



République algérienne et démocratique populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieure
Et de la Recherche Scientifique
Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques Commerciales et de Gestion
Département des Sciences Financières et Comptabilité



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du Diplôme de Master en Sciences Financière et Comptabilité

Option : Finance d'Entreprise

Thème :

La digitalisation du traitement des opérations de crédit

Cas : Société générale

Tizi-Ouzou (Agence N°00851) / Alger (Siège social code banque N°021)

Présenté par :

BOUZEFRANE Boualem.
BOUZEFRANE Nadine.

Dirigé par :

M^{me} MEKACHER Amal.

Membre du jury :

M^r KABENE Ahmed MCA : Président de jury UMMTO.
M^{me} BENZEGANE Souhila MCB : Examinatrice UMMTO.
M^{me} MEKACHER Amal MCA : Encadrant UMMTO.

Soutenu le 23 / 06 / 2024

Promotion : 2024

Remerciements

Nous souhaitons accorder nos plus sincères et chaleureux remerciements à notre directrice de recherche Mme. MEKACHER Amal qui a su être le pilier de nos recherches, ainsi que Mr. BELLALI qui se sont montrés disponibles, de par leurs conseils et commentaires rigoureux.

Nous remercions vivement les membres du jury qui ont eu l'amabilité de porter une appréciation sur ce travail, ainsi que de faire partie du jury de soutenance.

Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble du personnel de Société Générale Algérie qui nous ont épaulé durant cette première expérience professionnelle, à savoir l'agence « 00851 » ainsi que le siège social, en particulier le responsable d'agence Mr. BELKACEMI Samir ainsi que l'aimable équipe au complet.

Nos remerciements s'adressent également à notre respectueuse famille et nos fidèles amis.

Un hommage éternel à tous nos enseignants de l'Université MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU qui nous ont accompagné depuis nos premiers pas universitaires.

Enfin, nous adressons notre gratitude à Mme. BOUKELLAL Cylia, Mme. BOUADI Kenza ainsi que Mr. HALLALEL Ryad, qui sans eux, ce travail n'aurait guère vu le jour.

A toute personne ayant contribué de près comme de loin à la réalisation de ce travail.

MERCI.

Dédicaces

Le plus grand secret de la réussite, c'est de se fixer un but et de ne jamais le perdre de vue.

Nous dédions ce mémoire à nos parents qui ont toujours été à nos côtés et nous ont toujours soutenu tout au long de ces longues années d'études, en signe de reconnaissance, qu'ils trouvent ici l'expression de notre profonde gratitude pour tout ce qu'ils ont consenti d'efforts et de moyens pour nous voir réussir dans nos études.

A nos sœurs aînées, celles qui ont partagé avec nous tous les moments de notre vie, elles qui nous encouragent chaque jour et qui nous supportent chaleureusement, elles qui sont notre source de force afin d'affronter les différents obstacles.

A notre famille et nos proches et à ceux qui sont chers à nos cœurs.

A tous nos amis qui nous soutiennent et à qui nous souhaitons le succès et la réussite.

Liste des abréviations

Abréviation	Intitulé
ARTS	A lgeria R eal T ime S ettlements.
ATCI	A lgérie T élé C ompensation I nterbancaire.
BADR	B anque de l' A griculture et de D éveloppement R ural.
BDL	B anque de D éveloppement L ocal.
BEA	B anque E xérieur d'Algérie.
BFR	B esoin en F onds de R oulement.
BNA	B anque N ationale d'Algérie.
CCI	C hambre de C ommerce I nternational.
CEL	C ompte E pargne L ogement.
CIB	C arte I nter B ancaire.
CMT	C rédit à M oyen T erme.
CNEP	C aisse N ationale d' E pargne et de P révoyance.
CPA	C rédit P opulaire d'Algérie.
CPI	C entre de P récompensation I nterbancaire.
CREDOC	C rédit D ocumentaire.
DAB	D istributeur A utomatique de B illets.
ETF	E xchange T raded F und.
FIN TECH	F inance T echnologique.
FMI	F onds M onétaire I nternational.
GAB	G uichet A utomatique de B illets.
GAFAM	G oogle A pple F acebook A mazons M icrosoft.
HQE	H aute Q ualité E nvironnemental.
IR	I nfrarouge.
MG	M agnétisme.
NTIC	N ouvelles T echnologies d' I nformation et de C ommunication.
PEL	P lan E pargne L ogement.
PESF	P rogramme d' E valuation du S ecteur F inancier.
PNB	P roduit N et B ancaire.
REIT	R eal E state I ntestment T rust.
RUU	R ègles et U sances U niformes.
SGA	S ociété G énérale A lgérie.
SNC	S ociété au N om C ollective.
TPE	T erminal de P aieement E lectronique.
UCP	U niform C ustoms P ractices.
UV	U ltra- V iolet.

Liste des figures

N°	Titre	Page
Figure 01	Interface de l'application SGA.	34
Figure 02	Scan du dépliant SOGECASH NET.	36
Figure 03	Capture d'écran du logiciel DELTA.	38
Figure 04	Capture d'écran du logiciel SELECT SYSTEM.	39
Figure 05	Capture d'écran du logiciel EER.	40
Figure 06	Application SGA.	41
Figure 07	Déploiement des nouvelles fonctionnalités d'octroi de crédit de l'application SGA.	42
Figure 08	Capture d'écran d'une ouverture de compte pour particulier.	44
Figure 09	Capture d'écran d'une pré-simulation.	45
Figure 10	Capture d'écran d'octroi de crédit.	51
Figure 11	Capture d'écran suivant le clique « octroi de crédit ».	52

Liste des annexes

N°	Titre	Page
Annexe 01	Dossier à fournir pour l'octroi de crédit.	46
Annexe 02	Proposition de financement.	50
Annexe 03	Scan du document FATCA.	71
Annexe 04	Scan du document W-8BEN.	73
Annexe 05	Demande de crédit pour professionnels	76
Annexe 06	Planning d'importation annuel	77
Annexe 07	Plan de charge	78
Annexe 08	Fiche de renseignement sur caution	79

N°	Titre	Page
Tableau 01	Tableau comparatif des deux processus traditionnels et digitalisés.	12
Tableau 02	Représentation de l'historique de la SGA jusqu'à 2020.	32
Tableau 03	Questionnaire N°01.	54
Tableau 04	Représentation de l'échantillon selon l'âge.	56
Tableau 05	La catégorie professionnelle des collaborateurs.	57
Tableau 06	Traitement des données.	58
Tableau 07	Interprétation des résultats du questionnaire.	61
Tableau 08	Constatations et recommandations.	64

**Liste
des**

tableaux

Sommaire :

Introduction Générale.....	1
Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.	4
I. Les opérations bancaires en Algérie :.....	4
II. La digitalisation bancaire en Algérie :	8
III. Les opérations de crédits et la digitalisation :	12
Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.	17
I. Financement des opérations de crédit pour particuliers :.....	18
II. Financement bancaire des entreprises :	20
III. Les risques liés à la digitalisation de certaines opérations de crédit :	27
Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit au sein de « Société Générale Algérie ».....	31
I. Présentation de l'organisme d'accueil agence N°00851 et le siège social.....	31
II. Les moyens digitaux utilisés au sein de l'organisme.	37
III. Etude comparative entre une élaboration d'une opération de crédit classique et digitalisée (analyse, interprétation des résultats).....	42
Conclusion générale.....	66

Introduction générale

Introduction Générale

Les deux derniers siècles ont été témoins de plusieurs changements des marchés financiers, passant par ; des crises économiques, krach boursiers, chocs pétroliers, scandales financiers ... Ces derniers ont causé l'éclatement des compartiments préexistants, engendrant une mutation financière, l'accélération des innovations financières ainsi que l'arrivée des nouvelles technologies.

La globalisation financière a sans nul doute altéré le monde. En effet, elle désigne le formidable essor et l'intégration croissante de la finance internationale, ce processus de mondialisation résulte des progrès techniques en matière d'informations et de communications. Ainsi, ce phénomène a été la première étape de numérisation et de digitalisation du circuit économique en sa globalité.

Généralement, la notion de globalisation financière est rapportée à la règle des « quatre D » à savoir : Décloisonnement, Désintermédiation, Déréglementation ainsi que la Dématérialisation. Ce dernier concept désigne le processus d'immatérialisations des produits financiers et des opérations financières, accélérant les innovations technologiques.

De ce fait, la transformation digitale représente le monde connecté, si ce n'est pour dire très connecté, celle-ci impacte tous secteurs de la société, impliquant des changements cruciaux concernant l'évolution humaine. La nécessité et le besoin d'innovation et de numérisation se poursuivent apportant ainsi un développement majeur de tout objet connecté mais encore, l'utilisation vertigineuse de l'intelligence artificielle et l'apport considérable que celle-ci détient.

Le circuit d'une finance est une discipline qui tourne principalement autour de deux acteurs majeurs de l'économie : la banque et l'entreprise, il est donc difficile d'évoquer l'une sans l'autre, et existe une sorte de « relation de confiance » où les agents à besoin et ceux en capacité de financements s'assistent afin d'offrir des prestations répondant aux objectifs d'une économie de plus en plus active. Cette relation joue un rôle clé dans le développement économique, permettant d'effectuer des transactions et des opérations bancaires tels que les crédits bancaires.

De ce fait, le but de ce travail est de comprendre l'intégration du digital au sein des opérations bancaires et plus particulièrement de financement, d'expliquer le traitement d'une opération de crédit, ainsi que d'effectuer une étude pratique portant sur une élaboration d'une opération classique et dématérialisée, de plus, une étude statistique de l'apport de cette numérisation, ceci nous amène à poser la problématique suivante :

Dans quelle mesure la digitalisation du traitement des opérations de crédits contribue-t-elle au développement des opérations bancaires au niveau de Société Générale Algérie ?

Introduction générale

A cet effet, plusieurs interrogations méritent réflexion, à savoir :

- Comment les nouvelles technologies ont été introduites dans les services bancaires ?
- Quelles sont les opérations ciblées par la digitalisation ?
- Quels sont les obstacles et défis liés à la digitalisation de certaines opérations de crédits ?
- La digitalisation du traitement des opérations de crédit permet-elle une meilleure performance des services bancaires ?

Pour mieux répondre à ces interrogations, les hypothèses suivantes ont été prises comme base de travail :

- **Hypothèse 01 :** Les services bancaires ont muté vers le digital dû aux importantes technologies innovantes du numérique qui se sont imposées.
- **Hypothèse 02 :** La digitalisation détient un impact positif sur le bon fonctionnement des activités bancaires.
- **Hypothèse 03 :** La digitalisation du traitement des opérations de crédit prend de l'ampleur en mesure que les parties prenantes trouvent le besoin d'innover.

❖ Méthodologie de la recherche :

Dans l'optique de répondre à la problématique posée, de confirmer ou d'infirmer les hypothèses, nous avons adopté une méthode de recherche basée sur le recueil d'informations et des données nécessaires en s'appuyant sur la technique documentaire, par la consultation d'un certain nombre d'ouvrages et de textes réglementaires, suivi d'une élaboration d'un questionnaire nécessaire à notre étude. De plus, nous avons effectué un stage pratique au niveau de Société Générale Algérie agence N°00851 ainsi qu'au niveau de son siège social à Alger code banque N°021.

En vue de répondre aux précédentes questions, notre travail est de ce fait structuré sous forme de trois chapitres :

- Une étude théorique qui comporte deux chapitres : le premier est une présentation de la digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie, ainsi que le deuxième chapitre qui portera sur le traitement des opérations de crédits et leur digitalisation.
- L'étude d'un cas pratique au niveau de SGA TIZI-OUZOU/ALGER comme troisième chapitre où nous aurons l'occasion de tester nos acquis théoriques au sein d'un établissement bancaire.

Enfin, une conclusion générale qui permettra de répondre aux questions et hypothèses posées.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

Introduction du chapitre :

« Les banques sont au cœur de l'économie. Parce qu'elles en sont un acteur incontournable, une banque doit évoluer au rythme de l'économie qu'elle accompagne. Parce qu'elle est le partenaire crucial des entreprises, elle doit suivre l'évolution de sa clientèle pour satisfaire l'ensemble de ses besoins. A l'heure de la mondialisation des économies et des marchés de capitaux, la banque apparaît comme le moteur de ce phénomène et doit, avant tous les autres acteurs, savoir s'adapter pour offrir des prestations répondant aux objectifs d'une économie de plus en plus mouvementée. »¹

La transformation digitale du système financier répond aux mutations profondes des entreprises et de leurs fonctionnements afin de développer leur performance, ainsi de répondre aux besoins futurs en utilisant toutes technologies digitales disponibles.

Ce premier chapitre est consacré à la digitalisation et son émergence à travers les opérations bancaires en Algérie, et est composé de trois (03) sections différentes.

Dans la première section, nous présenterons les opérations bancaires en Algérie.

De plus, la seconde section qui portera sur la digitalisation bancaire en Algérie, l'insertion de celle-ci ainsi que les opérations ciblées.

Enfin, la dernière section sera consacrée aux opérations de crédit et la digitalisation c'est-à-dire ; le fil conducteur vers la dématérialisation et la numérisation du crédit.

I. Les opérations bancaires en Algérie :

La banque est définie comme étant l'institution à fonction habituelle de l'intermédiation financière et qui se caractérise par son pouvoir de création monétaire ; Du point de vue juridique, elle assure deux types d'opérations, à savoir : les opérations proprement bancaires, ainsi que les opérations connexes.

1. Les opérations proprement bancaires :

Ce sont des opérations que la banque doit assurer essentiellement, Selon le livre V de l'ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit portant sur l'organisation bancaire², elles sont au nombre de trois (03) catégories :

¹ G.D.TORQUI, T.BENYOUNES, « L'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise », La nouvelle Publication Universitaire, Tlemcen, (2021), P13.

² Ordonnance N°03-11 du 26 Août 2003 relative à la monnaie et au crédit portant sur l'organisation bancaire. Abef-dz.org. <https://www.abef-dz.org/abef/?q=content/la-loi-sur-la-monnaie-et-cr%C3%A9dit-sgg>.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

a. La mobilisation des ressources auprès du public sous formes de dépôts :

Ce sont l'ensemble des disponibilités confiées par la clientèle aux banquiers sous forme de dépôts en l'occurrence : les comptes de dépôts, les produits de placement, livrets épargne.

b. La fonction d'octroi de crédit :

L'avènement de la banque universelle a bouleversé considérablement les métiers traditionnels des enseignes bancaires. De nos jours, les banques assurent des financements relevant aussi bien de la finance directe que de la finance indirecte. La fonction d'octroi de crédit désigne toutes les avances et les promesses d'avances de fonds accordées par une banque à sa clientèle sur des échéances précises et moyennant le paiement d'une rémunération sous forme d'intérêt ou de commissions.

c. La gestion des moyens de paiement :

La gestion des moyens de paiement est au cœur de l'activité bancaire car la banque permet à ses clients d'utiliser les ressources qui parviennent sur leurs comptes grâce à ces moyens, ce qui donne lieu à la facturation de commissions par la banque. L'article 69 de l'ordonnance³ considère comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds et ce, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé.

2. Les opérations connexes et non bancaires :

Dans le paysage financier mondial en constante évolution, les services financiers ne se limitent plus aux activités traditionnelles des banques. Aux côtés des opérations bancaires classiques telles que les dépôts, les prêts et les services de paiement, un écosystème dynamique de services connexes et non bancaires a émergé pour répondre aux besoins diversifiés des consommateurs et des entreprises. Ces opérations souvent numériques et innovantes, jouent un rôle essentiel dans la facilitation des transactions financières, la gestion des risques et la promotion de l'inclusion financière.

Les opérations connexes et non bancaires englobent une gamme variée de services financiers offerts par des entités autres que les institutions bancaires traditionnelles, parmi ces activités on retrouve :

- L'activité de conseil à destination des entreprises en matière d'investissement, de gestion de trésorerie, de financement, fusion-acquisition.
- Les opérations de change en devises.
- La vente de produits d'assurance (assurance-crédit, assurance voyage, assurance habitation).
- La location de coffres forts pour la clientèle pour les dépôts de valeurs.
- La gestion des opérations de portefeuilles pour la clientèle.
- Gestion d'actifs et investissement alternatif : Des sociétés de gestion d'actifs et des plateformes d'investissement en ligne offrent une gamme de produits d'investissement alternatifs, tels que les fonds négociés en bourse (ETF), les fonds de capital-risque, les fonds d'investissement immobilier (REITs), les investissements dans les crypto-monnaies.

³ Le livre V de l'ordonnance N°03-11 du 26 Août 2003 relative à la monnaie et au crédit portant sur l'organisation bancaire.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

- Services de paiement alternatifs : Outre les paiements traditionnels par carte de crédit ou virement bancaire, il existe une multitude de solutions de paiement alternatives, y compris les portefeuilles électroniques (e-wallets), les paiements sans contact, les paiements par crypto monnaie, les services de transfert d'argent en ligne.

Remarque :

L'exercice de ces opérations connexes par les banques est soumis à des limitations réglementaires. En effet, les banques en Algérie ne peuvent pas dégager au titre des opérations connexes des résultats comptables dépassant le seuil des 10% du produit net bancaire (PNB). Cette limitation a pour objectif le maintien de la banque dans l'exercice de ses missions proprement bancaires.⁴

3. Les nouvelles technologies d'information et de communication et leur utilisation par les banques :

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont profondément transformé le paysage économique et social à l'échelle mondiale. Ces avancées technologiques révolutionnent la manière dont les individus interagissent, travaillent et accèdent à l'information. Les NTIC englobent un large éventail de technologies qui facilitent la création, le stockage, le traitement et la diffusion de l'information à travers les réseaux numériques. Parmi les principales innovations dans ce domaine, on trouve :

a. L'arrivée des GAFAM :

Ces opérateurs de la téléphonie et des grandes surfaces commerciales (Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft) ont révolutionné la manière dont les individus communiquent, recherchent des informations, effectuent des achats et interagissent avec le monde qui les entoure.

b. La blockchain :

La technologie blockchain offre un registre distribué et sécurisé pour les transactions numériques, offrant une transparence, une sécurité et une traçabilité accrues. Les applications de la blockchain vont de la cryptomonnaie (comme le Bitcoin) à la gestion de la chaîne d'approvisionnement, en passant par la tokenisation⁵ des actifs et les contrats intelligents.

c. Les fintech (Technologie financière) :

Les startups de la technologie financière proposent une variété de services innovants, tels que les applications de gestion financière, les solutions de paiement mobile, les plateformes de prêt peer-to-peer⁶, les conseillers en investissement automatisés.

⁴ Secrétariat général du gouvernement, Algérie. Loi n° 23-09 du 3 Dhou El Hidja 1444 correspondant au 21 juin 2023 portant Loi monétaire et bancaire. Journal officiel, article 57, P12.

⁵ La tokenisation est un processus utilisé dans la sécurité des données. Elle sert à transformer des données de valeur en un assortiment aléatoire de caractères appelés jetons ou tokens.

⁶ Prêt consenti par une ou plusieurs personnes physiques ou morales non agréées à cet effet (non bancaire) à une autre personne physique ou morale.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

Remarque :

Afin de rester dans le contexte de l'Algérie, l'une des premières banques à avoir adopté ces nouvelles technologies digitales relatives aux banques est la banque EL KHALIFA.

El Khalifa Bank est créée le 12 avril 1998 par Rafik Khalifa grâce à la vente d'une villa héritée de son père, il obtient un crédit de 950 milliards de dinars de la Banque de développement local (BDL). Cela lui a permis de constituer le capital de la banque⁷.

En 2000, El Khalifa Bank lance les cartes de crédit Visa (Gold et Silver), MasterCard et American Express. El Khalifa Bank devient la première banque à avoir lancé des cartes de crédit en Algérie⁸

La Banque El Khalifa est en effet l'une des premières banques en Algérie à adopter les nouvelles technologies dans le domaine bancaire. Elle propose des services en ligne et des applications mobiles qui permettent aux clients d'accéder à leurs comptes, de faire des virements, de payer des factures et bien plus encore, de manière pratique et sécurisée.

Les TPE, DAB et cartes bancaires, ont été adoptés et développés par la banque dans le but de renforcer le développement du système bancaire algérien, sachant que ce dernier a fait l'objet en 2003 d'une évaluation conjointe par le Fonds Monétaire International (FMI) et la Banque Mondiale dite "Programme d'Evaluation du Secteur Financier (P.E.S.F.) "⁹.

Ceci a fortement aidé l'essor bancaire en Algérie. Toutefois, le 27 novembre 2002, El Khalifa Bank a été soumise à une mesure conservatoire de suspension des transferts de fonds vers l'étranger par la Banque d'Algérie.¹⁰

Après la chute brutale de son groupe en 2003 et la faillite de El Khalifa Bank, qui aurait causé un préjudice de près de cinq (05) milliards de dollars à l'Etat et aux épargnants, la banque est inculpée par plusieurs chefs d'accusation de «constitution d'association de malfaiteurs», «falsification de documents officiels et usage de faux», «vol en réunion, escroquerie, abus de confiance et corruption», «falsification de documents bancaires».¹¹

Cette affaire a conduit à créer un fossé dans le système financier et bancaire algérien, mais surtout une crise de confiance qui a suscité des inquiétudes dans la place bancaire et de ses clients.

L'impact significatif sur la réputation des institutions financières a engendré une récession économique ressentie à partir de l'année suivante du scandale, ce qui a remis en cause l'intégrité et la fiabilité de l'ensemble des banques algériennes.

⁷ La newsletter Afrique. « Les dates-clés de l'affaire Rafik Khalifa [archive] ». Le Point, Octobre 2014. Disponible sur : <https://www.lepoint.fr/afrique/les-dates-cles-de-l-affaire-rafik-khalifa-07-10-2014>.

⁸ « El-Khalifa Card - Galerie Photos AlgerLaBlanche.com [archive] ». Disponible sur www.algerlablanche.com.

⁹ Rapport 2003 : Evolution économique et monétaire en Algérie. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/02/rapport-ba-2003fr.pdf>.

¹⁰ Le nouvel Obs. « Le groupe Khalifa fait face dans la tourmente [archive] ». L'Obs, Mars 2003. Disponible sur <https://www.nouvelobs.com/monde/le-groupe-khalifa-fait-face-dans-la-tourmente>.

¹¹ Journal Le Figaro, publié le 08/11/2020. Disponible sur : <https://www.lefigaro.fr/international/algerie-l-affaire-khalifa-scandale-tentaculaire-revient-devant-la-justice>.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

Néanmoins, les autorités algériennes ont démontré une certaine réhabilitation et reprise en main de la situation désastreuse vécue, conduisant les pouvoirs publics à durcir les conditions d'exercice de la profession bancaire, notamment de renforcer le contrôle et la supervision bancaire, la mise en place de réformes financières et bancaires visant à renforcer la régulation et la surveillance du secteur bancaire algérien. De plus, des actions ont été entreprises en vue d'améliorer la transparence et la gouvernance dans les institutions financières du pays.¹²

II. La digitalisation bancaire en Algérie :

À la sortie de la crise de 2008, des mesures de sauvetage ont été prises d'urgence par les États et relayées par les banques Centrales y compris l'Algérie, ce qui confronte désormais son secteur bancaire à plusieurs problèmes de fond reflétés par une concentration exceptionnelle de défis et chacun d'entre eux constitue autant de problématiques que le secteur devra surmonter pour construire son futur¹³.

1. L'introduction de la digitalisation bancaire en Algérie :

Dans le contexte de l'évolution mondiale vers une économie numérique, l'Algérie n'a pas échappé à la tendance irréversible de la digitalisation. L'un des domaines où cette transition est particulièrement perceptible est celui du secteur bancaire traditionnellement ancré dans des pratiques conventionnelles. L'introduction de la digitalisation bancaire en Algérie représente un tournant majeur, offrant de nouvelles perspectives et des opportunités de transformation dans la prestation des services financiers.

Le besoin de digitalisation en Algérie s'est ressentie du fait de :

➤ L'évolution des besoins et des attentes des clients :

L'avènement de la digitalisation bancaire en Algérie découle en grande partie des changements dans les attentes et les comportements des clients. Une population de plus en plus connectée, habituée aux facilités offertes par les technologies de l'information et de la communication, exige désormais des services bancaires plus accessibles, plus rapides et plus personnalisés. Les clients algériens aspirent à pouvoir effectuer des transactions financières en ligne, consulter leurs comptes à tout moment et bénéficier d'une expérience bancaire moderne et sans entraves.

Le digital occupe une place importante même en Algérie. Selon Slim Othmani, homme d'affaire algérien : « Le véritable sujet est l'inclusion financière et nous sommes contraints ainsi qu'obligés de passer par l'utilisation des moyens de la finance digitale et donc de digitaliser le système financier algérien ». Car la transformation digitale en générale en incluant les banques, est un domaine qui manque au sein du pays. Hélas, l'algérien n'accorde pas encore assez de confiance à cet aspect et peine à ancrer un système digital en totalité dans son quotidien.¹⁴

¹² L'ordonnance bancaire N°01-01 du 27 Février 2001 modifiant et complétant la loi 90-10. Promulguée par l'ordonnance bancaire 03-11 du 26 Août 2003 ainsi que l'ordonnance bancaire 10-04 du 26 Août 2010.

¹³ Y.ZAOUI, A, BOUDAUD, F, HASSEB, M-L. (2021). L'impact du covid-19 sur la transformation digitale du secteur bancaire. Revue d'excellence pour la recherche en économie et en gestion. Vol. 05, 497 509. <<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/153170>>. P.502.

¹⁴ Y.YOUNSI, (2022). Disponible sur : <https://www.algerie-eco.com/2022/03/17/care-linclusion-financiere-passe-par-la%20digitalisation-du-systeme-financier/>.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

➤ L'émergence des technologies nouvelles :

Parallèlement aux attentes des clients, l'émergence de technologies innovantes telles que les applications mobiles, l'intelligence artificielle et la blockchain, ont ouvert de nouvelles possibilités pour les institutions financières en Algérie. Ces technologies permettent aux banques d'améliorer leurs modèles d'affaires, d'automatiser les processus, de réduire les coûts opérationnels et d'innover dans la prestation des services. Elles offrent également la possibilité d'étendre la portée des services bancaires aux populations sous-bancarisées et non bancarisées, contribuant ainsi à la promotion de l'inclusion financière dans le pays.

➤ Les initiatives des institutions financières :

Face à ces changements, les institutions financières en Algérie ont commencé à prendre des mesures afin d'accueillir cette digitalisation. De nombreuses banques ont lancé des services bancaires en ligne et des applications mobiles permettant aux clients d'accéder à leurs comptes, de réaliser des transactions et de bénéficier des services à distance.

En Algérie, l'émergence de la digitalisation bancaire peut être résumée comme suit :

a. Les systèmes de paiement :

Dans la perspective de réactivité et de rapidité, d'amélioration des services bancaires de base au profit de la clientèle, de traçabilité de bout en bout des opérations de paiement, de même que l'amélioration des canaux de transmission de la politique monétaire ; En 2003, la Banque d'Algérie et les banques de la place bancaire algérienne en orientation avec les directives gouvernementales ont procédé à la mise en place de deux (02) systèmes de paiement.

Premièrement : le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents système ARTS (Algeria Real Time Settlements) qui fonctionne en continu chaque jour ouvrable de 8h à 17h, est officiellement fonctionnel le 08 février 2006. Sa mise en exploitation a eu un impact considérable sur la gestion de la trésorerie des banques et la gestion des flux interbancaires. Ce système a permis au niveau de la conduite de politique monétaire de bénéficier d'une souplesse et d'une rapidité de transmission.

Deuxièmement : le 15 Mai 2006, il a été procédé au lancement de la modernisation du système de paiement de masse en commençant par la création de la part de la Banque d'Algérie d'une filiale (Centre de Pré-compensation Interbancaire), avec la participation des banques et Algérie Poste afin d'assurer la réalisation du système de télé-compensation. Le Centre de Pré-compensation Interbancaire(CPI) a de ce fait signé une convention avec l'ensemble des banques participantes au système ainsi qu'avec Algérie Poste. Cette convention fixe le cadre général régissant les relations entre le Centre, l'opérateur du système appelé ATCI (Algérie Télé Compensation Interbancaire), et les participants et définit les droits et obligations de chaque membre.

Remarque : Le développement et la modernisation de ces deux systèmes de paiement sont appelés à faciliter le développement de l'intermédiation bancaire, à contribuer à l'amélioration de la gestion des risques et à renforcer les liens institutionnels et financiers avec les marchés.¹⁵

¹⁵ Règlement de la Banque d'Algérie n°05-06 du 15 décembre 2005 portant sur la compensation des chèques et autres instruments de paiement de masse. bank-of-algeria.dz. <https://www.bank-ofalgeria.dz/pdf/reglements2005/reglement200506.pdf>.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

b. Les sites web :

Avec la généralisation d'Internet, l'activité bancaire se voit être radicalement modifiée et recomposée, les banques commencent alors à créer et à adopter leurs sites Web qui leurs permettront de conquérir de nouveaux marchés, d'accroître la demande et d'améliorer également la qualité des relations avec la clientèle ;

En effet, il ne s'agit pas seulement d'offrir les mêmes services que ceux proposés par les canaux traditionnels, il est nécessaire d'être plus réactif en vue de répondre dans des délais très courts aux besoins croissants de leurs clientèles présentes et potentielles. Actuellement, les sites bancaires algériens dépassent la simple vitrine commerciale, ces derniers permettent en plus de la présentation des produits bancaires, d'effectuer certaines opérations avec une simple authentification du client.¹⁶

c. Les applications mobiles :

Avec le développement permanent de la technologie : les réseaux sans fils, l'invention des Smartphones et des tablettes électroniques... les applications mobiles s'introduisent officiellement en 2008 avec le lancement des deux principaux services de plateformes de téléchargement, « App Store » et « Google Play ». L'utilisateur commence alors à accepter et à adopter cette digitalisation dans son quotidien, les banques se sont donc retrouvées dans l'obligation d'ajuster leurs produits.

Dans ce sens, le secteur bancaire algérien a connu un essor considérable ainsi qu'une évolution remarquable durant l'année 2018 en matière de digitalisation financière¹⁷, en faveur de la modernisation des systèmes financiers des banques publiques et l'application des mesures introduites par la loi de finances. Lors d'une conférence dédiée à la digitalisation bancaire, l'ancien ministre des finances A.RAOUYA a fait connaitre que quatre banques publiques (BDL, BADR, CNEP et BEA) sont au stade de finalisation de la rénovation de leurs systèmes financiers en attendant l'achèvement de la même démarche par la BNA et le CPA. À ce propos, en vertu de la loi de finances 2018 en vigueur depuis le premier janvier, tous les commerçants ont l'obligation de se doter d'un terminal de paiement électronique (TPE) avant la fin de l'année 2019, encourageant ainsi la transition vers une économie numérique.

De là, les banques algériennes ont commencé à s'adapter à nouveau avec ses nouvelles technologies en commençant par la banque française implantée en Algérie « Natixis Algérie » qui sera la première banque à avoir lancé sa banque mobile « Banxy » disponible sur les plateformes de téléchargement. Pour les banques publiques, une agence digitale de la Banque Nationale d'Algérie (BNA) émergea en octobre 2018, qui représente une première pour celles-ci sur l'ensemble du territoire national.¹⁸

¹⁶ A.ELIDRISSI, « Les sites web bancaires, un outil de communication et de distribution au service du client ». La revue des sciences de gestion. Paris, (2005). N°214-215. 165-176. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-des-sciences-degestion-2005-4-page-165.htm>.

¹⁷ Loi de finances 2018, publiée au Journal officiel n°76 du 28 décembre 2017. P : 04. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/stoodroa/2023/08/Loi-monetaire-et-bancaire.pdf>.

¹⁸ M.N. ABDESSEMED. « ALGÉRIE | loi de finances pour 2018 : aperçu sur les principales dispositions ». (2018). Disponible sur : <https://cms.law/fr/fra/publication/algerie-loi-de-finances-pour-2018-aperçu-sur-les-principales-dispositions>.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

d. Les services bancaires en ligne :

En 2021, afin de permettre la continuité de digitalisation et modernisation du secteur bancaire, Yacine Oualid, ministre délégué chargé de l'économie de la connaissance et de la start-up a annoncé sur le réseau social Clubhouse le 14 novembre 2021, que les banques en ligne seront prochainement lancées en Algérie.

L'introduction de la digitalisation bancaire en Algérie marque le début d'une nouvelle ère dans le paysage financier du pays, que les institutions financières naviguent à travers les défis et les opportunités de cette transition.

2. Les opérations bancaires ciblées par la digitalisation :

La digitalisation touche pratiquement tous les aspects des opérations bancaires, mais certaines opérations sont particulièrement ciblées en général et en Algérie en particulier, en raison de leur impact sur l'expérience client, l'efficacité opérationnelle et la rentabilité globale des banques. Parmi ces opérations bancaires les plus couramment ciblées par la digitalisation, nous citons :

a. Ouverture de comptes en ligne :

La possibilité pour les clients d'ouvrir des comptes bancaires en ligne sans avoir à se rendre physiquement dans une agence bancaire est devenue de plus en plus courante. Les formulaires électroniques, les processus de vérification en ligne et les signatures électroniques permettent d'accélérer le processus et d'améliorer la commodité pour les clients. La Banque de développement local (BDL) a lancé un nouveau service permettant aux citoyens d'ouvrir des comptes bancaires en ligne, dans le cadre des efforts de la banque publique visant à renforcer l'inclusion financière, et ceci via le site web de la banque ou son application officielle sur téléphone mobile « DigitBDL »¹⁹.

b. Gestion de comptes en ligne :

Les plateformes bancaires en ligne et les applications mobiles permettent aux clients de consulter leurs soldes, de suivre leurs transactions, de payer des factures, de transférer des fonds et de réaliser d'autres opérations de gestion de compte à tout moment et en tout lieu.

c. Crédits et financement en ligne :

Les processus de demande de crédits et de financement ont été simplifiés et numérisés, permettant aux clients de réaliser des simulations de crédit en introduisant par soi-même les informations et données nécessaires, puis de soumettre des demandes en ligne, de télécharger des documents, de suivre l'état de leur demande et de recevoir des décisions de prêt plus rapidement. Parmi les banques algériennes qui ont mis en place ce dispositif, la Banque du Développement Local à travers le « e-paiement BDL », la Banque Nationale d'Algérie à travers la « BNA.Net ».

d. Paiements numériques :

Les solutions de paiement numérique, telles que les cartes de débit et de crédit, les portefeuilles électroniques, les paiements sans contact et les virements électroniques, offrent aux clients des options de paiement rapides, sécurisées et pratiques. Plusieurs banques

¹⁹ Algérie Eco. « La BDL lance le service d'ouverture des comptes bancaires en ligne ».(2024). Disponible sur : <https://www.algerie-eco.com>. Publié le /2024/01/07/.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

algériennes disposent de cette solution de paiement numérique, permettant la commodité et l'accessibilité pour les utilisateurs, à titre d'exemple : l'appli SGA, la DIGIT BDL, BNA.Net.

e. Service clientèle virtuel :

Les chatbots et les assistants virtuels utilisent l'intelligence artificielle pour répondre aux questions des clients, fournir des informations sur les produits et services, et aider à résoudre les problèmes de manière rapide et efficace. L'une des banques algériennes ayant adoptées ce dispositif, Natixis Algérie Bank à travers « la banque mobile BANXY ».

En investissant dans la digitalisation de ces opérations bancaires clés, les banques visent à améliorer l'expérience client, à accroître l'efficacité opérationnelle et à rester compétitives dans un environnement financier en constante évolution.

III. Les opérations de crédits et la digitalisation :

La relation entre les opérations de crédit et la digitalisation est profonde et multifacettes. La digitalisation a eu un impact significatif sur la manière dont les opérations de crédit sont gérées, traitées et fournies aux emprunteurs.

1. Transformation des processus traditionnels vers des opérations de crédit numériques :

Les processus traditionnels et les opérations de crédit numériques se distinguent par leur approche, leurs méthodes et leur utilisation des technologies.

Les principales différences entre ces deux approches sont présentées sous forme de tableau comparatif :

Tableau 01: Tableau comparatif des deux processus traditionnels et digitalisés.

	Processus traditionnel	Processus digitalisé
Méthode de dépôt et de réception des demandes de prêts	Dans les méthodes traditionnelles, la demande de prêt nécessite généralement la soumission de documents physiques, tels que des formulaires papier, des relevés bancaires et des preuves de revenus, en personne. Dans les approches classiques, le traitement des opérations de crédit impliquait souvent des processus manuels intensifs, impliquant de grandes quantités de paperasse et des délais prolongés et non maîtrisés.	Les opérations de crédit numériques permettent aux emprunteurs de soumettre leur demande de prêt en ligne, via des plateformes web ou des applications mobiles. Les formulaires peuvent être remplis électroniquement, et les documents peuvent être téléchargés ou transmis électroniquement.
	Dans les méthodes traditionnelles, l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur est souvent basée sur des critères statiques, tels que le score de crédit, l'historique de crédit et les antécédents financiers.	Les opérations de crédit numériques utilisent souvent des algorithmes d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique pour analyser une gamme plus large de données, y

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

Processus d'évaluation de crédit	Les approches classiques impliquaient souvent la collecte et la manipulation de grandes quantités de documents papier, ce qui pouvait être fastidieux et sujet aux erreurs.	compris les données non structurées, afin de prendre des décisions de crédit plus précises et personnalisées. Ces algorithmes peuvent prendre en compte une variété de facteurs tels que l'historique de crédit, les revenus, l'emploi, les dépenses, et même des données non traditionnelles comme le comportement en ligne pour prédire le risque de défaut de paiement.
Temps de traitement	Les processus traditionnels de demande de crédit peuvent être longs et laborieux, impliquant souvent des délais de traitement de plusieurs jours à plusieurs semaines.	Les opérations de crédit numériques sont souvent beaucoup plus rapides, avec des délais de traitement réduits, grâce à l'automatisation des tâches et à la capacité à traiter les demandes de manière quasi-instantanée.
Accessibilité et commodité	Les méthodes traditionnelles de demande de prêt peuvent être moins accessibles pour certains emprunteurs, en particulier ceux qui ont des horaires chargés ou qui vivent dans des zones géographiquement éloignées des institutions financières.	Les opérations de crédit numériques offrent une plus grande accessibilité et commodité, permettant aux emprunteurs de soumettre leur demande de crédit à tout moment et de n'importe où, tant qu'ils ont accès à Internet.

Source : Elaboré par nos soins à l'aide des connaissances acquises du stage effectué.

En résumé, les opérations de crédit numériques se caractérisent par leur nature plus rapide, plus pratique et plus personnalisée, grâce à l'utilisation de technologies numériques avancées en vue de rationaliser les processus et améliorer l'expérience client, par rapport aux processus traditionnels de demande de prêt.

2. Enjeux de la digitalisation des opérations de crédit :

Divers atouts sont primordiaux à la bonne constitution de toute opération financière, parmi ces atouts et avantages nécessaires à la digitalisation des opérations de crédit, on retrouve :

a. L'efficacité :

Celle-ci permet d'automatiser de nombreux stages, ce qui réduit les délais de traitement des demandes de crédit. Les processus automatisés peuvent être plus fluides et moins sujets aux erreurs humaines.

b. L'accessibilité :

Offre la possibilité d'accéder aux services de crédit à tout moment et de n'importe où, cela rend les services de crédit plus accessibles aux clients.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

c. La personnalisation :

Les technologies numériques permettent de collecter et d'analyser de grandes quantités de données sur les clients, ce qui permet aux institutions financières de personnaliser des offres de crédit en fonction des besoins et des profils de chaque client, renforçant la relation client.

d. L'aspect anthropologique :

Toutefois, le rapport est minimisé, voire absent. En effet, l'aspect anthropologique de la digitalisation des opérations de crédit fait référence à l'impact de la technologie sur les comportements humains, les interactions sociales et les structures culturelles. Cette transformation digitale influence la manière dont les individus interagissent avec les services financiers, modifiant ainsi les relations traditionnelles. L'aspect anthropologique n'est pas nécessairement perdu mais est en constante évolution.

Ainsi, comme cas relativisant à ces points culminants et enjeux majeurs de la digitalisation au sein du secteur bancaire algérien ; nous prenons exemple de la Banque de Développement Local (BDL) qui a parfaitement su s'émanciper en adoptant ces nouvelles fonctionnalités ainsi que leur bon maniement.

La Banque de Développement Local est l'une des premières banques publiques en Algérie à avoir adopté des moyens de digitalisation afin de moderniser ses services ainsi que d'améliorer son expérience client.²⁰

En effet, la BDL donne un exemple d'une meilleure digitalisation des services bancaires publics, en offrant des services bancaires en ligne, facilitant ainsi l'accès aux services bancaires renforçant la relation client.

Celle-ci offre une grande gamme de services numériques, en l'occurrence ; l'application DIGIT BDL (cette application nécessite néanmoins une ouverture d'un compte en amant), le « e-paiement », les virements en ligne ainsi que les simulations de crédit bancaires.

Ainsi, la BDL peut réduire ses coûts opérationnels, optimiser ses processus internes et rester compétitive sur le marché bancaire.

²⁰ Site officiel de la BDL, disponible sur : <https://www.bdl.dz/>.

Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.

Conclusion du chapitre :

A travers ce chapitre, nous avons exposé l'évolution de la digitalisation à travers plusieurs étapes. Nous constatons alors que la transformation numérique signifie de grands changements afin de préparer le monde de demain.

La digitalisation, telle une force irréversible, façonne nos sociétés, nos interactions et nos industries à une vitesse fulgurante. Ce chapitre a scruté les profondeurs de cette transformation numérique, dévoilant tant ses promesses que ses périls. Nous avons exploré comment cette nouvelle fonctionnalité redessine nos modes de travail, révolutionne nos méthodes d'apprentissage, et redéfinit même nos notions de proximité et de communauté.

Ces nouveaux outils digitaux permettent ainsi d'être plus libre, de mieux arbitrer les décisions. Que ces nouvelles technologies donnent aussi aux acteurs économiques la possibilité de capter, d'analyser et de géo-localiser ce processus continu d'intégration digitale.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédit

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

Introduction du chapitre :

Le financement bancaire est l'une des conditions essentielles de l'activité, du maintien et de la croissance. Pour la banque, le crédit à l'entreprise est la raison d'être ; avec son risque ; mais aussi sa rémunération qui constitue l'essentiel du produit bancaire.²¹

Les banques restent des institutions de première importance pour drainer l'épargne, elles sont aussi des acteurs essentiels du système de paiement. Ces dernières ont l'habitude d'effectuer des analyses de crédit et sont la principale source d'information sur les entreprises. Ces organismes financiers sont également des fournisseurs de liquidités, offrant des lignes de crédit aux acteurs des marchés financiers.

A cet effet, l'objectif de ce chapitre est de mettre en évidence les principales pistes ayant trait au financement des particuliers et des entreprises. De ce fait, la banque met à disposition de l'opérateur économique différents services et produits à même d'apporter des solutions appropriées à leurs besoins. Afin de couvrir les besoins financiers des agents économiques, les banques mettent en vigueur des techniques de crédits.

Pour ce faire, nous essayerons à travers la section une (01) d'énumérer les types de crédit accordés aux particuliers.

Tandis que la section deux (02) portera sur le financement des entreprises à travers les opérations de crédit.

Enfin, la section trois (03) s'appuiera sur les défis et risques liés à la digitalisation de certaines opérations de crédit.

Dans la mesure d'entreprendre une franche distinction vis-à-vis des types de financement des opérations de crédit, que ce soit pour particulier ou entreprise ; il y a lieu d'apporter une brève définition de la notion « crédit ».

Le crédit représente une fourniture d'argent sous la forme d'un prêt consenti par un créancier (prêteur) à un débiteur (emprunteur). Pour le créancier, cette opération donne lieu à une créance contre le débiteur, qui permettra le remboursement des fonds et le paiement d'une rémunération (intérêts) selon un échéancier prédéfini. Pour l'emprunteur, qu'il s'agisse d'une entreprise ou d'un particulier, le crédit constate l'existence d'une dette et ouvre la disponibilité temporaire d'une ressource financière.²²

Constitue une opération de crédit, au sens de la présente ordonnance, tout acte à titre onéreux par lequel une personne met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne

²¹ G.D.TORQUI, T.BENYOUNES, « L'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise », La nouvelle Publication Universitaire, Tlemcen.(2021), P13.

²² G.D.TORQUI, T.BENYOUNES. Op.cit.P38.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

ou prend, dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'aval, cautionnement ou garantie.²³

I. Financement des opérations de crédit pour particuliers :

Les opérations de crédit mis à disposition aux particuliers peuvent être variées et multiples en fonction des institutions financières et des réglementations spécifiques à chaque pays, et ceux-ci pour une meilleure adoption des besoins de financement des clients. Le crédit est de ce fait constitué de deux catégories majeures, à savoir ; les crédits à la consommation ainsi que les crédits immobiliers.

Il est important de distinguer quelles sont ces opérations digitalisées mais surtout, pourquoi les opérations de crédit ne sont pas toutes numérisées.

En effet, toutes les opérations de crédit ne sont pas nécessairement entièrement digitalisées. Cela dépend de la complexité des processus, de la forte demande et de bien d'autres facteurs.

Parmi les opérations de crédit digitalisées jusqu'à ce jour, en Algérie essentiellement, sont les opérations attribuées aux particuliers, et cela renvoie au fait que ça soit une gamme plus large, le grand public est donc visé en priorité. En effet les crédits à la consommation sont des prêts à octroyer à travers les systèmes de digitalisation de la part de la majorité des banques algériennes.

1. Les crédits à la consommation :

Le crédit à la consommation est un type de prêt accordé aux particuliers qui permet soit de financer des besoins de trésorerie, ou encore de financer l'achat à tempérament de biens de consommation à usage domestique : appareils ménagers, ameublement, automobiles. Ces types de crédit sont distribués soient par les banques soit par des sociétés financières spécialisées. Aussi les demandes de cartes de crédit peuvent être soumises en ligne, avec une approbation instantanée dans de nombreux cas. Les emprunteurs peuvent également gérer leurs comptes, effectuer des paiements et accéder à leurs relevés en ligne.

On distingue parmi ces crédits :

a. Le crédit affecté :

Ce type de crédit est lié à un achat spécifique comme serait le cas du crédit « Automobile ». Ce type de crédit est facilement digitalisé de la part de plusieurs banques algériennes, grâce à la simulation de crédit et la demande de prêt mise en place par la banque du client. En effet de nombreuses institutions financières proposent des solutions de financement automobile en ligne, permettant aux clients de soumettre des demandes, de comparer les offres et de finaliser les transactions sans avoir à se rendre en concession.

b. Achat à crédit ou vente à tempérament :

La vente à tempérament est définie comme tout contrat de crédit qui doit normalement emporter acquisition d'un bien meuble corporel comme est le cas du crédit « Aménagements ».

²³ Ordonnance n°03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/loi-monnaie-et-credit/>.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

c. Prêt personnel :

Ce dernier renvoie à un contrat de crédit aux termes auxquels le consommateur dispose d'une somme d'argent qui sera remboursable par des versements périodiques. Toutefois, ce prêt n'est pas destiné à financer un achat spécifique mais qui permettra plutôt à l'emprunteur de faire face à des dépenses ultérieures comme serait sans doute le cas des frais consécutifs, en l'occurrence ; le crédit « Travaux & Renovations ».

Les prêts personnels sont souvent digitalisés car ils sont généralement basés sur l'historique de crédit et les informations financières de l'emprunteur, qui peuvent être facilement vérifiés en ligne.

d. Le crédit renouvelable :

Beaucoup plus distingué par l'appellation « Crédit revolving », ce prêt permet à l'emprunteur de disposer d'une somme d'argent renouvelable à fur et à mesure des remboursements prochains.

Bien que controversés, les prêts sur salaire sont souvent accessibles en ligne, ou bien à l'aide de sa carte bancaire, permettant aux emprunteurs d'obtenir rapidement des fonds pour faire face à des besoins financiers urgents.

2. Les crédits immobiliers/ hypothécaires²⁴ :

Ces crédits immobiliers renvoient au prêt octroyé par des banques à des particuliers et est destiné à financer une opération immobilière (acquisition, construction, travaux...). Le montant accordé peut atteindre les 100 % de l'investissement projeté. Toutefois, quelques institutions financières exigent la majorité du temps la production d'un apport personnel (en pratique, compte tenu de la forte concurrence à laquelle les banques sont confrontées pour ce type de crédit, il n'est pas rare que les emprunteurs solvables obtiennent des financements pour la totalité de leur investissement).

Ces types de crédit, d'une durée de 2 à 35 ans, peuvent être remboursés par mois, trimestre ou semestre avec des échéances constantes²⁵

Bien que les prêts hypothécaires impliquent souvent des processus plus complexes et des vérifications plus approfondies, de nombreuses institutions financières algériennes essayent de mettre en place ce dispositif afin de proposer des services de demande de prêt hypothécaire en ligne, simplifiant ainsi le processus pour les emprunteurs. Néanmoins, le facteur réglementaire et juridique reste important et à prendre en vigueur, d'autant plus qu'il s'agit de crédit à très long terme. Les établissements déclarants doivent conserver les pièces justificatives de l'identification des personnes déclarées qui pourraient faire l'objet de contrôles ultérieurs par la Banque d'Algérie²⁶, ce qui altère la numérisation et la digitalisation des crédits immobiliers.

a. Prêt logement :

Cet octroi de crédit est un prêt immobilier accordé aux détenteurs d'un compte épargne logement (CEL), ou d'un plan épargne logement (PEL). Toutefois, ce crédit est une option

²⁴ Il est à noter qu'en Algérie, les crédits immobiliers sont des crédits hypothécaires. L'hypothèque constitue dans ce cas la garantie principale de la banque.

²⁵ J-C BOUSQUET. « L'entreprise et les banques ». Edition : « Librairies Techniques », Paris. (1977). P154.

²⁶ Article 06 de l'instruction N°04-2019 DU 31 Décembre 2019 portant centralisation des risques bancaires liés aux entreprises et aux ménages. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/>.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

combinant l'épargne et le financement et n'est pas obligatoire afin de bénéficier d'un crédit logement.

Ce prêt est cependant octroyé à des conditions avantageuses, car le taux d'intérêt est généralement plus bas que pour un prêt immobilier classique.

b. Crédit immobilier standard (Prêt habitat) :

Le prêt habitat est un type de crédit immobilier destiné au financement de l'acquisition de la construction, ou de rénovation d'un logement.

Ce type de prêt est spécifiquement conçu pour les besoins liés à l'habitat.

II. Financement bancaire des entreprises :

Quant aux crédits accordés aux entreprises, il est encore difficile de digitaliser tout le processus, en raison des spécificités de certaines opérations de crédit. Bien que les crédits telles que le crédit à moyen terme, le crédit-bail, le crédit documentaire ou alors les crédits d'exploitation global liés aux liquidités des entreprises, sont des opérations fluides détenant un processus de traitement assez rapide, et sont donc facilement digitalisés et appris par les algorithmes.

La banque peut accorder aux entreprises deux types de crédits, en l'occurrence :

1. Les crédits d'exploitation (à court terme) :

Les crédits d'exploitation sont des crédits qui permettent à l'entreprise de tourner, c'est-à-dire de financer sa production et sa commercialisation.

Les crédits d'exploitation (ou crédits à court terme) financent l'actif circulant du bilan, plus précisément les valeurs d'exploitation et/ou réalisables. Le remboursement de ce crédit, dont la durée est généralement d'une année, est assuré par les recettes d'exploitation.

La préoccupation essentielle du banquier porte sur la structure financière de l'entreprise et sa solvabilité à court terme, les ratios de structure sont alors les principaux outils avec lesquels il conduit son analyse.

On distingue deux catégories de crédits d'exploitation :

- Les crédits par caisse qui se traduisent par une immobilisation immédiate des capitaux.
- Les crédits par signature qui n'engagent que la signature du banquier.²⁷

1.1. Les crédits par caisse :

On distingue dans le domaine bancaire plusieurs formes de crédits par caisse qui sont expliqués dans les paragraphes qui suivent et intitulés respectivement :

²⁷ G.D.TORQUI, T.BENYOUNES, « L'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise », La nouvelle Publication Universitaire, Tlemcen. (2021), P132.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

a. La facilité de caisse :

La facilité de caisse permet à une entreprise de pallier de courts décalages entre ses dépenses et ses recettes. Elle est essentiellement destinée à donner à la trésorerie une élasticité de fonctionnement.²⁸

Le caractère essentiel de la facilité de caisse est sa très courte durée (quelques jours par mois) ; bien qu'il puisse être accordé pour une année, ce concours se caractérise par des utilisations brèves et successives. Le montant maximum d'une facilité de caisse dépend du chiffre d'affaire mensuel de l'entreprise. En général, il représente 60 à 70% de ce chiffre d'affaire.

b. Le découvert :

La notion du découvert est fort imprécise. Les entreprises utilisent généralement ce terme en pensant à une aide bancaire par caisse, plus ou moins longue, sans faire de distinction ni dans le temps, ni l'objet entre la facilité et le découvert.

Les banquiers ont coutume de dire qu'un compte en position débitrice est (à découvert). Le découvert permet à une entreprise de faire face temporairement à un besoin en fonds de roulement dépassant les possibilités de son fonds de roulement.

Dans une conception très classique, le découvert est considéré comme palliatif venant compléter un fonds de roulement temporairement insuffisant.

Le montant d'un découvert est fonction du chiffre d'affaire réalisé par l'entreprise, de sa structure financière, de son activité et de la confiance du banquier en ses dirigeants.

c. Le crédit relais :

Empruntant souvent la forme du crédit par caisse est logé sur un compte spécial, il accompagne généralement une opération d'investissement : Il permet à l'entreprise de couvrir immédiatement une fraction, plus ou moins importante, selon les cas, de sa part d'autofinancement courante.

Lié à une opération ponctuelle hors-exploitation, le crédit relais est destiné à permettre à l'entreprise d'anticiper une rentrée de fonds à provenir, soit de la cession d'un bien (immeuble ou fonds de commerce), soit d'une opération financière (augmentation de capital ou déblocage d'un emprunt obligataire).

d. Crédit de compagnie :

Celui-ci est accordé dans le cas où sont saisonniers soit le cycle de fabrication, soit le cycle de vente de l'entreprise, soit les deux successivement. C'est le crédit d'exploitation par excellence de l'agriculture, mais certaines activités industrielles ou commerciales, soumises elles aussi à un cycle saisonnier, font également appel à lui.

Le crédit de compagnie permet aux exploitations et entreprises de faire face aux dépenses de plantation d'ensemencement, ou encore de fabrication et de stockage, en attendant la vente de leurs produits.²⁹

²⁸ Op.cit., P134.

²⁹ Op.cit., P135.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

Le crédit de compagne ne finance que partiellement une compagne, ce dernier est un outil de financement des produits en stocks dans la vente est différée, mais semble néanmoins assurée.

e. L'avance sur facture :

L'avance sur factures est un crédit par caisse consentit contre remise d factures visées par les administrations ou des entreprises généralement domiciliées aux guichets de la banque prêteuse. Le montant de l'avance ne dépasse pas généralement 70% du montant de chaque facture.

f. L'avance sur marchandises :

L'entreprise qui détient des marchandises en stock peut demander à son banquier une avance sur marchandises.

L'avance sera la plupart du temps garantie par les marchandises qui seront affectées en gage, soit dans les locaux de l'entreprise ou ce qui est plus sûr dans les locaux appartenant à un tiers.

L'avance sur marchandises est un crédit par caisse qui finance un stock, un financement garanti par des marchandises remises en gage au banquier.

g. Financement par escompte de warrant :

Le warrant est un effet de commerce revêtu de la signature d'une personne qui dépose, en garantie de sa signature et dans des magasins généraux, des marchandises dont elle n'a pas l'utilisation immédiate.

Les magasins généraux, tiers détenteurs des marchandises, délivrent en représentation de ces stocks, un récépissé énonçant les noms, profession, domicile du déposant, ainsi que la désignation de la marchandise déposée et un « bulletin de gage », appelé warrant où sont portés le montant de la créance garantie (en capital et intérêts), la date de l'échéance, le nom et domicile du créancier, l'ensemble constitue un récépissé warrant.

h. L'escompte commercial :

La mobilisation auprès de l'appareil bancaire à travers l'escompte des créances commerciales que les entreprises détiennent sur leur clientèle est un outil de financement ancien, simple et largement diffusé qui conserve encore aujourd'hui une place importante dans les emplois des banques.³⁰

L'escompte commercial est une opération de crédit par laquelle le banquier met à la disposition d'un client le montant d'une remise d'effets dans attendre leur échéance.

Ce dernier fait donc intervenir trois parties :

- L'entreprise bénéficiaire de l'escompte appelée le cédant,
- Le débiteur de l'effet appelé le cédé,
- Le banquier qui est le cessionnaire.

C'est une technique encore très prisée par le monde des affaires, l'escompte fait l'objet d'un consensus entre banques et entreprises. Pour les premières, c'est un crédit d'une grande sécurité en raison des prérogatives de droit cambiaire qui s'y attachent, d'une durée courte et qui porte

³⁰ Op.cit., P136.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

en lui-même son dénouement. Pour les secondes, c'est à la fois un instrument de crédit et de recouvrement.

i. Le crédit global d'exploitation :

Le crédit global d'exploitation, nouveau type de crédit de trésorerie, est destiné à couvrir l'ensemble des besoins nés du cycle d'exploitation.

Le crédit global d'exploitation offre à l'entreprise la simplicité d'une ligne unique qui se substitue à l'ensemble des crédits à court terme, et au premier chef aux crédits de mobilisation, il lui permet de gérer avec facilité sur les plans administratif et comptable et calibrer son appel au crédit au mieux de ses intérêts. Au vu de ses besoins tels qu'ils ressortent d'un plan de trésorerie prévisionnel, l'entreprise négocie avec sa banque une ligne d'un an en règle générale.

1.2. Les crédits par signature :

Les crédits par signature n'entraînent pas en principe de sortie de fonds. La banque fait seulement bénéficier l'entreprise cliente de la qualité de sa signature en se portant caution de sa solvabilité.

Les engagements par signature sont recherchés par le banquier aux crédits par caisse, puisqu'ils ne se traduisent pas par une immobilisation de capitaux, il court tout de même le risque de devoir s'exécuter au titre de son engagement et donc de transformer un crédit par signature en crédit par caisse.

Avant de signer un acte de cautionnement, le banquier doit apprécier la solvabilité de l'entreprise, s'assurer qu'elle est en mesure de respecter et de réaliser son contrat, limiter enfin son engagement en montant et dans le temps.

En se portant caution, c'est-à-dire en prêtant leur signature, les banques font crédits à leurs clients. En effet, tout engagement de caution contient en puissance un engagement de découvert dans la mesure où, appelées à payer à la place de leurs clients défaillants.

On entend de ce fait, par caution bancaire, un prêt de signature de la part de la banque qui équivaut à une promesse de payer à la place de son client, soit à une certaine échéance, soit dans certaines circonstances dans le contrat.³¹

Le cautionnement est donc un contrat par lequel un tiers appelé caution promet à un créancier de le payer si le débiteur n'exécute pas son obligation.

a. Les différentes formes de cautions :

Dans bien des cas, l'objet du cautionnement bancaire est de soulager la trésorerie des entreprises en décalant à leurs avantages des mouvements de fonds, on retrouve :

- Cautions délivrées dans le cadre de créances fiscales,
- Soumission de crédit à l'enlèvement,
- Obligation cautionnée « Douane »,
- Cautions à l'admission temporaire auprès des douanes,
- Caution pour exportation temporaire.

³¹ G.D.TORQUI, T.BENYOUNES, « L'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise », La nouvelle Publication Universitaire, Tlemcen. (2021), P136.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

b. L'aval de traites :

L'aval est un crédit par signature qui généralement garantit le paiement d'un effet de commerce tel que la lettre de change ou le billet à ordre.

L'aval est donc l'engagement par lequel, un tiers se porte garant du paiement d'un effet. L'avaliste est tenu de la même manière que celui dont il s'est porté garant.

Ainsi, en donnant au fournisseur la certitude du paiement à l'échéance, le banquier avaliste d'un effet accepté par son client ouvre à celui-ci, la possibilité d'obtenir un allongement des délais de paiement que sa seule surface financière ne permettrait pas d'envisager normalement.³²

c. Garanties financières et cautions pour opérations diverses :

Le cautionnement bancaire trouve également des applications dans d'autres domaines très nombreux. Il s'agit tantôt d'apporter une réponse à des exigences légales ou réglementaires (garanties financières), ainsi que de garantir la bonne exécution des opérations très diverses en l'absence même de toute réglementation. On retrouve alors :

- Les garanties financières,
- Cautions pour opérations diverses.

d. Le crédit documentaire :

Ce moyen de paiement est surtout un moyen de garantie, en effet, le crédit documentaire est la promesse donnée par la banque de l'acheteur de payer la banque du vendeur, si ce dernier prouve qu'il a rempli ses obligations.

Celui-ci est une technique de paiement documentaire très utilisé en commerce international et est soumis à une codification internationale très précise, édictée par la chambre de commerce international (CCI). Les règles et usances uniformes appelées « RUU » ou « UCP » en anglais, pour Uniform Customs and Practices, qui constituent un ensemble de dispositions universellement reconnues par les banques de 160 pays. Le CREDOC est soumis depuis le 1^{er} juillet 2007, aux RUU600 « publication n°600 »³³.

2. Les crédits d'investissements (à moyen/long terme) :

Selon la loi en finance « à emplois durable, ressources durables » les entreprises, au risque de faire faillite, sont contraintes de financer leurs investissements par des ressources financières de longues durées. Répondant à cet impératif, les banques offrent une série de crédits à long et moyen terme (crédit d'investissement) aux entreprises pour le financement des investissements³⁴.

Le crédit d'investissement est un crédit qui permet à l'entreprise de réaliser des investissements professionnels à moyen (3 à 7 ans) ou à long terme (7 à 20 ans) dont le taux d'intérêt, les modalités d'utilisation et le plan de remboursement sont fixés dans le contrat.

³² Op.cit., P137.

³³ Règlement de la Banque d'Algérie portant sur le commerce international. bank-of-algeria.dz. <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/reglements2005/reglement200506.pdf>. P66.

³⁴ M. LAKSACI. « Stabilité financière et développements du secteur bancaire en Algérie : Leçons à tirer de la crise financière internationale ». (2008). Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/>. P79.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

Le crédit d'investissement correspond généralement au financement du haut de bilan de l'entreprise, pour principal objectif, le développement ou le renouvellement des immobilisations et de l'outil de travail de l'entreprise. Ils sont octroyés pour financer d'importants achats se rattachant aux actifs immobilisés, ce type de crédit sert souvent à reconstituer le fonds de roulement afin de conférer à l'entreprise une structure financière saine.

Les investissements du banquier se matérialisent par diverses formes de concours :

a. Le crédit-bail (leasing) :

Le crédit-bail est une technique de financement d'une immobilisation par laquelle une banque ou une société financière acquiert un bien meuble ou immeuble pour le louer à une entreprise, cette dernière ayant la possibilité de racheter le bien loué pour une valeur résiduelle généralement faible en fin de contrat.

- Ce n'est pas une vente à tempérament car l'utilisateur n'est pas propriétaire du bien loué financé,
- Ce n'est pas une simple location car le locataire dispose d'une faculté de rachat. - Ce n'est pas une location,
- vente car le locataire n'est pas obligé d'acquérir le bien loué après certain délais.

On distingue traditionnellement deux grandes sortes de crédit-bail, mobilier et immobilier.

b. Le crédit-bail mobilier :

Il consiste en une location d'un bien d'équipement, de matériel ou outillage, acheté en vue de vendre cette location par la société de crédit-bail sollicitée. Celle-ci demeure propriétaire du bien. La période de location est déterminée et irrévocable (généralement elle correspond à la durée d'amortissement du bien).³⁵

- Le crédit-bail immobilier :

Contrairement au précédent, le crédit-bail immobilier est destiné à financer des biens de production dits « immeuble ». Il se caractérise par une durée plus longue « entre 5 et 20 ans » et des coûts plus élevés.

c. La location financière :

Alternative fréquente au crédit-bail mobilier, la location financière est un contrat de location de longue durée de caractère irrévocable.

La location financière ne peut être en aucun cas assortie d'une promesse unilatérale de vente de la part du bailleur, c'est-à-dire que le locataire ne bénéficie pas d'une option d'achat pour un prix convenu à l'avance.

d. Le crédit à moyen terme d'investissement :

Le crédit à moyen terme (CMT) s'inscrit dans la fourchette deux/ sept ans ils sont destinés à financer les équipements de production légers dont la durée d'amortissement comptable coïncide avec la durée de leur remboursement (équipements amortissables entre (8) et dix (10) ans).

³⁵ G.D.TORQUI, T.BENYOUNES, « L'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise », La nouvelle Publication Universitaire, Tlemcen. (2021), P139.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

Ces derniers peuvent faire l'objet d'un réescompte auprès de la banque d'Algérie pour une période n'excédant pas les 3 ans, cela conformément à la loi 90/10 du 14 Avril 1990, aussi sont réescomptable seuls les crédits³⁶ ayant pour objet :

- Le développement des moyens de production.
- Le financement des exportations.
- La construction d'immeubles d'habitation.

L'octroi des crédits à moyen terme entraîne le paiement de commission d'engagement aux banquiers, tandis que les intérêts sur le crédit ne sont décomptés qu'au fur et à mesure de son utilisation.

e. Le crédit à long terme :

Ce crédit s'inscrit dans la fourchette huit ans/vingt ans, il finance des immobilisations lourdes, notamment des constructions. Ils se distribuent généralement sous forme de prêts mis intégralement à la disposition des emprunteurs par des établissements spécialisés : banques d'affaires, banques de crédits à moyen et long terme (banque d'investissement). Le long terme est financé essentiellement sur des ressources d'emprunts, provenant notamment d'émissions obligataires.

Parmi les crédits accordés aux entreprises digitalisés en Algérie et adoptés par certaines banques algériennes à titre d'exemple : Société Générale Algérie, Banque de Développement Local, Natixis Banque et Banque Extérieur d'Algérie³⁷, qui permettent la simplification des processus et l'offre d'une expérience plus fluide et efficace, on retrouve :

➤ Prêts aux petites entreprises en ligne :

Ces institutions financières proposent des prêts aux petites entreprises accessibles en ligne, permettant aux entrepreneurs de soumettre des demandes, de télécharger des documents et de suivre le statut de leur demande via des plateformes en ligne.

➤ Financement des factures en ligne :

Les entreprises peuvent utiliser des plateformes en ligne de financement des factures pour obtenir rapidement des avances sur les factures impayées, ce qui améliore leur flux de trésorerie et réduit le besoin d'attendre le paiement des clients.

➤ Financement du commerce international en ligne :

Les entreprises impliquées dans le commerce international peuvent utiliser des plateformes en ligne pour obtenir du financement pour leurs opérations d'import-export, facilitant ainsi les transactions commerciales transfrontalières.

³⁶ Article 1^{er} du règlement n°2016-03 du 28 juillet 2016 complétant le règlement n°2015-01 du 14 Avril 1990, relatif aux opérations d'escompte d'effets publics, de réescompte d'effets privés, d'avances et crédits aux banques et établissements financiers. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/>. P02.

³⁷ K.Boulgamh. « L'e-gouvernance et les services bancaires : Etat des lieux Algérie ». (2023). Disponible sur : <https://www.researchgate.net/>.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

➤ Le crédit documentaire digitalisé :

Aussi, le crédit documentaire est parmi les crédits le plus facilement numérisé, en raison de sa prédisposition et son existance avec la digitalisation.

En digitalisant le crédit documentaire, les entreprises peuvent stocker et gérer facilement toutes les informations et documents associés à la transaction dans un système informatisé. Cela permet un accès rapide et sécurisé à toutes les informations pertinentes, ce qui facilite la gestion et le suivi des transactions. Aussi, en digitalisant le processus, les documents peuvent être échangés électroniquement, ce qui réduit les délais et les coûts associés.

III. Les risques liés à la digitalisation de certaines opérations de crédit :

Avant de parler des risques liés à la digitalisation de ces opérations de crédit, il est nécessaire de distinguer les facteurs affectant le degré de cette digitalisation des opérations de crédit. Parmi ces quelques facteurs, on retrouve :

➤ Type de prêt :

Certains types de prêts peuvent être plus faciles à numériser que d'autres en raison de leur complexité ou de leur spécificité. Par exemple, les prêts hypothécaires, qui impliquent souvent une documentation approfondie et des processus de vérification complexes, peuvent être plus lents à être entièrement digitalisés par rapport à des prêts de moindre envergure comme les prêts personnels ou les prêts à la consommation.³⁸

➤ Politiques et réglementations :

Les politiques internes des institutions financières et les réglementations gouvernementales peuvent également influencer le degré de digitalisation des opérations de crédit. Certaines réglementations peuvent exiger des vérifications spécifiques ou des procédures de documentation qui ne peuvent pas être entièrement automatisées, ce qui peut limiter le degré de digitalisation.

➤ Niveau de développement technologique :

Les institutions financières n'ont pas toutes l'accès aux mêmes ressources technologiques ou n'ont pas nécessairement la même capacité à investir dans des solutions de digitalisation avancées. Les banques publiques à titre d'exemple, possède moins de processus numérique que les banques privées.

➤ Préférences des clients :

Bien que de nombreux clients préfèrent des processus de demande de crédit entièrement en ligne pour leur commodité et leur rapidité, certains d'entre eux peuvent préférer une interaction en personne ou une assistance humaine pour des questions complexes ou des besoins spécifiques.

³⁸ « L'impact Des Prêts Automatisés Sur Les Services Bancaires ». (2024). Disponible sur : <https://fastercapital.com>.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

Cependant, cette transformation numérique s'accompagne également de risques et de défis significatifs qui nécessitent une attention particulière, qui peut toucher certaines opérations de crédit, les risques de cette digitalisation peuvent être liés à :

1. La sécurité et confidentialité des données :

La transmission et le stockage de données sensibles en ligne exposent les institutions financières et les consommateurs à des risques de piratage, de vol d'identité et de violation de la confidentialité des données. Des mesures de sécurité robustes et une conformité stricte aux normes de protection des données sont essentielles pour atténuer ces risques³⁹.

2. Risque de fraude :

La digitalisation des opérations de crédit crée de nouvelles opportunités pour les cybercriminels de commettre des fraudes, telles que l'usurpation d'identité, la falsification de documents et le blanchiment d'argent. Les institutions financières doivent mettre en place des systèmes de détection de fraude avancés et sensibiliser les consommateurs aux pratiques de sécurité en ligne⁴⁰.

3. Évaluation inadéquate du risque de crédit⁴¹ :

L'automatisation des processus de crédit peut conduire à une évaluation insuffisante du risque de crédit, en se basant uniquement sur des algorithmes et des données historiques. Cela peut entraîner une augmentation des défauts de paiement et des pertes financières pour les prêteurs. Des modèles d'évaluation du risque plus sophistiqués et une surveillance continue sont nécessaires pour atténuer ce risque.

4. Dépendance technologique :

Une défaillance du système informatique ou une panne technologique peut entraîner des retards dans le traitement des demandes de crédit et perturber les opérations commerciales. Les institutions financières doivent mettre en place des plans de continuité des activités et diversifier leurs systèmes technologiques pour réduire le risque de dépendance excessive à une seule plateforme ou fournisseur.

5. Risque de conformité réglementaire :

La digitalisation des opérations de crédit soulève des défis supplémentaires en matière de conformité réglementaire, notamment en ce qui concerne la protection des consommateurs et la lutte contre le blanchiment d'argent. Les institutions financières doivent investir dans la formation du personnel et dans des systèmes de surveillance et de « reporting » robustes en vue de garantir une conformité continue avec la réglementation en vigueur⁴².

³⁹ « Protection de vos informations financières grâce à l'agrégation de comptes ». (2024). Disponible sur : <https://fastercapital.com>.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Il s'agit du risque d'impayé ou risque de défaut, la gestion opérationnelle du risque crédit est la résultante des orientations stratégiques (développement, risque, rentabilité) arrêtées par les organes dirigeants de la banque.

⁴² « Rapport annuel de la BCE sur ses activités prudentielles ». (2024). Disponible sur : <https://www.bankingsupervision.europa.eu>.

Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.

6. Fiabilité de la signature électronique :

La signature électronique est généralement considérée comme fiable pour la digitalisation des opérations de crédit, mais celle-ci comporte également certains risques.

En effet, la signature électronique garantit l'authenticité et l'intégrité des documents signés, la traçabilité à travers des métadonnées telles que l'adresse IP⁴³, l'horodatage et l'identifiant de l'utilisateur.

Cependant, les risques potentiels de la signature électronique peuvent être liés à la sécurité des données, l'authentification de l'utilisateur⁴⁴ et enfin le risque d'intégrité du processus de signature⁴⁵.

D'autre part, il est opportun de distinguer deux autres risques externes à la digitalisation.

7. Le risque de cybercriminalité :

La digitalisation a apporté de nombreux avantages, mais a également ouvert la porte à des risques accrus de cybercriminalité. Les cybercriminels exploitent les vulnérabilités des systèmes informatiques et des réseaux dans l'intention de commettre des actes malveillants, tel que le vol de données sensibles, les attaques par rançongiciel et la fraude en ligne. Ces activités peuvent avoir des conséquences financières graves pour les entreprises et les individus, ainsi que des répercussions sur la confidentialité et la sécurité des données.

Il est essentiel de mettre en place des mesures de sécurité robustes telles que des pare-feu, des logiciels anti-virus et des protocoles de sécurité, pour se protéger contre ces menaces de cybercriminalité dans un environnement numérique en évolution constante.

8. Le risque de marché :

Le risque de marché lié à la digitalisation se réfère aux dangers potentiels découlant de l'utilisation croissante de la technologie numérique dans les transactions financières et les investissements. Avec la digitalisation ; les marchés financiers sont devenus plus interconnectés et réactifs aux changements rapides, ce qui peut entraîner une volatilité accrue des prix des actifs.

⁴³ Une adresse IP est l'endroit où réside un ordinateur au sens virtuel, elle ne donne pas des coordonnées GPS. Elle peut identifier la localisation d'un ordinateur, d'un site Web...

⁴⁴ Il est nécessaire de s'assurer que la personne qui appose la signature électronique est bien autorisée à le faire.

⁴⁵ Il est important de garantir que le processus de signature électronique est correctement contrôlé et suivi pour éviter toute manipulation ou falsification des signatures.

Conclusion du chapitre :

Dans cette conclusion de chapitre, nous avons exploré l'importance vitale des crédits dans l'économie contemporaine, ainsi que l'évolution des méthodes de traitement des opérations de crédits, passant des approches classiques à celles digitalisées. Il est indéniable que les crédits jouent un rôle crucial dans la stimulation de la croissance économique, en permettant aux individus et aux entreprises d'investir dans des projets, d'acquérir des biens et de surmonter les obstacles financiers.

L'émergence des méthodes de traitement digitalisées aura révolutionné la manière dont les crédits sont accordés, en rendant le processus plus rapide, plus transparent et plus accessible. Les plateformes numériques permettent une analyse plus approfondie des données, facilitant ainsi l'octroi de crédits personnalisés et adaptés aux besoins spécifiques des emprunteurs.

Cependant, cette digitalisation des opérations de crédits soulève également des questions concernant la protection des données personnelles, la sécurité financière et l'inclusion financière. Il est essentiel de veiller à ce que ces nouvelles technologies soient utilisées de manière éthique et responsable, afin de garantir l'accès équitable au crédit pour tous les segments du marché.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit au sein de SGA

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit au sein de SGA.

Introduction du chapitre :

L'objectif de ce troisième chapitre est de confronter nos hypothèses à la réalité appliquée en Algérie en rapportant les aspects théoriques du thème, présentés dans les deux (02) premiers chapitres au terrain, c'est-à-dire au secteur bancaire algérien à travers une étude d'un cas de financement digitalisé au sein de la SGA.

Afin de mener à bien cela, nous présenterons l'organisme d'accueil à travers la première section, ainsi qu'une exposition des moyens digitaux utilisés au sein de cette banque, et finir avec une étude comparative entre une élaboration d'une opération de crédit classique et digitalisée. Comme deuxième point, un questionnaire permettra de positionner l'avancement ainsi que les difficultés trouvées à travers la digitalisation au sein de l'organisme mais aussi l'opinion précieuse de certains collaborateurs ; nous boosterons nos résultats avec un modèle SWOT, qui aidera à identifier les points forts et faibles de l'intégration de la digitalisation au sein du système bancaire algérien.

I. Présentation de l'organisme d'accueil agence N°00851 ainsi que le siège social :

Tout au long de cette section, nous présenterons l'historique de la SGA.

1. Historique de la Société Générale Algérie :

Société Générale Algérie, détenue à 100% par le Groupe Société Générale, fait partie des toutes premières banques privées installées en Algérie, et ce depuis 2000⁴⁶.

En effet, la Société Générale acquiert une dimension internationale, contribuant au financement des infrastructures indispensables au développement économique de plusieurs pays en Amérique latine, Europe et Afrique du Nord (dont l'Algérie).

Disposant de 104 agences réparties sur 33 Wilayas dont 12 Centres d'Affaires dédiés à l'activité de la clientèle des Entreprises, le réseau de la banque est de ce fait en constante extension.⁴⁷

Il faut aussi savoir que Société Générale Algérie accorde une gamme variée et innovante de services bancaires à plus de 263 000 clients Particuliers, Professionnels et Entreprises.

Etant aussi la première agence bancaire solaire en Algérie, SGA a su adopter une démarche responsable en utilisant des panneaux solaires au niveau de l'agence de Ghardaïa. La

⁴⁶ Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire. Décret exécutif n° 23-197 du 5 Dhou El Kaâda 1444 correspondant au 25 mai 2023 fixant la liste des activités éligibles au statut de l'auto-entrepreneur et les modalités d'inscription au registre national de l'auto-entrepreneur.

⁴⁷ Historique et actualité de la Société Générale Algérie. <https://societegenerale.dz/fr/>.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

multinationale cherche d'ailleurs de plus en plus à se pencher vers les tendances de plus de la digitalisation et du développement numérique. Cette dernière désire se certifier HQE (haute qualité environnementale) dans l'optique de relier l'écologie, la vie, l'économie, le social, la viabilité et l'équilibre.

L'effectif de la banque est de plus de 1 500 collaborateurs. Son réseau compte plusieurs wilayas du pays, à savoir : Ghardaia, Jijel, Khenchla, Kouba, M'sila, Mascara, Médéa, Mostaganem, Oran, Ouargla, Relizane Setif, Sidi bel Abbès, Skikda, Souk Ahras, Tiaret, Tipaza (Koléa), Tizi-Ouzou, Tlemcen.⁴⁸

Tableau 02 : Récapitulatif de l'historique de la SGA en Algérie jusqu'à 2020.

L'année	La création
1987	-Ouverture d'un bureau de représentation.
1998/1999	-Obtention de l'Agrément Bancaire et création de la filiale Société Générale Algérie.
2000	-Ouverture à la clientèle de la 1 ^{ère} Agence d'El Biar en mars 2000.
2004	-Société Générale Algérie filiale à 100% du Groupe Société Générale après rachat des actionnaires minoritaires.
2007	-Création de la Direction Grandes Entreprises Internationales (DGEI)
2008	-Création de la Direction Grandes Entreprises Nationales (DGEN).
2009	-Création de l'activité Banque de Financement d'Investissement (BFI)
2010	-Création de quatre Centres d'Affaires à Alger (Chéraga-Amara, Dar El-Beïda, Rouiba-Hassiba et Constantine-Palma) « pour mieux servir les PME ».
2011	-Création de l'Agence Clientèle Patrimoniale (ACP) et nouvelle posture de communication basée sur la valeur « Esprit d'équipe ».
2012	-L'ouverture de 15 nouvelles agences à travers le territoire national.
2013	-L'ouverture de la Salle des Marchés et création de la filière Global Trade Bank (GTB).
2014	-L'ouverture de quatre (04) Centres d'Affaires (Dar El Beïda- Blida-Tizi Ouzou- Rouiba)
2015	-Célébration des 15 ans de la banque et visite en Algérie du premier responsable Groupe "Frédéric Oudéa"
2016	-L'ouverture du Centre d'Affaires de Annaba.
2017	-L'ouverture de quatre nouvelles agences (M'sila-Tiaret-El Kseur-Blida)
2018	-L'ouverture de deux nouvelles agences (El Tarf - El Khroub), l'organisation de la Panafrican Valley Community et la création de la première agence bancaire solaire en Algérie (Ghardaïa)
2019	-La création du Centre d'Affaires Sidi Bel Abbès, l'ouverture de l'agence Télémly (Alger), la fusion des deux agences bancaires KoubaRabia et les Lauriers (Alger), -l'organisation du séminaire Corporate Afrique - Bassin méditerranéen et Outre-mer.
2020	-L'ouverture de l'Agence Oran Les Lions,

⁴⁸ Activité Société générale Algérie. Réseau professionnels. Disponible sur : <https://professionnels.societegenerale.dz/fr/nous-connaître/>.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

	-Mutualisation de l'agence Oran Gambetta et du Centre d'Affaires Oran Point du Jour, mutualisation de l'agence Rouïba et du Centre d'Affaires Rouïba et la mutualisation du Centre d'Affaires Cheraga - Création de la Direction Grandes et L'Agence Ouled Fayet.
--	---

Source : Elaboré par nos soins à travers le site : <https://societegenerale.dz/>

2. Présentation des produits et services de la SGA (Agence 00851) et du siège social Alger (Code banque N°021) :

Les produits bancaires au sein de SGA sont nombreux, on peut les distinguer selon plusieurs catégories.

a. Produits et services destinés aux particuliers :

On peut retrouver :

➤ Les comptes bancaires :

Compte en dinars : Un compte personnel donne accès à une large gamme de services bancaires et permet de recevoir des moyens de paiement : chéquier et carte interbancaire, dans le but de gérer efficacement tous dépôts et retraits quotidiens.

Un compte courant, permet de :

- Avoir une preuve des revenus et recevoir des liquidités.
- Retirer de l'argent par chèque ou avec l'aide des distributeurs automatiques de cartes interbancaires (DAB).
- Réaliser des achats quotidiens avec les moyens de paiement prédestinés : carte interbancaire, chéquier.

Compte en devises : Compte courant en monnaie étrangère non rémunéré et qui peut être accompagné d'une carte bancaire internationale VISA. Celui-ci constitue la base de toutes transactions internationales.

Le compte en devises permet de :

- Recevoir des virements de l'étranger en devises étrangères.
- Recevoir des revenus de l'étranger.

➤ Les packs « so essentiel »⁴⁹ :

Ces packs comprennent trois formules selon les besoins des clients :

- So 'Essentiel TEMTEM : Ce pack comprend : Compte chèque, Carte interbancaire TEMTEM, Messagier ou APPLI SGA.
- So' Essentiel CLASSIC ou PERLE : Ce pack comprend : Compte chèque, Carte interbancaire CLASSIC ou PERLE, Messagier ou APPLI SGA, Compte épargne, Virement permanent Déclic.
- So 'Essentiel GOLD : Ce pack comprend : Compte chèque, Carte interbancaire GOLD, Messagier ou APPLI SGA, Compte épargne, Virement permanent Déclic.

⁴⁹ Il s'agit d'un produit bancaire typique à SGA, relatant les packs à choisir lors de l'ouverture d'un compte.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

➤ Les cartes bancaires :

Avec une gamme de cartes bancaire SGA, il est devenu possible de s'offrir plusieurs moyens de paiement qui permettent aux clients d'effectuer :

- A l'aide de la carte nationale ;
 - Retrait d'argent sur guichets automatiques de banque (GAB).
 - Paiement en magasins sur terminal de paiement électronique (TPE).
 - Règlement sur internet (e-paiement).

- A l'aide de la carte Internationale : permet de régler les dépenses et de retirer de l'argent, offre également une Protection complète contre les imprévus qui pourraient survenir lors d'un voyage.

➤ La banque à distance :

L'appli SGA : La SGA APP est une solution de banque à distance sécurisée qui permet d'accéder à distance aux comptes à tout moment, de consulter les soldes en temps réel, de gérer les cartes bancaires et d'effectuer des virements. L'APP SGA a été entièrement repensée pour offrir la meilleure expérience pour simplifier et améliorer l'utilisation quotidienne avec une interface plus moderne et adaptée aux mobiles.⁵⁰

Figure 01 : Interface de l'application de la SGA

⁵⁰ Tout citoyen à la possibilité d'accéder à la plateforme sans être client ni collaborateur, il suffit juste de télécharger cette dernière.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.



Source : Capture faite par nos soins.

b. Produits et services destinées aux professionnels :

En ce qui concerne la catégorie des professionnelle la différence réside dans :

➤ Cartes bancaires :

La clientèle professionnelle est dotée d'une carte CIB BUISNESS. Cette carte permet d'effectuer des retraits sur tous les DAB et GAB siglés CIB et de régler à tout moment, les dépenses professionnelles en TPE et en ligne. Elle permet de ce fait :

- Simplification du traitement des frais professionnels : Limiter les avances de fonds en cash, relatives aux dépenses professionnelles (déplacements, missions...etc.), grâce à un moyen de paiement simple et sécurisé.
- Gestion efficace des dépenses professionnelles : Recevoir chaque mois un relevé détaillé des opérations par porteur de carte, cela permet de disposer d'une vision globale et un suivi précis des dépenses.
- Plafonds modulables et adaptés aux besoins de la clientèle.

➤ La banque à distance :

Elle permet le suivie de compte à distance, la différence entre la clientèle particulière réside dans :

- **SOGECASH NET** : permet de piloter les différents comptes et opérations bancaires à tout moment, au lieu de travail ou en déplacement, permet aussi d'être alerté rapidement

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

sur les mouvements relatifs aux comptes bancaire et ainsi rester réactif. A optimiser la trésorerie en temps réel.⁵¹

- **SOGE LINE PRO** : est une sorte de centre d'appels, permet la simplicité, efficacité, la disponibilité et la réactivité.

➤ Les services au quotidien :

Il s'agit de :

- **virements domestiques** : est une opération par laquelle un client de Société Générale Algérie (Client) demande à son agence de fournir à un tiers bénéficiaire (préalablement identifié) un montant en dinars obtenu auprès d'une autre agence du réseau d'agences de Société Générale Algérie.
- **TPE** : terminal de paiement électronique, pour toutes transactions ou paiements en ligne.

Figure 02 : Scan du dépliant SOGECASH NET

CONSULTEZ ET GEREZ VOS COMPTES DIRECTEMENT EN LIGNE

A travers la solution **SOGECASH NET**, vous pouvez à tout moment et en quelques clics :

- Gérer l'ensemble de vos comptes professionnels à distance.
- Consulter les soldes et les mouvements sur vos comptes en temps réel.
- Rechercher les opérations sur un ou plusieurs comptes avec un historique sur 365 jours.
- Recevoir des alertes sur un grand nombre d'événements liés à vos comptes.

PRATIQUE :

Vous souhaitez exploiter vos données bancaires ? La solution **SOGECASH NET** vous offre la possibilité de :

- Consulter et éditer vos avis d'échéances.
- Editer vos relevés d'identité bancaire (RIB).
- Exporter vos écritures de compte sous divers formats.

RÉALISEZ FACILEMENT VOS OPÉRATIONS COURANTES

Effectuez rapidement vos règlements en toute sécurité, à travers les fonctionnalités transactionnelles proposées par la solution **SOGECASH NET**.

Vous pouvez émettre des virements domestiques unitaires, permanents ou multiples, vers un ou plusieurs bénéficiaire(s) domicilié(s) à Société Générale Algérie ou toutes autres banques.

GESTION DES BÉNÉFICIAIRES DE VIREMENT

Vous avez la possibilité d'ajouter, modifier ou supprimer en ligne, un ou plusieurs bénéficiaire(s), depuis votre espace personnel **SOGECASH NET**.

CHOISISSEZ LA FORMULE QUI VOUS CONVIENT

FONCTIONNALITÉS	FORMULES SOGECASH NET			
	CORPORATE		PROFESSIONNEL	
	BASE	PLUS	BASE	PLUS
Consultation des comptes	✓	✓	✓	✓
Consultation des soldes et des mouvements en temps réel	✓	✓	✓	✓
Consultation de l'historique des opérations sur 365 jours	✓	✓	✓	✓
Consultation des virements de vos comptes	✓	✓	✓	✓
Téléchargement des relevés de compte	✓	✓	✓	✓
Téléchargement des soldes et des écritures comptables	✓	✓	✓	✓
Téléchargement des avis d'échéances	✓	✓	✓	✓
Téléchargement des relevés d'identité bancaire (RIB)	✓	✓	✓	✓
Virements domestiques unitaires (entre et vers-banques)	✓	✓	✓	✓
Virements domestiques multiples (entre et vers-banques)	✓	✓	✓	✓
Virements domestiques permanents (entre et vers-banques)	✓	✓	✓	✓
Gestion en ligne des bénéficiaires (ajout/modification/suppression)	✓	✓	✓	✓
Commande de chèque	✓	✓	✓	✓
Réception d'alertes ¹	✓	✓	✓	✓
Envoi et suivi de fichiers SWIFT ²	✓	✓	✓	✓
Envoi et suivi des virements (Fichier MT101)	✓	✓	✓	✓
Demande de chèques de banque	✓	✓	✓	✓
Géolocalisation ³ des agences et des lieux habilités pour le paiement de chèques (GAB)	✓	✓	✓	✓

1) Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les clients professionnels.
2) Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les clients professionnels.
3) Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les clients professionnels.

Source : Dépliant de l'agence SGA00851.

➤ Opération à l'international :

Tous les instruments de paiement et d'encaissement internationaux pour sécuriser les transactions dont : le transfert libre à l'internationale, la remise documentaire, le crédit documentaire.

⁵¹ Produits et services destinés aux clients professionnels. Disponible sur : <https://professionnels.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/banque-distance/sogecahnet/>.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

c. Produits et services destinés aux entreprises :

On retrouve alors :

➤ Les cartes bancaires :

La carte CIB BUSINESS ENTREPRISE facilite les déplacements et permet une gestion plus efficace des dépenses professionnelles.

➤ Gestion de comptes :

L'ensemble des processus et des activités utilisés par la banque pour suivre et administrer les relations avec ses clients. Cela comprend généralement la création et la maintenance de profils clients, la gestion des interactions avec les clients, la facturation et le recouvrement des paiements, ainsi que le suivi des historiques d'achat et des préférences des clients.

d. Banque à distance :

Comprend l'ensemble des plateformes : APPLI B to B, Sogecashnet, ACCESS SECURE SOGECASH NET, Sg@Trade, SogecashWeb, Messagi Pro SWIFT, Virexpress.⁵²

II. Les moyens digitaux utilisés au sein de l'organisme.

Plusieurs systèmes sont à distinguer :

1. Les moyens robotiques :

On trouve au sein de l'organisme :

a. Un DAB :

Guichet automatique permettant au titulaire d'une carte bancaire de retirer de l'argent et/ou de consulter son compte bancaire après avoir saisi un code confidentiel via cet appareil, ceci pourra faire éviter toute attente au comptoir.

b. Les compteuses de billets :

Les compteuses de billets sont des machines électromécaniques permettant le comptage les billets.

c. Les détecteurs de faux billets :

Des détecteurs de faux billets ont été développés afin d'intercepter ces faux billets et limiter leur diffusion. Plusieurs techniques complémentaires sont utilisées : Ultraviolet (UV), Magnétisme (MG), Infrarouge (IR) et Analyse du fil de sécurité (THD).

d. Neoscan :

NeoScan est un scanner de chèques couplé à un progiciel qui permet le traitement automatique des chèques directement chez l'expéditeur. Cette solution logicielle et matérielle permet aux professionnels de numériser leurs chèques et/ou reçus prépayés afin d'accélérer leur encaissement.

⁵² Plateformes utilisés pour la clientèle PME (Business Corporate). Disponible sur <https://entreprises.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/banque-distance/sogecashweb/>.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

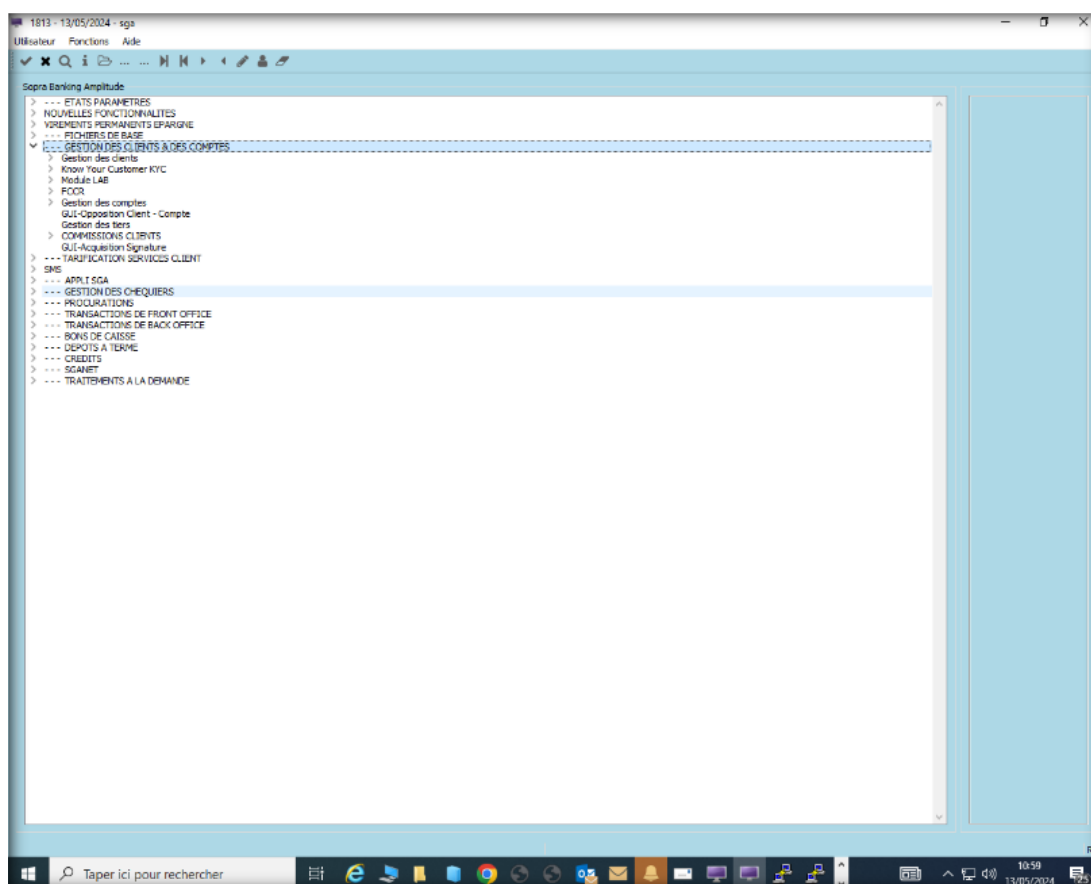
2. Les moyens numériques :

On trouve au sein de l'organisme :

a. Le delta Amplitude V10 :⁵³

Le delta est un logiciel numérique utilisé fréquemment par le guichetier, Delta Informatique est un acteur majeur du secteur bancaire. La société développe et commercialise son progiciel Delta Bank. Une solution modulaire et intégrée couvrant toutes les applications bancaires du front et du back office. Après avoir saisi les informations du client, interface utilisateur ressemblera à ceci :

Figure 03 : capture d'écran du logiciel Delta.



Source : Capture faite à l'agence.

Pour inscrire le client dans le logiciel Delta, le guichetier utilise le formulaire d'identification du nouveau client et le compte à ouvrir. Le logiciel partage le nouvel inscrit avec le numéro de compte, nomme le produit d'épargne souhaité et s'il s'agit d'un produit d'épargne en monnaie locale ou étrangère. Le client apparaît uniquement avec son numéro de compte et le montant à déposer ou à retirer, le guichetier visualise l'interface DELTA sur son ordinateur et saisit le numéro client, après l'avoir saisi, l'employé envoie la situation au serveur qui lui permet de visualiser un autre contenu de l'interface entre le moyen de dépôt ou de retrait utilisé par le

⁵³ Relatif à la version de 2010, qui est la dernière version mise en place et l'une des plus numérisée au sein du secteur bancaire.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

client et le montant à déposer ou à retirer. Depuis cette interface, le caissier effectue une simple impression des reçus.

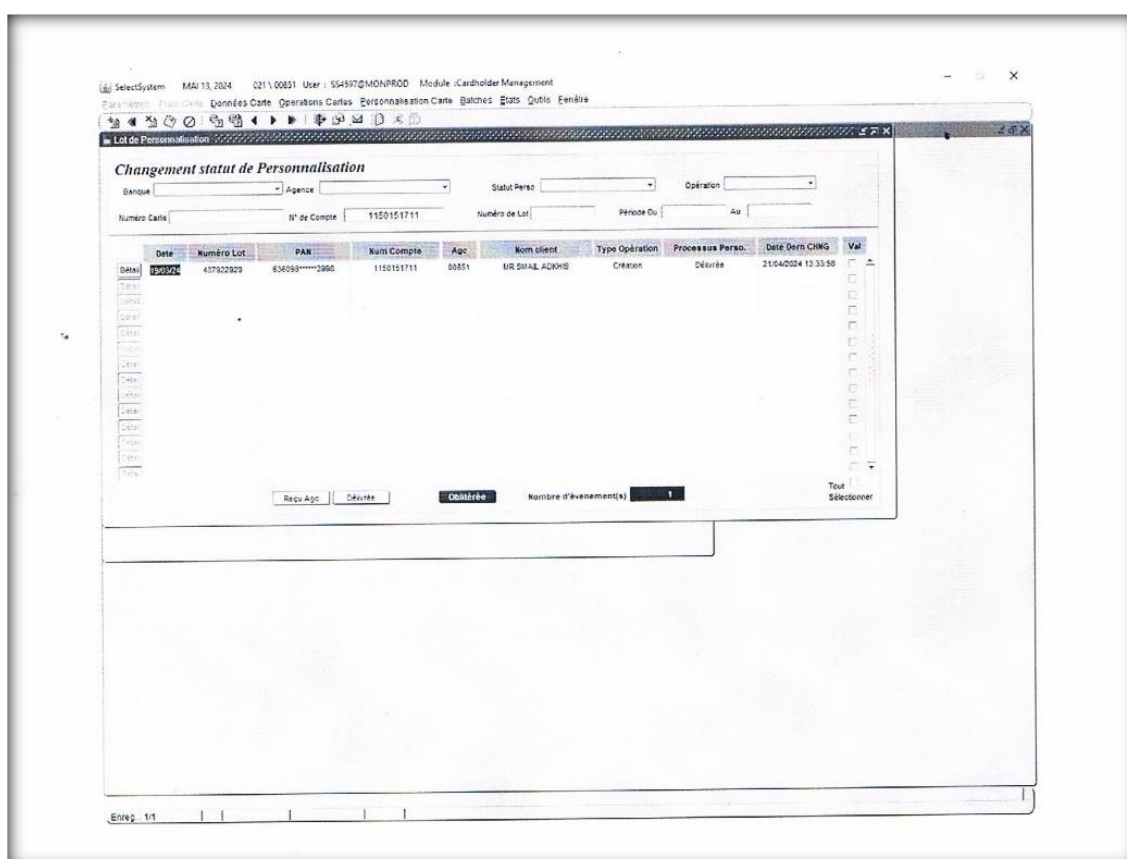
b. Select System :

Il s'agit d'un logiciel dédié à la gestion de cartes bancaires, la demande de carte se fait en suivant les étapes suivantes :

- Saisir numéro de carte de la demande,
- Proposition du type de carte selon la demande du client (So Easy, Classic, Glod),
- Validation de carte,
- Approuver disquette,
- Enregistrement,
- Réception courrier,
- Activation carte,
- délivrance.

Note : Si le client ne se présente pas à l'agence dans les trois mois qui poursuivent, et après réception d'un SMS au niveau de l'application SGA APP, Mail ou appel ; toute carte sera automatiquement destinée à la destruction c'est-à-dire oblitérée.

Figure 04 : Capture d'écran du logiciel « SELECT SYSTEM »



Source : Capture faite à l'agence.

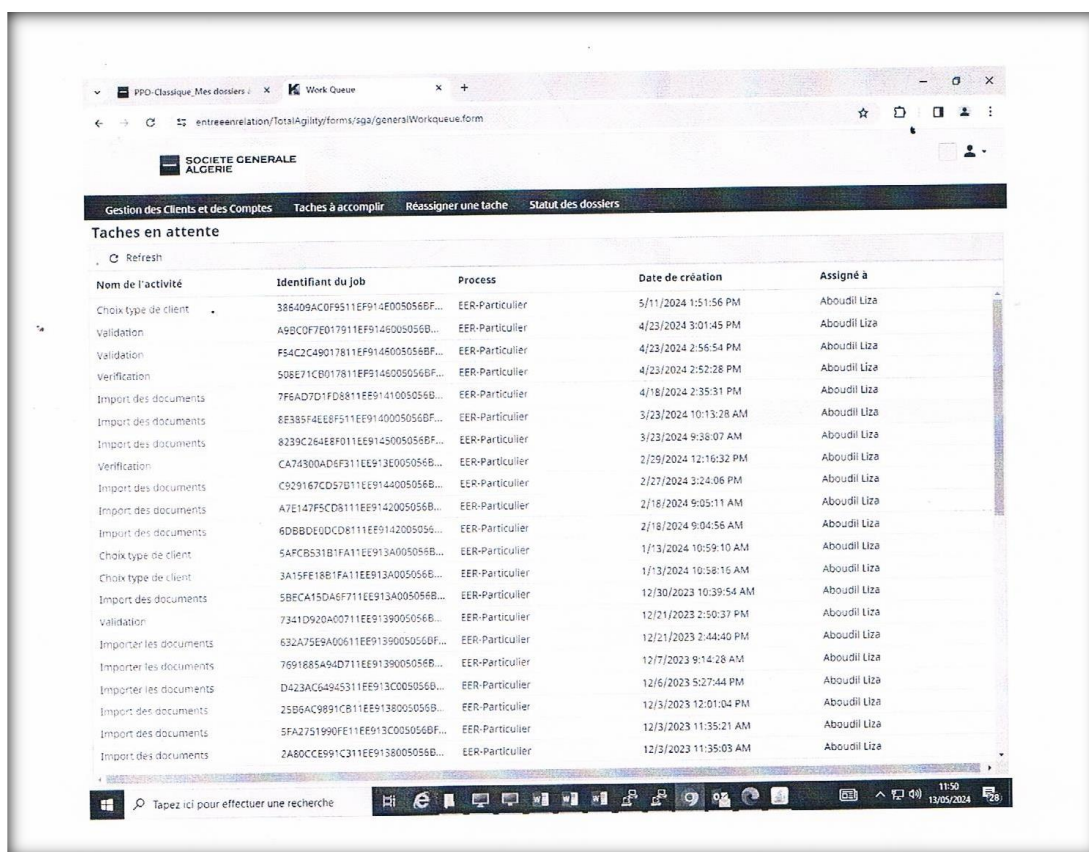
Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

c. EER / Entrer En Relation :

Logiciel dédié à l'ouverture de compte, ce logiciel est uniquement réservé aux CDC (chargé de la clientèle), l'ouverture de compte se fait en suivant ces étapes :

- Capture automatique de documents,
- Scanne de documents/Extraction du Delta les coordonnées si le client est déjà existant,
- Insertion documents,
- Remplissage Fatca,⁵⁴
- Insertion des données,
- Vérification,
- Validation,
- Signature digitale sur tablette.

Figure 05 : Capture d'écran du logiciel « EER » :



Source : Capture faite à l'agence.

d. L'application SGA :

L'application SGA est une application mobile qui propose une large gamme de services bancaires. Cette dernière est destinée à tout client domiciliant au sein de l'organisme. Que cette application accorde une gestion des comptes bancaires par le client lui-même, en effectuant des virements, versements, consultation des différentes opérations, consultation des relevés de compte, la gestion des cartes bancaires, la simulation du crédit ainsi que son octroi, la

⁵⁴ La loi FATCA : est un document à remplir lorsque le client possède une identité américaine.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

souscription à des produits d'assurance ainsi que la prise de rendez-vous avec les différents conseillers clientèle.

En effet, les fonctionnalités de l'application ne cessent de se développer et de contribuer à la bonne utilisation clientèle, le dernier déploiement de nouvelle fonctionnalité consiste à effectuer une demande de crédit à travers l'application.

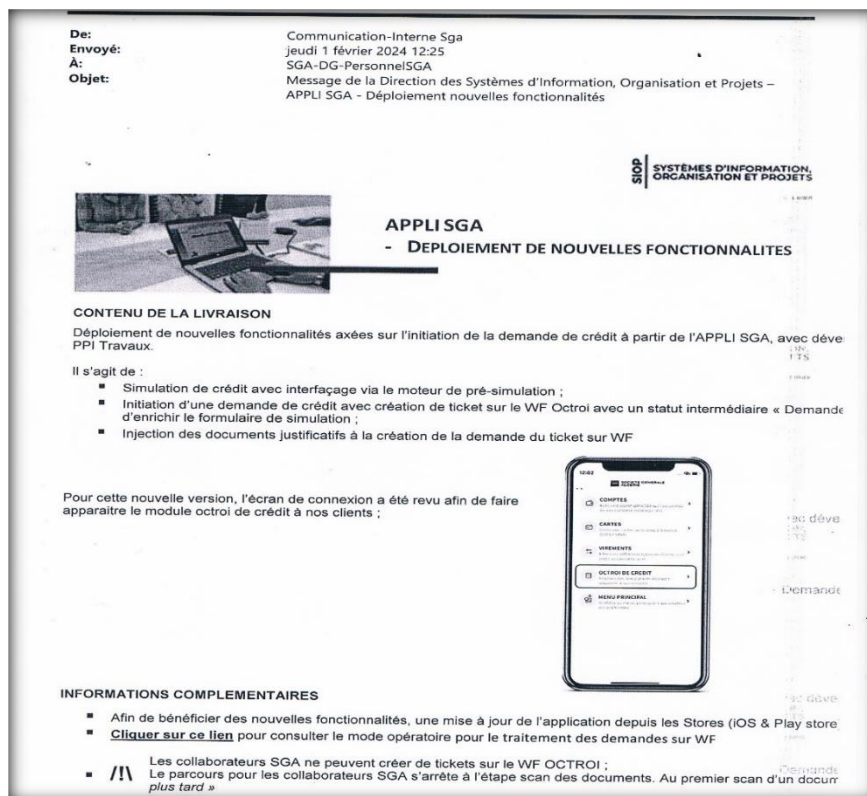
Figure 06 : l'application SGA



Source : Dépliant de l'agence SGA00851.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Figure 07 : Déploiement de la nouvelle fonctionnalité d'octroi de crédit à travers l'appli SGA.



Source : Capture prise au niveau de l'agence.

III. Etude comparative entre une élaboration d'une opération de crédit classique et digitalisée (analyse, interprétation des résultats).

Dans l'objectif de vérifier les aspects théoriques du traitement des opérations de crédits traités dans le deuxième chapitre et dans le but de clôturer notre travail en mettant en évidence notre objet d'étude « la digitalisation du traitement des opérations de crédits », et afin de relier l'ensemble des chapitres nous avons adopté la démarche suivante :

- Elaboration d'une opération de crédit classique ;
- Elaboration d'une opération de crédit digitalisée ;
- Elaboration d'un questionnaire relatif à la digitalisation bancaire ;
- Elaboration du modèle SWOT ;
- Analyse et interprétation des résultats obtenus ;
- Présentation des constatations et des recommandations.

Notre enquête porte principalement sur une étude comparative entre une élaboration d'une opération de crédit classique et digitalisée, cette dernière est boostée par un questionnaire et un modèle « SWOT » dans la mesure de vérifier les aspects théoriques.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

La matrice « SWOT » est un outil d'analyse stratégique qui permet d'évaluer les forces (Strengths), les faiblesses (Weaknesses), les opportunités (Opportunities), les menaces (Threats) d'une entreprise ou d'un projet. Elle aide à identifier les facteurs internes et externes qui peuvent influencer la performance et la compétitivité d'une entité.

En résumé, la matrice SWOT permet d'avoir une vue d'ensemble des aspects positifs et négatifs d'une situation donnée pour formuler des stratégies efficaces.

1. Elaboration d'une opération de crédit classique :

Comme nous l'avons constaté tout le long du chapitre 02 portant sur le traitement des opérations de crédit : le financement des particuliers ainsi que le financement des entreprises. Notre cas portera sur les étapes d'élaboration d'une opération de crédit pour un particulier et pour une entreprise, tout en soulignant la large différence du traitement du dossier de crédit.

- Cas 01 : Octroi de crédit pour particulier.
- Cas 02 : Octroi de crédit pour professionnel.

Quant à l'exécution de ces cas, la SNC « AFRI » impliquée dans la relation clientèle particulière et professionnelle au niveau de SGA, fera l'objet de notre étude de cas et constituera ainsi notre base de données du cas pratique.

La SNC « AFRI et CIE » est une entreprise familiale, créée en 2022 par Mr. X et sa conjointe, disposant d'un capital de 5 000KDZD qui sera réparti en part égale entre les deux associés.

Entré en relation en tant que particulier depuis Décembre 2019 et disposant d'un compte courant et d'un compte devise, le gérant et chef d'entreprise rentre en relation professionnel depuis Avril 2021.

L'historique de cette SNC remonte à l'année 2010 lorsque MR. X avait ouvert son premier atelier de menuiserie. Après deux années d'activités, il décide de donner une autre dimension à son projet et crée la SNC « AFRI ».

A travers cette entreprise, le gérant a voulu se spécialiser dans la production de porte en stratifié utilisée principalement dans les cabinets médicaux, cliniques et hôpitaux. La particularité de ces portes est qu'elles soient antibactériennes, la surface de la porte est plaquée avec une matière stratifiée qui la rend imperméable aux bactéries et autres micro-organismes. C'est pour cela, le client travaille principalement avec des partenaires du milieu hospitalier.

Le client est mono bancarisé, la SGA est son seul partenaire bancaire.

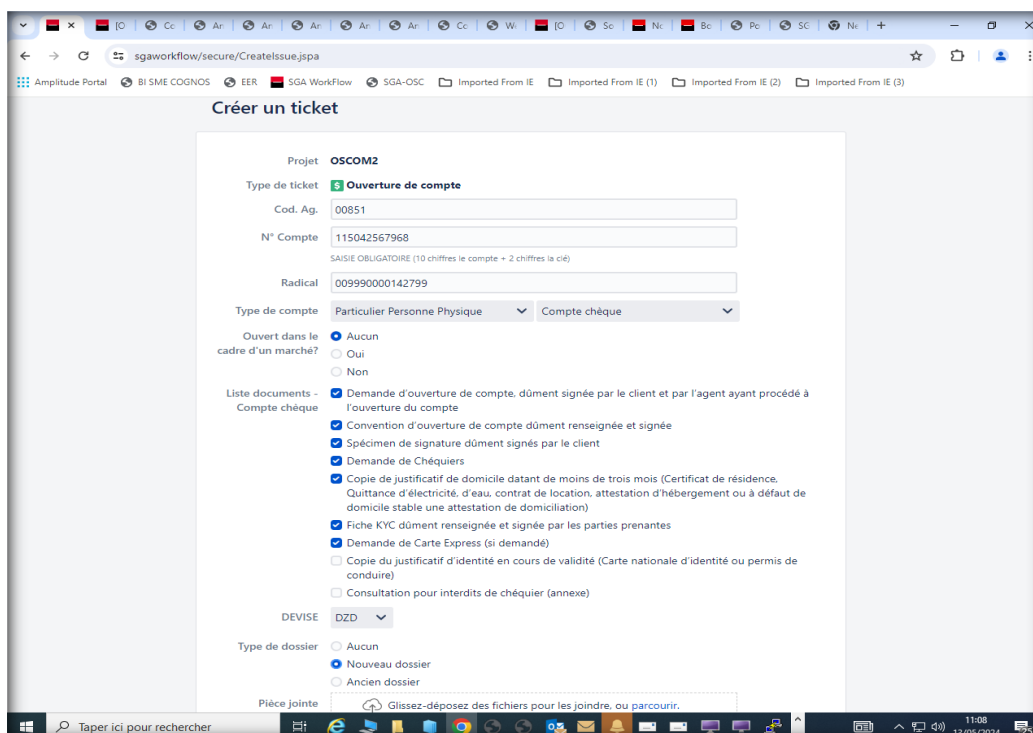
1.1.Cas 01 : Octroi de crédit pour particulier

Etape 01 : Identification du client

Mr. X se présente au niveau de l'agence en Décembre 2019 pour l'ouverture de son compte ainsi que la domiciliation de son salaire au sein de l'organisme. Comme nous l'avons précisé, le client détient un compte courant (115) ainsi qu'un compte devise (122).

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Figure 08 : Capture d'écran d'une ouverture de compte pour particulier.



Créer un ticket

Projet : OSCOM2

Type de ticket : **3 Ouverture de compte**

Cod. Ag. : 00851

N° Compte : 115042567968

SAISIE OBLIGATOIRE (10 chiffres le compte + 2 chiffres la clé)

Radical : 00999000142799

Type de compte : Particulier Personne Physique | Compte chèque

Ouvert dans le cadre d'un marché? ☒ Aucun ☐ Oui ☐ Non

Liste documents - Compte chèque

- ☒ Demande d'ouverture de compte, dûment signée par le client et par l'agent ayant procédé à l'ouverture du compte
- ☒ Convention d'ouverture de compte dûment renseignée et signée
- ☒ Spécimen de signature dûment signés par le client
- ☒ Demande de Chéquiers
- ☒ Copie de justificatif de domicile datant de moins de trois mois (Certificat de résidence, Quitittance d'électricité, d'eau, contrat de location, attestation d'hébergement ou à défaut de domicile stable une attestation de domiciliation)
- ☒ Fiche KYC dûment renseignée et signée par les parties prenantes
- ☒ Demande de Carte Express (si demandé)
- ☐ Copie du justificatif d'identité en cours de validité (Carte nationale d'identité ou permis de conduire)
- ☐ Consultation pour interdits de chéquier (annexe)

DEVISE : DZD

Type de dossier : ☐ Aucun ☒ Nouveau dossier ☐ Ancien dossier

Pièce jointe : Glissez-déposez des fichiers pour les joindre, ou [parcourir](#).

Source : Capture faite à l'agence.

Mr. X souhaite obtenir un crédit type « Aménagements » d'une durée de sept (05) ans, c'est-à-dire 60 mois. Il est nécessaire de souligner que pour ce type de crédit, les fonds sont versés directement au compte du client sous forme de tranches.

Les tranches sont versées suite à l'avancée des travaux suivie d'un rapport d'expertise rapportées directement comme dernières informations au collaborateur afin de débloquent les tranches restantes.

Etape 02 : Pré-simulation du crédit

Une fois le banquier fait part au client du processus du crédit mis à sa disponibilité, ce dernier effectue une pré-simulation du crédit, celle-ci représente une étape préliminaire afin d'évaluer les conditions d'obtention d'un prêt. Cela permet de vérifier si le client est éligible et quelles pourraient être les conditions de remboursements. Ces conditions renvoient généralement au revenu mensuel, dépenses mensuelle, historique de crédit ainsi que des informations personnelles (Nom, Adresse, Numéro de Téléphone).

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Figure 09 : Capture d'écran d'une pré-simulation

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'sgaworkflowsecure/Createticket.aspx'. The page title is 'Créer un ticket'. The form is divided into two main sections: 'Emprunteur' and 'Informations Prêt'. The 'Emprunteur' section includes the following fields: 'Canal' (dropdown), 'Type produit' (dropdown), 'Type client' (dropdown), 'Nom' (text), 'Prénom' (text), 'Date naissance' (calendar), 'Wilaya résidence' (dropdown), 'Tel Emprunteur' (text), 'Adresse e-mail' (text), 'Statut matrimonial' (dropdown), 'Nb. Riv. > Cg' (text), 'Type emprunteur' (dropdown), 'Revenu' (text), 'Charges' (text), 'Date d'entrée en relation' (calendar), and 'Co-emprunteur?' (radio buttons for 'Oui' and 'Non'). The 'Informations Prêt' section is partially visible. The form is set to 'Présimulation' mode. The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with the search bar and system tray.

Source : Capture faite au niveau de l'agence.

Etape 03 : Rassemblement des documents

Cette étape fait référence au dossier à fournir et formulaires à remplir, il s'agit de documents personnels, juridiques, bancaires ainsi que financiers.

Le dossier à fournir lorsqu'il s'agit d'un crédit à la consommation, type aménagements, se présente ainsi :

- Justificatifs de l'état civil,
 - Justificatifs de revenus de plus des justificatifs du bien à acquérir,
 - Quant aux formulaires bancaires à remplir il s'agit de : la loi « FATCA », le document relatif à la demande de crédit ainsi que la loi « W-8BEN ».
-
- Loi « FATCA » ou Foreign Account Tax Compliance Act, est une législation américaine visant à lutter contre l'évasion fiscale, obligeant toutes institutions financières du marché financier à fournir des informations sur les comptes détenus par des citoyens américains à l'étranger. Cette loi permet aux autorités fiscales américaines de mieux contrôler les avoirs financiers détenus à l'étranger par des contribuables américains et de s'assurer la franche déclaration des revenus⁵⁵.
 - Quant à la loi « W-8BEN », celle-ci est utilisée pour déclarer le statut fiscal d'un étranger aux USA afin de réduire et d'éviter la retenue d'impôt américaine sur certains types de revenus. Un non-résident américain pourra attester de son statut

⁵⁵ Article 01 du Journal Officiel de la République Algérienne N° 74 relatif aux conventions et accords internationaux du 18 Rabie El Aouel 1438 correspondant au 18 décembre 2016. P 03.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

fiscal en vue de réclamer des avantages en vertu d'un traité fiscal entre son pays d'origine et les Etats-Unis⁵⁶.

Annexe 01 : Dossier à fournir pour un dossier de crédit « aménagement ».

1131 ← SGA: 10,80 %
219 ← CCU: 12,90 %
128

Liste des documents à fournir ✓

Pour constituer votre dossier de prêt « Bien Etre », il est nécessaire de présenter les pièces suivantes :

JUSTIFICATIFS DE L'ETAT CIVIL

- Acte de naissance N° 12, ✓
- Fiche familiale pour les mariés (datant de moins d'un an), ✓
- Certificat de résidence/Facture de la SONELGAZ/Facture de la SEAAL ou facture de l'ADE (datant de moins de 3 mois), ✓
- Copie de la carte de Sécurité Sociale, ✓

JUSTIFICATIFS DE REVENUS

VOUS ETES SALARIE ?

- 03 dernières fiches de paie ✓
- Original du relevé des émoluments contenant (Nom, Prénom, date de naissance, poste occupé, date de recrutement, la mention « permanent », détail annuel des revenus perçus), ✓
- Relevé de compte des 6 derniers mois « pour les clients non domiciliés à SGA », ✓
- Copie des contrats en cas de Contrat de travail à durée déterminée, ✓

VOUS ETES CHEF D'ENTREPRISE/GERANT OU VOUS EXERCEZ UNE PROFESSION LIBERALE ?

- Copie de la dernière déclaration IRG/Avertissement fiscal portant cachet de l'administration fiscale, ✓
- Original de la mise à jour CASNOS et Extrait de rôles, ✓
- Relevé de compte des 6 derniers mois « pour les clients non domiciliés à SGA », ✓
- Copie des 03 derniers bilans fiscaux, ✓

VOUS ETES RETRAITE ?

- Copie de la notification de retraite ou de la carte de retraite, ✓
- Relevé de compte des six 06 derniers mois, ✓

Les revenus locatifs dont la durée des contrats est supérieure à un (01) an sont pris en compte dans le calcul des revenus et doivent être justifiés par une copie du contrat de location notarié.

i Les mêmes pièces justificatives sont à fournir par le Co-emprunteur.

JUSTIFICATIFS DE(S) BIEN(S)

- Facture(s) pro-forma(s) du bien à acquérir contenant les caractéristiques du bien et informations sur fournisseur, ✓
- Attestation délivrée par le vendeur attestant qu'il s'agit d'un produit fabriqué et/ou assemblé en Algérie, ✓

Cette liste est indépendante de la liste des documents nécessaires pour l'ouverture d'un compte.

 Pour plus d'informations, veuillez appeler au 021 45 11 55

Source : Document existant au niveau de l'agence.

Etape 04 : Demande de crédit

Le banquier constitue le dossier de crédit après avoir rassemblé l'ensemble des documents et formulaires.

Etape 05 : Evaluation du crédit

Le banquier évaluera la demande de crédit, vérifiera l'historique de crédit et la capacité de remboursement du client et si celui-ci n'est pas enregistré dans la centrale de risque au niveau de la Banque Centrale d'Algérie.

⁵⁶ Article 02 du Journal Officiel de la République Algérienne N° 74 relatif aux conventions et accords internationaux du 18 Rabie El Aouel 1438 correspondant au 18 décembre 2016. P 08.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

➤ Analyse de l'équilibre revenu-dépenses :

Le revenu annuel de Mr. X s'élève à 1 100 000,00 DZD, ses charges fixes mensuelles sont environ de 35 000,00 DZD, soit 38,18% du revenu mensuel. Si on y ajoute le remboursement du crédit « Aménagement » qui s'élève à 20 000,00 DZD mensuellement, on obtient un pourcentage de charges fixes de 59,99%.

Dans ces conditions, le revenu disponible après charges fixes ainsi que la mensualité de l'octroi de crédit est de 36 666,67 DZD par mois, soit à peu près 440 000,00 DZD annuellement.

➤ Analyse du risque et conclusions :

Après étude et introspection du cas de Mr. X, il s'avère que le client est dans les possibilités d'octroyer le crédit « Aménagement » et que ce dernier est de ce fait éligible.

Etape 06 : Approbation du crédit

La banque exige une domiciliation de salaire car cette dernière accorde tous ses crédits sans hypothèques. Une fois le dossier constitué et évalué, Mr. X reviendra au sein de l'agence afin de valider les documents, ainsi que certaines garanties et commissions. Le dossier de crédit possède des frais de dossiers à payer soit 14850,00 DZD pour le crédit aménagement⁵⁷. L'agence exige un taux d'intérêt en vigueur de 10,90% pour un client SGA et un taux en vigueur de 12,90% pour un prospect détenant une domiciliation de salaire autre que la Société Générale.⁵⁸

Etape 07 : Signature du contrat

Le client aura à lire attentivement les termes et conditions du contrat de prêt afin de conclure par signature de la part du conseiller clientèle particulier ainsi que le responsable d'agence. Le dossier sera ensuite envoyé au niveau de la direction pour qu'il soit revérifié et validé.

Etape 08 : Décaissement des fonds

Une fois le contrat signé, les fonds du prêt seront débloqués et versés sous formes d'avis de crédit ou chèque de banque suivi d'un engagement, sachant que le client dispose d'un crédit d'aménagement, Mr. X recevra son argent sous formes de quatre tranches selon son besoin.

Etape 09 : Remboursement du prêt et archivage du dossier

Une fois la dernière tranche arrivée et le remboursement convenu est effectué selon les modalités du paiement des taux d'intérêts, le contrat prend ainsi fin et est de ce fait envoyé aux archives.

⁵⁷ Frais de dossiers : crédit auto/ moto : 20000,00DZD et+, consommation (équipements, meubles) : 8000,00DZD

⁵⁸ La banque accepte la possibilité de remboursement par anticipation.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

1.2.Cas 02 : Octroi de crédit pour professionnel

Sachant que Mr. X possède un compte particulier, les étapes d'une opération de crédit professionnelle se feront ici simultanément via les coordonnées déjà préexistantes dans le dossier « particulier », à savoir :

Etape 01 : Le dossier à fournir

En tant que professionnel, la SNC « AFRI » va devoir fournir le dossier de crédit suivant :

- Demande de crédit précisant le montant, l'objet et la durée du crédit.
- Acte de propriété du local commercial ou contrat de location renouvelé.
- Extrait de rôles datant de moins de trois mois.
- Attestations de mise à jour CNAS, CASNOS.
- Bilans fiscaux des trois dernières années 2020, 2021, 2022.
- Situation comptable à une date récente (au 31/12/2023).
- Bilan prévisionnel sur la durée du crédit 2024, 2025, 2026, 2027, 2028.
- Facture pro-forma en cas de leasing.
- Plan de charge.
- Liste du matériel existant avec valeur de chaque matériel.
- Liste des clients et des fournisseurs.
- Fiche de renseignements confidentiels.
- Statuts de l'entreprise.
- Registre de commerce.
- Planning d'importation.

Etape 02 : Identification du besoin

Le client souhaite à travers ce dossier de crédit, une ligne CMT de 4 400 KDZD pour l'acquisition d'un utilitaire FIAT de la catégorie L2H2. Utilitaire qui servira de moyen de transport au sein de cette entreprise, il sera utilisé notamment en vue des livraisons des produits fabriqués par la SNC et c'est ce qu'il lui permettra d'économiser les frais de location de moyens de transport qui sont de l'ordre de 600 KDZD en 2022. Cette économie servira à payer une grande partie des mensualités du CMT.⁵⁹

Etape 03 : Analyse financière

Le banquier passe par toute une étude financière mettant en vigueur les trois derniers exercices du bilan et du compte de résultat de l'entreprise, le diagnostic financier s'est effectué ainsi par le soin du conseiller clientèle professionnel de l'agence 00851 à l'aide d'un logiciel élaborant lui-même l'analyse financière ainsi que l'étude des ratios, et ceci, après introduction des données et informations financières.⁶⁰

- On remarque que les chiffres d'affaires de 2021 et 2022 sont stables, ils tournent au tour de 7 MDZD, avec une légère hausse de 6% constatée durant l'exercice 2022. Toutefois, pour le chiffre d'affaire de l'année 2023 aura été nettement plus important d'un total de

⁵⁹ Information extraite du dossier de crédit étudié au niveau de l'agence.

⁶⁰ D'une certaine manière, la digitalisation des opérations de crédit est déjà présente pour les collaborateurs de SGA en vue d'effectuer toutes études et analyses financières.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

21 MDZD, soit une hausse de plus de 300%. Cette hausse renvoie à la nette augmentation des ventes avec l'acquisition de plusieurs contrats.

- Les paramètres de rentabilités sont tous positifs et évolutifs, une valeur ajoutée qui représente sur les deux bilans plus de 40% du chiffre d'affaire. En 2022, nous constatons une nette augmentation de 23% avec un montant de 3 MDZD.
- En ce qui est du résultat net, positif sur les deux exercices mais en baisse pour 2022, celui-ci est plombé par la hausse des amortissements.
- La marge brute ajoutée est plutôt appréciable, représentant 14% du total bilan.
- Un niveau très appréciable des fonds est notable, qui représente 51% du total bilan de 2021 et 59% de 2022.
- L'importance des totaux bilans est due à la bonne capitalisation de la SNC et au maintien du bénéfice de l'année 2021.
- Finalement, l'équilibre financier de cette affaire est réalisé, avec un fond de roulement positif de 48% du total bilan qui couvre parfaitement le besoin de fond de roulement. Un BFR de 2 MDZD soit 28% du total bilan, ainsi, la trésorerie nette dégagée est positive de 1 944 KDZD.

Etape 04 : Constitution des garanties

Une fois le banquier ait effectué son analyse financière et étudié le besoin du client ; celui-ci constitue le dossier de crédit en remplissant l'ensemble des documents (plan de charge, planning d'importation) et en proposant les garanties suivantes selon le CMT :

- Signature d'un billet à ordre à hauteur des engagements de la banque couvrant la durée du crédit.
- Caution solidaire de l'associé de Mr. X.
- Gage sur véhicule, objet du CMT.
- Délégation assurance tous risques des véhicules, objets du CMT.

Etape 05 : Propositions de financement

Compte tenu de l'analyse ainsi que l'évaluation élaborées par le banquier, l'agence propose à son client un CMT d'un montant de 3 384 KDZD sur une durée de 5ans avec un apport de 20%, au taux en vigueur durant l'exercice de l'année 2024 est de 8,45%, suivi de frais de dossier sur la constitution du dossier de crédit d'un montant de 25 000 DZD.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Annexe 02 : Proposition de financement⁶¹

b) Demande de financement (KDZD)

Nature des crédits	Autorisations	Validité	Maturité	Encours	Sollicité	Validité	Maturité
Facilité de caisse							
Découvert							
CASH PHARM							
SPOT							
...							
S/T Court Terme							
CMT					3 384		
Leasing							
...							
S/T Moyen Long Terme					3 384		
CS							
CBE							
CRA							
CRG							
OCD							
Cautions fiscales							
Crédoc							
Aval							
...							
S/T Engt Signature							
Total des lignes					3 384		

7. Performance et structure financière de l'entreprise : (Cf. Notice financière_ synthèse en devise)

a) Plan de financement : (Cf. Notice financière_Plan de financement) :

Ne pas utiliser sauf pour les demandes de crédit d'investissement et leasing.

Source : Document existant au niveau de SGA « Agence 00851 »

Etape 06 : Avis et décision

Dossier constitué, analyse élaborée, contrat signé, avec des indices de rentabilités prometteurs, le conseiller de clientèle pour professionnels ainsi que le responsable d'agence sont d'avis favorable pour le crédit demandé.

2. Elaboration d'une opération de crédit digitalisée :

Via une application téléphonique ou quelconque objet numérique, il est maintenant possible d'effectuer une demande de crédit en ligne chez soi ; concernant les particuliers, l'application SGA leur est mise à disposition tandis que l'application SOGECASH NET concerne les professionnels.

Toutefois, depuis l'adoption de ce nouveau dispositif mis en place récemment en février 2024, la SGA a enregistré un grand nombre d'octroi de crédit digitalisé soit 35% des dossiers crédit sont digitalisés, majoritairement, concernent des particuliers⁶²

Quant aux entreprises, le processus de digitalisation n'est pas encore pleinement adopté, des difficultés sont confrontées, où le logiciel passe par une étude et analyse approfondie du bilan de chaque entreprise ayant un chiffre d'affaire dépassant les 10 MDZD.⁶³

⁶¹ Certains champs à valider ne sont pas toujours respectés.

⁶² Information transmise lors d'un entretien avec un des collaborateurs au niveau du siège social.

⁶³ Ibid.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Cependant, deux projets de digitalisation professionnels sont adoptés depuis que ce dispositif aura pris forme ces derniers mois, et ce, au niveau de la direction général sur Alger.

A titre de notre étude, la SNC « AFRI » n'a pas encore octroyé de crédit digitalisé, notre élaboration sera donc une étude prévisionnel en se référant aux différents entretiens partagés avec les collaborateurs. Mr. X tant que particulier a simulé une demande de crédit à travers l'application SGA.

Les étapes d'une élaboration d'une opération de crédit en ligne sont comme suit :

2.1. L'octroi de crédit pour particulier :

Etape 01 : Simulation du crédit

Mr. X souhaite souscrire un crédit consommation « Aménagement » à travers l'application SGA.

Le client passe par un scan de tous ses documents et les insère dans l'application.

Figure 10 : Capture d'écran « Octroi de crédit »



Source : Capture faite au niveau de l'agence.

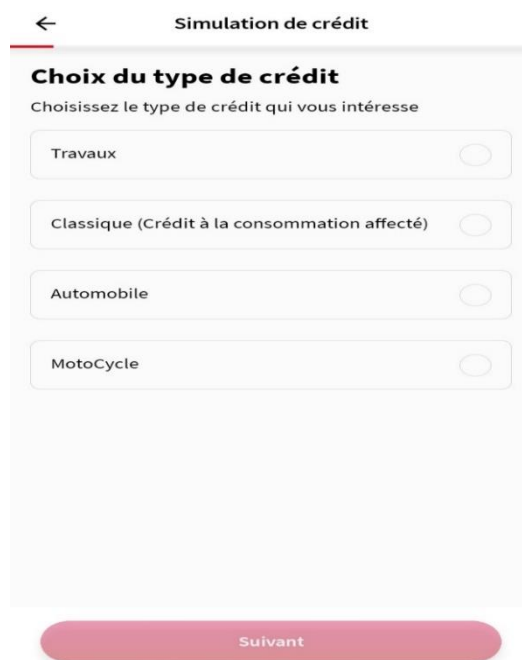
Etape 02 : Evaluation de la demande

Une fois que le client envoie sa demande en ligne, le conseiller clientèle est notifié de cette dernière et procède à l'évaluation.

L'évaluation consiste à vérifier si tous les documents sont scannés et lisibles et de vérifier l'éligibilité du client.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Figure 11 : Capture d'écran suivant le clique sur « octroi de crédit »



Source : Capture faite au niveau de l'agence.

Etape 03 : Vérification des documents

A partir de cette étape, le banquier entame son travail de vérification des documents, l'élaboration de la demande de crédit, calcul des taux d'intérêt, les formulaires bancaires tel que : la loi FATCA, la loi W8-BEN sont remplis par le banquier lui-même en se référant à ses documents civils.

Etape 04 : Signature du contrat

Une fois le dossier validé et constitué par le conseiller de clientèle pour particulier, Mr. X recevra une notification à travers l'application l'informant des dernières avancées ainsi que la constitution des garanties, il devra à ce stade signer le contrat et les conditions du crédit qui à ce moment, le client choisira de ;

- Soit de se déplacer au sein de l'agence une seule et dernière fois pour une signature manuscrite et recevra en contrepartie l'avis de crédit,
- Ou bien que ce dernier passe par une signature électroniquement en insérant son identifiant et son empreinte digitale ou bien une reconnaissance faciale, et ce, selon la capacité du téléphone mobile. Dans ce cas, l'avis de crédit lui sera transmis directement par l'application sous forme de clé (concluant la traçabilité du dossier).

Etape 05 : Déblocage des fonds

Cette étape reste assez similaire à l'étape 08 concernant l'octroi de crédit classique. La diversité est que les frais de dossier sont réduits.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

2.2.Octroi de crédit pour professionnel :

Comme cité auparavant, SOGECASH NET est une application qui est destinée aux professionnels, leur permettant un meilleur pilotage et suivi des comptes et que seuls ces derniers peuvent y accéder et élaborer une simulation et demande de crédit.

A travers cette application, une entreprise peut s'octroyer un crédit d'exploitation ou d'investissement. Ceci dit, cela n'est pas encore totalement mis en place suite à la spécificité de chaque bilan et autre document financier. Toutefois, les étapes restent assez simples, à savoir :

Etape 01 : Constitution du dossier de crédit

La SNC « AFRI » constitue son dossier de crédit, en scannant elle-même ses documents, qui, ces derniers renvoient aux mêmes documents à fournir qu'une élaboration de crédit classique.

Etape 02 : Identification du besoin et analyse financière

L'entreprise transmet à l'aide d'un e-mail ses nécessités et besoins valorisant son projet d'exploitation, et ce, tout en confiant les spécificités du projet ainsi que son usage. A ce stade, l'objet de l'affaire remplace ainsi la présence du dirigeant.

Nous avons constatés que l'analyse financière du processus d'octroi de crédit traditionnel est effectuée en grande partie par des logiciels, que la présence du client est facultatif dans le cas digitalisé, sachant que l'analyse financière et la proposition de financement seront visibles simultanément une fois l'échange fait entre le conseiller de clientèle pour professionnels et son client à travers ses coordonnées.

Etape 03 : Avis et décision

Une fois le besoin déterminé et l'objet de l'affaire mis au clair, le chef d'entreprise se trouve face à deux possibilités et cela dépendra seulement de ces préférences, à savoir ; un déplacement au niveau de l'agence et finaliser par une signature manuscrite des garanties ainsi que les engagements, ou bien, si celui-ci est confronté à des contraintes de déplacement et disponibilité, le dirigeant n'aura qu'à introduire son identifiant suivi de sa clé d'accès.

Le conseiller de la clientèle pour professionnels sera notifié via sa boîte e-mail, et procédera à la signature du contrat, ainsi que l'avis du responsable d'agence.

Les frais de dossiers sont dans ce cas réduits dû à la paperasse restreinte.

A compter de ce moment, la SNC « AFRI » peut obtenir son besoin d'investissement.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

3. Elaboration d'un questionnaire relatif à la digitalisation bancaire :

Dans la mesure de consolider l'étude et de juxtaposer cette approche inductive, de répondre au mieux aux hypothèses, nous avons élaboré un questionnaire destiné aux collaborateurs de l'agence 00851, afin de recevoir des avis et opinions concernant l'apport de la digitalisation au sein de l'organisme. Les employés auront servi de base pour l'échantillon d'étude.

L'échantillon étudié constitue les collaborateurs de l'agence, qui possède une relation directe aux opérations de crédit

3.1.Questionnaire N°01 :

Le questionnaire mis en élaboration renvoie à une totalité de vingt (20) questions présenté comme suit :

Tableau 03 : Questionnaire N°01

Numéro	Questions	Oui	Non	Observations
01	Etes-vous un (e) : -Homme : -Femme :			
02	Tranche d'âge : -[20-35 ans] : -[35-50 ans] : -Plus :			
03	Années d'ancienneté : -[0-7 ans] : -[7-12 ans] : -[12-20] : -Plus :			
04	Quel poste occupez-vous :			
05	Trouvez-vous que votre banque dispose de tous les outils informatiques nécessaires à la digitalisation (logiciels, matériel informatique, site Web, Appli) ?			
06	Avez-vous effectué une formation afin de vous familiariser avec la digitalisation ?			
07	Proposez-vous vos services digitaux à l'ensemble de la clientèle ? (dans le cas inverse, merci de préciser).			
08	Trouvez-vous que les instruments de digitalisation proposés par votre			

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

	banque répondent totalement aux exigences de vos clients ?			
09	Vos clients ont-ils facilement adopté quelques-uns de ces instruments digitaux (Appli SGA) que vous leur avez proposé ?			
10	Depuis l'intégration de cette digitalisation du traitement des opérations de crédit, trouvez-vous que votre charge de travail a été restreinte et diminuée ?			
11	Préférez-vous le contact physique ou que la communication avec votre client soit virtuelle ?			
12	Le client trouve-t-il des difficultés à utiliser son application SGA ?			
13	Le déplacement des clients au niveau de l'agence a-t-il diminué depuis l'adoption de ce dispositif ?			
14	Trouvez-vous que ces produits digitaux nécessitent des mises-à-jour régulières ?			
15	Pensez-vous que le digital et l'automatisation remplacera un jour le collaborateur ?			
16	Etes-vous consentant de dire que le digital incite à la suppression de quelques postes ?			
17	Vos clients font-ils assez confiance à ces produits digitaux ?			
18	Utilisez-vous vous-même l'application SGA mise en place par votre banque ?			
19	Affirmez-vous que l'emplacement géographique soit nécessaire à l'amélioration des produits digitaux bancaires ?			
20	D'après votre opinion, cette digitalisation apporte-t-elle plus d'avantages que d'inconvénients ?			

NB : Ce questionnaire est anonyme et ne servira en aucun cas à une collecte de données personnels.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Source : Elaboré par nos soins.

3.2. Recueil et traitement des données :

Une fois les questionnaires collectés suivi des réponses transcrites de la part des collaborateurs, qui en constituent un nombre de 15 retours de questionnaires au total. Après traitement et quantification de ces données, nous avons obtenus les résultats suivants :

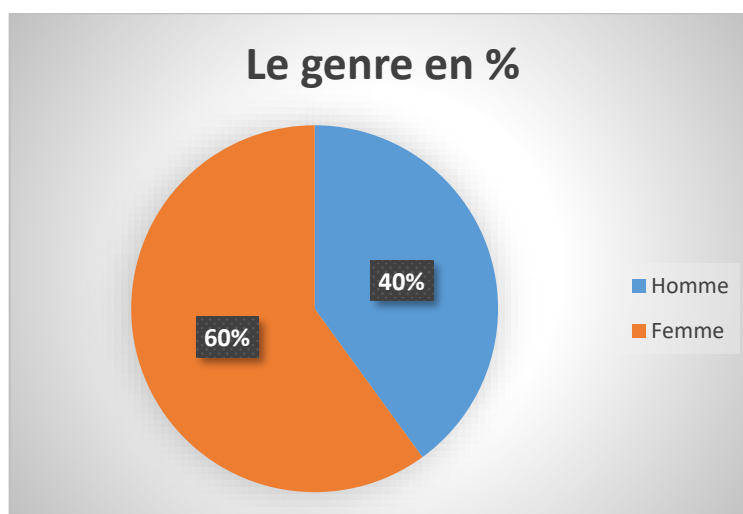
Question N°01 : Etes-vous un (e) :

Tableau 04 : Représentation de l'échantillon selon le genre

Le genre	Le nombre	Le pourcentage
Homme	06	40%
Femme	09	60%
TOTAL	15	100%

Source : Elaboré par nos soins

Figure 01 : Représentation de l'échantillon selon le genre



Source : Conçu à partir des données du tableau de la question 01.

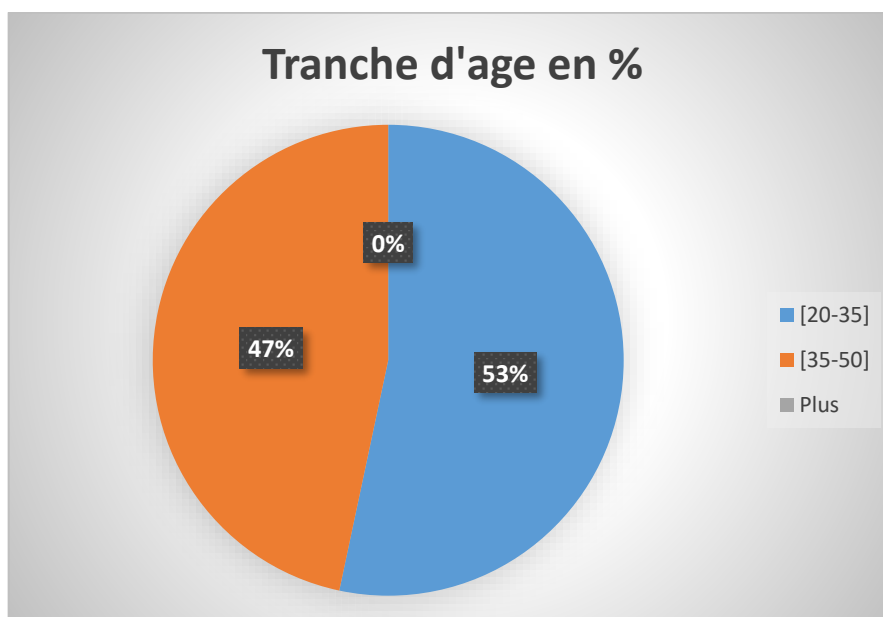
Le genre masculin représente 40% de l'échantillon tandis que le féminin est d'une totalité de 60%.

Nous constatons ainsi que le genre féminin domine et est plus présents au sein de l'agence.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Question N°02 : Quelle est votre tranche d'âge :

Figure 02 : Représentation de l'échantillon selon la tranche d'âge



Source : Conçu à partir des données de la question 02.

La majorité des collaborateurs ayant pris le soin de répondre au questionnaire sont d'une tranche d'âge de 20 à 35ans soit 53%.

En effet, nous constatons que la tranche juvénile est beaucoup plus présente au sein de l'agence.

Question 03 : Quel poste occupez-vous :

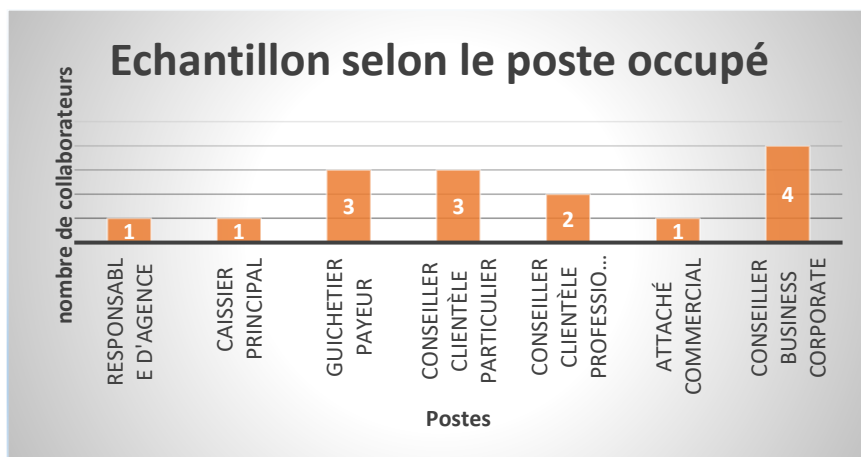
Tableau 05 : la catégorie professionnelle des collaborateurs.

Catégorie professionnelle	Nombre
Responsable d'Agence	01
Caissier Principal	01
Guichetier Payeur	03
Conseiller Clientèle Particulier	03
Conseiller Clientèle Professionnelle	02
Conseiller Business Corporate	04
Attaché Commercial	01
TOTAL	15

Source : Elaboré par nos soins.

Figure 03 : Représentation de l'échantillon selon le poste.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.



Source : Conçu à partir des données du tableau de la question 03.

Nous observons que l'échantillon de quinze (15) personnes sondés, sont tous concernés par les opérations de crédit.

Le dispositif mis en place par la banque répond donc à toutes exigences des clients souscripteurs.

Questions : Traitement du reste de réponses collectées.

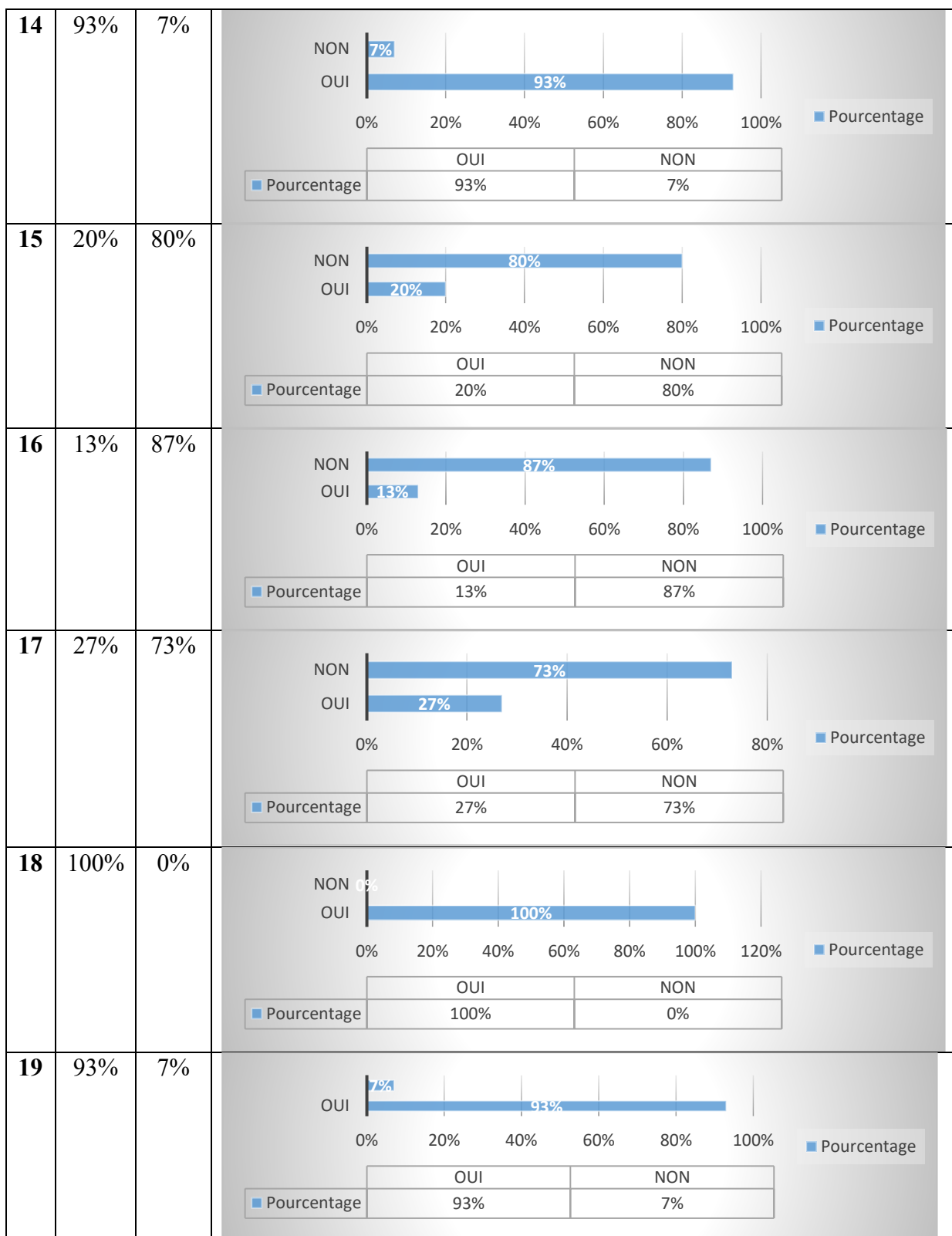
Tableau 06 : Traitement des données.

N°	OUI	NON	Traitement des données
05	60%	40%	NON OUI 40% 60% 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% ■ pourcentage OUI NON 60% 40%
06	70%	30%	NON OUI 30% 70% 0% 20% 40% 60% 80% ■ Pourcentage OUI NON 70% 30%
07	80%	20%	NON OUI 20% 80% 0% 20% 40% 60% 80% 100% ■ Pourcentage OUI NON 80% 20%

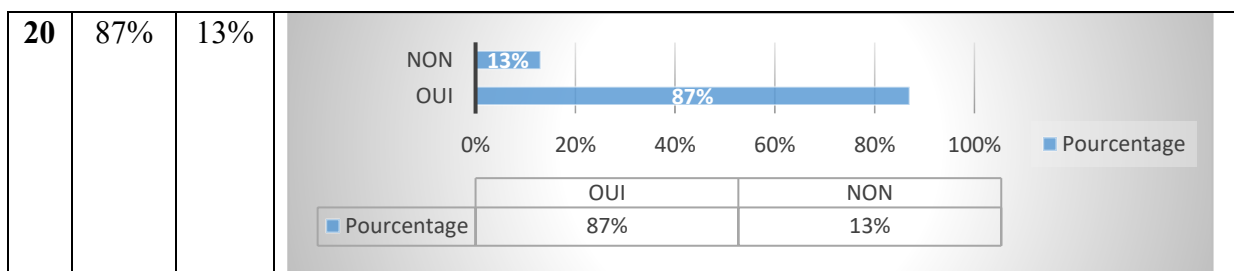
Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

08	40%	60%	NON OUI 60% 40% 0%10%20%30%40%50%60%70% Pourcentage <table><tr><td></td><td>OUI</td><td>NON</td></tr><tr><td>Pourcentage</td><td>40%</td><td>60%</td></tr></table>		OUI	NON	Pourcentage	40%	60%
	OUI	NON							
Pourcentage	40%	60%							
09	47%	53%	NON OUI 53% 47% 44%46%48%50%52%54% Pourcentage <table><tr><td></td><td>OUI</td><td>NON</td></tr><tr><td>Pourcentage</td><td>47%</td><td>53%</td></tr></table>		OUI	NON	Pourcentage	47%	53%
	OUI	NON							
Pourcentage	47%	53%							
10	33%	67%	NON OUI 67% 33% 0%20%40%60%80% Pourcentage <table><tr><td></td><td>OUI</td><td>NON</td></tr><tr><td>Pourcentage</td><td>33%</td><td>67%</td></tr></table>		OUI	NON	Pourcentage	33%	67%
	OUI	NON							
Pourcentage	33%	67%							
11	73%	27%	NON OUI 27% 73% 0%20%40%60%80% Pourcentage <table><tr><td></td><td>OUI</td><td>NON</td></tr><tr><td>Pourcentage</td><td>73%</td><td>27%</td></tr></table>		OUI	NON	Pourcentage	73%	27%
	OUI	NON							
Pourcentage	73%	27%							
12	80%	20%	NON OUI 20% 80% 0%20%40%60%80%100% Pourcentage <table><tr><td></td><td>OUI</td><td>NON</td></tr><tr><td>Pourcentage</td><td>80%</td><td>20%</td></tr></table>		OUI	NON	Pourcentage	80%	20%
	OUI	NON							
Pourcentage	80%	20%							
13	60%	40%	NON OUI 40% 60% 0%10%20%30%40%50%60%70% Pourcentage <table><tr><td></td><td>OUI</td><td>NON</td></tr><tr><td>Pourcentage</td><td>60%</td><td>40%</td></tr></table>		OUI	NON	Pourcentage	60%	40%
	OUI	NON							
Pourcentage	60%	40%							

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.



Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.



Source : Elaboré par nos soins à l'aide d'Excel.

3.3.Analyse et interprétation des résultats :

Après plusieurs entretiens avec le personnel de la banque (responsable d'agence ainsi que les différents collaborateurs) et après traitement des informations collectées, nous avons abouti aux constatations suivantes :

Tableau 07 : Interprétations des résultats du questionnaire.

N°	Interprétations
01	Ecart remarquable du nombre de présences féminines dépassant le genre masculin au niveau de l'agence.
02	Une génération beaucoup plus juvénile présente au sein de l'organisme.
03	L'ancienneté reflète la tranche d'âge.
04	Présence d'un nombre assez remarquable de conseillers clientèle particulière et professionnel mis à la disposition des clients
05	La majorité des collaborateurs affirment qu'ils ont à disposition de tous les outils nécessaires à la digitalisation, néanmoins, certains de ces employés manifestent que les moyens digitaux sont beaucoup plus avancés et disponibles au niveau du siège social à Alger.
06	La formation afin de se familiariser avec la digitalisation aura été prise en considération afin d'apporter plus compétence de travail, ceci dit, il est à constater que les employés n'ayant pas effectué de formation renvoient aux postes de : Guichetier Payeur et du Caissier Principal. Ces derniers ne nécessitant pas réellement des dernières fonctionnalités digitales.
07	Les collaborateurs visent essentiellement la clientèle juvénile afin de leur proposer leurs services digitaux et fortifier les produits bancaires.
08	Les instruments de digitalisation proposés par la banque ne répondent pas totalement aux exigences des clients, ceci renvoi au fait que le dispositif digital reste assez récent et possède encore des lacunes.
09	Le client reste réticent envers l'adoption de la totalité de ces instruments digitalisés. Il est à souligner que l'organisme SGA et plus spécifiquement au niveau de l'agence 00851, disposent d'une large clientèle sénile qui ne s'est pas encore assez familiarisé avec tout concept du digital. Toutefois, des dispositifs sont mis en place régulièrement afin d'éclaircir ce point.
10	Malgré les mécanismes acquis ces dernières décennies, des lacunes de ce dispositif digital obligent clairement les collaborateurs à les corriger, ainsi dire, la charge de travail où le ratio « Gain De Temps/Travail » est freiné.
11	La communication physique est beaucoup plus importante pour le collaborateur afin que le message soit transmis de la manière la plus lucide pour le client.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

12	La grande majorité des employés soulignent parfois la difficulté du client à utiliser son application et tout autre instrument bancaire.
13	Le déplacement des clients au niveau de l'agence est en légère baisse. Cependant, ces derniers trouvent toujours le besoin de se présenter auprès de l'organisme afin d'avoir une communication fluide et d'éviter le virtuel.
14	Selon l'opinion favorable des collaborateurs de passer par des revues et des mises-à-jours consistantes, ces dernières sont primordiales afin de concrétiser toute chose, ce qui est aussi le cas du produit digital pour consolider sa présence.
15	Le digital et l'automatisation ne remplacera pas d'aussi tôt le collaborateur, ceci renvoi aux lacunes et besoins de communication ressentis par les deux parties prenantes.
16	La suppression de quelques postes n'est pas encore une optique visée au vu des modifications et améliorations à effectuer.
17	Les clients sont prudents envers les produits digitaux dus au manque de confiance ressenti, ceci renvoi aux différents scandales vécus auparavant (Banque AL-KHALIFA). Le client n'est donc pas rassuré face à ces changements réguliers.
18	Oui, la totalité des collaborateurs utilisent eux-mêmes l'application SGA, ce qui renforce la crédibilité du produit.
19	L'aspect géographie est un grand apport renvoyant à l'amélioration des ces dispositifs. La zone Europe est largement plus développée que la zone Afrique.
20	En effet, la digitalisation apporte plus d'avantages que d'inconvénients.

Source : Elaboré par nos soins.

4. Elaboration du modèle SWOT :

L'interprétation des données à travers le questionnaire ainsi que les différentes enquêtes et entretiens avec le personnel de la banque, nous ont permis d'élaborer un modèle SWOT portant sur la digitalisation en général ainsi que l'apport de cette dernière sur le processus des opérations de crédit. En se référant à ce modèle, il est de ce fait simple d'identifier les avantages et défis de la digitalisation dans le contexte spécifique des crédits.

Un modèle SWOT est un outil d'analyse qui permet d'évaluer les forces, les faiblesses, les opportunités ainsi que les menaces d'un projet, d'une entreprise ou d'une situation donnée.

Dans le contexte de la digitalisation, voici comment un modèle SWOT pourrait être appliqué :

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.



Source : Elaboré par nos soins.

5. Analyse et interprétation des résultats obtenus :

Après traitement des informations collectées, nous avons abouti aux interprétations suivantes :

5.1.Principaux points de différenciation entre une opération de crédit classique et digitalisée :

- La dématérialisation : la suppression progressive du support papier.
- Diminution du temps imparti pour l'étude de crédit : une opération de crédit classique prend environ 20 jours et plus, quant à l'opération de crédit digitalisée prend avec les mises à jour récentes 04 jours de traitement.
- Le client n'aura à se déplacer au sein de l'agence qu'une seule fois afin de signer le contrat (signature manuscrite si il le souhaite).
- Augmentation de la disponibilité du banquier afin de prendre en charge l'ensemble de la clientèle.
- La digitalisation des opérations de crédit concerne beaucoup plus la clientèle puisque le travail de banquier consiste à introduire les données financières dans les différents logiciels, et ces derniers effectuent l'analyse. Ces logiciels accompagnent donc les collaborateurs et leur permettent de bénéficier d'un gain de temps considérable.
- Réduction des frais de dossiers suite à la suppression progressive du support papier.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

5.2. Interprétations des résultats globaux obtenus du questionnaire et du modèle

SWOT :

- La différence des résultats obtenus est justifiée par les diversités entre le personnel juvénile et nouvellement recruté qui sont plus à l'aise avec la technologie, contrairement au personnel ancien qui ont adopté difficilement ces outils et ont eu besoin de formations internes.
- La banque met à la disposition du personnel l'ensemble des outils informatiques nécessaires au bon fonctionnement, ce qui conduit à l'augmentation de la notoriété de la banque.
- Certains services comme par exemple le service guichet/caisse peuvent être totalement digitalisées, contrairement aux autres services, ce qui explique la différence des informations collectées lors de l'élaboration du questionnaire.
- La société algérienne « a tendance à avoir peur des nouveautés », et n'acceptent pas facilement l'informatisation et la dématérialisation des opérations bancaires, ce qui est considéré comme une entrave par la banque qui ne cesse de se digitaliser.
- Le besoin de digitalisation s'est ressenti du fait du progrès technique, accroissement des NTIC, la concurrence, maturation des exigences des clients.
- Les valeurs de la SGA sont : responsabilité, innovation et engagement. C'est pour cela que la banque s'appuie sur la digitalisation et le développement des canaux digitaux.
- La banque développe les instruments digitaux selon la demande et les exigences de leurs clients pour faciliter l'adoption de ces derniers nonobstant des exigences difficiles à satisfaire, d'ailleurs SGA consacre 80% de son budget marketing à la digitalisation⁶⁴.
- Le but de cette digitalisation chez SGA est de « vulgariser les moyens bancaires aux jeunes » ; la génération de nos jours est beaucoup plus attirée par le digital et le numérique.
- La banque reçoit rarement des retours négatifs, généralement des problèmes techniques ; l'application SGA est d'ailleurs l'application la mieux notée sur le net⁶⁵.
- Le digital est géo localisé selon le secteur, le ciblage de la zone, la clientèle.

6. Constatations et recommandations :

Selon l'enquête menée, et l'interprétation des résultats présentée ci-dessus, nous avons abouti à des constatations suivies des recommandations qu'on présente dans le tableau suivant :

Tableau 08 : Constatations et recommandations

	Constatations	Recommandations
01	D'après l'enquête menée, suivie de ses résultats, les clients ne font pas assez confiance aux banques depuis les scandales financiers à savoir AL KHALIFA Banque, Crise de 2008.	Renforcer la sécurité du système bancaire : - Définir les bonnes pratiques de sécurité au quotidien. - Pratiquer des audits de sécurité.
02	A travers notre enquête, nous avons constaté que l'application SGA pour particuliers, et SOGECASH NET pour	Renforcer la sécurité des données : Lors de la digitalisation des opérations de crédit, il est essentiel de mettre en place des

⁶⁴ Donnée transmise lors d'un entretien avec un des collaborateurs de la direction.

⁶⁵ Ibid.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

	professionnels, ne permettent pas une sécurisation des données, les clients craignent que leurs coordonnées ne soient pas sécurisées ou que leurs téléphones mobiles se retrouvent dans de mauvaises mains.	mesures de sécurité solides pour protéger les informations sensibles des clients par : - L'utilisation de protocoles de cryptage avancés. - L'utilisation des mécanismes d'authentification à deux facteurs pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données.
03	Selon nos recherches sur le sujet, le manque de confiance des clients aux outils digitaux, ne permettent pas une utilisation optimale de l'innovation du traitement des crédits.	Amélioration de l'expérience client : - Utilisation d'interfaces utilisateurs conviviales. - Des formulaires en ligne faciles à remplir et de mécanismes de suivi en temps réel pour offrir une expérience client fluide et transparente.
04	Notre enquête a permis de constater que la charge de travail du banquier n'est pas tellement réduite bien que l'affluence des clients ait diminué. Ce qui est dû au fait que le banquier devra gérer les dysfonctionnements et le manque de réseau des applications.	Optimiser les processus internes : - L'utilisation de technologies telles que l'intelligence artificielle. - L'apprentissage automatique pour analyser les données. - Prendre des décisions rapides et réduire les délais de traitement. - Améliorer la qualité et le débit du réseau.
05	Notre étude a permis de percevoir que la réglementation relative à la digitalisation bancaire ne correspond pas à l'évolution permanente de cette dernière, en effet, cette réglementation n'a pas pris d'ampleur depuis des années et ne correspond pas vraiment aux exigences de l'ère digitale. Cela renvoi au fait que le temps de la finance et de la digitalisation est beaucoup plus rapide et fluide par rapport au temps de la réglementation.	Assurer la conformité réglementaire : - La mise en place de mécanisme de contrôle et de surveillance pour garantir la conformité aux normes légales et aux politiques internes. - Réglementer les contrats digitaux. - Accorder aux banques une certaine autonomie afin d'élaborer leurs règlements internes en matières de digitalisation selon les besoins et exigences de leur environnement d'implantation.
06	Enfin, notre recherche a permis de constater que certains individus trouvent profit de la digitalisation causant des cyberattaques ainsi que des fraudes, ou encore d'utiliser la liquidité de l'institution financière pour d'autres intentions. ⁶⁶	Evaluer les risques liés à la digitalisation : - Réalisation d'une évaluation approfondie des risques. - Mise en place de mesures de prévention et de détection en vue d'atténuer ces risques.

Source : Elaboré par nos soins.

⁶⁶ Témoignages des responsables de l'agence et la mise en place de mesures plus sévère sur le plan réglementaire.

Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Conclusion du chapitre :

A travers notre enquête nous avons rapproché notre étude théorique à la réalité en faisant un état des lieux.

Dans une première partie, notre enquête nous a conduit à constater que le traitement des opérations de crédit peut être digitalisé en utilisant les moyens nécessaires à bon escient, et surtout afin d'attirer le client et qu'il retrouve la confiance envers le système bancaire algérien.

Dans une deuxième partie, cette enquête nous a conduit à confirmer que la digitalisation possède un apport positif sur le travail du banquier et du client, que celle-ci accorde une rapidité et une fluidité des transactions bancaires mais que toutefois, le chemin est encore assez long afin que cette dernière devienne une partie intégrante au travail quotidien du banquier.

A la fin de cette enquête, nous avons abouti à un résultat évident qui démontre que la performance de la digitalisation bancaire nécessite une réglementation et un contrôle efficace ; afin d'assurer une transparence totale de la relation Banque/Client et une efficience d'une digitalisation bancaire.

Conclusion générale

Conclusion générale.

La transformation digitale du traitement des opérations de crédit représente un enjeu majeur du secteur financier ainsi que celui des institutions financières. La société ultra-moderne et hyper connectée de nos jours contribue à l'essor rapide et immédiat des opérations bancaires. En effet, la simplification des processus et la disponibilité virtuelle de la banque mène à l'adaptation ainsi que l'adoption des dispositifs digitaux.

Notre recherche s'inscrit donc dans le cadre du développement des opérations bancaires en Algérie par le biais de la digitalisation qui porte essentiellement sur les opérations de crédit, et qui, comme nous l'avons constaté, cette digitalisation a pour objectif principal d'apporter une certaine vivacité à l'économie.

Les résultats obtenus renvoient premièrement à la différence majeure constatée entre les opérations de crédit classiques et digitalisées. En effet, l'automatisation des processus, la réduction des délais de traitement ainsi que l'expérience client la plus prometteuse et ceci grâce à la facilité d'accès aux services financiers en ligne, permettent aux institutions financières d'optimiser leurs opérations et de répondre efficacement aux besoins de la clientèle.

Les résultats enregistrés à propos du questionnaire, nous ont permis d'observer que plusieurs facteurs rentrent en vigueur afin d'inclure le numérique, en l'occurrence ; l'espace géographique, le facteur générationnel c'est-à-dire la tranche d'âge, les exigences des clients ainsi que l'aspect réglementaire. Cela nous a également permis d'élaborer un model « SWOT » afin d'identifier les avantages et défis de la digitalisation dans le contexte spécifique des crédits.

Ce bilan invite donc à penser que l'objectif d'une inclusion numérique est atteint au sein du secteur bancaire algérien. Néanmoins, le traitement de l'ensemble des opérations bancaires peine à atteindre l'essor que connaît les pays occidentaux. De là, le second constat que nous soulignons est l'apport des opportunités nouvelles aux banques algériennes, mais encore aux nouveaux risques générés par la digitalisation.

A l'issue de cette recherche, nous sommes parvenus à confirmer les hypothèses une (01), et trois (03) ; supposant que les services bancaires ont mutés vers le digital dû aux importantes technologies innovantes du numérique. De plus, les exigences des clients, la concurrence accrue et l'innovation sont les principaux facteurs évolutifs de la digitalisation.

Toutefois, nous sommes contraignants de rejeter partiellement l'hypothèse deux (02). La digitalisation détient en effet un impact positif mais suivi aussi d'un aspect négatif vis-à-vis des risques liés au bon fonctionnement des activités bancaires. Aussi, un certain nombre de collaborateurs et clients se penchent vers une communication physique qui leur ait beaucoup plus préférable en vue d'une meilleure compréhension, ceci peut renvoyer à l'aspect culturel et anthropologique ; le caractère algérien, spécifiquement du méditerranéen connu essentiellement pour ses préférences de communication et de contact physique.

Pour ce qui est des limites de notre travail de recherche, il est à constater que l'étude et la recherche de la digitalisation du traitement des opérations de crédit pour entreprises, est en

Conclusion générale

pleine concrétisation en vue du nouveau dispositif mis en place récemment, justifiant le manque de documentation.

Face à cet ensemble de constatations et de résultats, nous sommes arrivés à conclure que le traitement des opérations de crédit est prometteur en vue des tendances émergentes de la digitalisation, ainsi que de l'implication des institutions financières.

Ces résultats poussent néanmoins plus loin notre réflexion et nous permettent de proposer des perspectives futures tout à fait réalisables au sein de l'environnement algérien :

- ✓ L'étude d'une mise en œuvre efficace de la digitalisation des opérations de crédit pour les professionnels.
- ✓ Assurer et renforcer la conformité réglementaire en optimisant les processus internes.
- ✓ Amélioration de la relation client en consolidant la sécurité du système bancaire.

Ainsi, ces perspectives pourront faire l'objet d'un futur objet de recherche afin de clarifier notre étude.

Bibliographie

Bibliographies :

1. Ouvrage :

- G.D.TORQUI, T.BENYOUNES, « L'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise ». Edition : « La nouvelle Publication Universitaire », Tlemcen, (2021).
- J-C BOUSQUET. « L'entreprise et les banques ». Edition : « Librairies Techniques », Paris. (1977).
- M. LAKSACI. « Stabilité financière et développements du secteur bancaire en Algérie : Leçons à tirer de la crise financière internationale ». (2008).
- A. BOUDINOT et J. C. FRABOT. « Techniques et pratiques bancaires ». Edition SIREY. Paris. (1978).
- B.AMMOUR, « Pratique des techniques bancaires ». Edition Dahlab, Alger. (1997).
- T.GODIH.D, B.TEFALI, « l'essentiel sur le risque de crédit et le financement bancaire de l'entreprise ».Edition La nouvelle publication universitaire. Tlemcen. (2021)

2. Textes officiels :

- Ordonnance n°03-11 du 28 août 2003 relative à la monnaie et au crédit. Abef-dz.org. <https://www.abef-dz.org/abef/?q=content/la-loi-sur-la-monnaie-et-cr%C3%A9dit-sgg>.
- Article 06 de l'instruction N°04-2019 DU 31 Décembre 2019 portant centralisation des risques bancaires liés aux entreprises et aux ménages. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/>.
- Règlement de la Banque d'Algérie portant sur le commerce international. bank-of-algeria.dz. <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/reglements2005/reglement200506.pdf>.
- Article 1^{er} du règlement n°2016-03 du 28 juillet 2016 complétant le règlement n°2015-01 du 14 Avril 1990, relatif aux opérations d'escompte d'effets publics, de réescompte d'effets privés, d'avances et crédits aux banques et établissements financiers. Disponible sur : <https://www.bank-of-algeria.dz/>.
- «Rapport annuel de la BCE sur ses activités prudentielles ». (2024). Disponible sur : <https://www.bankingsupervision.europa.eu>
- Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire. Décret exécutif n° 23-197 du 5 Dhou El Kaâda 1444 correspondant au 25 mai 2023 fixant la liste des activités éligibles au statut de l'auto-entrepreneur et les modalités d'inscription au registre national de l'auto-entrepreneur.
- Article 01 du Journal Officiel de la République Algérienne N° 74 relatif aux conventions et accords internationaux du 18 Rabie El Aouel 1438 correspondant au 18 décembre 2016.

3. Mémoires :

- MENECEUR.D, RABAHI.S. (2021). « Contrôle interne des instruments de digitalisation des activités bancaires ». Mémoire de fin de cycle universitaire, spécialité : audit et contrôle de gestion. Downloads/mémoire-final. PDF.

Bibliographie

4. Articles en ligne :

- D, T GODIH, M.LAZREG. (2020), Réforme et modernisation du secteur bancaire et financier en Algérie : un enjeu majeur face aux défis de l'avenir, (02)35.A9forme-et-modernisation-du-secteur-bancaire-et-financier-en-alg%C3%A9rie_-un-enjeu-majeur-face-aux-d%C3%A9fis-de-l%E2%80%99avenir.pdf.
- K.Boulgamh. « L'e-gouvernance et les services bancaires : Etat des lieux Algérie ». (2023). Disponible sur : <https://www.researchgate.net/>.
- « L'impact Des Prêts Automatisés Sur Les Services Bancaires ». (2024). Disponible sur : <https://fastercapital.com>.

5. Sites web :

- bank-of-algeria.dz/html/banque.htm/.
- <https://societegenerale.dz/fr/>
- https://particuliers.societegenerale.dz/fileadmin/user_upload/Algerie/
- <https://fastercapital.com>
- <https://societegenerale.dz/fr/>.
- <https://professionnels.societegenerale.dz/fr/nous-connaître/>.
- <https://entreprises.societegenerale.dz/fr/banque-quotidien/banque-distance/sogecashweb/>
- <https://www.bdl.dz/>.

Annexes

Annexe 03 : Scan du document FATCA



**SOCIETE GENERALE
ALGERIE**

**FORMULAIRE D'IDENTIFICATION « US-PERSON » AU REGARD DE
LA LOI FATCA
SOUSCRIPTEUR/ASSURE**

Le présent formulaire s'inscrit dans le cadre des obligations imposées aux banques et aux établissements financiers par l'accord intergouvernemental « FATCA » modèle 1 (IGA 1B) signé à Alger, 13 octobre 2015 entre l'Algérie et les Etats Unis, en vue d'améliorer le respect des obligations fiscales à l'échelle internationale et de mettre en œuvre la loi relative au respect des obligations fiscales concernant les comptes étrangers « FATCA ».

Conformément à ce dispositif, les établissements financiers s'engagent, à identifier les souscriptions et assurés contribuables américains, sur base des « indices d'américanité » tels que définis par FATCA, et à transmettre l'ensemble des données nominatives requises à la Direction Générale Des Impôts (selon le contrat souscrit).

En conséquence, il est demandé à tout souscripteur et/ou assuré de procéder aux déclarations suivantes permettant de déterminer son statut fiscal d'« US Person » (contribuable américain) ou de « non US Person » (non contribuable américain).

I. IDENTIFICATION DE LA PERSONNE

SEXE الجنس	Masculin ☐ ذكر	Féminin ☐ انثى
Nom	Prénom	Date de naissance
اللقب	الاسم	تاريخ الميلاد
Nationalités (double nationalité y compris)		
(الجنسية المزدوجة) الجنسية		
Adresse		
العنوان		
Code postal	Ville	Pays
الرمز البريدي	مدينة	الوطن
Résidence fiscale (si autre qu'adresse domicile)		
الإقامة الجبائية		
N° telephone domicile	N° téléphone US éventuel	
رقم الهاتف	رقم الهاتف الخاص بالولايات المتحدة	
Adresse e-mail		
الخطاب الإلكتروني		
Détenteur d'une Green Card	oui ☐ نعم	Non ☐ لا
حائز البطاقة الخضراء		
Détenteur d'un compte bancaire US	oui ☐ نعم	Non ☐ لا
حائز حساب بنك أمريكي		
Agissant en qualité de :		
بصفة		
Souscripteur	☐ مكتتب	
Assuré	☐ مؤمن	
Du contrat اسم العقد / رقم Nom du contrat / N°		

2. FATCA QUESTIONNAIRE

1- Etes-vous citoyen des Etats-Unis ? (nationalité unique ou double nationalité)

Are you a US Citizen ? (single nationality or dual nationality)

- OUI/YES NON/ NO

2- êtes-vous un résident fiscal des Etats-Unis (résident permanent / titulaire d'une carte verte/ayant passé au moins 31 jours au cours de l'année et 183 jours au cours des trois dernières années sur le territoire, ...)?

Are you a US tax resident of the USA (permanent resident/green card holder / spent at least 31 days during the last year and at least 183 days during the last 3 years period in the USA,...)?

- OUI/YES NON/ NO

3- Possédez-vous un numéro d'immatriculation fiscal alors que vous n'êtes plus résident fiscal des Etats-Unis ?

Do you have a tax registration number even though you are not a US tax resident anymore ?

- OUI/YES NON/ NO

3. DECLARATION DE STATUT

Si vous avez répondu par « non » aux 3 questions ci-avant :

- Statut de Non-US PERSON Formulaire W-8 BEN à fournir dûment rempli et signé.

Si vous avez répondu par « oui » à l'une des 2 premières questions ci-avant :

- Statut de US PERSON Formulaire W-9 à fournir dûment rempli et signé.

Si vous avez répondu par « oui » à la 3^{ème} question ci-avant :

- Statut de US PERSON Formulaire de W-9 à fournir dûment rempli et signé
- Statut de Non-US PERSON Formulaire W-8 BEN à fournir dûment rempli et signé A défaut : statut de US PERSON retenu

☐ Je déclare sur l'honneur être une **US Person** au regard du dispositif FATCA et m'engage à fournir, annexé au présent document, le **formulaire W-9** complété et signé par mes soins à titre d'auto-certification.

I declare upon my honour that I am a US Person according to the FATCA definition and I attach to this document a W-9 form filled in and signed by me for self-certification.

Mon numéro d'identification fiscale est :

My Taxpayer Identification Number (TIN) is :

☐ Je déclare sur l'honneur ne **pas être une US Person** au regard du dispositif FATCA et m'engage à fournir, annexé au présent document, le **formulaire W-8 BEN** complété et signé par mes soins à titre d'auto-certification ainsi que tous documents / informations probants jugés utiles justifiant que je ne suis pas US Person malgré certains éventuels indices d'américanité.

I declare upon my honour that I am therefore not a US Person according to the FATCA law and regulation and I attach to this document a W-8 BEN form filled in and signed by me for self-certification as well as all adequate probative documentation/information which I consider relevant to justify that I am not a US person in spite of some eventual evidence of US indicia.

Ce formulaire dûment remplis doit être retourné par les banques à la Direction Générale des Impôts.

Je déclare avoir complété de bonne foi le présent document et confirme l'exactitude des réponses et informations communiquées.

Fait à le

Annexe 04 : Scan du document W-8BEN

Form W-8BEN (Rev. July 2017) Department of the Treasury Internal Revenue Service <Formulaire W-8BEN (Rév. Juillet 2017) Département du Trésor Internal Revenue Service	Certificate of Foreign Status of Beneficial Owner for United States Tax Withholding and Reporting (Individuals) <Attestation de statut d'étranger d'un bénéficiaire effectif aux fins de l'impôt à la source et de la déclaration fiscale aux Etats-Unis (personnes physiques)> ► For use by individuals. Entities must use Form W-8BEN-E. <Formulaire réservé aux personnes physiques. Les entreprises doivent utiliser le formulaire W-8BEN-E.> ► Go to www.irs.gov/FormW8BEN for instructions and the latest information. <Visitez le site web à l'adresse www.irs.gov/formw8ben pour les instructions et informations les plus récentes> ► Give this form to the withholding agent or payer. Do not send to the IRS. <Remettez ce formulaire à l'agent tenu de retenir l'impôt à la source ou à l'agent payeur. Ne l'envoyez pas à l'IRS.>	OMB No. 1545-1621
---	---	--------------------------

Do NOT use this form if:
<N'utilisez PAS ce formulaire si:>

- You are NOT an individual **W-8BEN-E**
<Vous n'êtes PAS une personne physique>
- You are a U.S. citizen or other U.S. person, including a resident alien individual **W-9**
<Vous êtes un citoyen américain ou une autre personne américaine y compris une personne physique étrangère résidente aux Etats-Unis>
- You are a beneficial owner claiming that income is effectively connected with the conduct of trade or business within the U.S. (other than personal services) **W-8ECI**
<Vous êtes un bénéficiaire effectif faisant valoir que vos revenus sont effectivement liés à une activité commerciale ou à l'exploitation d'une entreprise aux Etats-Unis (hors services personnels)>
- You are a beneficial owner who is receiving compensation for personal services performed in the United States **8233 or W-4**
<Vous êtes un bénéficiaire effectif qui perçoit une rémunération au titre de services personnels fournis aux Etats-Unis>
- You are a person acting as an intermediary **W-8IMY**
<Vous êtes une personne agissant en qualité d'intermédiaire>

Note: If you are resident in a FATCA partner jurisdiction (i.e., a Model 1 IGA jurisdiction with reciprocity), certain tax account information may be provided to your jurisdiction of residence.
<Veuillez noter que : Si vous êtes domicilié dans une juridiction partenaire au sens du FATCA (c'est-à-dire dans une juridiction qui a un accord FATCA réciproque selon le modèle 1), certaines informations relatives à vos comptes peuvent être fournies à la juridiction où vous êtes domicilié.>

Part I <Partie I>	Identification of Beneficial Owner (see Instructions) <Identification du bénéficiaire effectif (voir instructions)>	
1 Name of individual who is the beneficial owner <Nom de la personne physique qui est le bénéficiaire effectif>	2 Country of citizenship <Pays de nationalité >	
3 Permanent residence address (street, apt. or suite no., or rural route). Do not use a P.O. box or in-care-of address. <Adresse de la résidence permanente (rue, n° d'appartement, route). Ni boîte postale, ni adresse d'un tiers (c/o).>		
City or town, state or province. Include postal code where appropriate. <Ville, Etat ou province, code postal le cas échéant>		Country <Pays>
4 Mailing address (if different from above) <Adresse postale (si différente de l'adresse indiquée ci-dessus)>		
City or town, state or province. Include postal code where appropriate. <Ville, Etat ou province, code postal le cas échéant>		Country <Pays>
5 U.S. taxpayer identification number (SSN or ITIN), if required (see instructions) <Numéro d'identification fiscale aux Etats-Unis (SSN ou ITIN) si nécessaire (voir instructions)>	6 Foreign tax identifying number (see instructions) <Numéro d'identification fiscale à l'étranger (voir instructions)>	
7 Reference number(s) (see instructions) <Numéro(s) de référence (voir instructions)>	8 Date of birth (MM-DD-YYYY) (see instructions) <Date de naissance (JJ.MM.AAAA) (voir instructions)>	

Part II
<Partie II>

Claim of Tax Treaty Benefits (for chapter 3 purposes only) (see instructions)

<Demande en vue de bénéficier d'une convention fiscale (aux fins du « Chapter 3 » uniquement) (voir instructions)

9 I certify that the beneficial owner is a resident of _____ within the meaning of the income tax treaty between the United States and that country.

<Je certifie que le bénéficiaire effectif est un résident de _____ au sens de la convention fiscale conclue entre les Etats-Unis et ce pays.>

10 **Special rates and conditions** (if applicable—see instructions): The beneficial owner is claiming the provisions of Article and paragraph _____ of the treaty identified on line 9 above to claim a _____% rate of withholding on (specify type of income): _____

Explain the additional conditions in the Article and paragraph the beneficial owner meets to be eligible for the rate of withholding: _____

<Taux spéciaux et conditions (le cas échéant, voir instructions) : le bénéficiaire effectif invoque les dispositions de l'article et du paragraphe _____ de la convention indiquée au point 9 ci-dessus pour demander un taux d'impôt à la source de _____% sur (spécifier le type de revenu) : _____
Expliquer en quoi le bénéficiaire effectif remplit les conditions supplémentaires fixées par ledit article et paragraphe afin de bénéficier du taux de retenue à la source : _____

Part III
<Partie III>

Certification
Attestation

Under penalty of perjury, I certify that I have examined the information on this form and to the best of my knowledge and belief it is true, correct, and complete. I further certify under penalties of perjury that:

<Je déclare sous peine de parjure que j'ai pris connaissance des informations figurant sur le présent formulaire et qu'à ma connaissance, elles sont véridiques, exactes et complètes. J'atteste en outre sous peine de parjure que:>

- I am the individual that is the beneficial owner (or am authorized to sign for the individual that is the beneficial owner) of all the income to which this form relates or am using this form to document myself for chapter 4 purposes.
<Je suis la personne physique qui est le bénéficiaire effectif (ou qui est autorisée à signer pour la personne physique qui est le bénéficiaire effectif) de tous les revenus concernés par le présent formulaire ou que j'utilise le présent formulaire pour me documenter aux fins du Chapter 4.>
- The person named on line 1 of this form is not a U.S. person.
<La personne identifiée au point 1 du présent formulaire n'est pas une personne américaine>
- The income to which this form relates is:
<Les revenus concernés par le présent formulaire:>
 - (a) not effectively connected with the conduct of a trade or business in the United States,
<(a) ne sont pas effectivement liés à une activité commerciale ou à l'exploitation d'une entreprise aux Etats-Unis;>
 - (b) effectively connected but is not subject to tax under an applicable income tax treaty, or
<(b) y sont effectivement liés mais ne sont pas assujettis à l'impôt en vertu d'une convention fiscale en vigueur, ou>
 - (c) the partner's share of a partnership's effectively connected income,
<(c) constituent la part d'associé sur des revenus d'une activité commerciale ou à l'exploitation d'une entreprise aux Etats-Unis liés à une société de personnes ;>
- The person named on line 1 of this form is a resident of the treaty country listed on line 9 of the form (if any) within the meaning of the income tax treaty between the United States and that country, and
<La personne identifiée au point 1 du présent formulaire est résidente dans le pays signataire indiqué au point 9 du présent formulaire (le cas échéant), au sens de la convention fiscale conclue entre les Etats-Unis et ce pays; et que>
- For broker transactions or barter exchanges, the beneficial owner is an exempt foreign person as defined in the instructions.
<Aux fins d'opérations de courtage ou d'échange de marchandises, le bénéficiaire effectif est une personne étrangère exonérée selon la définition figurant dans les instructions.>

Furthermore, I authorize this form to be provided to any withholding agent that has control, receipt, or custody of the income of which I am the beneficial owner or any withholding agent that can disburse or make payments of the income of which I am the beneficial owner. **I agree that I will submit a new form within 30 days if any certification made on this form becomes incorrect.**

<De plus, j'autorise que le présent formulaire soit remis à tout agent payeur tenu de retenir l'impôt à la source qui contrôle, reçoit ou garde les revenus dont je suis le bénéficiaire effectif, ou à tout agent payeur tenu de retenir l'impôt à la source qui peut effectuer des décaissements ou des paiements sur les revenus dont je suis le bénéficiaire effectif ou ceux en disposer autrement. **J'accepte de compléter et remettre un nouveau formulaire dans un délai de 30 jours si l'une quelconque des attestations faites sur le présent formulaire devenait inexacte.**>

L'Internal Revenue Service n'exige aucun consentement de votre part aux dispositions du présent document, à l'exception des attestations requises en vue de déterminer votre statut de personne physique non américaine (non-U.S. individual) et, le cas échéant, d'appliquer un taux réduit d'imposition à la source.¹

Annexes

Sign Here ▶

<Signer ici>

Signature of beneficial owner (or individual authorized to sign for beneficial owner)
<Signature du bénéficiaire effectif (ou de la personne physique autorisée à signer pour le bénéficiaire effectif)>

Date (MM-DD-YYYY)
<Date (MM-DD-AAAA)>

Print name of signer
<Nom du signataire en lettre capitales>

Capacity in which acting (if form is not signed by beneficial owner)
<Agissant en qualité de (si le signataire n'est pas le bénéficiaire effectif)>

For Paperwork Reduction Act Notice, see separate instructions.
<Pour le Paperwork Reduction Act Notice, voir instructions séparées.>

Cat. No. 25047Z
<Cat. No. 25047Z>

Form **W-8BEN** (Rev. 7-2017)
<Formulaire **W-8BEN** (rev. 7-2017)>

ⁱ Texte original en anglais: The Internal Revenue Service does not require your consent to any provisions of this document other than the certifications required to establish your status as a non-U.S. individual and, if applicable, obtain a reduced rate of withholding.

Annexe 05 : Demande de crédit pour professionnels

SOCIETE GENERALE
ALGERIE

DEMANDE DE CRÉDIT

TYPE DE FINANCEMENT :

☐ Exploitation☐ Investissement

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom & Prénom(s)/ Raison sociale :

Adresse d'implantation :

Adresse de correspondance :

Numéro(s) de téléphone :

Adresse E-mail :

Activité :

Métier :

Forme juridique :

Date de création :

Nombre de salariés :

Représentant légal :

BESOIN DE FINANCEMENT

☐ Trésorerie ☐ Cautions/Avals ☐ Crédit documentaire ☐ Crédit à moyen et long terme ☐ Leasing

Type de financement sollicité	Montant sollicité	Apport personnel	Garantie proposée

LISTE DES EQUIPEMENTS/MATERIELS A FINANCER

Désignation	Quantité	Fournisseur	Montant TTC	Réf. Devis/Proforma

CREDITS EN COURS CHEZ LES CONFRERES

Banque	Nature du crédit	Montant du crédit	Montant échéance	Situation remboursement

J'atteste l'exactitude des informations portées ci-dessus et m'engage à fournir à la Société Générale Algérie tous les renseignements, justificatifs complémentaires et autres informations nécessaires qu'elle jugera utiles de me demander et l'autorise à procéder à leur vérification.

Fait à

Le :

Signature

Classification : C1 - Interne

Annexe 06 : Planning d'importation annuel



CAHAYOUS
CAVALIERE
SOCIÉTÉ FINANCIÈRE
ALGERIE

Planning Conversion annuel 2015

Date: _____

Nom client: _____

Péiode: _____

Actualiser le cours SVP

Monnaie	Cours de vente
EUR	150
USD	139
GBP	158
AUTRE (à préciser)	

N°	Date prévisionnelle d'importation	Nom du Fournisseur	Montant de la facture en devise	Devise de la facture	Description sommaire de la marchandise importée	Pays d'importation	Mode de paiement	Destination de la marchandise importée	Montant CV DZD
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

Synthèse plan d'importation

Mode de paiement

	Trimestre -1- Mobile	Trimestre -2- Mobile	Trimestre -3- Mobile	Trimestre -4- Mobile	Total importations
Credit Documentaire	0	0	0	0	0
Remise Documentaire	0	0	0	0	0
Transfer Libre	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0

Signature of each client

Annexe 07 : Plan de charge

Nom du client
Exercice
Période

Plan de charge

N° ou Référence Marché	Nom du Maître de l'ouvrage / Client	Intitulé du marché (Objet du contrat)	Statut actuel du marché	Date de signature Effective ou Provisoire	Montant Marché En Millier de Dinars	Décal d'exécution du marché	Date ODS (Démarrage)	Renouvelable	Montant déjà encaissé En Millier de Dinars	Montant à encaisser En Millier de Dinars
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
Autres										
Totaux										

Synthèse

Montant Total Marché	Montant Total Déjà Encaissé	Montant Total à Encaisser
----------------------	-----------------------------	---------------------------

Classification

Annexe 08 : Fiche de renseignement sur caution



**SOCIETE GENERALE
ALGERIE**

FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR CAUTION

« CE DOCUMENT A USAGE STRICTEMENT CONFIDENTIEL »

- ETAT CIVIL -

Nom	
Prénom	
Date de Naissance	
Lieu de Naissance	
Adresse	
Téléphone	
Fax	
Portable	
Nom De L'époux	
Prénom de l'époux	
Nombre d'enfants	
Nombre d'enfants à charge	

- FORMATION -

Formation	Lieu	Période	Spécialité
.....			
.....			
.....			

- REVENUS ANNUELS -

Revenus salariaux	
Revenus fonciers	
Revenus de capitaux mobiliers	
Pensions	
Rentes	
Autres	
Totaux	

Paraphe



**SOCIETE GENERALE
ALGERIE**

« CE DOCUMENT A USAGE STRICTEMENT CONFIDENTIEL »

- CHARGES ANNUELLES -

Loyers	
Charges d'emprunt	
Autres	
Total	

- OCCUPATION PROFESSIONNELLE -

Période			
Nom de l'employeur			
Adresse de l'employeur			
Téléphone professionnel			
Fonction			
Autres			

- REFERENCES -

Nom du Notaire	
Banquiers autres que SGA	

- PATRIMOINE IMMOBILIER -

Désignation	Valeur	Localisation
.....		
.....		
.....		
.....		

- PATRIMOINE MOBILIER -

	Valeur
Liquidités	
Titres	
Autres	
Total	...

Date et signature précédées de la
mention manuscrite : ..

« Je certifie sur l'honneur
l'exactitude des renseignements
ci-dessus ».

Nom et signature du conseiller commercial ayant fait signer ce document :

Table des matières

Table des matières

Table des matières :

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Liste des abréviations

Liste des figures

Liste des annexes

Liste des tableaux

Introduction Générale	1
Chapitre 01 : La digitalisation à travers les opérations bancaires en Algérie.	4
Introduction du chapitre	4
I. Les opérations bancaires en Algérie	4
1. Les opérations proprement bancaires	4
2. Les opérations connexes et non bancaires	5
3. Les nouvelles technologies d'information et de communication et leur utilisation par les banques	6
II. La digitalisation bancaire en Algérie	8
1. L'introduction de la digitalisation bancaire en Algérie	8
2. Les opérations bancaires ciblées par la digitalisation	11
III. Les opérations de crédits et la digitalisation	12
1. Transformation des processus traditionnels vers des opérations de crédit numériques	12
2. Enjeux de la digitalisation des opérations de crédit	13
Conclusion du chapitre	15
Chapitre 02 : Traitement des opérations de crédits.	17
Introduction du chapitre	17
I. Financement des opérations de crédit pour particuliers	18
1. Les crédits à la consommation	18
2. Les crédits immobiliers/ hypothécaires.....	19
II. Financement bancaire des entreprises	20
1. Les crédits d'exploitation (à court terme)	20
1.1. Les crédits par caisse	20
1.2. Les crédits par signature	23

Table des matières

2.	Les crédits d'investissements (à moyen/long terme)	24
III.	Les risques liés à la digitalisation de certaines opérations de crédit	27
1.	La sécurité et confidentialité des données	28
2.	Risque de fraude	28
3.	Évaluation inadéquate du risque de crédit	28
4.	Dépendance technologique	28
5.	Risque de conformité réglementaire	28
6.	Fiabilité de la signature électronique	29
Chapitre 03 : Etude pratique de la digitalisation du traitement des opérations de crédit.		
.....		31
Introduction du chapitre		31
I.	Présentation de l'organisme d'accueil	31
1.	Historique de la Société Générale Algérie	31
2.	Présentation des produits et services de la SGA (Agence 00851) et du siège social Alger (Code banque N°021).....	33
II.	Les moyens digitaux utilisés au sein de l'organisme.....	37
1.	Les moyens robotiques	37
2.	Les moyens numériques	38
III.	Etude comparative entre une élaboration d'une opération de crédit classique et digitalisée (analyse, interprétation des résultats).....	42
1.	Elaboration d'une opération de crédit classique	43
1.1.	Cas 01 : Octroi de crédit pour particulier.....	43
1.2.	Cas 02 : Octroi de crédit pour professionnel.....	48
2.	Elaboration d'une opération de crédit digitalisée	50
2.1.	L'octroi de crédit pour particulier	51
2.2.	Octroi de crédit pour professionnel	53
3.	Elaboration d'un questionnaire relatif à la digitalisation bancaire	54
4.	Elaboration du modèle SWOT	62
5.	Analyse et interprétation des résultats obtenus	63
6.	Constatations et recommandations	64
Conclusion du chapitre		66
Conclusion générale.....		66
Bibliographie.		
Résumé.		

Résumé

De nos jours, le digital révolutionne le monde et le secteur financier n'y échappe pas ! En effet, ces acteurs du circuit économique, spécifiquement ; Les banques publiques ainsi que privés ont développé plusieurs instruments ayant permis la concrétisation de la digitalisation bancaire. L'un des derniers dispositifs mis en place est la digitalisation du traitement des opérations de crédit, permettant l'automatisation des processus, la réduction des délais de traitement et l'amélioration de l'expérience client, en offrant un accès facile aux services financiers en ligne.

Mots clés : Institutions Financières - Automatisation des processus - Opérations de crédit – Digitalisation du traitement des opérations de crédit.

Abstract

Nowadays, digital technology is revolutionising the world, and the financial sector is no exception ! In fact, these players in the economic circuit, specifically public and private banks, have developed a number of instruments that have enabled the digitalisation of banking to become a reality. One of the latest initiatives is the digitisation of credit transaction processing, enabling processes to be automated, reducing processing times and improving the customer experience by offering easy access to online financial services.

Keywords : Financial institutions - Process automation - Credit operations - Digitalisation of credit operations processing.

ملخص

في الوقت الحاضر، تُحدث التكنولوجيا الرقمية ثورة في العالم والقطاع المالي ليس استثناءً! بل إن هؤلاء الفاعلين في الدائرة الاقتصادية على وجه التحديد؛ وقد طورت البنوك العامة والخاصة العديد من الأدوات التي مكنت من تحقيق الرقمنة المصرفية.

ومن أحدث التدابير المتخذة هي رقمنة معالجة المعاملات الائتمانية، مما يسمح بآتمة العمليات، وتقليل أوقات المعالجة وتحسين تجربة العملاء، من خلال توفير سهولة الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات المالية – أتمتة العمليات – العمليات الائتمانية – رقمنة معالجة العمليات الائتمانية