02% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°20).

3-21-Les quelles ?

53% des clients trouvent qu'il existe une amélioration dans les opérations de caisse. Cette amélioration on peut la percevoir dans ;

➤ La rapidité d'exécution des opérations et le gain du temps. Comme déjà vue, l'attente est l'ennemi numéro un du client, il prend en considération le temps qu'il faut pour chaque rendez-vous avec un conseiller financier en banque, sans compter le temps nécessaire pour le contacter, se déplacer à la banque et organiser son temps de

travail en conséquence. Ajouter à cela le risque également de devoir retourner en agence bancaire pour porter un document oublié, de téléphoner pour fournir d'autres renseignements. Malgré toute la bonne volonté que peut y mettre les interlocuteurs, il s'agit là d'un véritable parcours du combattant. C'est pour cela que le client choisit sa banque en fonction du temps, qu'il peut gagner pour exécuter toutes ces opérations ;

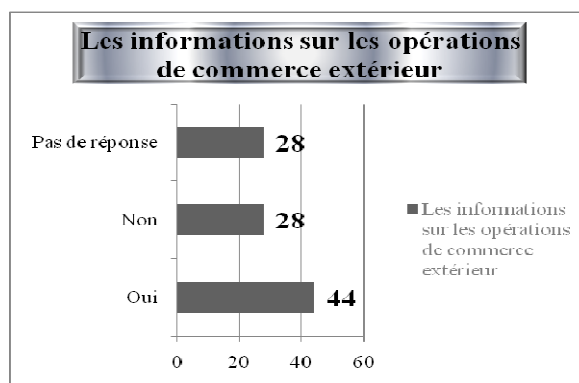
➤ La relation humaine, l'accueil physique, les compétences et la courtoisie des employés ainsi que leur capacité à inspirer confiance ; un personnel au contact serviable, plein de bonnes volontés capable de réaliser le service promis en toute confiance et de manière précise et rapide ; La qualité du conseil et le traitement de l'information et les réponses à tout les besoins. Les clients apprécient le suivi individuel et les solutions complètes taillées sur mesure. Autrement dit Le développement de nouveaux canaux de relation avec les clients (mail, téléphone, chat) transforme profondément la nature des interactions avec le personnel au contact et invite à repenser son rôle. Le temps de réponse, l'accessibilité, la convivialité sont des éléments d'arbitrage qui interviennent dans le choix du canal de contact ;

➤ Les services liés aux opérations de caisse dont la mise en place de moyens modernes pour avoir accès aux comptes, les services online (internet et téléphone). Gérer les comptes et effectuer toutes les opérations bancaires directement en ligne, sans passer en agence, est aujourd'hui possible. L'avantage des outils en ligne, c'est que le client n'est plus contraint de gérer ses comptes professionnels aux heures de bureaux : il en a accès 24/24h, 7/7j avec une simple connexion internet et depuis son appareil mobile. Il peut consulter la situation bancaire de son entreprise : soldes des comptes, prestations en cours, ..., consulter les relevés, les virements en attente, effectuer des virements de compte à compte. Les banques en ligne sont évidemment très sécurisées pour assurer la confidentialité et la fiabilité de toutes les données bancaires, transferts, etc. Et comme l'absence de contact humain, notamment pour les grosses opérations bancaires, peuvent incommoder certaines personnes, le client peut toujours contacter un conseiller par téléphone.

LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE : LES OPERATIONS DE COMMERCE EXTERIEUR

4-22-Avez-vous suffisamment d'informations sur le commerce extérieur ?

| Les informations sur le commerce extérieur | En nombre | En % |
|--|-----------|------|
| Oui | 44 | 44% |
| Non | 28 | 28% |
| Pas de réponse | 28 | 28% |

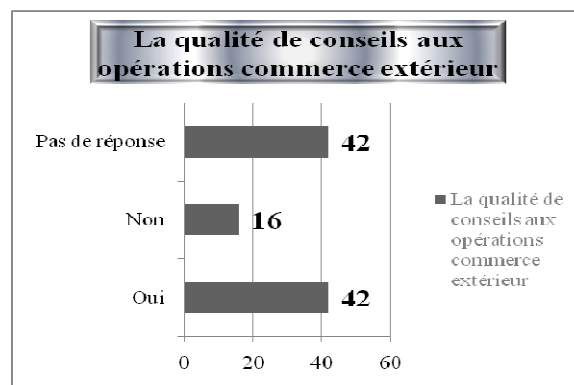


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°22).

44% des clients pensent avoir suffisamment d'informations concernant les opérations de commerce extérieur contre 28% qui n'en ont pas, et 28% qui n'ont pas donné de réponse car ils n'ont jamais effectué ce genre d'opérations et qui ne se sentent ni concernés ni intéressés. Ces informations concernent les règles et pratiques des opérations de commerce international, les modalités de paiement qu'offre la banque dans la perspective d'accompagner son client dans ces opérations (les crédits et les encaissements documentaires et les garanties bancaires), les délais d'exécution des opérations, la conformité des dossiers par rapport à la réglementation de change et les risques liés à l'activité ou au contexte. Ces banques, grâce à leurs réseaux d'agences et de correspondants, sont en mesure de fournir à leurs clients toutes les précisions nécessaires sur les entreprises étrangères.

4-23-Etes vous satisfait sur la qualité de conseils aux opérations de commerce extérieur ?

| La satisfaction sur la qualité de conseil | En nombre | En % |
|---|-----------|------|
| Oui | 42 | 42% |
| Non | 16 | 16% |
| Pas de réponse | 42 | 42% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°23).

42% des clients disent être satisfait de la qualité de conseils offerts par leurs banques concernant ce genre d'opération. Dans le cadre d'assistance dans la recherche de débouchés aux produits et l'apport de tout son soutien financier. Le choix du moyens de financement qui conviennent dans l'opération et les différents risques envisagés et comment les couvrir. La banque joue un rôle d'intermédiation dans le règlement des paiements et des échanges internationaux via les techniques de financement du commerce international qui assurent la sécurité de la réalisation de l'échange.

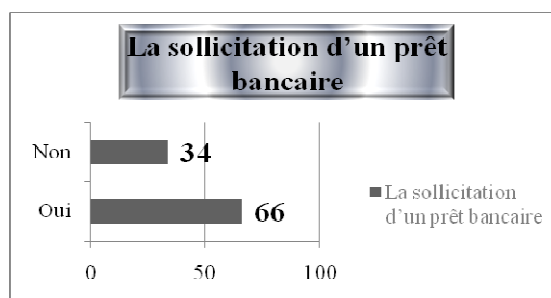
4-24-Quels sont les délais d'exécution ?

Les réponses ont été diversifiées selon les clients de chaque banque. 78% n'ont pas répondu à cette question, soit parce qu'ils n'effectuent pas d'opérations de commerce extérieur, soit par ignorance ou par omission. La réponse de ceux qui ont répondu est bien variée. Pour les clients de la (SGA) les délais pour certains son extrêmement long entre 10 et 95 jours selon le fournisseur, pour d'autres rapides 4jours, et en réalité comme le souligne certains clients les délais son acceptables maximum une semaine. Pour Abc Bank ils sont raisonnables de 4jours. Pour Natixis Bank, les réponses étaient incohérentes pour certaines 48 heures maximum d'autres 15 jours, trois semaines et encore pour d'autres ils sont relativement longs. Les délais d'exécution des opérations de commerce international dépendent à la fois du client du fournisseur et de la banque.

LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE : LES OPERATIONS DE CREDIT

5-25-Avez-vous sollicité un prêt bancaire ?

| Le prêt bancaire | En nombre | En % |
|------------------|-----------|------|
| Oui | 66 | 66% |
| Non | 34 | 34% |

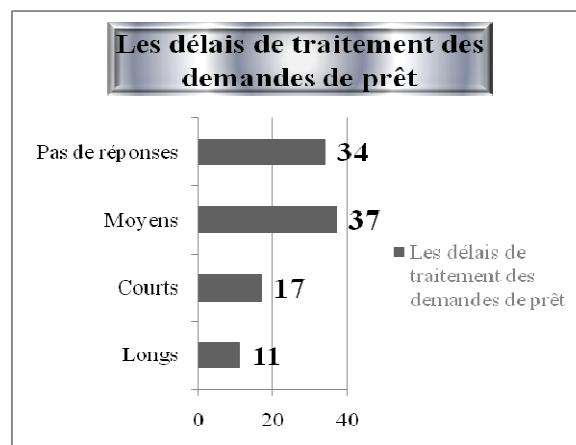


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°25).

66% des clients ont sollicité un crédit bancaire contre 34% qui ne l'ont pas fait. Il est accordé par la banque que ce soit aux particuliers avec le crédit à la consommation ou un crédit pour un investissement (achat de voiture), le crédit immobilier, ou encore le crédit-bail. Ou aux entreprises qui peut être un crédit pour une acquisition, pour son fonds de roulement ou un crédit de trésorerie c'est des crédits à court, moyen et long terme. Le contrat de crédit prévoit les conditions de mise à disposition du prêt, de son remboursement et les [intérêts](#) qui doivent être payés. Les banques fixent librement leurs taux. Les conditions de crédit dépendent de la solvabilité de l'emprunteur. Le taux d'intérêt est fonction du risque que représente la dette. Le taux peut être variable ou constant. Le contrat de crédit comporte généralement, outre le paiement du taux d'intérêt, des frais divers (frais de dossier, [assurance emprunteur](#) par exemple) ainsi que des commissions. Le contrat de crédit peut prévoir des [garanties](#) et sûretés ([caution](#), [hypothèque](#), etc.).

5-26-Que pensez-vous des délais de traitement de vos demandes de prêt ?

| Les délais de traitement | En nombre | En % |
|--------------------------|-----------|------|
| Longs | 11 | 11% |
| Courts | 17 | 17% |
| Moyens | 37 | 37% |
| Pas de réponse | 34 | 34% |



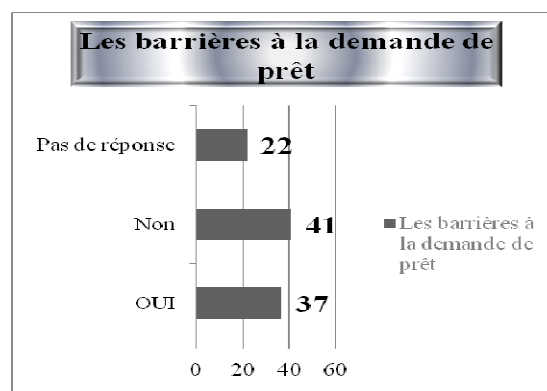
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°26).

11% des clients trouvent que les délais de traitement des demandes de prêt sont longs, 17% trouvent au contraire qu'ils sont courts, et 37% considèrent que les délais de traitement sont moyens. Ce qu'il est nécessaire de savoir c'est que souscrire un crédit ne doit pas se faire à la légère, la question est d'autant plus importante lorsque le crédit porte sur des sommes importantes et qu'il s'étale sur longue période. Il s'avère nécessaire pour la banque d'examiner les ressources du demandeur de prêt afin de définir ses capacités de remboursement et avant d'accorder un crédit, il faut vérifier que sa situation ne va pas évoluer de manière défavorable. Une personne qui travaille dans le cadre d'un contrat à durée déterminée de quelques mois ne peut raisonnablement pas demander un prêt et elle peut tout à fait refuser de le lui octroyer. En effet, obtenir un crédit n'est pas un droit absolu. La banque a besoin de temps pour étudier les garanties (l'hypothèque ou les cautions), et si elles peuvent supporter le poids du prêt en question et appréhender le risque pour pouvoir le gérer. Car une opération de crédit, considérée du point de vue du prêteur, est une opération risquée qui suppose que certaines mesures destinées à réduire ce risque couru soient prises. Il n'y a donc pas de crédit totalement exempt de risques, quelles que soient les garanties dont il est assorti. Le risque est pratiquement inséparable du crédit. Il n'est donc pas question dans l'absolu d'éliminer le risque de crédit mais de tenter de le réduire. La banque a pour vocation de prendre des dispositions pour identifier les risques de crédit pour le réduire autant que possible. Donc la gestion et l'analyse du

risque de crédit ne peuvent pas être appréhendées de manière correcte si l'on ne connaît pas préalablement l'environnement autour du crédit.

5-27-Existe-t-il des barrières à votre demande de crédit ?

| Les barrières à la demande de crédit | En nombre | En % |
|--------------------------------------|-----------|------|
| Oui | 37 | 37% |
| Non | 41 | 41% |
| Pas de réponse | 22 | 22% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°27).

5-28-Les quelles ?

41% des clients considèrent qu'il n'existe point de barrière à la demande de prêt. Pour les 37% qui trouvent qu'il en existe, ces barrières relèvent de :

- La lenteur des délais de traitement et de la procédure ; qui dépends de la nature et de la taille du crédit, généralement que les délais de réponses sont jugés longs dès qu'ils dépassent un mois cela dépends de la complexité du projet en question d'un coté de l'autre côté le dossier du demandeur du prêt est incomplet. Donc pour la banque le délai commence après avoir compléter le dossier mais pour le client il commence après le dépôt initial, ce qui a pour conséquence de créer des conflits entre les deux parties. Il faut savoir aussi que la banque veut tout d'abord savoir si le projet est viable et, à terme, si elle pourra dégager des bénéfices. Elle étudie donc si l'idée est adaptée au marché, s'il y a beaucoup de clients potentiels, si la concurrence est importante ou faible. Elle regarde également si les coûts de production ne sont pas trop élevés par rapport au chiffre d'affaires estimé ;
- De la fourniture excessive de papiers pour le dossier ; pour la banque un dossier bien présenté est un gage de préparation et de maîtrise de projet. Il doit contenir l'identité des demandeurs (état civil et le cv de l'emprunteur, les antécédents professionnels, motivations du demandeur, forme d'exploitation retenue).

Présentation du projet : l'objet (création, reprise, agrandissement, transfert, extension d'activité...), si création (justification du site retenu, étude de marché), promesse de bail ou d'achat (avec projet de bail), superficie, plans, photos factures pro forma, devis des travaux, effectifs. Présentation financière (investissements détaillés et apport personnel (origine), plan de financement, propositions de garantie réelles et personnelles). Mais pour le client, c'est trop de pièces à fournir et ça engage beaucoup de temps pour se les procurer.

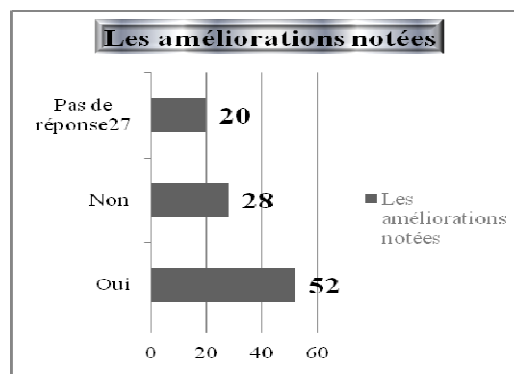
➤ De la lourdeur des garanties ; pour le client l'hypothèque elle-même est une grande barrière pour l'accomplissement de son prêt, pour lui c'est un risque énorme qui inclue une probabilité de perte de son bien en question. Pour la banque, les garanties bancaires servent à assurer une indemnisation dans le cas où le concernées n'arrive pas à remplir le terme du contrat. Le banquier prête en fonction de la capacité de l'entreprise à payer régulièrement les intérêts et à... rembourser le capital. Plus le crédit est long, plus le risque est difficile à évaluer. Des fois la banque se protège avec des garanties techniques. On relève principalement : le nantissement de l'outil de production ou de l'investissement qui constitue l'objet du financement ; les cautions personnelles, très appréciées par les banquiers, mais qui peuvent s'avérer dangereuses pour l'entrepreneur.

➤ Du plafonnement du montant du crédit par rapport au rendement de l'intéressé ou de la capacité de l'agence ;

➤ Du salaire minimum exigé ; c'est une assurance qui garantie à la banque le paiement à échéance.

5-29-Avez-vous noté une amélioration comparé à votre ancienne banque ?

| Les améliorations notées | En nombre | En % |
|--------------------------|-----------|------|
| Oui | 52 | 52% |
| Non | 28 | 28% |
| Pas de réponse | 20 | 20% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°29).

5-30-En quoi consiste cette amélioration ?

52% des clients disent avoir noté une amélioration comparée à leur ancienne banque. Selon eux cette amélioration se fait sentir au niveau de ;

- L'accueil chaleureux et la prise en charge ; le conseiller de clientèle applique les principes de base de la communication en cultivant le sens de l'écoute et de l'observation et les principes élémentaires de la courtoisie. Le client entend bien être informé sur les services/produits selon le niveau de salaire, son épargne et ses projets. La banque a pour objectif de donner une bonne impression dès le 1er contact afin de répondre à la demande des clients, de répondre immédiatement à toute demande de crédit et proposer une offre tout en maîtrisant le risque et minimisant les taux de rejets et démontrer un professionnalisme et une réelle expertise du domaine ;
- L'efficacité la disponibilité du personnel. L'octroi de crédit est devenu un facteur déterminant au moment de conserver ses clients, ces derniers recherchant un apport de services et de solutions rapides qui puissent répondre à leurs besoins. C'est pour cela que les procédures d'octroi de crédit exigent un maximum de rentabilité et de souplesse. Si le banquier ne pense pas que les charges de remboursements ne pourront être honorées, son rôle est alors de refuser le prêt ou de conseiller le client et ainsi l'orienter vers un projet plus accessible, voir même [restructurer](#) avec lui sa situation financière. L'importance d'une relation réciproque de confiance est nécessaire pour éviter que le client ne se tourne vers d'autres établissements de crédits et ne sombre dans la spirale du [surendettement](#) ;

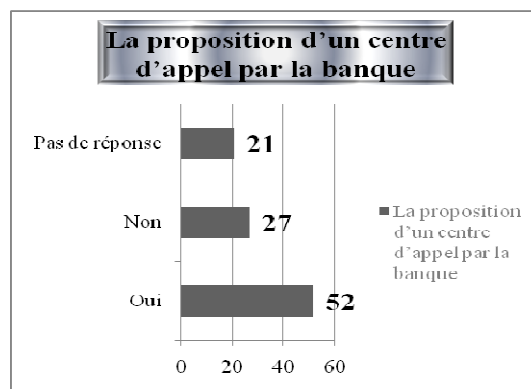
- La rapidité d'exécution de l'opération et du traitement des dossiers. Les banques accordent des crédits et des prêts après s'être assurés de la solvabilité de l'emprunteur sur la base d'informations sur lui et sur son projet. Le taux d'intérêt est fixé en fonction de la solvabilité du requérant, de la durée et du montant du crédit. Si le demandeur est considéré comme insolvable, il n'obtient pas de crédit. Une bonne appréciation d'un [emprunteur](#) passe par l'analyse du projet qui doit être financé par le crédit (qu'il s'agisse d'un projet d'investissement ou une dépense de consommation ou un besoin de trésorerie spécifique). Les banques mettent tout en œuvre pour rendre des réponses immédiates aux demandes par l'intégration de l'ensemble des données internes et externes dans la décision, la mise en œuvre des stratégies de risques et la segmentation des dossiers ;
- La diversité des produits d'octroi de crédit et l'accompagnement dans les projets d'investissement. Les banques proposent à leurs partenaires économiques une panoplie de crédits afin de satisfaire leurs besoins. Celles-ci qui par leur apport de financement aux investissements des entreprises et des ménages, exigent des garanties et une rémunération pour le risque qu'elles courent en finançant ces projets.

LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE :

L'INNOVATION

6-31-Votre banque propose t'elle un centre d'appel ?

| Un centre d'appel | En nombre | En % |
|-------------------|-----------|------|
| Oui | 52 | 52% |
| Non | 27 | 27% |
| Pas de réponse | 21 | 21% |

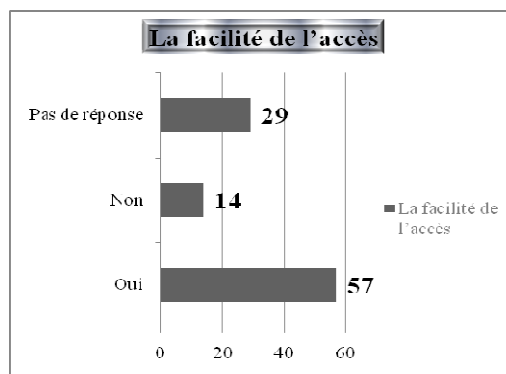


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°31).

Selon les réponses 52% des banques proposent un centre d'appel, 27% qui n'en proposent pas et 21% pas de réponses. Pour ces deux cas le client soit il n'a jamais entendu parler de ce service donc un manque d'information, soit ça ne l'intéresse pas car il n'en a pas besoin. La plupart des établissements bancaires à capitaux étrangers ont complété leur réseau d'agences physiques par des centres d'appels. Un centre d'appel est un ensemble à plusieurs composantes (ressources humaines, applications informatiques, technologiques), qui permet de prendre en charge la relation à distance entre banque et son client. Il est le plus souvent concrétisé par un ou plusieurs espace(s) de [bureaux](#) où sont distribués des appels [téléphoniques](#). Ces appels peuvent être qualifiés d'entrants, lorsqu'ils sont reçus par les conseillers clientèle du centre, ou à l'inverse de sortants lorsqu'ils sont émis par eux. De nombreux centres d'appels traitent les deux types d'appels. Il met en jeu ces composantes majeures : les ressources humaines (télé-conseillers, superviseurs, managers, formateurs...), la technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels), une culture et des méthodes Marketing (stratégie de la banque, relation client). Les téléopérateurs y traitent des informations à l'aide de systèmes téléphoniques, couplés à des postes informatiques.

6-32-Y avez-vous un accès facile ?

| L'accès facile | En nombre | En % |
|----------------|-----------|------|
| Oui | 57 | 57% |
| Non | 14 | 14% |
| Pas de réponse | 29 | 29% |

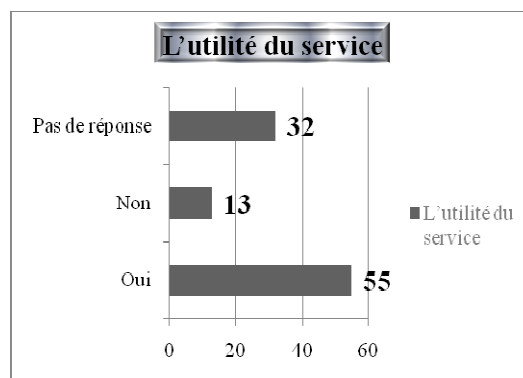


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°32).

57% des clients disent avoir accès facilement. Cette structure basée sur le téléphone et l'informatique, permet une communication directe et à distance entre l'interlocuteur (le client) et une personne, communément appelée téléopérateur, qui représente l'entité à l'origine du centre d'appel (la banque), afin de répondre au mieux aux besoins des usagers et/ou de développer la relation clientèle sous toutes ses formes. Il est facile de contacter le centre d'appel par ses clients et les délais des appels peuvent être courts. La plupart des clients des centres de contacts sont à la recherche d'une main d'œuvre qualifiée peu coûteuse, spécialisée dans les activités de communication, acceptant une grande flexibilité de leur temps de travail (généralement les centres d'appels entrants travaille jour et nuit) et disposant d'une infrastructure technologique appropriée. La banque met à la disposition de ses clients des dispositifs perfectionnés permettant la gestion optimale de la relation téléphonique. Par exemple, les systèmes qui répartissent les appels selon la disponibilité des opérateurs en réduisant les temps d'attente des clients ou les systèmes qui font apparaître les informations concernant le client sur un écran pendant l'appel. Un centre d'appels à la capacité de gérer un volume considérable d'appels en même temps, de filtrer ces appels et les transmettre à la personne qualifiée pour les traiter.

6-33-Trouvez vous que c'est utile ?

| L'utilité | En nombre | En % |
|----------------|-----------|------|
| Oui | 55 | 55% |
| Non | 13 | 13% |
| Pas de réponse | 32 | 32% |

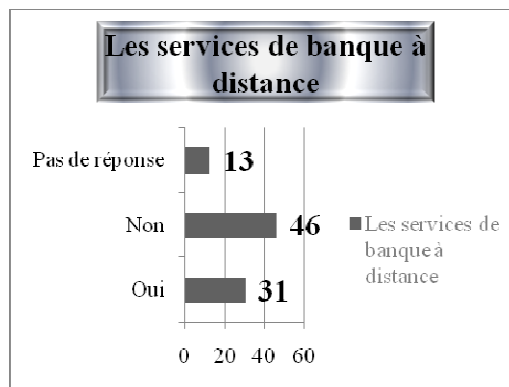


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°33).

55% des clients disent que c'est un service utile même ceux qui ont révélé ne pas avoir suffisamment d'information. C'est un service d'information des clients qui n'engage pas un contact physique donc il permet de gagner du temps. Un service de réclamation en cas d'erreur ou de problème, d'assistance et de sécurité. Le téléopérateur doit faire face aux questions inattendues du client et les traiter dans un temps record et avec une efficacité reconnue. La technologie utilisée est assez complexe et offre plusieurs possibilités de manipulation ; elle se présente en tant qu'outil important aux mains des dirigeants afin d'optimiser la performance de la plateforme téléphonique. Les téléopérateurs, représentent les principales charges des centres d'appels, ainsi, ils jouent un rôle primordial dans la performance ils ont la capacité de fournir les bonnes solutions aux clients dès le premier contact, de présenter un éventail de services pour répondre aux exigences des clients et fournir des services professionnels et personnalisés à tous les clients. Les centres d'appels sont souvent le premier lieu où les clients des banques appellent des réponses immédiates aux questions concernant leur contrôle et les comptes d'épargne, les demandes de prêts. Le téléopérateur se doit d'être à l'écoute active, de résoudre les problèmes et préoccupations des clients, est également responsables de les orienter au service bancaire approprié.

6-34-Avez-vous des services de banque à distance ?

| Services de banque à distance | En nombre | En % |
|-------------------------------|-----------|------|
| Oui | 31 | 31% |
| Non | 46 | 46% |
| Pas de réponse | 13 | 13% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°34).

6-35-Quels sont ces services ?

La révolution technologique en matière d'information et de communication a permis de nouvelles formes de distribution de services bancaires telles la banque à distance, un service apporté conjointement aux agences, on peut décrire toute activité bancaire destinée à un client, se déroulant à partir d'un point de service électronique (téléphone, Internet, distributeur automatique de billets DAB, guichet automatique de banque GAB), et utilisant un système de télécommunication tel que le réseau téléphonique est un service de banque à distance. Pour les clients des banques seulement 31% disent avoir ce genre de service. Les catégories ciblées par cette stratégie sont constitués essentiellement des étudiants, des cadres moyens et supérieurs. Il s'agit d'une population dite « dynamique » sachant utiliser les outils modernes mis à leurs dispositions. Ces particuliers "actifs" ne disposent que de peu de temps pour se rendre aux guichets bancaires lorsque ceux-ci sont ouverts. Donc on peut regrouper deux grandes catégories qui adhèrent à ce genre de service ;

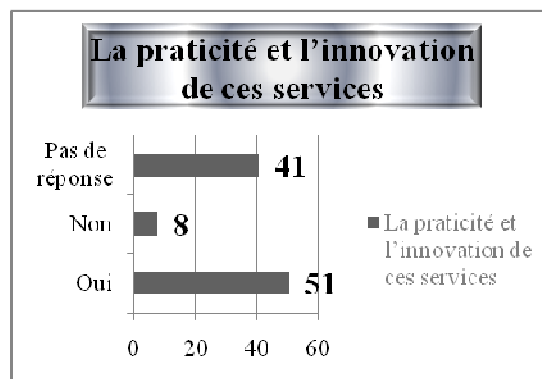
➤ Les **modernistes** qui sont les mobiles et les appréciateurs de **high technologie**. Ces derniers ne recherchent pas le côté impliquant d'une relation humaine avec un banquier.

➤ **Les pratiques** qui adhèrent à la banque à distance pour se simplifier la vie. Ce sont des personnes actives qui ne disposent que de peu de temps pour leurs opérations

bancaires. L'électronique financière disponible à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit devient un outil fonctionnel parfaitement adapté à ce type d'utilisation.

6-36-Trouvez vous cela pratique et innovant ?

| La pratique et l'innovation | En nombre | En % |
|-----------------------------|-----------|------|
| Oui | 51 | 51% |
| Non | 08 | 08% |
| Pas de réponse | 41 | 41% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°36).

51% des clients trouvent ce service pratique et innovant. Les clients en ligne sont demandeurs d'avantage de services bancaires et déclarent privilégier la banque à distance pour les opérations courantes et cherchent en elle un moyen de répondre à leurs attentes en matière de proximité, d'attention et d'intimité dans le conseil. Les banques sans guichet bénéficient d'une attirance « naturelle » de la cible jeune du fait de leur mode de fonctionnement. Ils proposent une grande indépendance, une disponibilité permanente et une liberté d'actions très recherchées par les jeunes. La plupart des banques disposent même d'un site "portail" qui permet à leurs clients de se diriger vers le site de banque à distance qui leur est destiné. On retrouve en général les mêmes services sur tous les sites. On trouve Abc online, SGA Net, BNPPARIBAS.NET. Elles proposent à leurs clients des services tels ;

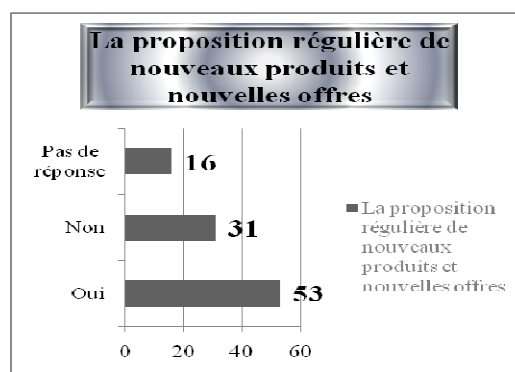
- **L'Internet** : montrent bien l'intérêt porté par les clients des banques à pouvoir disposer d'un accès permanent aux services bancaires, indépendamment des heures d'ouverture des agences ou de la disponibilité des conseillers de clientèle.
- **Le téléphone** : Par exemple, la Banque Directe a beaucoup investi dans la mise en place d'un système d'information, qui permet de gérer tout le CRM (Customer Relationship Management) multi canal en temps réel. Ce qui implique que le client

qui appelle, quel que soit le canal, dispose d'une information fraîche. Par ailleurs, la Banque Directe dispose d'un traitement professionnel du mail, avec un temps de réponse maximum de 2 heures. Les mails sont traités par une équipe dédiée, basée sur le plateau téléphonique.

➤ **Les Guichets Automatiques de Banque (GAB) pour la gratuité** : De plus en plus d'agences s'équipent de GAB pour désengorger les guichets traditionnels. Avec une carte bancaire, le client peut gratuitement et 7 jours sur 7, consulter le solde de son compte et en avoir un bref historique.

6-37-Votre banque propose t'elle régulièrement de nouveaux produits et de nouvelles offres ?

| Les nouveaux produits | En nombre | En % |
|-----------------------|-----------|------|
| Oui | 53 | 53% |
| Non | 31 | 31% |
| Pas de réponse | 16 | 16% |



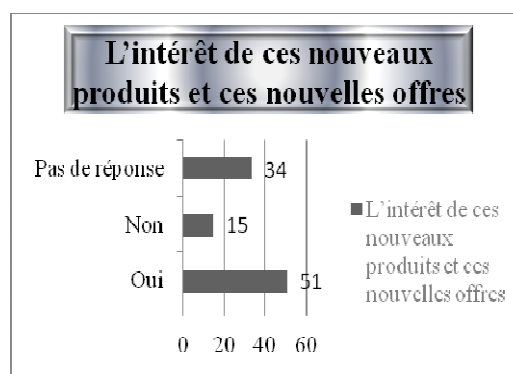
Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°37).

53% confirment que leurs banques proposent de nouveaux produits et services, que nous avons déjà démontré dans notre chapitre précédent, qui permettent la consultation des comptes (soldes et historique). Il existe d'autres produits plus complexes qui sont destinés principalement aux professionnels qui empruntent d'autres supports et qui visent à simplifier et optimiser la gestion de leur trésorerie. Il s'agit par exemple de la possibilité d'effectuer des virements groupés exécutable immédiatement ou à une date d'échéance prévue afin de régler les fournisseurs ou les salariés d'une entreprise. Ces services sont en général accessibles à partir de logiciels développés par les banques et qui sont reliés aux serveurs bancaires par le biais d'une connexion téléphonique afin de garantir une sécurité optimale de telles opérations.

Avec ce type de produits les professionnels ont la possibilité de gérer à distance l'ensemble des transactions courantes qui les lient à leur banque.

6-38-Sont elles intéressantes ?

| Les produits intéressants | En nombre | En % |
|---------------------------|-----------|------|
| Oui | 51 | 51% |
| Non | 15 | 15% |
| Pas de réponse | 34 | 34% |

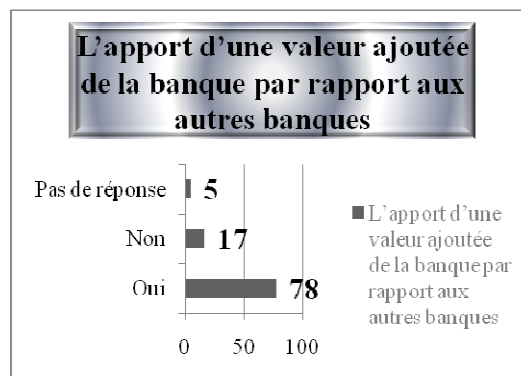


Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°38).

51% des clients trouvent ces produits intéressants, la plus part des réponses à propos des services innovants tournent autour de l'Internet. L'accès permanent aux comptes, alors que les horaires d'ouverture des agences restent très contraignants, notamment pour les personnes qui travaillent, constitue un réel avantage pour le client, tout comme la discrétion et le gain de temps qu'apporte ce canal. Enfin, le confort et surtout le faible coût à la connexion font d'Internet un service particulièrement intéressant. On peut citer comme exemple : La consultation des comptes (soldes et historique) : Ce service permet aux clients de consulter leurs comptes professionnels et / ou privés. Ce type de service est adapté aux moyens de communication utilisés par le client, ou être alerté par e-mail ou SMS si le solde de son compte franchit à la baisse le seuil qu'il a préalablement défini. Certains sites offrent même la possibilité de charger ses propres relevés sur un programme adéquat, tel qu'Excel. La gestion au quotidien, ce produit permet la réalisation des opérations courantes telle que les virements internes, externes, les commandes diverses, la gestion de crédit permanent, possibilité d'effectuer un virement, de commander un chéquier, d'imprimer son relevé, d'envoyer un mail à son chargé de clientèle... L'information sur les produits, c'est un descriptif des différents produits qui ne sont pas forcément à distance et donne aussi les tarifs des différentes prestations.

6-39-Trouvez vous globalement que votre principale banque actuelle apporte une valeur ajoutée certaine par rapport au autres banques ?

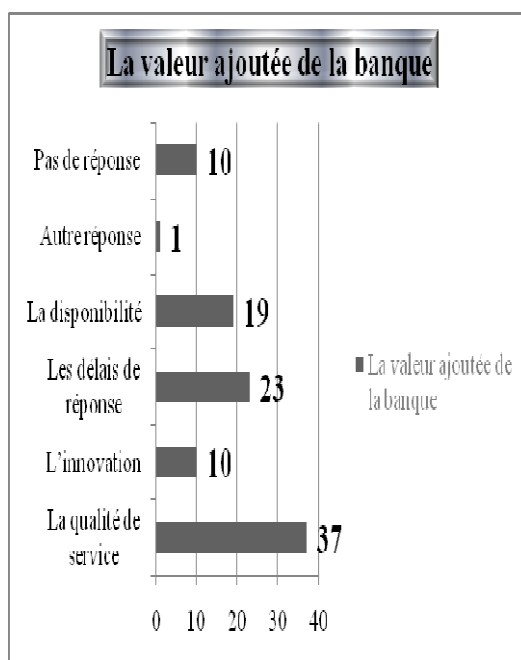
| La valeur ajoutée | En nombre | En % |
|-------------------|-----------|------|
| Oui | 78 | 78% |
| Non | 17 | 17% |
| Pas de réponse | 05 | 05% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°39).

6-40-Cette valeur ajoutée, vous la ressentez surtout au niveau :

| Valeur ajoutée au niveau de | En nombre | En % |
|---|-----------|------|
| La qualité de service | 67 | 37% |
| L'innovation en matière de produits et services bancaires | 19 | 10% |
| Les délais de réponse | 43 | 23% |
| La disponibilité | 35 | 19% |
| Autre réponse | 02 | 01% |
| Pas de réponse | 19 | 10% |



Source : Enquête client (voir Annexe questionnaire : Question N°40).

Plus de la moitié des clients des banques à capitaux étrangers, qui ont fait l'objet de notre enquête affirment que leur banque apporte une valeur ajoutée certaine à 78%. Cette valeur se fait ressentir en premier lieu et à 37% au niveau de la qualité de service, puis au niveau des délais de réponse à 23%, en suite de la disponibilité à 19%, et en dernière position au niveau de l'innovation en matière de produits et services bancaires à 10%. Cela nous laisse pensé que ce qui intéresse le client algérien, chez les banques à capitaux étrangers, au-delà de la gamme de produits

financiers, c'est la qualité de service et prestations offertes et c'est ce qui fait la différence par rapports à ce qu'il avait chez les banques existantes. Ce dernier veut jouir des mêmes produits classiques mais avec plus d'intérêt de la part de leur banquier ; il entend bien être accueilli (physiquement ou par téléphone), pris en charge (orienté vers le service qui lui convient) et conseillé (informé des produits, des opérations de commerce extérieur et des opérations de crédits). Il espère aussi que les délais de réponses que se soit pour les demandes de crédits que les délais d'exécution des opérations de commerce international soient courts. Et il voudrait bien évidemment gagner du temps effectuer ces opérations courantes sans perdre du temps dans l'attente.

CONCLUSION

La banque a un rôle de délégation très fort qui nécessite à la fois transparence et simplicité. Il est capital qu'elle sache s'adapter non seulement aux différents niveaux de compréhension de publics divers mais aussi qu'elle soit capable d'accompagner ses clients dans ses différentes étapes de vie. Face aux choix multiples d'institutions et d'offres de produits et services, la banque doit savoir générer de la préférence, apporter de la garantie et satisfaire les demandes croissantes d'éthique de la part des clients. La banque doit être une marque à part entière, le banquier un aiguilleur de solutions et un véritable accompagnateur dans la réalisation des projets de ses clients. Pour cela il est capital de savoir créer de l'effet, de la reconnaissance et de la proximité avec ses clients.

Aujourd'hui, la banque est contrainte à rechercher l'excellence en matière de qualité de services car dans un contexte de plus en plus concurrentiel, face à une clientèle de plus en plus exigeante et versatile, satisfaire un client dans le but de le fidéliser, est devenu l'objectif primaire de cette dernière.

D'après ce que nous avons constaté après enquête, le client recherche excellence en matière de qualité de service, de gain de temps et de délai de réponse, le client algérien et particulièrement de nature impatient et il n'aime pas attendre. Quant à l'innovation en matière de produits et service telle que l'Internet et la banque à distance, à notre grand étonnement, ne sollicite l'intérêt que d'une catégorie de client à savoir les modernistes et les pratiques constitués des jeunes, des étudiants et des cadres moyens ou supérieurs.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Depuis son indépendance, l'Algérie devait passer par plusieurs étapes afin d'organiser son économie nationale, la plus importante concerne la disposition d'un système bancaire et financier. Au début il fallait instaurer un système bancaire, par la création d'une Banque Centrale et des banques publiques qui répondrons aux orientations de l'Etat et à sa politique d'économie centralisée. En suite le système bancaire a connue plusieurs mutations, de la planification financière à la mise en place d'un programme de réforme économique en passant par la restructuration du système et la spécialisation des banques. En effet par la promulgation de plusieurs lois relatives aux réformes économiques, l'Algérie visait une instauration d'une économie de marché. Ce processus de réformes débutera par la promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit, qui a donné des dispositions concernant l'autonomie de la Banque Centrale et l'organisation des banques et établissements financiers. Par la suite, d'autres lois ont été promulguées dans le but de conforter la loi 90-10 et atteindre les objectifs de développement et de modernisation du système bancaire approprié à une économie de marché, à savoir l'ouverture aux capitaux privés et étrangers, la mise en place d'un marché de capitaux et d'une bourse de valeur mobilière.

Après l'ouverture du paysage bancaire aux capitaux étrangers, le marché algérien a suscité l'intérêt de plusieurs groupes bancaires internationaux, qui ont trouvé en Algérie un terrain attractif pour activer dans des conditions favorables. Tel que le nombre insuffisant de banque existante en Algérie comparé au nombre de la population ; L'accélération des réformes entreprises dans ce cadre pour le développement et l'investissement dont la facilité du processus d'installation, qui a permit aujourd'hui l'ouverture de 21 banques à capitaux étrangers. En dépit de leur

récente installation, comparée aux banques algérienne, ces banques ont entrepris un processus de développement d'élargissement et d'expansion à travers le territoire national, elles investissent dans les ressources humaines, elles proposent une gamme intéressante de produits et prestations bancaires, dans le but de renforcer leur statu en Algérie et de satisfaire leur clientèle.

Tout au long de ce travail, nous avons cherché à démontrer à sa juste valeur la contribution des banques à capitaux étrangers à l'amélioration du système bancaire algérien. Pour ce fait, nous avons mis l'accent sur deux points essentiels :

Le premier étant le financement de l'économie et l'innovation financière. Il est claire que les banques publiques prédominent encre et largement le financement de l'économie. Néanmoins nous avons noté une remarquable amélioration de la part du financement des banques à capitaux étrangers de 2.7% en 2000 à 12.5% en 2008 et cela malgré le scandale qui a touché les banques privées en 2003 qui a freiné en quelque sorte leur développement. Mais ces dernières ont réussi à en venir à bout grâce à leur processus de production et d'opération, par l'incorporation de nouvelles technologies dans le secteur bancaire d'une part, et par l'introduction de nouveaux instruments de placement de financement et d'acquisition de fonds propres d'autre part. Ce qui a permit d'élargir leur offre de produits financiers et d'attirer de plus en plus de clients. Aujourd'hui, ces banques ont même exprimé la volonté d'accompagner les entreprises privées dans leurs investissements, et de financer les biens durables des particuliers.

Le second point important dans le traitement de notre sujet est la qualité de service bancaire. A travers les résultats perçus, après l'achèvement de notre enquête et le traitement des résultats, nous pouvons tirer les points suivants :

❖ Les banques à capitaux étrangers attirent de plus en plus de clients grâce à la variation de leurs produits, notamment en matière de crédit et de commerce international. En effet, certains clients, déjà domiciliés dans des banques publiques, se tournent vers les banques à capitaux étrangers pour solliciter un prêt bancaire

bénéficiant ainsi de nombreux avantages, entre autres les délais de traitement des dossiers ;

❖ La qualité de service, l'exécution des opérations et les délais de réponse sont les principaux critères de choix de ces banques par les clients, et ils représentent en même temps leurs principaux atouts ;

❖ Enfin le fait le plus intrigant, c'est que ces banques proposent toujours de nouveaux produits innovants et intéressants, ce qui, normalement, doit être bénéfique pour le client, hors ce qu'on a constaté c'est que ces produits ne requièrent pas l'attention de ce dernier, malgré les efforts considérables des banques à faire exposer leurs produits. A mon avis ce paradoxe sollicitera d'autres recherches concernant cette problématique, il ne s'agit plus de créer ou d'innover, mais de comment faire parvenir l'information aux clients.

ANNEXES

ANNEXES I

Le questionnaire

ANNEXES II

La liste des tableaux

ANNEXES III

La liste des figures

LE QUESTIONNAIRE

1-Présentation des opérateurs :

Q1 : De quelle catégorie de client appartenez-vous ?

❖ Particulier

❖ Professionnel

❖ Petite /Moyenne Entreprise

❖ Grande Entreprise (Chiffre d'affaire > 2 Mds DZD)

Q2 : Vous êtes domicilié dans :

❖ Une seule banque

❖ Plusieurs banques

Q3 : Votre principale banque est-elle :

❖ Une banque à capitaux étranger

❖ Une banque à capitaux algériens

2-La relation avec la banque : (Les questions qui vont suivre concernent donc votre principale Banque)

Q4 : Quelle est la nature de la relation avec votre banque ?

❖ Bonne

❖ Moyenne

❖ Mauvaise

Q5 : Pouvez vous classer par priorité les critères qui pèsent dans le choix de votre banque ?

- ❖ La connaissance que vous avez de vos interlocuteurs en agence
- ❖ La diversité des produits offerts
- ❖ La qualité de l'accueil
- ❖ L'exécution de vos opérations
- ❖ Le support physique et l'aménagement de la banque

3-Les indicateurs de la qualité de service :

A-L'accueil physique et orientation de clients :

Q6 : Comment est l'accueil dans votre banque ?

- ❖ Bon
- ❖ Mauvais

Q7 : Y'a-t-il de bonnes indications à l'entrée de la banque ?

Q8 : Est-ce qu'on vous oriente systématiquement vers le service qui vous intéresse ?

Q9 : Combien de temps attendez vous lorsque vous entrez en agence avant que quelqu'un vienne vous prendre en charge ?

- ❖ Beaucoup
- ❖ Raisonnablement

B-Le téléphone :

Q10 : Quand vous appelez votre Conseiller Clientèle, au bout de combien de sonneries décroche t'on ?

- ❖ Première sonneries
- ❖ Plusieurs sonneries
-

❖ On ne décroche pas

Q11 : Avez-vous un interlocuteur au bout du premier appel ?

Oui

Non

Q12 : Lorsque on décroche, avez-vous toujours la réponse à votre demande ?

Oui

Non

C-Les opérations de caisse :

Q13 : Quelles sont les opérations courantes que vous effectuez le plus souvent en agence (Classer de 01 à 04) ?

❖ Les versements

❖ Les retraits

❖ Les virements

❖ Les encaissements de chèques

Q14 : Combien de temps attendez vous pour effectuer votre versement ou retrait ?

❖ Beaucoup de temps

❖ Peu

❖ Autres réponses

.....

.....

Q15 : Combien de temps attendez vous pour effectuer vos opérations de guichet ?

❖ Beaucoup de temps

❖ Peu

❖ Pas beaucoup

❖ Autres réponses

.....

.....

Q16 : Quelle est la récurrence des erreurs sur vos opérations de caisse ?

❖ Nombreuses

❖ Rares

❖ Inexistantes

Q17 : Avez-vous vos avis d'opéré systématiquement ?

Oui

Non

Q18 : Accédez-vous à vos comptes, soldes, opérations facilement ?

Oui

Non

Q19 : Par quel moyen ?

❖ Au niveau de votre agence

❖ Par courrier

❖ Par internet

❖ Autre moyen

Q20 : Y'a-t-il des améliorations que vous avez notées ?

Oui

Non

Q21 : Les quelles ?

| |
|-------|
| |
| |

D-Les opérations de commerce extérieur :

Q22 : Avez-vous suffisamment d'informations sur les opérations de commerce extérieur ?

 Oui
 Non

Q23 : Etes vous satisfait sur la qualité de conseils aux opérations de commerce extérieur ?

 Oui
 Non

Q24 : Quels sont les délais d'exécutions ?

| |
|-------|
| |
| |

E- Les opérations de crédit :

Q25 : Avez-vous sollicité un prêt bancaire ?

 Oui
 Non

Q26 : Que pensez-vous des délais de traitement de vos demandes de prêt ?

❖ Longs

❖ Courts

❖ Moyens

Q27 : Existe-t-il des barrières à votre demande de crédit ?

 Oui
 Non

Q28 : Les quelles ?

| |
|-------|
| |
| |

Q29 : Avez-vous noté une amélioration comparé à votre ancienne banque ?

Oui

Non

Q30 : En quoi consiste cette amélioration ?

.....
.....

F- L'innovation :

Q31 : Votre banque propose t'elle un centre d'appel ?

Oui

Non

Q32 : Y avez-vous un accès facile ?

Oui

Non

Q33 : Trouvez vous que c'est utile ?

Oui

Non

Q34 : Avez-vous des services de banque à distance ?

Oui

Non

Q35 : Quels sont ces services ?

.....
.....

Q36 : Trouvez-vous cela pratique et innovant ?

Oui
 Non

Q37 : Votre banque propose t'elle régulièrement de nouveaux produits et de nouvelles offres ?

 Oui
 Non

Q38 : Sont elles intéressantes ?

 Oui
 Non

Q39 : Trouvez vous globalement que votre principale banque actuelle apporte une valeur ajoutée certaine par rapport au autres banques ?

 Oui
 Non

Q40 : Cette valeur ajoutée, vous la ressentez surtout au niveau :

❖ De la qualité de service

❖ De l'innovation en matière de produits et services bancaires

❖ Des délais de réponse

❖ De la disponibilité

❖ Autre (Spécifier en un mot SVP)

.....

MERCI POUR VOTRE TEMPS ET VOTRE PRÉCIEUSE CONTRIBUTION

LA LISTE DES TABLEAUX

| TABLEAU | TITRE |
|---------------------|---|
| TABLEAU N°1 | Les premières implantations étrangères des banques multinationales. |
| TABLEAU N°2 | Le financement indirect par les banques algériennes (fin de période). |
| TABLEAU N°3 | La distribution des crédits selon les banques (fin de période). |
| TABLEAU N°4 | La distribution des crédits par les banques privées selon les secteurs. |
| TABLEAU N°5 | L'évolution des crédits à l'économie financés par les banques privées |
| TABLEAU N°6 | La catégorie des clients. |
| TABLEAU N°7 | La banque domiciliataire. |
| TABLEAU N°8 | La principale banque domiciliataire. |
| TABLEAU N°9 | La nature de la relation avec la banque. |
| TABLEAU N°10 | Le classement par priorité des critères de choix de la banque. |
| TABLEAU N°11 | L'accueil dans la banque. |
| TABLEAU N°12 | Les indications à l'entrée de la banque. |
| TABLEAU N°13 | L'orientation systématique vers le service qui intéresse les clients. |
| TABLEAU N°14 | Le temps d'attente avant la prise en charge des clients. |
| TABLEAU N°15 | Le nombre de sonneries avant que le conseiller clientèle ne décroche. |

| | |
|---------------------|--|
| TABLEAU N°16 | L'interlocuteur au bout du premier appel. |
| TABLEAU N°17 | La réponse à la demande. |
| TABLEAU N°18 | Le classement des opérations effectuées en agence. |
| TABLEAU N°19 | Le temps d'attente avant d'effectuer les versements ou retraits. |
| TABLEAU N°20 | Le temps d'attente avant d'effectuer les opérations de guichet. |
| TABLEAU N°21 | La récurrence des erreurs sur les opérations de caisse. |
| TABLEAU N°22 | Les avis d'opéré. |
| TABLEAU N°23 | L'accès facile aux comptes, soldes et opérations. |
| TABLEAU N°24 | Par quel moyen. |
| TABLEAU N°25 | Les améliorations notées. |
| TABLEAU N°26 | Les informations sur les opérations de commerce extérieur. |
| TABLEAU N°27 | La qualité de conseils aux opérations commerce extérieur. |
| TABLEAU N°28 | La sollicitation d'un prêt bancaire. |
| TABLEAU N°29 | Les délais de traitement des demandes de prêt. |
| TABLEAU N°30 | Les barrières à la demande de prêt. |
| TABLEAU N°31 | Les améliorations notées. |
| TABLEAU N°32 | La proposition d'un centre d'appel par la banque. |
| TABLEAU N°33 | La facilité de l'accès. |
| TABLEAU N°34 | L'utilité du service. |
| TABLEAU N°35 | Les services de banque à distance. |
| TABLEAU N°36 | La praticité et l'innovation de ces services. |
| TABLEAU N°37 | La proposition régulière de nouveaux produits et nouvelles offres. |
| TABLEAU N°38 | L'intérêt de ces nouveaux produits et ces nouvelles offres. |

| | |
|---------------------|--|
| TABLEAU N°39 | L'apport d'une valeur ajoutée de la banque par rapport aux autres banques. |
| TABLEAU N°40 | La valeur ajoutée de la banque. |

BIBLIOGRAPHIE

Les ouvrages :

- [1] AMMOUR Benhalima, le système bancaire algérien : textes et réalité, éditions Dahlab, Paris, 1996.
- [2] BENISSAD Houcine, Algérie : De la planification socialiste à l'économie de marché, éditions ENAG, Alger, 2004.
- [3] BERNET-ROLLANDE Luc, Principes de technique bancaire, éditions DUNOD 20^{ème} édition, paris, 1999.
- [4] CAUDAMINE Guy, MONTIER Jean, Banque et marchés financiers, éditions Economica, Paris, 1998.
- [5] D'ARVISENET Philippe - PETTIT Jean Pierre, Economie Internationale : la place des banques, éditions DUNOD, Paris, 1999.
- [6] DE COUSSERGUES Sylvie, La banque : structure, marché, gestion, 2^{ème}édition DALLOZ, Paris, 1996.
- [7] DES GARETS Véronique, une véritable gestion de la relation client dans la banque, Coordination LAMARQUE Eric, Management de la banque : risques relation client organisation, Pearson Education 2^{ème}édition, Paris, 2008.
- [8] DESCAMPS Christian, SOICHOT Jaques, Economie et gestion de la banque, éditions EMS, Paris, 2002.
- [9] DESMICHT François, Pratique de l'activité bancaire, éditions DUNOD, Paris, 2007.
- [10] FERRONNIERE Jaques, Les opérations de banque, 4^{ème}édition DALLOZ, Paris, 1963.
- [11] JEFFERS Ester, PASTRE Olivier, Economie Bancaire, éditions Economica, Paris, 2007.
- [12] MANSOURI Mansour, Système et pratiques bancaires en Algérie, éditions Houma, Alger, 2005.

- [13] MICHALET Charles-Albert, SAUVIAT Catherine, L'internationalisation bancaire : Le cas français, Séminaire CEREM- Nanterre, Novembre 1979, sous la direction de Michalet Charles-Albert, Internationalisation des Banques et des Groupes Financiers, Editions du C.N.R.S, Paris, 1981.
- [14] MIKDASHI Zuhayr, Les banques à l'ère de la mondialisation, éditions Economica, Paris, 1998.
- [15] Naas Abdelkrim, Le système bancaire algérien : De la décolonisation à l'économie de marché, éditions Maison neuve & Larose, Paris, 2003.
- [16] Ottavj Christian, Monnaie et financement de l'économie, édition Hachette, Paris, 2007.
- [17] PASTRE Olivier, ANDREFF Wladimir, La genèse des banques multinationales et l'expansion du capital international, Séminaire CEREM- Nanterre, Novembre 1979, sous la direction de Michalet Charles-Albert, Internationalisation des Banques et des Groupes Financiers, Editions du C.N.R.S, Paris, 1981.
- [18] PASTRE Olivier, BLOMMESTEIN Hans, JEFERS Ester, DE PONTBRIAND Gaël, La nouvelle économie bancaire, édition Economica, Paris, 2005.
- [19] PLIHON Dominique, COUPPEY-SOUBEYRAN Jésabel, SAIDAN Dhafer, Les banques : acteurs de la globalisation financière, La documentation française, Paris, 2006.
- [20] RUFFINI Pierre-Bruno, La banque multinationale : présentation d'un concept Séminaire CEREM- Nanterre, Novembre 1979, sous la direction de Michalet Charles-Albert, Internationalisation des Banques et des Groupes Financiers, Editions du C.N.R.S, Paris, 1981.
- [21] SADEGU Abdelkrim, Système bancaire algérien : La réglementation relative aux entreprises aux banques et établissements financiers, éditions ISBN, Alger, 2003.

- [22] SAÏDANE Dhafer, La nouvelle banque : métiers et stratégie, Revue Banque édition, Paris, 2006.
- [23] SIRUGUET Jean Luc, Le contrôle comptable bancaire, Banque éditeur Tom II, Paris, 2003.
- [24] SIRUGUET Jean-Luc, FERNANDEZ Emmanuelle, KOESSLER Lydia, Le contrôle interne bancaire et la fraude, éditions DUNOD, Paris, 2006.
- [25] Venard Nicolas, Economie bancaire, Bréal, Paris, 2001.
- [26] VERMINNEN Pierre, Gestion et politique de la banque, éditions DALLOZ, Paris, 1981.
- [27] VIGOUROUX Jean-Claude, Découvrir la banque : par une approche économique et comptable, éditions DUNOD, Paris, 1991.
- [28] ZOLLINGER Monique, LAMARQUE Eric, Marketing et stratégie de la banque, édition DUNOD, 3^{ème} édition, Paris, 1999.

Les articles :

- [1] ABDERRAHMANE Boumediene : La loi bancaire, La revue du CENAEP, Centre national d'études et d'analyses pour la planification, N°9, Alger, Décembre 1986.
- [2] AMRIOUT Ghania, Nouvelles dispositions financières, Le Quotidien d'Oran, N°2567, Juin 2003, Oran presse.
- [3] Banque et étranger, Algeria Gulf Bank, Maghreb développement actualité, N°3, février 2003.
- [4] Banque et étranger, Fortis Bank, Maghreb développement actualité, N°2, février 2003.
- [5] BENYAHIA Ali, Les tares du système bancaire, El Watan, N°4152, Juin 2004, El Watan presse.
- [6] BOUDEDJA Nora, Concours bancaires au financement de projets

- d'investissements des patrons insatisfaits, El Watan économie, Octobre 2005.
- [7] BOUDEDJA Nora, El Baraka Bank : Vers la création d'une entreprise de leasing, El Watan Economie, N°136, février 2008.
- [8] BOUDJEMAA Slimane, BNP Paribas El Djazair se repositionne, El Watan Economie, N°158, juillet 2008.
- [9] BOUDJEMAA Slimane, entretien avec DUPUCH Laurent (directeur général de la BNP Paribas El Djazair) : Nous ne sommes pas dans une stratégie de niche, El Watan Economie, N°158, juillet 2008.
- [10] BOUYACOUB Ahmed : Epargne et efficacité du système bancaire, Les cahiers du CREAD, N°6, Alger, 2^{ème} trimestre 1986.
- [11] Calatayud J, le financement de l'économie, Site internet (<http://www.letudiant.fr/boite-a-docs/document/le-financement-de-l-economie-0605.html>).
- [12] Citibank Algérie augmente son capital, Forum Algérie, février 2008, Site internet (<http://www.algerie-dz.com/forum/archive.htm>).
- [13] EL KADI Ihsan, face aux difficultés de financement de l'entreprise : la banque algérienne de l'investissement arrive enfin, El Watan Economie, N°147, Avril 2008.
- [14] EL KADI Ihsane, Une série de mesures est venue « recadrer » leur activité en Algérie : les banques privées dans le collimateur, El Watan Economie, N°213, octobre 2009.
- [15] Evolution et renforcement de la supervision, Media Bank, N°75, extrait du rapport 2003 évolutions économiques et monétaires en Algérie, décembre 2004, Banque d'Algérie.
- [16] FAUCHART Pierre, les prémices d'un essor, Arabies, avril 2008.
- [17] GRIN Nordine, Une faillite nommée Khalifa, El Watan, N°3946, novembre 2003, El Watan presse.
- [18] JACOMIN Christophe : S'implanter en Algérie, Revue Banque N°697, 2007.

- [19] KACI D, Les banques étrangères s'intéressent à l'Algérie, Le Phare, (Journal Maghrébin des Transports et des Echanges Internationaux), N°9, Janvier 2000.
- [20] Lancement du système de paiements de masse, le Phare, N°51, mai 2006.
- [21] LARBI Brahim Mohamed : Système de paiement, Media Bank, N°76, Février 2005, Banque d'Algérie.
- [22] LARBI Hachemi : Le système bancaire en Algérie, Algérie actualité, N°175, Alger, Février 1969.
- [23] LEMAÎTRE Frédéric, l'Algérie accélère les réformes pour attirer les investisseurs, Le Monde, N°18679, février 2005.
- [24] MALKI Lyes, le système bancaire se modernise : le traitement automatisé des chèques opérationnel, El Watan, N°4706, Mai 2009, El Watan presse.
- [25] Note d'information, Retrait d'agrément et mise en liquidation de la BCIA, Media Bank, N°67, août 2003, Banque d'Algérie.
- [26] REZOUALI Akli, Banques publiques : Recapitalisation et baisse des taux d'intérêts, El Watan économie, octobre 2005.
- [27] SALAMI Youcef, La tribune, Octobre 2006, Site internet (<http://www.algerie-monde.com/actualité/article1485.html>).
- [28] SEGHIR Abdelaziz : Le système bancaire algérien, Algérie actualité, N°650, Mars 1978.
- [29] SLIMANI Saleh, concours des banques à l'investissement : Méfiance infantile ou prudence d'adulte, El Watan, N°4152, Juin 2004, El Watan presse.
- [30] SOBH Samir, le système monétaire épargné, Arabis, N°259, novembre 2008.
- [31] Solano Daniel, L'Algérie marché stratégique pour BNP Paribas, Le Moci, N°1819, Mai 2008.
- [32] Solano Daniel, La société générale veut renforcer son offre, Le Moci, N°1819, Mai 2008.
- [33] TLEMÇANI Salima, La tirelire des scandales à répétition, El Watan économie, N°31, Novembre 2005.

Mémoires et thèses :

- [1] TAHRAOUI Mohamed, sous la direction de BOUYACOUB Ahmed (professeur à l'Université d'Oran), Pratiques bancaires des banques étrangères envers les PME algériennes : cas de la SGA, mémoire de magistère en sciences commerciales, Université d'Oran (faculté des sciences commerciales, sciences économiques et sciences de gestion), 2007-2008.

Décrets et lois :

- [1] Journal officiel de la république Algérienne, N°34, du 23 mai 1993, Décret législatif N°93-10 relatif à la bourse des valeurs mobilières.
- [2] Journal officiel de la république Algérienne, du 16 juin 1966, Ordonnance N°66-178 portant création de la Banque nationale d'Algérie et fixant ses statuts.
- [3] Journal officiel de la république Algérienne, du 16 mars 1982, Décret N°82-106 portant création de la Banque de l'agriculture et du développement rural et fixant ses statuts.
- [4] Journal officiel de la république Algérienne, N°16, du 18 avril 1990, Loi N°90-10 relative à la monnaie et au crédit.
- [5] Journal officiel de la république Algérienne, N°14, du 28 février 2001, Ordonnance N°01-01 modifiant et complétant la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit.
- [6] Journal officiel de la république Algérienne, N°52, du 27 août 2003, Ordonnance N°03-11 relative à la monnaie et au crédit.

Les sites internet :

- [1] <http://www.ag-bank.com>
- [2] <http://www.albaraka-bank.com>
- [3] <http://www.algeria.hsbc.com>

- [4] <http://www.algérie.bnpparibas.net>
- [5] <http://www.algérieinfo-biz/banque-algérie/natéxis-algérie.html>
- [6] <http://www.alsalam-algeria.com>
- [7] <http://www.arabbanking.dz>
- [8] <http://www.bank-of-algeria.dz>
- [9] <http://www.ca-cib.fr>
- [10] <http://www.citibank.com/algeria.htm>
- [11] <http://www.housingbank.dz>
- [12] [http://www.keepschool.com/cours-fich le_financement_de_l_economie.
Html.](http://www.keepschool.com/cours-fich le_financement_de_l_economie.html)
- [13] <http://www.sga.dz>
- [14] <http://www.skyminds.net/economie-et-sociologie/les-activites-economiques-et-leur-cadre-social/le-financement-de-leconomie/>
- [15] <http://www.trust-bank-algeria.com/html>
- [16] www.yodawork.com/images/da//732040_chapt3.pdf

RESUME :

Tout au long de ce travail, nous avons cherché à démontrer à sa juste valeur la contribution des banques à capitaux étrangers à l'amélioration du système bancaire algérien. Pour ce fait, nous avons mis l'accent sur deux points essentiels :

Le premier étant le financement de l'économie et l'innovation financière. En suite, D'après ce que nous avons constaté après enquête, le client recherche excellence en matière de qualité de service, de gain de temps et de délai de réponse, le client algérien et particulièrement de nature impatiente et il n'aime pas attendre. Quant à l'innovation en matière de produits et service telle que l'Internet et la banque à distance, à notre grand étonnement, ne sollicite l'intérêt que d'une catégorie de client dite « dynamique » sachant utiliser les outils modernes mis à leurs dispositions. A savoir les modernistes : qui sont les mobiles et les appréciateurs **de high technologie**. Ces derniers ne recherchent pas le côté impliquant d'une relation humaine avec un banquier.

Les mots clés :

Banques à capitaux étrangers; Financement de l'économie; Innovation financière; Qualité de service bancaire; Système bancaire algérien; Banque a distance; Client algérien; Qualité des services; High technologie; Produits bancaire .