



UNIVERSITE MOULOU D MAMMERRI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES



Mémoire

En vue de l'obtention du Diplôme de Master en sciences commercial

Spécialité : Finance et commerce international

Thème :

Les Opérations du Commerce Extérieur
Cas d'une Opération d'Importation par l'Agence
« 189 » de DBK.

Réalisé par :

Mr. SAHED Meziane.

Dirigé par :

M^r. OUALIKENE Selim

Jury composé de :

- **President:** M^r. ABIDI Mohamed.MCA.UMMTO
- **Rapporteur:** M^r. OUALIKENE Selim Professeur.UMMTO.
- **Examineur:** M^r. ACHIR Mohamed.MCA.UMMTO.

Promotion : 2020/2021

Remerciement

Je remercie le bon dieu de nous avoir donné la force, le courage et la patience pour achever ce travail.

Je tiens d'abord à adresser mes profonds remerciement et exprimer ma gratitude à Mr OUALIKENE., pour avoir accepté de diriger ce travail de recherche, pour le temps qu'il a pu me consacrer et ses conseils avisés et enrichissants ainsi que son soutien sans limites. Ses qualités aussi bien intellectuelles qu'humaines ont largement contribué à rendre optimales les conditions de réalisation de ce mémoire, pour lesquelles je tiens à lui exprimer mes reconnaissances.

Mes remerciements sont exprimés également aux membres de jury, qui nous ont fait l'honneur d'accepter d'évaluer ce mémoire.

Je remercie par ailleurs l'ensemble du corps enseignant de la Faculté des Sciences Economiques et Commerciales.

Dédicace

C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce travail de fin de cycle à mes chers parents.

J'espère qu'un jour je pourrai leur rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi, que Dieu leur prête bonheur et longue vie.

Je dédie aussi ce travail à mes chères frères et sœur, mes proches, mes ami(e)s, tous mes professeurs qui m'ont enseignés et à tous ceux qui nous sont chers.

Meziane

Liste des abréviations

ABC: Arab Banking Corporation

AGB: Algeria Gulf Bank

AIB: Algerian International Bank

ALE: agence locales exploitation

ANGEM: Agence National de gestion du micro-crédit en Algérie

ANSEJ: Agence Nationale de soutien à l'emploi des jeunes

BA : Banque d'Algérie

BADR : Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

BAMIC : Banque du Maghreb Arabe pour l'investissement et le commerce

BDL : Banque de Développement Local

BEA : Banque Extérieur d'Algérie

BEA : Banque Extérieure d'Algérie

BGM : Banque Générale Méditerranéenne

BNA : Banque Nationale d'Algérie

BNP Paribas : Banque Nationale de Paribas El Djazair

C.E.D.A.C : compte étranger en dinars convertible

CAAT : compagnie algérienne des assurances

CAB : Compagnie Algérienne de Banque,

CAGEX : Caisse Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations

CCP : compte courant postal

CGMP : Caisse de Garantie des Marchés Publics;

CIB : carte interbancaire

CIBC : Carte inter Bancaire Classique

CIBG : Carte Inter Bancaire GOLD

CIBR : Carte Inter Bancaire de retrait

CMC : conseil de la monnaie et du crédit

CNAC : caisse national d'assurance chômage

CNEP : caisse nationale d'épargne et de prévoyance

CNL : caisse Nationale du Logement

CNL : Caisse Nationale de Logement

CNMA : Caisse Nationale de Mutualité Agricole

CP : carte de paiement

CP ; carte de paiement

CPA : Crédit populaire d'Algérie

CR : carte de retrait

D.G.A : directeurs généraux adjoints

DAB : Densité du réseau bancaire

DB :Densité démographique du réseau bancaire

DCG : Direction de la comptabilité générale

DCS : Direction des contrôles et des statistiques

DEMP : Direction des études De marchés et des produits

DFGE : Direction Financement des Grandes entreprises

DIC : Direction Informatique centrale

DIRE : Direction Informatique réseau d'exploitation

DJA : Direction générale Adjointe « ressources, crédit &recouvrement »

DMG : Direction des moyens généraux

DOTTE : Direction des opérations technique avec l'étranger

DP : Direction du personnel

DPCG : Direction de la prévision et de contrôle de gestion

DREGC : Direction de la Réglementation des Etudes et contentieux

DRI : Direction des relations internationales

DRRH : Direction de la revalorisation des ressources humaines

DSR : Direction du suivi et du recouvrement

DT : Direction de la trésorerie

DTMI : Direction de la télétransmission et de la maintenance informatique

FINALEP : Financière Algéro-Européenne de Participation;

FNDIA : Fonds National de développement de l'investissement agricole

G.R.E : groupe régionaux d'exploitation

GAB : guichets automatiques de billets

HSBC : Houssing Bank

IMF : institutions de la micro finance

LMC : loi de la monnaie et le crédit

NA : nombres d'agences bancaires

NC : nombres de comptes ;

OCA : Organisation Commerciale Agence

PGD : président directeur générale

PME : petite moyenne entreprise

PT : population totale.

RTGS : Real Time Gross System

SAA : société algérienne des assurances

SGA : Société Générale Algérie

SGCI : Société de Garantie du Crédit Immobiliers

SGCI : Société de Garantie du Crédit Immobiliers

SOFINANCE : Société Financière d'Investissement, de Participation et de Financement

SRH : Société de Refinancement Hypothécaire

TB : taux de bancarisation

TPE :terminaux de paiements électroniques

UB: Union Bank

*Liste des tableaux et
figures*

Liste des tableaux

Tableau N°01 :la différence entre le billet à ordre et la lettre de change.....	63
Tableau N°02 : type de carte.....	97
Tableau N°03 : Répartition de l'échantillon en fonction du genre	103
Tableau N°04 : la répartition du répondant selon l'Age	104
Tableau N°05 : la répartition des répondants selon la profession.....	105
Tableau n°06 : répartition relative à la culture bancaire des ménages.....	107
Tableau N°07 : choix de placement de l'argent par les enquêtés	108
Tableau N°08 la détention des comptes par les particuliers	109
Tableau N°09 : la motivation d'ouverture un compte par les particuliers	110
Tableau N°10 : la tâche d'ouverte du compte par les particuliers	111
Tableau N°11 : banque publique ou privée.....	112
Tableau N°12 : Le choix de la banque	113
Tableau N°13 : La qualité de services bancaire	114
Tableau N°14 : sollicité un service bancaire.....	115
Tableau N°15 : service bancaire de la BADR.....	116
Tableau N°16 : La présence des cartes magnétiques chez les clients :.....	117
Tableau N°17 : l'utilisation de la carte magnétique.....	118
Tableau N°18 les cartes possédées par les particuliers	119
Tableau N°19 : la fréquence d'utilisation de cette carte par mois	120

Liste de figure

Figure N°01 nombre de compte de l'agence la BADR d'Azazga 571	88
Figure N°02 : les comptes actifs	88
Figure N°03 : nombre de comptes clôturés	89
Figure N°04 : nombre de détenteurs des cartes	97
Figure N°05 : Répartition de l'échantillon en fonction du genre	104
Figure N°06 : la répartition des répondants selon l'Age.....	105
Figure N°07 : la répartition des répondants selon la profession.....	106
Figure N°08 : répartition relative a la culture bancaire.....	107
Figure N°09 : choix de placement de l'argent par les enquêtes	108
Figure N°10 : détention de compte par les particuliers.....	110
Figure N°11 : la motivation d'ouverture un compte	111
Figure N°12 : la tâche d'ouverte du compte par les particuliers	112
Figure N°13 : banque publique ou privée	113
Figure N°14 : Le choix de la banque.....	114
Figure N°15 : La qualité de services bancaire.....	115
Figure N°16 : sollicité un service bancaire	116
Figure N°17 : service bancaire de la BADR	117
Figure N°18 : La présence des cartes magnétiques chez les clients	118
Figure N°19 : l'utilisation de la carte magnétique	119
Figure N°20 : les cartes possédées par les particuliers	120
Figure N°21 :la fréquence d'utilisation de cette carte par mois	121

Sommaire

Introduction générale	1
-----------------------------	---

Chapitre I : cadre conceptuel sur la bancarisation et la banque

Introduction	7
Section 01 : définition et indicateur de mesure de bancarisation	7
Section 02 : Facteur d'extension de la bancarisation	16
Section 03 : Notions générales sur la banque	25
Conclusion.....	36

Chapitre II : la bancarisation dans l'économie algérienne

Introduction	38
Section 01 : la modernisation du système bancaire algérien	38
Section 02 : les produits bancaire en Algérie	50
Section 03 : le système de paiement en Algérie	56
Conclusion.....	66

Chapitre III : les efforts de l'agence de la BADR d'AZZAZGA à la bancarisation

Introduction	69
Section 01 : Présentation de L'ORGANISME D'ACCUIL (BADR)	69
Section 02 : Les produits bancaires proposés par la BADR d'AZZAZGA	83
Section 03 : les moyens de paiements propose par la BADR d'AZAZGA.....	91
Conclusion.....	99

Chapitre IV : Analyse de processus bancarisation dans la wilaya TIZI-OUZOU

Introduction	101
Section 01 : Méthodologie de l'enquête	101
Section 02 : Analyse et interprétation des résultats.....	103
Section 03 : compte rendu et synthèse des résultats.....	121
Conclusion.....	124
Conclusion générale	125

Introduction générale

Introduction générale

Dans toute économie, la banque joue un rôle important. Elle est l'une des premières ressources de financement de l'activité économique, son intervention dans la création d'entreprise lorsqu'elle est sollicitée. En raison de l'importance des activités bancaires dans l'économie d'un pays, les banques sont soumises à une législation stricte encadrant l'exercice et le contrôle de leurs actions. Collecter des dépôts, gérer et distribuer des crédits, délivrer des outils ou des services de paiements « bancaires » (chèques, cartes de paiement, virements, etc.) sont des activités réservées à des établissements agréés et soumis à autorisation préalable.¹

Les banques sont des acteurs majeurs des économies contemporaines ; partenaires habituels des entreprises et des particuliers, dont leur rôle principal est la gestion de la liquidité entre offreurs et demandeurs de capitaux en se dotant des instruments de paiements (chèque, virement, effet de commerce, carte bancaire, ...), et l'offre de services aux clients². Autrement dit, les fonctions principales des banques consistent à recevoir les dépôts du public, collecter l'épargne, fournir et gérer les moyens de paiement et accorder des prêts

Le processus d'appropriation et d'utilisation des services bancaires par la population dans un pays ou une zone géographique désigne un acte de bancarisation. Ce dernier représente un phénomène économique et financier, qui a pris naissance dans les pays développés au XXe siècle ou il s'est largement intensifié et étendu à des degrés divers au reste du monde³.

Cependant, dans les pays en développement et les pays pauvres, le taux de la bancarisation demeure faible, car le niveau de la bancarisation est principalement lié au niveau du développement économique, sachant que plus un pays est développé, plus son niveau de bancarisation est élevé et inversement⁴.

La bancarisation est mesurée par un ensemble d'indicateurs qui indiquent le degré d'implication du secteur bancaire dans l'économie en général et le degré de pénétration des produits et services et pratiques bancaires au sein de la population en particulier.

Le secteur bancaire et financier en Algérie est en pleine mutation, tant sur le plan fonctionnel que structurel, et ce, sur décision des autorités monétaires. En effet, « des réformes

¹ www.Bank-of-Algeria.dz

² OURLOUM Sofiane, SLIMI Samir, mémoire de magister en science économique, option Monnaie Banque et Environnement Internationale « Essai d'analyse de niveau de la bancarisation en Algérie cas de la CNEP Banque de la wilaya de Bejaia 2017/2018 » page 1

³ AMMOUR Benhalima « Le système Bancaire Algérien, Textes et Réalité », édition, Dahleb, Alger, 2001

⁴ Op-cit page 2

sur le plan économique et monétaire ont été engagées particulièrement en Algérie depuis 1990, pour promouvoir le secteur bancaire et la bancarisation de masse, recommandé par la banque mondiale »

En Algérie, le rythme d'évolution de la bancarisation a connu deux phases importantes. En effet, dans un premier temps, le système bancaire a été réglementé et soumis aux programmes planifiés de l'Etat. Dans un second temps, après la loi 90/10 relative à la monnaie et au crédit, l'Algérie a connu une phase de mutation du système financier. La réforme engagée à partir de 1990 a permis, non seulement, de redéfinir les missions de la Banque d'Algérie, mais surtout de réorganiser le système bancaire dans son ensemble. Cette loi a contribué à la libéralisation de la sphère financière qui s'est traduite par une ouverture réelle du secteur bancaire aux capitaux privés nationaux et étrangers, et ce, dans le but d'étendre le réseau bancaire sur le territoire national, par la constitution des établissements financiers sous forme de banques d'affaires, de sociétés de leasing ou de capital-risque et par l'élargissement de la gamme de produits au profit de la clientèle⁵.

Objet d'étude

Ce travail intervient dans un contexte de bancarisation de l'économie algérien on conduit à des réformes de modernisation de système bancaire, notamment des produits et des moyens de paiement. Ce dernier demeure modeste malgré les progrès réalisés, les populations ne sont pas suffisamment bancarisés, pour cela les pouvoirs publics ainsi que les autorités monétaires se sont engagés dans la modernisation du système bancaire et le développement de la bancarisation dans l'économie algérienne afin d'élargir les capacités des services bancaires et augmenter l'utilisation des moyens de paiement dans l'économie

La présente recherche a pour objectif de faire une étude sur la contribution des banques publiques dans le processus de bancarisation en Algérie. De ce fait, notre recherche s'articule autour d'un objectif principal qui est celui de mettre la qualité des services rendus les banques publiques algériennes et le degré d'utilisation de ces différents services

⁵ KHERCHI, Hanya. « L'évolution du système bancaire algérien sous les nouvelles règles prudentielles internationales ». Revue d'économie et de statistique appliquée : revue trimestrielle édité par l'ENSSEA (ex. I.N.P.S) [en ligne]. 2008, n°09, p.30-59. Disponible sur : (<http://www.enssea.net/enssea/majalat/0903.pdf>)

Problématique

Dans ce travail, nous allons essayer d'apporter les éléments de réponse à la question centrale suivante : **les efforts fournis par les banques publiques ont-ils contribué à promouvoir le processus de bancarisation en Algérie et à la généralisation de l'utilisation des services bancaires par les ménages ?**

Pour mieux dissenter cette problématique, il est nécessaire de poser ces questions secondaires.

- ✓ Quelles sont les difficultés susceptibles d'être impactées sur le processus de bancarisation ?
- ✓ Les nouveaux produits bancaires contribuent-ils à une amélioration de la Bancarisation ?

Pour ce faire, nous avons adopté les hypothèses suivantes :

Hypothèse 01 : Le manque de confiance et l'absence de la culture bancaire chez les ménages freinent les efforts des banques publiques dans la généralisation de l'utilisation des services bancaires.

Hypothèse 02 : L'utilisation des services bancaires dans la wilaya Tizi-Ouzou reste encore modeste et moins développée.

Choix de sujet

Ce sujet porte un intérêt majeur, d'abord, parce qu'il s'inscrit dans le cadre de notre formation, et puis l'importance de ce sujet se distingue par le manque de travaux universitaires dans notre établissement sur cette thématique. Sur le plan scientifique, ce sujet peut servir comme source de documentation pour les autres étudiants qui viendront après nous, pour effectuer des recherches ultérieures dans le domaine.

Méthodologie de recherche

Pour réaliser notre travail, nous adoptons une démarche méthodologique à la fois descriptive et analytique : l'élaboration du volet théorique s'est articulée sur des recherches bibliographiques à travers la consultation des ouvrages, mémoires, thèses, documents, revues, articles pour élucider un certain nombre de concepts en rapport avec le thème choisi. D'une part, et d'une autre part, en faisant recours à des données statistiques afférentes à notre cas pratique, nous procéderons à son évaluation.

Pour le volet empirique nous avons fait une collecte des données auprès d'une banque publique, notre objectif de départ était d'analyser, d'une part, à la contribution de cette banque à convaincre les ménages à utiliser ses produits bancaires et limiter leurs recours aux voies parallèles et d'autres à analyser le degré d'utilisation de ses services bancaires. A cet effet, on a privilégié l'entretien non directif comme outil d'investigation afin de collecter de manière vivante les informations recherchées. Interviewé l'intéressé nous a paru essentiel afin de pouvoir expliquer l'objectif de notre recherche dans un contexte de libre conversation, les personnes ont pu s'exprimer en toute liberté et nous en contrepartie était de mieux cerner le sujet.

Cependant, face à la difficulté d'accéder aux informations dans la banque, nous avons fait appel à un questionnaire nous qui nous a permis de collecter des informations auprès des ménages directement notamment sur l'utilisation des services bancaire. D'abord, nous avons commencé par une pré-enquête qui s'est déroulée au cours de la période du novembre et décembre. Puis nous avons lancé le questionnaire en ligne pour commencer la collecte de données.

L'échantillon de notre enquête s'est fait sur la base de la méthode d'échantillonnage par quotas qui consiste à reprendre les caractéristiques de la population de trois régions de la wilaya de TIZI-OUZOU (Ouadhias, Timizart, Bouzeguene) sur l'échantillon enquêté de telle sorte à avoir une structure similaire. Cette dernière nous apparait comme la plus adéquate pour assurer le maximum de représentative de l'échantillon d'étude.

La structure du mémoire

Le plan de notre recherche comporte quatre chapitres, chacun est subdivisé en quatre chapitres chaque chapitre ayant trois section.

Le premier chapitre est consacré sur le cadre conceptuel sur la bancarisation et banque s'intéresse a présenté les différents concepts de bancarisation en terme de facteur d'extension et des indicateur de mesure et en particulier la généralité sur la banque

Le deuxième chapitre porte sur un cadre théorique sur la bancarisation de l'économie algérien a évoqué les déférentes reformes du système bancaire algérien ainsi le système de paiement et les produits bancaire algérien.

Le troisième chapitre est consacré pour la présentation de l'agence BADR AZAZGA '571' ainsi les produits et les moyens de paiement proposé par ces derniers

Enfin, le dernier chapitre est réservé à notre enquête où on présentera la démarche méthodologique dans un premier temps et la présentation et analyse des résultats et faire une synthèse auxquels nous avons aboutis et leur mise en perspective (discussion des hypothèses) dans un second temps.

Chapitre I :
Cadre conceptuel sur la
bancarisation et la
banque

Introduction

La bancarisation désigne le processus d'appropriation et l'utilisation de services bancaires par la population et renseigne sur l'implication du secteur bancaire dans les rouages de l'économie. Elle demeure tributaire de facteurs structurels tels que le niveau de développement économique et éducatif, la part de la population active occupée et la confiance du public.¹

La bancarisation représente le nombre de personnes qui utilise un compte et/ou des services bancaires parmi une population donnée, elle ne cesse pas d'attirer l'attention des chercheurs. L'accès aux services financiers ou bancaires est absolument nécessaire dans la vie quotidienne de chaque personne pour rendre la vie facile dans une société moderne (l'emploi, la croissance économique, la réduction de la pauvreté et la cohésion sociale).

Le processus de la bancarisation est variable dans le temps et selon les pays. Le niveau de bancarisation peut être quantifié. Cela indique que la bancarisation d'un pays ou d'une région ne peut être identifiable qu'à partir des indicateurs de mesure dont chacun d'eux apporte une information nécessaire et une estimation réaliste du niveau d'appropriation et l'utilisation des services bancaires au sein de la population

Section 01 : Définitions et indicateurs de mesure de la bancarisation

Dans cette section, nous présenterons quelques définitions de la bancarisation et ses indicateurs de mesure.

1. Définitions de la bancarisation

La bancarisation définit le processus d'appropriation et l'utilisation de services bancaires par la population et renseigne sur l'implication du secteur bancaire dans les rouages de l'économie.²

¹SAM Hocine « Inclusion financière de la population algérienne », édition universitaires européennes, 2018
page 11
²Idem

➤ Définition selon le dictionnaire de la banque

La bancarisation est le « processus consistant pour les banques à ouvrir à l'ensemble de la population (ménages/ entreprise) des comptes bancaires. L'objectif des banques est de se procurer les ressources indispensables aux développements de l'activité crédit».³

Pour beaucoup d'auteurs (BOUZAR Chabha, AMMOUR Benhalima), elle désigne à travers ses indicateurs le degré de pénétration de services bancaires au sein de la population. Au sens large, la bancarisation reflète directement l'implication des agences bancaires (proches ou distantes) dans la vie économique et sociale des personnes. Cela signifie que les moyens de paiement proposés (chèque, carte ou virement...) qui sont utilisés après l'ouverture des comptes par les clients après l'ouverture d'un compte, renseignent également sur le taux « scripturalisation » de l'économie, soit le taux de utilisation optimale des moyens de paiement servant à capter du cash (ce qu'on appelle la monnaie fiduciaire constituée de pièces et billets) circulant dans l'économie, pays, région, ou village...

2-Indicateur de mesure de la bancarisation

La bancarisation est mesurée par un ensemble d'indicateurs, ces derniers diffèrent selon leurs définitions et parfois même leurs modes de calcul. Nous distinguons plusieurs formes d'indicateurs à savoir : le taux de bancarisation; la densité du réseau bancaire; la part du secteur bancaire dans le crédit à l'économie; la forme de monnaie utilisée dans une économie ; le taux de bancarisation par les effectifs de la banque; mais aussi le degré de pénétration de la monnaie dans une économie.

2-1- Méthode de calcul du taux de bancarisation (Tb)

En tant qu'indicateur de mesure de la pénétration des services bancaires auprès de la population, le taux de bancarisation (TB) donne l'information sur la proportion de personnes qui disposent d'un compte en banque.⁴

$$TB = NC / PT$$

TB1 : Proportion de la population ayant un compte bancaire ;

³DUCLOS Thierry, « DICTIONNAIRE DE LA BANQUE », SEFI, 6e édition, Paris. <https://www.eyrolles.com/https://www.librairiedalloz.fr/livre/9782895091387-dictionnaire-de-la-banque-6e-edition-thierry-duclos/>

⁴ BOUZAR C. : « Systèmes financiers : Mutation financière et bancaires et crise », Edition EL-Amel, TIZI-OUZOU, 2018, page 97

NC : nombres de comptes ;

PT : population totale.

Cet indice revoie à la nécessité d'inciter plus de personne à détenir un compte en banque pour accroître le taux de bancarisation, c'est-à-dire, démocratiser le compte et les moyens scripturaux. Son calcul peut être affiné de plusieurs façons suivant l'utilisation que l'on souhaite en faire. On peut avoir le taux de bancarisation des ménages, des adultes et des actifs.

Tb2 : proportion des ménages ayant un compte bancaire

Tb3 :proportion des adultes ayant un compte bancaire

Tb4 :proportion des actifs disposant d'un compte bancaire

En ce qui concerne la notion de compte en banque, en plus des comptes dans les banques, on peut inclure dans certains pays les comptes CCP, ceux des caisses d'épargne et les comptes au niveau du trésor. TB pourrait être plus affiné en procédant à son calcul pour chaque type de compte (comptes chèques, de dépôts...).⁵

2.1.1 Les différentes formes de taux de bancarisation

- **Le taux de bancarisation des ménages**

Le taux de bancarisation des ménages représente la proportion des ménages ayant au minimum un compte. En effet, un compte au moins par ménage constitue une assurance de bancarisation des revenus. De plus, les moyens de paiements scripturaux (chèques, virements, cartes...)

Cette approche sous-estime l'effet de l'individualisme lié au développement économique notamment dans les pays occidentaux, où il est illusoire de considérer qu'un seul compte peut servir aux besoins financiers de tout un ménage. La bancarisation individuelle est influencée par le désir d'indépendance financière entre les membres d'un ménage.

⁵ BOUZAR Chabha, Op-cit, page 98

- **Le taux de bancarisation des adultes**

Le taux de bancarisation des adultes représente la proportion des adultes disposant d'un compte en banque. Dans un ménage, il peut y avoir plusieurs adultes qui ont besoin de disposer d'une relation bancaire sans passer par un conjoint ou un parent.

Il s'agit donc de mesurer le niveau d'appropriation et d'utilisation des services bancaires par rapport aux besoins des personnes potentiellement en âge de travailler. Cet indicateur est plus proche de la réalité en matière de mesure des besoins de massification des services bancaires.⁶

- **Le taux de bancarisation des actifs déposant d'un compte bancaire**

Le taux de bancarisation des actifs représente la part des actifs qui dispose d'un compte en banque. Cet indicateur traduit la part réelle du besoin en services bancaires qui est satisfaite. Une personne, économiquement, active est susceptible d'avoir besoin d'un compte bancaire.

2-2 Densité du réseau bancaire

2-2-1 Le réseau bancaire

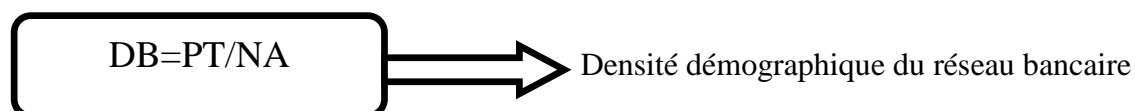
Le réseau bancaire désigne « l'ensemble des agences et bureaux où sont commercialisés les services bancaires et assimilés. L'importance du réseau varie suivant le niveau de développement économique mais aussi la réglementation ».⁷

Il faut entendre par l'ensemble des agence et des guichets et des bureaux de présentation ou sont commercialisés les services bancaires ou assimilés. Comme dans certains pays les institutions mutualistes sont classés comme banque tandis que dans d'autre pays sont considérés comme Institutions de Micro-finance, de plus vu la nature des services financiers offerts aux populations par la poste, la taille de sa clientèle et l'importance de son réseau, certains pays intègrent les agences postales dans ce calcul.

⁶ SAM, Hocine. Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie. Mémoire de magister en science économiques, Tizi ouzou: Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et Commerciales, 2018 pages 57.

⁷Idem

DB indique la proportion de la population ayant accès à 1 agence bancaire. Ainsi, le ministère Algérien délégué en charge de la réforme financière, se référant à la norme internationale, considère le taux minimal= 01 agence bancaire pour 5000 habitant⁸.



PT : population totale ;

NA : nombres d'agences bancaires

Ceci dit, pour développer les services bancaires auprès des consommateurs, il faut nécessairement déployer le réseau de proximité ou autres canaux de distribution. Les institutions bancaires créent des guichets lorsque les besoins le justifient, compte tenu des coûts et des contraintes réglementaires. Il semble évident, qu'un plus grand nombre de guichets incitent les populations à consommer davantage de services bancaires⁹.

2.3. Les autres indicateurs de mesure de la bancarisation

En plus des indicateurs examinés plus haut, le processus de bancarisation est mesuré par le nombre d'effectif par rapport à la population active, la pénétration des automates bancaire, et les cartes bancaires¹⁰.

2.3.1. Le taux de bancarisation par les effectifs de la banque

Il renseigne sur la contribution du secteur bancaire dans l'emploi, il est présenté comme suit :

Taux de bancarisation par les effectifs de la banque = Nombre d'employés de la banque /
La population active

⁸ BOUZAR Chabha, Op-cit, page 99

⁹ Idem

¹⁰ EL MEDJIRA Nesrine, HENCHIR Kahina Niveau de bancarisation en Algérie cas de la commune Larbaa Nath Irathen Mémoire de master en sciences économiques, Banque et Marché Financier Université Mouloud Mammeri 2017- 2018 page 15

2.3.2. Le degré de pénétration de la monétique

Ce degré peut être estimé par le nombre des cartes bancaire par rapport à la population et par la densité du réseau de distributions et guichets automatiques de billets GAB et les terminaux de paiements électroniques TPE.

A/ L'utilisation de la monnaie électronique

Cet indicateur représente la pénétration de la monnaie électronique, notamment les cartes de retrait et de paiement auprès de la population.

B/ La densité du réseau : DAB/ GAB et les TPE

Cette densité électronique peut être mesurée par les ratios suivants :

- Population totale DAB et GAB ;
- Nombre des ménages/ Nombre DAB et GAB ;
- Nombre de commerçants/ Nombre de TPE.

C/ La densité de TPE par rapport à la population

Cet indice indique la proportion de la population ayant accès aux TPE. La Suisse, le Royaume Uni et la France ont vu leurs nombre de TPE évolué avec plus de 9 000 terminaux pour un million d'habitants, le Japon et l'Allemagne ont répertorié moins¹¹. La densité du réseau électronique peut être aussi mesurée par le ratio suivant :

Nombre de commerçant / Nombre de TPE

3. L'exclusion bancaire

3.1 Définition de l'exclusion bancaire

Le centre Walras décrit l'exclusion bancaire comme « le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires qu'elle ne peut pas ou plus mener une vie sociale normale dans la société, qui est la sienne. Une situation d'exclusion n'est donc définissable que par rapport aux conséquences sociales découlant des difficultés d'accès et d'usages qui la composent »¹². par exemple en France la

¹¹ BOUZAR Chabha, Op-cit page 100

¹² G. Gloukoviezoff : « L'exclusion bancaire des particuliers en France », in Exclusion et liens financiers, L'exclusion bancaire des particuliers, Rapport du centre Walras, Economica, Paris, 2017,p 188

législation impose l'utilisation de la monnaie scripturale dans transactions, la privation de ce service bancaire pour une personne la confronte à difficultés sociales

Il est indéniable que la bancarisation s'est fortement accrue dans les pays développés les Etats unis le canada le japon la France l'Allemagne la grande Bretagne sont qualifiés de bancarisés, chaque pays essaie en effet de trouver une solution au couple massification-démocratisation des services bancaires : la France a décrété le droit au compte, les Etats-Unis ont popularisé le crédit¹³. Ces remèdes ont aussi parfois leurs revers comme on peut l'observer dans le cas des crédits hypothécaire aux USA, l'autre inconvénient majeur de ces pays réside dans l'existence de l'exclusion bancaire, qui débouche généralement sur l'exclusion sociale

3.2 Les formes et causes de l'exclusion bancaire

Dans ce point on a abordé les différentes formes de l'exclusion bancaire et les causes de ce phénomène.

3.2.1 les formes de l'exclusion bancaire

L'exclusion bancaire peut aujourd'hui revêtir trois formes. Il s'agit de la stigmatisation et la discrimination, la mise à l'écart et la marginalisation économique et sociale de la population.

❖ La stigmatisation

Elle tient aux difficultés d'accès ou d'usage des instruments modernes de paiement qui peuvent créer un sentiment de rejet. C'est-à-dire l'usage ou non usage de certains moyens de paiement, de règlement, d'épargne ou de transfert qui peuvent être vécu par celui ou celle qui les utilise ou elle peut résulter un regard des autres .a titre d'exemple payer en liquidité à une caisse de marché.

❖ la discrimination

Est ressentie lorsque la sélection se réalise par des conditions d'accès à tel ou tel instrument. le banquier peut accorder une prestation de service à une personne et la refuser, en même temps, à une autre personne .a titre d'exemple, la carte bancaire n'est pas destinée à un client dont le revenu est modeste malgré sa détention d'un compte bancaire.

¹³ CHABHABOUZAR, «systèmes financiers: mutations financières et bancaires et crises», Edition EL-AMEL, 2017 page 102

❖ La mise à l'écart

Il s'agit d'un rejet qui est dû à la décision d'un tiers. La banque peut refuser un client, ou une partie de la population, au motif qu'il ne présente pas les critères de solvabilité, voire de rentabilité, suffisants. Elle est née des méthodes de sélection de clientèle bancaire.

❖ La marginalisation économique et sociale

C'est la troisième forme d'exclusion bancaire. Elle est due suite aux difficultés économiques rencontrées par une personne. Elle concerne les handicaps qu'une personne subit en raison de son lieu de vie, de sa situation personnelle patrimoniale, de revenu et de l'intégralité de ses flux des revenus. Ces handicaps peuvent s'additionner et conduire ce qui les subit à une situation de forte marginalité financière et économique.

3.2.2 Les causes de l'exclusion bancaire

Le phénomène de l'exclusion bancaire peut être engendré par le problème de l'anti sélection de la clientèle et par des pratiques engendrées de la part des clients, il s'agit de l'auto exclusion et la mise en retrait de la relation bancaire.

3.2.2.1 L'intensification des formes de la financiarisation

la financiarisation des rapports sociaux est un ensemble de contraintes à l'emploi des moyens de paiement et de règlement et au recours au crédit et à la protection contre les risques ,contrainte qui agissent de façon différente, direct ou indirect, tant au Nord qu'au Sud ,contraintes qui s'imposent individuellement aux personnes et aux entreprises ,et collectivement aux groupes sociaux ¹⁴.

3.2.2.2 L'anti-sélection de la clientèle

Selon la définition de l'économiste EBER.N à expliquer l'anti sélection comme le « *problème de l'imperfection de l'information que dispose les banques sur les demandeurs de services bancaires et financiers notamment les emprunteurs* » ¹⁵.

¹⁴SAM, Hocine. Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie. Mémoire de magister en science économiques, TIZI OUZOU : Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et Commerciales, 2018 page66

¹⁵ SAM, Hocine. Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie. Mémoire de magister en science économiques, TIZI OUZOU : Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et Commerciales, 2018, page 66.

3.2.2.3 .Le comportement de la population aggravant le phénomène d'exclusion bancaire

Les différents types de comportements identifiés peuvent aggraver le phénomène de l'exclusion bancaire. Il s'agit, de la revendication, la culpabilité, la rationalisation, l'auto exclusion et la mise à l'écart de la relation bancaire¹⁶.

A- la revendication

Les personnes considèrent que les difficultés qu'elles rencontrent ne sont pas de leur responsabilité mais sont dues aux problèmes de la société dans son ensemble.

Leur attitude revendicatrice s'exprime de deux manières :

- Soit elles se montrent agressives par exemple au guichet de la banque ;
- Soit elles considèrent leurs difficultés avec une apparente légèreté sans se soucier des conséquences éventuelles.

C'est principalement, ce type de comportement qui alimente les jugements moraux négatifs des banquiers sur les personnes en difficultés.

B- La culpabilité

Les personnes vivent leurs difficultés comme véritable humiliation. Chaque retard de versement ou impayé n'est pas seulement une dette financière, c'est également une dette morale. En conséquence, ces personnes vont tout faire pour éviter cette « situation » qu'elles jugent humiliante. Pour cela, elles évitent la rencontre du banquier et refusent d'honorer leurs dettes au risque de déstabiliser leur budget.

C.la rationalisation

D'autres personnes parviennent à faire face aux difficultés, qu'elles rencontrent, en justifiant leur situation et en mobilisant les différentes ressources à leur disposition pour agir et trouver des solutions adaptées. Cependant, les divers degrés et formes de la financiarisation induisent des situations de marginalisation et d'exclusion de la population des services financiers.

¹⁶ Idem page 67

D. L'auto-exclusion

L'auto exclusion concerne les clients, qui se retirent de l'utilisation de certains produits de la banque (la carte bancaire par exemple). Soit ils ont assimilé que ces produits ne sont « pas pour eux » ou bien ne leur seront pas accordés, soit ils les estiment trop risqués (par expérience ou non).

La mise en retrait de la relation se réalise lorsque les clients renoncent à solliciter leur banquier en cas de difficultés en raison des pratiques réelles ou supposées de ce dernier. Ainsi, confronté au chômage et à la difficulté de combler son découvert et de peur que son banquier lui retire les moyens de paiement, le client s'adresse, plutôt à un établissement de crédit spécialisé dans le crédit revolving¹⁷.

Section 02 : Facteurs d'extension de la bancarisation

Les contraintes de « démocratisation » des services bancaires et financiers au sein des populations des pays pauvres et sous-développés et l'importance de l'exclusion bancaire et sociale dans les pays développés peuvent conduire certains Etats à mettre en place un ensemble de mécanismes afin de couvrir les besoins financiers des sous bancarisés.

L'objet de cette section consiste à faire ressortir les deux principaux facteurs permettant l'extension de la bancarisation. Le premier facteur, qui dépend de la volonté politique et des autorités monétaires, est lié au développement de la bancarisation de masse. Le second, qui dépend de la volonté des banquiers, il consiste dans l'instauration et le développement des plans du marketing.

1. Les facteurs macro-économiques

Dans cette section nous allons voir les concepts généraux de la bancarisation de masse tel que, la définition, les objectifs et les mécanismes.

1.1. Définition de la bancarisation de masse

Selon la définition avancée par la Banque Mondiale, « *la bancarisation de masse est l'offre de services financiers d'épargne, de crédit et des moyens de paiement au profit des populations à faible revenu artisans, commerçants, agriculteurs voire salariés* ». ¹⁸

¹⁷ Idem page

¹⁸<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-etudes-de-cas-bancarisation-de-masse-en-algerie-06-2006.pdf>

La bancarisation de masse contient; la banque de détail pour les populations qui sont exclues du système financier et le financement des très petites entreprises, parfois on intègre le crédit immobilier, le crédit à la consommation et les produits d'assurance.

1.2. Les mécanismes de la bancarisation de masse

L'objectif de ces mécanismes consiste à permettre la circulation des services financiers par les populations non bancarisées. Pour ce faire, le déploiement des canaux de distribution des services bancaires peut être envisageable par les Etats. Ils comprennent les canaux traditionnels et les canaux modernes.¹⁹

1.2.1. Les mécanismes traditionnels

Parmi les mécanismes traditionnels de la bancarisation de masse nous avons la poste et les grandes entreprises.

1.2.1.1. la Poste

La poste est considérée comme une entreprise qui fournit des services postaux et financiers au profit de la clientèle.

- ✓ Les services postaux sont constitués par la vente des timbres, envoi de lettres recommandées, colis postaux, petits paquets, télégrammes, la distribution des courriers de faible poids sur tout le territoire ;
- ✓ Les services financiers sont les mandats, les chèques payés, la demande d'avoir, les pensions, les transferts d'argent par Western Union.

En raison de la densité de son réseau et les produits bancaires qu'elle propose à sa clientèle (compte salaire, compte d'épargne, fonds de placement), la poste constitue à la fois un acteur de la bancarisation et un concurrent direct de la banque.

1.2.1.2 les grandes entreprises

Tout comme la Poste, les grandes entreprises ou « les grands distributeurs » deviennent de plus en plus des néo-banquiers en raison de leur forte concentration et les produits offerts à la clientèle.

¹⁹ BOUZAR Chabha, BENHALIMA Ammour, « La bancarisation dans le contexte de libéralisation en Algérie », les cahiers du CREAD N° 95/2011, Alger, p 08.

L'importance de ces entreprises réside dans les offres proposées telles que les cartes privatives destinées à fidéliser la clientèle et une gamme de services plus étendue (l'assurance, les promotions exclusive et surtout les crédits fournisseurs).

1.2.2 Les mécanismes modernes

En plus des mécanismes traditionnels, il existe les mécanismes modernes tels que la banque virtuelle et la micro-finance.

1.2.2.1 La banque virtuelle

La définition avancée par DESCAPMS C. et SOICHOT J. (op. Citée, p.228), « la banque virtuelle comme une banque offrant l'ensemble de ses services à distance en utilisant les technologies de téléphone, de l'Internet et de la télématique ». Selon ces auteurs, la caractéristique essentielle de cette banque réside dans son inexistence physique (guichet), elle a une structure de coût et de travail complètement différente de la banque classique.²⁰:

Le développement de la technologie a permis l'apparition de la banque à distance, cette dernière favorisent d'avantage la prolifération des services financiers au sein de la population.

1.3.La microfinance

Le concept moderne de microfinance est considérée aujourd'hui comme l'outil le plus promoteur dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion bancaire, d'où la nécessité d'apporter un éclairage sur la compréhension que nous nous faisons de cette notion dans le cadre de ce travail.

1.3.1. Notions de la micro finance

Pour beaucoup de personnes et pour le grand public en particulier, la microfinance se confond avec le microcrédit. Elle désigne les dispositifs permettant d'offrir de très petits crédits («microcrédit») à des familles pauvres pour les aider à mener des activités productives ou génératrices de revenus leur permettant ainsi de développer leurs très petites entreprises. Avec le temps et le développement de ce secteur particulier partout dans le monde, la microfinance s'est élargie pour inclure désormais une gamme de services plus large (crédit, épargne, assurance, transfert d'argent etc.) et aussi une clientèle plus étendue. La microfinance ne se limite donc plus aujourd'hui à l'octroi de microcrédit aux pauvres mais bien à la fourniture d'un

²⁰ SAM, Hocine. Op .cit , pages 73.

ensemble de produits financiers à tous ceux qui sont exclus du système financier classique ou formel²¹.

1.3.2 Objectifs de la microfinance

La microfinance a pour objectif de fournir des services financiers adaptés à la population pauvre

1.3.2.1 La bancarisation de masse par l'inclusion bancaire

En termes simples, une institution de micro finance est une organisation qui offre des services financiers à des personnes à faibles revenus qui n'ont pas accès ou difficilement accès au secteur financier formel (banques classiques). En effet, les services d'épargne et de crédit parrainés par la micro finance reposent sur la conviction que les pauvres et des personnes modestes des zones rurales peuvent s'intégrer au système financier²².

➤ Les besoins d'épargne

Pour comprendre l'apport de la microfinance dans les milieux défavorisés, il convient de mettre l'accent sur les besoins, qui animent les épargnants à solliciter ce service .

✚ La précaution et la sécurité.

✚ Le rendement et la spéculation.

✚ Le maintien de solidarité sociale.

✚ La volonté de réaliser un projet ²³

➤ Les besoins de financement

Le financement est destiné aux ménages et les petits promoteurs. Pour encourager les créateurs d'entreprises, la micro-finance offre son appui à toutes les personnes, qui sont économiquement marginales et exclues, qui veulent lancer une activité artisanale, agricole ou même industrielle.

²¹https://www.memoireonline.com/07/09/2205/m_Etat-des-lieux-de-la-microfinance-et-du-systeme-bancaire-camerounais23.html

²² MERROUKI Roza MOKRANI Salima Etat des lieux sur la bancarisation de la wilaya de Tizi-Ouzou : « Cas de la CNEP-Banque » mémoire de Master en Sciences Economiques Financier Université Mouloud Mammeri en Economie Monétaire et Bancaire 2018 page 57

²³SAM, Hocine. Op. cit. Page82

Au niveau des entreprises existantes, l'impact positif de la micro finance apparaît au niveau de l'accroissement de la productivité et l'amélioration des relations avec les fournisseurs.

L'impact apparaît principalement au niveau de l'autonomisation de l'individu l'expérience montre que celles-ci sont des emprunteuses dignes de confiance et très dévouées à l'égard des institutions rurales qui leur proposent les services financiers dont elles ont besoin.²⁴

1.3.2.2 Le développement local et la réduction de la pauvreté

Le second objectif de la micro-finance réside dans le développement local et la réduction de la pauvreté. Comme nous venons de signaler, la micro finance contribue à l'aide des entrepreneurs dans la création de leurs entreprises (PME et les TPE notamment). Ceci peut avoir un impact sur le développement local et la création d'emploi, car elle peut cibler des secteurs aussi divers :

- L'agriculture (groupement villageois, coopératives paysannes, organisations professionnelles agricoles) ;
- Le financement de l'économie sociale (mutuelles d'épargne et de crédit, banques villageoises) ;
- L'artisanat (groupement d'artisans, associations artisanales féminines) ;

Toutefois, pour atteindre ses objectifs, la micro finance est constituée d'institutions qui vont permettre une inclusion financière des personnes non bancarisées

1.3.3 -Les institutions de la micro finance (IMF)

Les institutions de la micro finance sont généralement chargées de fournir des services financiers à une clientèle plus pauvre et plus vulnérable que les clients traditionnels des banques. Elles comprennent les banques, les mutualités, les intermédiaires en opération de banques, les associations de microcrédit et les institutions internationales.

2-Les facteurs microéconomiques

L'objet de ce point est d'examiner un facteur microéconomique, qui repose sur la mise en place des plans marketing par les banques en vue d'améliorer, non seulement, la rentabilité

²⁴Idem page 83

de la banque par la préservation des parts du marché mais aussi de conquérir un plus grand nombre de clients.

2-1-Définition du marketing bancaire

Selon Yves Chirouze le définit comme : « *un état d'esprit et des techniques permettant à une entreprise de conquérir des marchés voire de les créer, de les conserver et de les développer.* »²⁵

Le marketing bancaire correspond au marketing des services et des produits mais appliqué à la banque. C'est-à-dire qu'une banque, Pour attirer des clients. Doit proposer des produits (financiers) et services différents des autres banques. Les techniques marketings utilisé par les banques ont fortement évolué ces dernières années pour plusieurs raisons, tout d'abord l'évolution technologique, avec la création de la carte de crédit, la création de la banque en ligne et des services associés au web. D'autre part, le marketing bancaire utilise de plus en plus les techniques de la grande distribution avec par exemple, des programmes de fidélisation, des promotions par Cash Back²⁶, des réductions pour les étudiants... A travers toutes ces démarches, l'objectif des banques est d'attirer des nouveaux clients dès le plus jeune âge et fidéliser les clients actuels.²⁷

2-2-Les outils du marketing bancaire

Généralement, les outils du marketing bancaire interviennent dans la mise en place du système de gestion de relation client, la politique du produit et du service et enfin la politique de communication avec le client.

2-2-1-La mise en place d'une politique de produit / service

Le rôle de la politique de produits consiste à réaliser une adéquation maximale de la production bancaire par rapport aux besoins exprimés par les consommateurs cibles. La politique du produit est un élément très important de la politique de marketing : elle concerne la création de nouveaux produits et l'entretien des produits déjà existants²⁸.

2-2-1-1-La création de nouveau produit

La création de nouveaux produits bancaires correspond au besoin, à la clientèle cible et à la technologie.

²⁵<http://fr.slideshare.net/10121982/fichier-1-marketing-bancaire>

²⁶ Deux grands types de cashback cohabitent : un système où les banques reversent un pourcentage des transactions aux clients et un autre où les commerçants financent la ristourne.

²⁷http://www.academia.edu/def_du_marketing

²⁸ SAM Hocine. Op cit, page 90.

❖ La notion de besoin

Comme nous l'avons montré antérieurement, l'analyse des besoins de la clientèle dans le domaine monétaire et financier conduit à distinguer des besoins de nature différente et de concevoir les produits, qui satisfont au mieux ces besoins.

❖ La notion de la clientèle

La segmentation de clientèle met en évidence, pour chaque segment, des comportements bancaires relativement homogènes. En fonction de la clientèle cible, la banque offre les produits adaptés à ses besoins spécifiques : d'où le couple produits client ou produit marché qui est au cœur de toute politique de produit bancaire.

Dans l'approche produit client ou produit marché on tient également compte de l'aboutissement des différents besoins d'un même segment de clientèle, des assemblages (packages) sont alors créés concentrant sur un seul produit plusieurs caractéristiques.

Permettant la satisfaction de plusieurs besoins. Nous y revenons sur ce plan dans la partie « marché »

C-La technologie

L'état de la technologie conditionne au même titre que le besoin ou le client le produit bancaire. En effet, l'innovation technologique donne naissance à de nouveaux produits, notamment lorsqu'elle se développe dans le domaine des télécommunications (les cartes bancaires, la télé-compensation, les distributeurs automatiques de billet et autres).

De plus, l'impact de la technologique se fait de plusieurs façons :

- Distribution de produits directement par des moyens virtuels ;
- Automatisation des tâches administratives;
- Meilleure connaissance du client grâce à l'enregistrement et l'analyse de données le concernant, ces informations permettant ensuite de personnaliser l'offre²⁹.

²⁹ SAM Hocine. Op cit, page 93.

2-2-2 La mise en place de la politique de prix :

Traditionnellement, le marketing-mix de toute entreprise est présenté dans ses quatre grandes composantes : produit, prix, distribution et communication. Dans le cas de la banque, ces quatre variables ont longtemps joué des rôles d'inégale importance.

Un consommateur ne choisit pas uniquement un produit à cause de son design, de ses qualités, de sa marque commerciale ; le consommateur a également une attitude vis-à-vis du prix du produit et la politique des prix, dans le cadre d'une stratégie de développement commercial, est un aspect de l'action de marketing d'une firme. La politique des prix joue un rôle limité en matière de marketing bancaire :

- Certain nombre de prix sont fixés par les autorités monétaires: Taux de rémunération des comptes (sur livrets, épargne etc..) ;
- D'autres prix sont fixés à l'échelon de la profession bancaire, après entente entre les principaux établissements de crédit, ainsi les taux d'intérêt débiteurs ;
- La connaissance des coûts des principaux produits bancaires est relativement récente.

2-2-3-La mise en place de la politique de distribution

La distribution est marquée par l'exclusivité traditionnelle du circuit que constitue le réseau d'agences de chaque établissement. Toutefois, la politique de distribution est élaborée³⁰

selon les objectifs de la banque, l'environnement et le diagnostic la banque.

- D'abord, l'implantation d'une entité doit répondre à la stratégie globale de la banque définie par des objectifs en cohérence avec la politique marketing.
- Selon l'environnement, qui tient compte de démographique sociologique, culturel et économique et, qui implique nécessairement une adaptation de la politique de distribution¹ ;
- Selon le diagnostic de la propre banque, qui prend compte la taille, la puissance financière, l'image de marque, la gamme et ses caractéristiques (produits à promouvoir), la forme et la qualité du réseau.

³⁰ SAM Hocine. Op cit, page 94.

Cependant, les méthodes de distribution tendent à se modifier, les techniques actuelles sont devenues plus proches du conseil de gestion informatisé. De nouveaux réseaux sont apparus :

- Création d'agences de conseil spécialisées ;
- Réduction du linéaire guichet privilégie la relation assise ;
- Multiplication des moyens de vente directe ;

-De plus, le développement du personnel plus proche de la clientèle constitue non seulement un élément important de la politique de distribution mais aussi un support de la politique de communication.

2.2.4 .La mise en place d'une politique de communication

La politique de la communication se définit par : « *Toutes les actions d'une firme : pour se faire connaître et s'apprécier elle-même en tant qu'entreprise et faire connaître et apprécier ses produits* ». ³¹

2-2-4-1 La communication interne

La communication interne vise en premier lieu à assurer une bonne circulation de l'information au sein de la banque. La communication interne doit faire savoir à tous les membres de la banque les objectifs retenus par la direction générale, les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs, les points forts et les points faibles de l'entreprise.

Toutefois, il ne suffit pas d'informer, plutôt il faut faire adhérer le personnel aux objectifs fixés et développer le sentiment d'appartenance au groupe et de partager les mêmes valeurs.

2-2-4-2 La communication externe

Elle traite des relations de la banque avec son environnement qui est composé de tout un ensemble de groupes ayant chacun des comportements, des besoins, des attentes très différentes :

- Clients/ Fournisseurs/ Actionnaires ;
- Autre apporteurs de capitaux ;
- Pouvoirs publics/ Association.

³¹ Idem

De ce fait, il faut éviter l'éclatement de l'image institutionnelle de la banque et d'avoir une image unique et cohérente pour tous l'environnement.

Section03 : Notions générales sur la banque

, l'origine du terme « banque » dérive du concept Italien Banco, qui désigne le banc en bois sur lequel les changeurs exerçaient leurs activités au moyen âge, le mot banque apparaît dans la langue française au XVe siècle, les banques sont aussi appelées établissements de crédit ou sociétés de financement³².

1-Définition de la banque

Le premier avantage que procure une banque consiste à mettre en lieu sûr les richesses des particuliers. Les banques garderont ces richesses et les garantiront contre les disparitions possibles pour cause de perte, de vol..³³

La banque est une institution financière qui joue le rôle d'intermédiaire entre les agents a capacité de financement et qui ont besoins de financement . La banque avait pour principale mission de relais entre le trésor public et les entreprises publiques. Selon LAURENT BRAQUET, DAVID MOUREY la banque est définie comme un établissement financier «...Les banques sont des établissements financiers qui collectent les dépôts de leurs clients, disposent du monopole de la gestion des moyens de paiement et assurent la distribution du crédit aux ménages et aux entreprises. Elles facilitent la circulation de la monnaie grâce aux différents instruments de paiement (espèce, cheque, cartes de paiement, virements) et concourent ainsi à la croissance du volume des échanges. Les banque ont dévitriifié leurs activité et ont désormais d'autre fonctions telles que le placement des titres (actions, obligations), l'offre de produits d'assurance, les opérations de change, le conseil en gestion de patrimoine » , et aussi ; « les banques disposent du pouvoir de création monétaire ; chaque fois qu'une banque accorde un crédit, la quantité de la monnaie en circulation dans l'économie augmente, puisque ce crédit se transforme en dépôt sur le compte de client emprunteur (dont le compte est crédité, en vertu de la logique selon laquelle les crédits font les dépôt) tandis que le remboursement donne lieu à une destruction de monnaie » ³⁴

³² <https://www.bank-of-algeria.dz/html/banque.htm>

³³ <https://www.libertariens.chez.com>

³⁴LAURENT BRAQUET, DAVID MOUREY« comprendre les fondamentaux de l'économie » Édition de boeck .paris 2015 page 240

2- La typologie des banques

L'ensemble des banques, chapeauté par la Banque Centrale, forme le secteur bancaire d'un circuit monétaire. On distingue ainsi, différents types de banques selon leur rôle.

2-1-Banque Centrale

La Banque Centrale met en circulation la monnaie officielle du pays ou de la zone monétaire, une Banque Centrale a pour rôle de réglementer et superviser les opérations des différentes banques, de veiller à leur solvabilité à l'égard des déposants, de superviser la production de monnaie par ces banques, et d'en réguler l'usage par le biais du taux directeur elle est une institution publique propre à un seul pays qui gère la monnaie et contrôle la masse monétaire, c'est-à-dire la quantité de monnaie en circulation, son rôle principal est d'assurer la stabilité du système bancaire et financier d'un pays ou d'une zone monétaire³⁵.

La principale fonction de la Banque Centrale est de préserver le pouvoir d'achat de la monnaie donc, de lutter contre l'inflation. La Banque Centrale est aussi appelée la « banque des banques » car elle contrôle l'émission de monnaie des banques de détails, elle veille à assurer la liquidité bancaire (notamment lors des crises de confiance) et elle joue le rôle de prêteur en dernier ressort quand les banques de détails ne veulent plus se prêter de la monnaie entre elles (panique bancaire, les banques ne se font plus confiance). Toutes les banques de détails sont obligées de détenir un compte créditeur non rémunéré auprès de la Banque Centrale.³⁶

2-2-Banque universelle

La banque universelle est l'envergure de la gamme des produits. En effet, un établissement bancaire universel d'une large clientèle en répondant à leurs divers besoins, ces clients sont attirés par l'avantage de sécurité et confrontés par le fait que la banque concernée a les moyens appropriés pour obtenir les avantages de diversifier ses activités.³⁷

2-3- Banques primaires (banques commerciales)

Elle comprend trois catégories de banques qui se présentent comme suit :

³⁵CHAOUADI Nardjes, GOUMGHAR Nassima « L'impact de la bancarisation sur le développement socioéconomique en Algérie : cas de la BNA de la wilaya de Tizi-Ouzou, Mémoire de master en sciences de gestion », Spécialité ; Management Bancaire, 2018, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou, page ; 13

³⁶<http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>

³⁷OURLOUM Sofiane, SLIMI Samir, Essai d'analyse le niveau de la bancarisation en Algérie cas de la CNEP- Banque de la wilaya de Bejaia, mémoire de master en science économique, OURLOUM Sofiane, SLIMI Samir, Spécialité ; Monnaie Banque et Environnement international, année : 2016/2017, université Abderrahmane mira Bejaia, page : 07

2-3-1-Banque de dépôts

La banque de dépôt, qui est formée de la banque de détail et de la banque des affaires, a ainsi pour vocation non seulement le dépôt d'argent pour le compte de ses clients, mais aussi la gestion de leurs capitaux en leur octroyant des emprunts en cas de besoin³⁸.

2-3-2-la banque de détail

Une banque de détail est le [type de banque](#) le plus connu du grand public puisqu'il s'agit des banques qui gèrent nos [comptes bancaires](#) et comptes d'épargne. Les banques de détail sont des [banques commerciales](#) qui proposent ses services aux particuliers et aux entreprises.³⁹ Parmi ces services bancaires on peut citer :

- La mise à disposition d'un compte bancaire avec tous les services qui vont avec comme par exemple la mise à disposition de moyens de paiement ([carte bancaire](#), [chéquier](#)...)
- Les différents [crédits](#) ou prêts
- Le dépôt d'argent (comptes épargne...)

2-3-3-La banque d'affaires

Contrairement aux banques commerciales collectant l'argent des particuliers avant de le reprêter avec une marge d'intermédiation, une banque d'affaires ne recueille pas de dépôts. Elle est au service exclusif d'entreprises qu'elle accompagne dans leur stratégie de financement et de développement. Les banques d'affaires se financent essentiellement sur le marché interbancaire (auprès des autres banques) des banques centrales ou des marchés financiers, par voie d'emprunt. Cela les rend vulnérables en cas de crise de liquidité comme en 2008 avec les subprimes. Elles se rémunèrent grâce aux commissions acquises au titre des services/conseils rendus aux entreprises.⁴⁰

2-3-4-La banque d'investissement

La banque d'investissement, de son côté, se différencie des autres par le profil de ses clients. Ces derniers sont en effet, pour la plupart, des investisseurs et des entreprises qui veulent souscrire un emprunt obligatoire, acheter des actions ou s'introduire en bourse.⁴¹

³⁸ <https://banque.ooreka.fr/comprendre/banque-de->

³⁹ Idem.

⁴⁰ <https://www.capital.fr/votre-argent/banque-daffaires-definition-et-role-1407024>

⁴¹ <http://www.etudier.com>

Les banques d'investissement ont une activité basée sur les marchés financiers. Parmi ses activités on peut citer :

- L'achat et la revente d'actions, d'obligations ou de produits dérivés.
- L'émission de [titres financiers](#) sur les marchés.
- Les introductions en bourse de sociétés.
- Les augmentations de capital.

2-4-Banques islamiques

La finance islamique qui possède des préceptes de l'islam, s'organise autour de trois principes fondamentaux à savoir :

- ✚ Interdiction de fixation de taux d'intérêt ;
- ✚ Partage du profit ou des pertes résultant d'investissements ;
- ✚ Promotion des investissements productifs, créateurs de richesses et d'emplois.⁴²

3-Définitions des produits bancaires

Il existe plusieurs produits bancaires qui sont comme suit :

3-1- La présentation des produits de financement

Un produit de financement est un service financier de type crédit en distribution auprès des banques, on distingue :

3-1-1-Crédit d'exploitation

Ces crédits donnent lieu à des décaissements effectifs et immédiats ; ils permettent de faire face aux décalages entre les décaissements et les encaissements de fonds.⁴³ Ils se subdivisent en crédits par caisse globaux et crédits par caisse spécifiques :

3-1-1-1 Crédits par caisse globaux

Ces crédits sont destinés à financer globalement l'actif cyclique du bilan sans être affectés à un objet précis. Ils sont généralement appelés crédits en blanc car, d'un côté, ils sont utilisables par le débit d'un compte, et d'un autre côté parce qu'ils ne sont assortis d'aucune autre garantie

⁴²OURLOUM Sofiane, SLIMI Samir,op cit page: 08

⁴³BOULAHIA Belkacem. « Le crédit bancaire, mémoire de fin d'étude brevet supérieur de banque », 2005 ,Ecole Supérieure De Banque, page ;06

que la promesse de remboursement du bénéficiaire. C'est donc des concours à risque très élevé.⁴⁴

Parmi les crédits d'exploitation globaux, on distingue entre : la facilité de caisse, le découvert, le crédit de campagne et le crédit relais ou de soudure.

3-1-1-2-Crédits d'exploitation spécifique

Ce sont des crédits octroyés en vue de financer un actif circulant bien déterminé et qui comportent par voie de conséquence une garantie réelle. Il s'agit d'affectation en gage de certains actifs circulants dans le cadre d'une opération précise. Parmi ces crédits, on abordera:

-L'escompte des papiers commerciaux

-Avance sur factures

-Avance sur titres

-Avance sur marchandises

-Avance sur marchés publics

-L'affacturage (factoring).

3-1-2-Crédit d'investissement

Le crédit d'investissement peut servir à financer l'investissement en actifs fixes comme des bâtiments, des machines, de l'équipement, etc. comment il peut aussi financer la reprise ou le rachat des entreprises commerciales

➤ Le crédit à moyen terme

Le crédit à moyen terme est un crédit d'investissement destiné à financer les acquisitions de matériels et installations légères tels que : les véhicules, les machines et autres équipements dont la durée d'amortissement ne dépasse pas les dix ans. La durée d'un crédit à moyen terme s'inscrit dans la fourchette 2ans/7ans; elle ne doit, en aucun cas, dépasser la durée d'amortissement du bien à financer. Par mesure de prudence et afin d'engager le client dans l'opération de financement, le crédit à moyen terme couvre généralement 50 à 70% de la valeur de l'investissement. Ces crédits sont distribués, généralement en Algérie, par des banques de

⁴⁴Idem page 08

dépôts et de crédits à moyen terme ; ils sont mobilisés sur des ressources constituées en grandes partie de dépôts à vue. Ceci nécessite pour la banque une source de refinancement pour pouvoir faire face aux retraits d'espèces sollicités par ses clients. Selon les possibilités de refinancement pour la banque, un tel crédit peut être réescomptable, mobilisable ou direct.⁴⁵

➤ **Le crédit à long terme**

Il s'agit d'un crédit destiné à financer des investissements dont la durée d'amortissement fiscal est supérieure à sept (07) ans. Sa durée est comprise entre huit (08) et vingt (20) ans avec un différé de remboursement allant jusqu'à quatre (04) ans.⁴⁶

3-1-3-Les crédits à la consommation

Les crédits à la consommation permettent soit de financer des besoins de trésorerie soit de financer l'achat à tempérament de biens de consommation à usage domestique : appareils ménagers, ameublement, automobiles. Ils sont distribués soit par les banques soit par des sociétés financières spécialisées. Dans le cas de crédits liés à l'achat de biens de consommation, le dossier est établi lors de la conclusion du contrat de vente passé entre le vendeur et l'acheteur. Si le prêt n'est pas obtenu, le contrat de vente est résilié.

3-1-4-Le crédit immobilier

Ces prêts peuvent être accordés pour toute opération immobilière : acquisition ou travaux, résidence principale ou secondaire, résidence de l'emprunteur ou investissement locatif. Le montant accordé peut aller jusqu'à 100 % de l'investissement projeté mais les banques exigent la plupart du temps la production d'un apport personnel (en pratique, compte tenu de la forte concurrence que se font les banques sur ce type de crédit, il n'est pas rare que les emprunteurs solvables obtiennent des financements pour la totalité de leur investissement).

3-2-La présentation des produits d'épargne

C'est conserver une part de son revenu pour une utilisation future. C'est la partie salariale qui ne se détruit pas immédiatement. Par exemple : on peut épargner pour s'acheter un logement ou une voiture.

⁴⁵ AMRAOUI Mohammed Amine. « PRINCIPES ET MODALITES D'OCTROI D'UNCREDIT BANCAIRE », mémoire de fin d'étude brevet supérieur de banque, ,2018,Ecole Supérieure De Banque, page:22

⁴⁶Idem page: 23

3-2-1-Un plan d'épargne

Un plan d'épargne permet aux ménages de se constituer une épargne. Ils investissent dans l'immobilier avec l'aide de l'entreprise. Il y a plusieurs types de plans :

- Le plan d'épargne entreprise se constitue au niveau de l'entreprise, il contient le plan d'épargne salariale
- Le plan d'épargnes inter-entreprises : ce sont des entreprises qui signent individuellement cet accord
- Le plan d'épargne individuel est constitué par des particuliers pour assurer une vie aisée
- Le plan d'épargne retraite est un revenu accordé aux retraités par l'Etat qui peut représenter moins de 50% du revenu d'un salarié.
- Le plan d'épargne du logement.

3-2-2- Le compte courant

Il est appelé aussi compte à vue, compte chèque ou compte de dépôts, Il est utilisé comme support pour les opérations de versement, retrait, virement, prélèvement paiement et encaissement de chèques, est un type de compte en banque utilisé dans les relations commerciales et financières.

3-2-3- Le compte sur livret épargne

Le compte sur livret est un compte d'épargne rémunéré qui permet de faire fructifier l'argent tout en y gardant accès en cas de besoin, Le livret d'épargne apporte un intérêt annuel au possesseur mais cela ne permet pas d'être utilisé pour faire des paiements (par exemple : payer les impôts)

3-2-4-Le compte de dépôt à terme

Le compte à terme est une formule par laquelle l'épargnant demande à sa banque de bloquer une certaine somme pour un certain temps, moyennant rémunération.

3-3-La présentation des produits de banque/assurance

La banque assurance est la distribution de produits d'assurance par un réseau bancaire. Elle offre dans un même bouquet des services autrefois assumés par des institutions différentes clairement délimitées.

Ils étaient à l'origine proposés en complément des produits bancaires. Aujourd'hui, la [bancassurance](#) s'est émancipée et commercialise des produits « grand public » dans des offres

standardisées. Elle est devenue, dans certains pays, le premier canal de distribution des risques du particulier.

3-3-1-Assurances vie

- Les produits à dominante financière : contrats en cas de vie ou en cas de décès.
- Les temporaires décès sont souvent adossés à des opérations de crédit : contrats dans lesquels l'assuré est l'emprunteur et le bénéficiaire est la banque.
- Les plans d'épargne retraite (acquisition à la retraite d'un certain capital suite au versement de primes relativement accessibles).

Il s'agit de produits très souples quant au versement des primes et aux possibilités de retrait sans pénalités et frais.

3-3-2-Assurances dommage

- Les multirisques habitations
- Les contrats automobiles
- La garantie des accidents de la vie

3-4-La présentation des produits de placement

La banque propose plusieurs catégories de comptes qui varient selon les besoins de la diversité des clients : ceux qui connaissent des mouvements usuels, fréquents et les comptes dont les mouvements se font à terme.

3-4-1-Les placements à vue

Placer son épargne à vue c'est déposer des fonds avec la possibilité de les retirer à tout moment et sans préavis. La principale qualité de l'épargne à vue est la disponibilité, son principal défaut est sa faible rentabilité.

3-4-2-Les placements à terme

Contrairement à l'épargne à vue, placer son épargne à terme, c'est s'engager à la laisser à la disposition du dépositaire pendant un certain délai, sauf à perdre tout ou partie des avantages prévus. La principale qualité de l'épargne à terme est en principe sa rentabilité, son principal défaut est son indisponibilité.

4-Rôle socio-économique d'une banque

Les banques exercent depuis quelques siècles un rôle important dans les pays industrialisés, en soulignent leur importance dans le fonctionnement du système économique et à la croissance à travers le financement. La diversification des besoins et l'accroissement de l'épargne n'ont cessé de renforcer leur rôle d'intermédiaire financier devant répondre de façon adaptée aux besoins des entreprises qu'à ceux des particuliers, à leurs sens mettent en exergue le rôle du système bancaire dans une économie.

- Système bancaire comme moyen de règlement : est un mécanisme de règlement des transactions dans la mesure où il constitue un moyen d'échange essentiel au bon fonctionnement d'une économie basée sur la spécialisation des tâches.
- Comme système d'agrégation de l'épargne : dans la mesure où la nécessité d'agrégation d'épargne prend l'origine dans le besoin qu'expriment les entreprises d'opérer en une taille qui minimise leurs coûts de transactions. C'est pour quoi, on peut considérer l'agrégation de l'épargne comme une fonction très importante du système bancaire. Les banques contribuent à orienter l'argent de ceux qui en ont momentanément trop vers ceux qui en ont besoin et présentent des garanties suffisantes et bénéficient tant aux fournisseurs qu'aux utilisateurs de ces capitaux.
- Un procédé de transfert de ressources : le système bancaire est un procédé de transfert de ressources intersectoriel, inter-temporel et inter-régional. Cette fonction permet aux particuliers (ménages) de compenser les différences entre leur profil de revenus issus du travail et leur profil de consommation durant leur vie.
- Système de gestion des risques : il permet via les actifs disponibles (police d'assurance, produits dérivés, etc.) de réduire les risques. En outre, il permet aussi à ceux qui sont prêts à supporter plus de risques d'augmenter leur espérance de revenu.
- Un réducteur des coûts liés à l'asymétrie d'information : dans la mesure où il offre aux agents économiques des moyens pour minimiser les coûts liés à l'asymétrie et la production de l'information financière ;
- Un fournisseur des moyens de gérer le problème des incitations, qui arrive quand une partie prenante d'une transaction a des informations que l'autre partie n'a pas ou quand une personne agit comme agent d'une autre personne.

Conclusion

La banque reste indispensable au développement économique de chaque pays, solide et stable (pas de crise financière et les risques de liquidité), plus la population fait appel aux services bancaires, ce qui engendre une augmentation du niveau de bancarisation, qui influence positivement sur le développement au sein d'un pays.

Le concept de bancarisation nous a conduits, durant ce chapitre, de donner un éclairage sur le rôle des produits et des services bancaires dans le développement de la bancarisation de l'économie.

En effet, la bancarisation est mesurée par différents indicateurs et cela, revient à la différenciation du niveau de développement des pays, les pays pauvres utilisent la proportion de la monnaie scripturale pour calculer le taux de bancarisation, les pays en développement utilisent le nombre des comptes bancaire et inclus les comptes CCP, par contre les pays développés utilise juste le nombre des comptes ouvert au niveau des banques.

Chapitre II :
La bancarisation de
l'économie algérienne

Introduction

Le système bancaire algérien se propose de contribuer à la connaissance de l'un des aspects de l'évolution de l'économie algérien. Dans cette section nous essayons de présenter les différents stades qui ont marqué la jeune économie algérienne et par lesquels le système bancaire algérien est passé.

Le fonctionnement du système bancaire peut avoir un impact décisif sur la croissance économique et sur la stabilité de l'économie, car il permet à la fois de soutenir l'activité à court terme et d'affecter les ressources à l'investissement sur le long terme.

La rapidité du traitement et la traçabilité des opérations de paiement dans les deux systèmes, classique et moderne, sont des conditions d'amélioration de la bancarisation et d'une pénétration bancaire plus large en rendant le recours au système bancaire plus attractif du fait de sa rapidité et de sa sûreté. Cependant, afin de permettre à la clientèle de bénéficier pleinement de ces avancées technologiques, les banques doivent compléter la mise en place des procédures internes ainsi qu'un système d'information adéquat pour l'administration et la gestion des modernes systèmes de paiement.

Section 01 : la modernisation du système bancaire algérien

Le processus de transition d'un système économique centralisé à une économie de marché a imposé au gouvernement algérien, dès le début des années 90, une politique de réformes structurelles qui a rendu possible le rétablissement des équilibres macroéconomique.

Parmi ces réformes, la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit du 14 Avril 1990, qui a donné un nouveau visage au système bancaire algérien. On peut caractériser le système bancaire algérien en deux phases ¹:

La période avant 1990, la banque centrale avait pour rôle de financer sans limites institutionnelles les besoins du trésor et les besoins de l'économie directement, les banques ne supportaient en fait aucun risque.

¹ KHERCHI, Hanya. L'évolution du système bancaire algérien sous les nouvelles règles prudentielles internationales. Revue d'économie et de statistique appliquée : revue trimestrielle édité par l'ENSSEA (ex. I.N.P.S) [en ligne]. 2008, n°09, p.30-59. Disponible sur : (<http://www.enssea.net/enssea/majalat/0903.pdf>) Consulté le 11 octobre 2021

La période après 1990, les banques sont devenues des entreprises commerciales et la banque centrale de par la loi 90-10 a retrouvé son rôle originel de banque centrale et les banques ont commencé à supporter des risques de par la nature nouvelle de leurs activités².

1-Le système bancaire algérien avant 1990

Dès l'indépendance, la banque centrale d'Algérie s'est vue attribué la fonction de pourvoyeurs de fonds aux opérateurs économiques. La banque centrale d'Algérie s'est vite trouvée hors circuit, conséquence d'une étatisation du système bancaire et le transfert du pouvoir monétaire et financier de la banque centrale vers les pouvoirs publics.

Le secteur bancaire algérien a connu à partir de 1962 de profonds changements. Ces derniers avaient pour objectif la mise en place d'un système de financement pour différents secteurs de l'économie et permettraient ainsi leurs développements dans les meilleures conditions. Cette période fut caractérisée par la volonté de restaurer la souveraineté de l'Etat et la mise en place d'un mécanisme de financement de l'économie en vue de son développement³. Elle a connu deux faits importants :

- **La Banque Centrale d'Algérie** : Créée par la loi n° 62-144 du 13-12-1962, elle a le privilège en tant qu'institut d'émission de monnaie légale. Elle a pour missions de gérer les réserves en or du pays, de diriger et contrôler la monnaie et la distribution du crédit. On appelle la banque central d'Algérie « la banque des banques » car elle est chargée du refinancement des banques primaires et des instituts d'émission⁴

La période de 1966 à 1970 dite d'algérianisation et a été marquée par la création de nouvelles banques commerciales nationales et cela par le biais du rachat des actifs des banques étrangères. C'est en cette période qu'ont été créées :

- **la Banque Nationale d'Algérie** : Elle a été créée le 13 juin 1966 sous forme de société nationale régie par les statuts de la législation sur les sociétés anonymes.⁵ La BNA avait pour rôle de financer les entreprises industrielles et commerciales selon des secteurs publics et privé.

²Idem

³ Idem

⁴BENISSAD. H, « Restructurations et réformes économiques », OPU, Alger, 1994, page131.

⁵NAAS Abdelkrim, « Le système bancaire Algérien », Maisonneuve & La rose, Paris, 2003, page 44.

- **le Crédit Populaire d'Algérie** : Créé le 19 décembre 1966, il avait pour principale vocation le financement des petites et moyennes entreprises publiques et privées, ainsi que des secteurs du tourisme, d'hôtellerie, de la pêche et de l'artisanat. Ses principales fonctions se résument comme suit:⁶
 - ✓ Rôle d'intermédiaire financier des administrations de l'Etat;
 - ✓ Le Crédit Populaire accepte tout dépôt comme tout autre banque de dépôts;
 - ✓ Accorder des crédits d'équipements à moyen terme, en plus des crédits à court terme.
- **la Banque Extérieure d'Algérie** : elle était au départ spécialisée dans le financement du commerce extérieur⁷. Elle intervient pour toutes les opérations bancaires et notamment là où le secteur public occupe une place prépondérante. Les opérations de cette banque se sont élargies en 1979 puisqu'elle disposait des comptes des grandes sociétés.

La période de 1971-1985 s'est caractérisée par la réorganisation des structures financières surtout par la réforme des mécanismes financiers. Cette réforme qui coïncidait avec le lancement des deux plans quadriennaux, devait permettre aux institutions bancaires d'assister le système de planification mis en place durant cette période, ceci devait se faire par la centralisation des ressources financières pour une meilleure allocation de celles-ci au financement de l'investissement.

Face à l'augmentation des besoins de l'activité économique. La spécialisation s'avérait être la meilleure solution pour répondre à cette augmentation de la demande. C'est dans cet objectif que la BNA et le CPA ont été restructurées, donnant ainsi naissance à deux nouveaux organismes bancaires qui reprenaient une partie de leurs activités.⁸

⁶ BENISSAD. H, Op cit, page 218.

⁷ Abdelkrim NAAS, Op cit page 52

⁸ KHERCHI Hanya Op cit , page 33

- **la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)**

Créée le 13 Mars 1982 par la restructuration de la BNA, elle avait pour missions la mise en place de nouveaux mécanismes pour le financement des activités agricoles et agro-industrielles.⁹

- **la Banque de Développement Local (BDL)**

Créée le 30 Avril 1982 par la restructuration du CPA, la BDL avait pour mission le financement des investissements locaux et d'une partie des entreprises et établissements à caractère économique sous tutelle des wilayas et communes.¹⁰

Cette période a donc connu le passage d'un système bancaire constitué de trois banques à un système constitué de sept banques :

- **La BEA** était chargée du financement du secteur de l'énergie et du transport maritime,
- **La BNA** était chargée de l'industrie lourde et des services,
- **Le CPA** avait en charge les secteurs de l'industrie légère et le bâtiment,
- **La BADR** avait pour mission le financement du secteur agricole,
- **La BDL** était en charge des petites et moyennes entreprises et les entreprises locales,
- **La CNEP** se chargeait du financement du logement,
- **La BAD** était chargée du financement des investissements planifiés à long terme,

Le système de financement adopté pendant les années 70 s'est avéré inefficace dès le début des années 80. Il ne répondait plus aux exigences de la sphère réelle. Cette situation était due au manque de responsabilisation des banques dans la prise de la décision d'investissement.¹¹

La loi bancaire de 1986 vise à définir un nouveau cadre institutionnel et fonctionnel de l'activité bancaire. Cependant, la mise en application de cette loi n'a eu lieu qu'en 1988 suite aux modifications apportées aux statuts de la Banque Centrale d'Algérie. Elle définit, d'une

⁹KHERCHI Hanya Idem , page 33

¹⁰KHERCHI Hanya Idem page 34

¹¹KHERCHI Hanya Idem page 34

part, les nouvelles attributions des banques et institue, d'autre part, une nouvelle organisation du système bancaire.

2- le système bancaire algérien de 1990-2003

La loi 90-10 annonçait une rupture par l'instauration des principes de séparation des pouvoirs. Elle consacrait l'indépendance de l'institution de l'émission par rapport au pouvoir exécutif. Elle visait une transformation radicale des anciennes pratiques dirigistes et la mise en place progressive des règles de gestion universellement admises. Enfin, elle visait la réorganisation de l'économie nationale par l'instauration de mécanismes fondés sur les règles de marché. Durant la décennie 90, le système bancaire algérien a connu une activité intense, entre autre, la création de banques privées. La débâcle de ces dernières a incité les autorités à réfléchir sur les mécanismes et les outils pour une surveillance prudentielle renforcée. Dans ce contexte l'ordonnance N°03-11 du 26 Août 200 est venue transformer la loi 90-10 du 14 Avril 1990.¹²

2-1 La réforme 90-10 relative à la monnaie et au crédit

La réforme de 1990 s'inscrit dans la perspective dans la transition vers l'économie de marché elle est la réforme moderne et centrale du système bancaire algérien.

Ainsi, cette loi s'intègre dans le dispositif législatif d'application du système monétaire et financier. Autrement dit , cette loi instituant une autorité de régulation autonome chargée de la réalisation de ses objectifs, et la conduite du programme de rupture de réhabilitation et rénovation des structures .

cette loi promulguée en 1990, avait pour objectifs ¹³

- ✓ Mettre en terme définitif à toute ingérence administrative dans le secteur financier et bancaire ;
- ✓ Réhabiliter le rôle de la Banque Centrale dans la gestion de la monnaie et du crédit ;
- ✓ Rétablir la valeur du Dinar algérien, en mettant fin aux divers statuts conférés à la monnaie dans les différent sphères des transactions ;
- ✓ Aboutir à une meilleure bancarisation de la de la monnaie ;

¹²KHERCHI Hanya Idem page 36

¹³AMMOUR B, « Le système bancaire Algérien », Edition DAHLAB, Algérie, 2001, p82-97

- ✓ Encourager les investissements extérieurs ;
- ✓ Assainir la situation financier du secteur public ;
- ✓ Déspecialisation les banques et clarifier les missions dévolues aux banques et aux établissements financiers ;
- ✓ Diversifier les sources de financement des agents économiques notamment les entreprises, par la création d'un marché financier.

2-2 Révision de la LMC

Afin d'adapter le système bancaire national au nouvel environnement dans lequel il évolue, les autorités publiques ont conduit une série de réformes et de modifications des articles de la LMC de 1990. Celles-ci ont visé essentiellement l'organisation de l'autorité monétaire. Ainsi, la première réforme est concrétisée dans le cadre de l'ordonnance n°01-01 du 27 février 2001, la 03-11 du 26 août 2003 et le système bancaire algérien après 2003¹⁴.

➤ L'ordonnance n°01-01 du 27 Février 2001

L'ordonnance n°01-01 modifiant et complétant la loi 90-10 a été promulguée pour décomposer le conseil de la monnaie et du crédit en deux organes :

- Chargé de l'administration et de l'organisation de la banque d'Algérie ;
- Le conseil de la monnaie et du crédit (CMC) qui joue le rôle d'autorité monétaire, il est composé de sept membres dont 90-10, cette nouvelle composition tout en maintenant le principe d'indépendance de la banque d'Algérie a atténué les déséquilibres en défaveur de l'exécutif ;

¹⁴ L'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit (<https://www.bank-of-algeria.dz/html/legist1.htm>)

➤ L'ordonnance 03-11 du 26 Aout 2003

L'ordonnance n° 03-11 du 26/08/2003 relative à la monnaie et au crédit portait également sur le financement et la gestion de la banque d'Algérie en apportant les modifications suivantes¹⁵ :

- Les participations étrangères dans les banques et établissements financiers de droit algérien ne sont autorisées que dans le cadre d'un partenariat dont l'actionnariat national résidant, représente 51 % au moins du capital. Par actionnariat national, il peut être entendu l'addition de plusieurs partenaires ;
- Les banques doivent disposer d'un capital minimum de 2,5 milliards de dinars libéré en totalité et en numéraire ;
- Les établissements financiers doivent disposer d'un capital minimum de 500 millions de dinars libéré en totalité et en numéraire,
- Le retrait d'agrément ne peut être
- que par le conseil de la monnaie et du crédit en excluant la commission bancaire;
- La justification de l'origine des fonds;
- L'ordonnance oblige textuellement les banques et les établissements financiers à adhérer à la centrale des risques.

2-3 Le conseil de la monnaie et du crédit (CMC)

Le conseil de la monnaie et du crédit était à la suite qualifié, selon les dispositions de la LMC, l'autorité monétaire unique et autonome. Il est chargé de la direction et de l'administration de la BA. Le CMC veille à tout ce qui concerne l'élaboration de la politique de crédit, tout en proposant les mesures tendant à l'organisation de la profession bancaire.

En effet, telles qu'elles sont définies par la LMC, le CMC joue un double rôle¹⁶ :

- En tant que conseil d'administration de la BA, le CMC est chargé d'administrer la BA, de créer des comités consultatifs, d'établir des succursales et des agences, d'arrêter le

¹⁵ Article 88 de l'ordonnance 03-11 du 26 Août 2003 relative à la monnaie et au crédit(<https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/ordonnance0311.pdf>)

¹⁶AMMOUR B, Op cit page 89

budget de la banque, les règlements qui lui sont applicables ainsi que la répartition de son bénéfice ;

- En tant qu'autorité monétaire, le CMC édicte un certain nombre de règlements bancaires et financiers concernant l'émission de la monnaie et sa couverture, les normes et opérations de la banque centrale. Il établit les normes et les ratios applicables aux banques et établissements financiers, la protection de leur clientèle, les normes et règles comptables applicables à ceux-ci ainsi que l'organisation du marché de change.

Le CMC est composé

- D'un Gouverneur de la Banque Centrale, nommé par le président de la République pour une durée de six ans (renouvelable une fois). Il est mis fin à ses fonctions dans les mêmes formes juridiques et il ne peut être mis, légalement, fin aux fonctions du Gouverneur que dans le cas d'incapacité dûment constatée ou de fautes lourdes .
- De trois Vice-gouverneurs qui sont des dirigeants « internes », nommés également par décret présidentiel pour une durée inférieure (cinq ans au lieu de six ans) renouvelable une fois ;
- De trois dirigeants « externes », nommés par décret du chef du gouvernement, sans durée de mandat (il s'agit de trois hauts fonctionnaires représentant donc l'Exécutif, en particulier le Ministère des finances qui délègue un ou deux de ses directeurs ou directeurs généraux du Trésor, du Budget ou des Etudes...) ¹⁷

2-4 La commission bancaire

La commission bancaire est chargée de contrôler le respect par les banques et les établissements financiers des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables et de sanctionner les manquements constatés. Elle examine leurs conditions d'exploitation et veille à la qualité de leurs situations financières.

Afin d'exercer ses pouvoirs, la commission bancaire fait effectuer des contrôles sur pièces et sur place au niveau des banques commerciales et établissements financiers ¹⁸. Pour se faire, la Banque centrale est chargée, pour le compte de la commission bancaire, d'organiser le

¹⁷ Article 32 de la loi n°86-12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et au crédit
<https://www.enssea.net/enssea/majalat/0903.pdf>

¹⁸. KHERCHI, Hanya Op-cit page 30-59

contrôle sur pièces et d'exercer le contrôle sur place par l'intermédiaire de ses agents et via la Direction Générale de l'Inspection Générale¹⁹.

2-5 Le conseil d'administration

- Il délibère sur l'organisation générale de la BA ainsi que sur l'ouverture et la supervision d'agence et succursale ;
- Il approuve le statut du personnel et le régime de rémunération des agents de la BA ;
- Il arrête les règlements applicables à la banque d'Algérie ;
- Il délibère sur toutes les conventions de la banque ;
- Il détermine les conditions et la forme dans lesquelles la banque d'Algérie arrête ses comptes ; Il arrête chaque année le budget de la BA²⁰.

3- le système bancaire à partir de 2003

le système bancaire algérien compte 20 banques commerciales aux cotés de la Banque Centrale, 3 bureaux de représentation de grandes banques internationales, une banque des valeurs, une société de clearing chargée des fonctions de dépositaires, 3 caisses d'assurance-crédit, une société de refinancement hypothécaire²¹.... Les 1200 agences des réseaux bancaires restant toutefois dominées par les banques publiques à hauteur de 99%.

Le secteur bancaire engagé dans une mutation qui devrait se traduire par une bancarisation plus importante. Le plan de relance de l'économie et de privatisation offre en outre d'autres opportunités, notamment dans l'ingénierie financière, le montage financier des grands projets et le développement de financement de type leasing ou capital-risque.

Le secteur bancaire s'est vu également élargi aux banques et établissements financiers étrangers. Le règlement n°91-10 du 14 août 1991 fixe les conditions d'ouverture de bureaux et représentation de banques et établissements financiers étrangers. On distingue alors deux catégories d'établissements : les banques et les établissements financiers.

¹⁹Article 148 de la loi n°86-12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et au crédit

²⁰ OUADA Radia, OULD Hamou siham « la modernisation du système de paiement en Algérie : cas de la banque extérieur d'Algérie de Tizi-Ouzou agence 34 », Mémoire de master en science financière et comptabilité Tizi-Ouzou université mouloud Mammeri Tizi-Ouzou faculté des science économique, de gestion et commerciales, 2018 page 46

²¹www.bank-of-algerien.dz/6-03.doc,

Le secteur public dispose aujourd'hui d'un réseau important, de la connaissance des métiers classiques de banque, d'un personnel formé. Les banques étrangères souhaiteraient investir en Algérie et apporter une technologie moderne pourrait sans doute trouver des opportunités de partenariat avec les banques publiques algériennes.

1- Les banques

Le secteur bancaire constitué des banques publiques et des banques privées²² :

1-1 Les banques publiques

Elles ont joué un rôle prépondérant dans le cadre du développement de l'économie algérienne. Ainsi, le secteur bancaire est constitué de sept banques, dotées à partir de 2004, du statut de sociétés par actions : la Banque Nationale d'Algérie (**BNA**), le Crédit Populaire d'Algérie (**CPA**), la Banque Extérieure d'Algérie (**BEA**), la Banque de Développement Local (**BDL**), la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (**BADR**), la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (**CNEP**).

1.2 Les banques privées

La LMC a consacré un cadre pour les banques privées et étrangères, pour l'exercice de leur fonction. On trouve : la Banque El Baraka, la City Bank, Union Bank (**UB**), Arab Banking Corporation (**ABC**), Mouna Bank, la Société Générale Algérie (**SGA**), la Compagnie Algérienne de Banque (**CAB**), Natéxix El Amana- Bank, Algérien International Bank (**AIB**), la Banque Générale Méditerranéenne (**BGM**), Al Ryan Bank, la Banque Nationale de Paribas El Djazair (**BNP Paribas**), la Banque du Maghreb Arabe pour l'investissement et le commerce (**BAMIC**), la Housing Bank For Trade and Finance, Algeria Gulf Bank (**AGB**), Arco Bank et la Trust Bank Algeria.

2. Les établissements financiers

La LMC, de par son article 115, définit les établissements financiers comme de « *personnes morales qui effectuent, à titre de profession habituelle et principalement, les opérations de banque, à l'exception de la perception des fonds du public au sens de l'article 111 de la loi. Les établissements financiers ont un caractère spécial* ». Ils remplissent deux fonctions²³ :

²²BRAKBI Imane. CHERDOUANE Sabrina « La modernisation du système bancaire algérien Cas de la banque BADR-Agence d'Akbou (n°358) » Mémoire de master en sciences économiques, Bejaia Université Abderrahmane Mira de Bejaia Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion Département des Sciences Economiques 2015 page 20

²³ Idem page 21

CHAPITRE II : LA BANCARISATION DE L'ÉCONOMIE ALGÉRIENNE

- Octroi de financements spécialisés ou prise de participations dans des projets et des entreprises,
- Offre de garanties appropriées afin de permettre aux banques de s'engager davantage dans le financement de l'économie et de minimiser les risques d'insolvabilité.

Parmi les établissements financiers, on distingue :

- La Caisse Nationale de Mutualité Agricole (**CNMA**) ;
- La Société de Refinancement Hypothécaire (**SRH**) ;
- Financière Algéro-Européenne de Participation (**FINALEP**) ;
- La Caisse Nationale de Logement (**CNL**) ;
- La Caisse de Garantie des Marchés Publics (**CGMP**) ;
- La Caisse Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations (**CAGEX**) ;
- La Société de Garantie du Crédit Immobiliers (**SGCI**) ;
- La Société Financière d'Investissement, de Participation et de Financement (**SOFINANCE**).

L'Algérie n'échappe pas à cette tendance qui devient depuis quelques années de plus en plus marquée sous l'effet de deux facteurs essentielles :

- L'ouverture de l'économie nationale, le démantèlement des barrières tarifaires et administratives, l'adhésion aux accords d'association et aux zones de libre-échange, la libéralisation des services financiers et le développement de la concurrence souvent vive, au sein de secteur bancaire par le fait d'acteurs nationaux et internationaux.
- La satisfaction d'exigence universelle, devenue incontournable, en matière de gestion prudentielle, de sécurité des places, et d'instauration des règles d'éthique et de déontologie qui ont connu, ces dernières années, suite à quelques événements frappants, une expansion effrénée et sans cesse imposée notamment dans les domaines de la transparence des informations comptables, de la bonne gouvernance et de lutte contre le blanchiment des capitaux et la délinquance financière.

CHAPITRE II : LA BANCARISATION DE L'ÉCONOMIE ALGÉRIENNE

Le processus de la modernisation bancaire en Algérie se traduit par la conduite d'une série d'actions, qui constitue ensemble, les principaux piliers de la modernisation. Les actions alors entreprises sont²⁴ :

- La mise en place d'une réglementation bancaire et prudentielle conforme aux tendances universelles impulsant et favorisant une transformation des pratiques bancaires ;
- La consécration et l'élargissement de l'interbancaire, en favorisant l'aboutissement des projets lancés, en particulier le système de paiement de masse et de la monétique interbancaire et promouvoir les instruments modernes de l'interbancaire ;
- Le lancement de chantiers d'envergure nationale impliquant tout les acteurs concernés en vue d'assurer un système de paiement et d'implantation d'une infrastructure monétique nationale. Ce chantier considéré comme la plate forme de l'industrie bancaire nationale a été finalisé. Il vise à instaurer un système nationale de télé compensation couplé d'une dématérialisation quasi-généralisée des supports papiers ;
- La modernisation du marché du crédit bancaire qui constitue le principal instrument d'intensification et l'élargissement des financements au profit de l'entreprise et de l'économie.

Section 02 : les produits bancaire en Algérie

Toutes les banques locales, publiques et privées, offrent les produits bancaires auxquels les acteurs économiques peuvent prétendre pour développer leur activité. Entre elles, la différence vient essentiellement de la qualité du service. Qu'ils préfèrent avoir recours aux banques privées ou aux établissements publics, les opérateurs ont désormais le choix de leur partenaire financier²⁵

Cet ensemble d'institutions bancaires proposent des produits multiples et diversifiés. Elles se rejoignent en termes d'offre pour ce qui est des produits classiques tels que les crédits d'investissement, crédits immobiliers, comptes bancaire, mais conservent toutefois leur spécificité dans la forme et les conditions relatives à ces produits.

²⁴ GHEMDANE Tinhinane, TACHOUR Nassima « Développement de la banque et bancarisation En Algérie » master en Master en Sciences Economiques spécialité Banque et Marchés Financiers université mouloud Mammeri tizi ouzou faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion Département des Sciences Economiques 2015 page 16

²⁵<https://www.algeriansoverseas.com/index.php?p=20> consulter le 02/10/2018

1-L'offre de produits bancaires des banques publiques

L'exposition de l'offre de produit se fera à travers la présentation de la gamme de produits de chaque banque :

1-1-l'offre des produits offert par la BNA

La BNA (banque national d'Algérie) propose une panoplie de produits destinés à satisfaire toute sa clientèle.

❖ les comptes :

-Comptes cheque (personnes physique ou morales) :

-Le compte courant : compte dépôt à vue ouvert à des commerçants industriels : entreprise, collectivités..., ce compte concerne une clientèle qui peut bénéficier d'un crédit :

-Le compte étrangers en dinars convertible (C.E.D.A.C) : compte ouvert à une personne physique ou morale de nationalité étranger

- Compte devise : ouverts la personne morale, personne physique, et les commerçants

-Le compte livret / épargne banque : il s'agit d'un compte de dépôt à vue non productif d'intérêt, ouvert à des personnes physiques pour épargner leur économies avec ou sans rémunérations (selon l'optique de l'épargnant) il est matérialisé par un livret²⁶.

❖ Les crédits bancaires offerts par la BNA

- Crédits d'exploitations : facilité de caisse, découvert, escompte commercial, crédit de compagnie, avances, avals, cautions, garanties bancaires, crédit documentaire (par signature)

- Crédits d'investissements : crédit à moyen terme jusqu'à 7ans.

- Crédits pour le financement du commerce extérieur.

- Crédit immobilier « acquéreur » (depuis 2002) : ce crédit est destiné à financer, l'acquisition d'un logement neuf fini auprès d'un promoteur, l'acquisition de logement auprès

²⁶<https://www.bna.dz/ar/10-actualites> consulté le 2/11/2018

d'un particulier, l'auto construction, l'extension d'une habitation, l'aménagement d'une habitation.

- Crédit dans le cadre des dispositifs CNAC, ANSEJ, ANGEM.

- Bancassurance : la BNA collabore avec la CAAT (compagnie algérienne des assurances) depuis octobre 2010 pour la commercialisation de produits d'assurance tels que : l'assurance voyage, assurance individuelle accident²⁷.

1.2 Les produits bancaires offerts par le CPA

Le CPA (Crédit Populaire d'Algérie) offre la gamme de produits suivante :

- ❖ Les comptes bancaires offerts par le CPA

Compte à vue, comptes épargne (rémunéré selon les conditions de banque en vigueur)

comptes bloqué, compte en devise et livret épargne logement.

- ❖ Les crédits offerts par le CPA

- Crédits par caisse classiques : tels que l'escompte, avances, crédit de compagne...

- Crédit par signature : en trouve, aval, cautions.

- Crédits destinés aux professionnels

1.3 Les produits bancaires offerts par la BDL

La BDL (Banque du Développement Local) propose les produits suivants :

- Offre classique en termes de comptes bancaires (à vue, bloqué, devise...);

- En matière de crédits la BDL propose des crédits d'exploitation, d'investissement, crédit à la promotion immobilière.

1.4 Les produits bancaires offerts par la BADR

L'offre en termes de produits bancaires de la BADR (Banque Algérienne pour le

Développement Rural) est la suivante :

- ❖ Les comptes bancaires offerts par la BADR : on trouve :

²⁷<https://www.bna.dz/ar/10-actualites> consulté le 2/11/2018

Compte chèque (Dinars / devise).

Compte commercial (personne morale et physique).

Livret épargne ²⁸.

❖ Les crédits bancaires offerts par la BADR

En matière de crédit la BADR est spécialisée dans le financement du secteur agricole,

les concours bancaires sont alors orientés comme suit :

Crédit hypothécaire en milieu rural.

Crédits d'exploitation et d'investissement orientés²⁹.

1.5 Les produits bancaires offerts par la BEA

La BEA (La Banque Extérieure d'Algérie) propose les produits suivants :

- ✓ Gamme classique de compte ;
- ✓ Crédit immobilier (achat, extension, aménagement ...) ;
- ✓ Crédit d'exploitation ;
- ✓ Crédit d'investissement
- ✓ La BEA propose également le produit crédit-bail.

1.6 Les produits bancaires offerts par la CNEP

La CNEP banque propose les produits suivants :

❖ Les produits de placement offerts par la CNEP

Parmi les produits de placements proposer la CNEP Banque on trouve :

- Compte chèque ;
- Compte courants commerciaux ;
- Livrets épargne populaire ;

²⁸Document interne de la BADR Azazga

²⁹ Idem

- Dépôts à terme.

❖ Les crédits bancaires offerts par la CNEP

- Crédit immobilier pour les particuliers offerts par la CNEP : prêt immobilier (jeune) destiné

au moins de 30 ans et le crédit pour la location d'habitation ;

- Crédits aux promoteurs : financement de la promotion immobilière, réalisation de logements

en promotion vente, financement achat de terrains pour la promotion immobilière ;

- Crédit d'exploitation (gamme classique) et d'investissement (sur 7ans) pour les entreprises ;

- Produit bancassurance en collaboration avec la SAA (société algérienne des assurances).

La CNEP banque est la seule banque publique non affiliée aux dispositifs ANSEJ /

CNAC / ANGEM.

2. L'offre de produits des banques étrangères

Les banques étrangères offrent une gamme des produits bancaires, parmi ces produits on trouve :

2.1 Les crédits immobiliers

Le crédit immobilier est un financement par emprunt destiné à couvrir tout ou une partie d'un achat immobilier, d'une opération de construction, ou des travaux sur un bien immobilier existant.

❖ El Baraka Bank

Lancement du crédit immobilier, le premier établissement bancaire algérien à capitaux mixte (public et privé). Cette banque a pour vocation, le financement de plusieurs secteurs, notamment l'agroalimentaire, l'industrie, le bâtiment, la pharmacie, et le financement du transport maritime. En 2001, elle se lance dans les produits de banque de détail, c'est-à-dire ceux destinés aux particuliers, et offre des crédits véhicules et les crédits à la consommation. Le crédit immobilier d'El Baraka arrive au moment où l'Algérie accuse un retard de près d'un

million de logement et coïncide avec l'arrivée sur le marché de la construction de société, et de promoteurs immobiliers étrangers³⁰.

❖ Cetelem Algérie, BNP Paribas El Djazair dans l'immobilier

Depuis le premier Août 2007, BNP Paribas El Djazair propose pour l'ensemble de ses clients des crédits immobiliers. Cette offre qualifiée de performante permet au contractant, de bénéficier d'un montant qui peut aller jusqu'à 20 millions de dinars, avec un taux d'intérêt très compétitif, à partir de 6,5%, et un apport personnel de 30%. BNP Paribas souligne que le lancement de tous ces nouveaux produits démonte son engagement à offrir des produits, et des prestations bancaires de qualité, et ce, l'ensemble de ces clients³¹.

❖ La Société Générale Algérie dans le crédit immobilier « MARHABA »

Société générale Algérie a créé un autre crédit destiné celui-ci à l'immobilier qui est même destiné aux algériens résidents à l'étranger. Ce crédit est destiné aux particuliers ayant un salaire supérieur, ou égal à 34 000 DA, avec un apport personnel minimum de 20%. Le crédit minimum de 500 000 DA, avec un taux d'intérêt est fixé à 8,5 et 9%. Le délai minimum de remboursement est de 60 mois, et 180 mois au maximum³².

2.2 Les crédits à la consommation

Les banques commencent progressivement à diversifier leurs produits liés aux crédits particuliers. Si pour certains établissements, de nouveaux prêts dit « personnel », c'est-à-dire accordés aux personnes viennent d'être mis en place, d'autres sont en phase d'étude finale avant leur lancement dans les prochains jours.

❖ HSBC en Algérie

La Housing Bank s'intéresse depuis 2005, aux crédits à la consommation, ainsi, elle accorde des prêts particuliers détenteurs d'un salaire particulier minimum de 20 000 DA.

³⁰ CHAOUICHE Malika, CHERFICHahrazad « Impact de l'implantation des banques étrangères sur la diversification des produits bancaires et sur l'économie Algérienne », mémoire de master en sciences économiques, Spécialité ; Monnaie-Finance-Banque, année ; 2014-2015, UNIVERSITE Mouloud MAMMARI DE TIZI-OUZOU

³¹ Idem

³² Idem

Houssing Bank accorde un crédit minimum de 50 000 DA, avec un délai de traitement de dossier arrêté à 48h³³.

❖ **BNP Paribas et Catelem Algérie**

BNP Paribas et Catelem se lance dans le crédit à la consommation pour les biens d'équipements, BNP Paribas El Djazair et Catelem Algérie, deux filiales du groupe BNP Paribas, vient de devenir partenaire dans le crédit à la consommation. Selon un communiqué de BNP Paribas El Djazair, (les deux filiales ont décidé d'allier leurs compétences en créant un partenariat fort et ambitieux).Elle propose par ailleurs des crédits personnels destinés à financer des achats, ou des projets pour ses clients. Des projets qui peuvent atteindre les 300 000 dinars remboursables sur une durée maximale de trois ans³⁴.

❖ **La société Générale**

Après la commercialisation du crédit « auto », entamé depuis 2002, la banque a vite mis sur le marché le crédit à la consommation, et le crédit immobilier, ainsi plusieurs produits d'épargne. Le crédit « Liberté » est un prêt personnel, réservé aux petites dépenses. Le postulant doit être un employé disposant d'un salaire régulier minimum de 20 000 DA, qu'il doit domicilier impérativement dans cette banque. Il peut de ce fait bénéficier d'un crédit minimum de 35 000 DA, et un maximum de remboursement est de 12 mois et le taux d'intérêts est fixé à 9%.

Section 03 :Le système de paiement en Algérie

Les moyens de paiement peuvent être repartis en 02 grandes catégories :

1-les moyens de paiement classique

(virements, prélèvements, chèque, effets de commerce)

2- les moyens de paiement moderne

- La carte bancaire (paiement par carte, retraits DAB)
- Les prés payes : (le porte-monnaie électronique, les porte-monnaie virtuel)

1.les moyens de paiement classique

³³CHAOUCHE Malika, CHERFICHahrazad, op cit, page

³⁴ Idem

Sont considérés 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.

1.1.le chèque

Le chèque est un titre de permettant la réalisation de plusieurs opérations : retrait, paiement et transfert d'argent. Son importance a pris une ampleur international ou une législation à ce niveau est en train de se mettre en œuvre surtout en ce qui concerne l'existence de la provision.

Le chèque est donc un écrit par lequel le titulaire d'un compte bancaire, appelé tireur, donne ordre à une autre personne appelée tiré, obligatoirement une banque, de payer à lui-même ou à une tierce personne dénommée ou non-bénéficiaire-un montant déterminé à prélever sur les fonds ou le crédits dont il dispose chez le banquier.

1.1 1.1.1 les conditions de forme de l'émission du chèque

Comme tous les effets de commerce, le chèque ordinaire est un titre formaliste dont les mentions revêtent une grande importance.

Le droit du chèque sanctionne d'ailleurs le non respect des mentions obligatoires, à côté des mentions obligatoires, figurent parfois certaines mentions facultatives.

1.1.2 les mentions obligatoires

Le chèque suppose un support matériel sur lequel les différentes mentions obligatoires seront être apposées.

1.1.3 le support matériel du chèque

Le chèque doit être rédigé sur un support papier, malgré le principe de la validité des chèques sur papier libre, le plus souvent le tireur se servira des formules qui lui ont été délivrées par le banquier.

1.1.4 les différentes mentions

Selon l'article 472 du code de commerce ³⁵, le chèque doit comporter six mentions obligatoires :

Pour qu'un chèque soit valable en tant que tel, la loi exige qu'un certain nombre de mentions figurent sur le titre.³⁶

³⁵Article 375 Code commerce algérien page 114 <https://www.joradp.dz/trv/FCom.pdf> consulté le 27/11/2021

³⁶ Document interne de la banque

- La dénomination chèque.
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée.
- La date et lieu de création.
- Le beau de paiement.
- Le nom de celui qui doit payer le chèque.
- La signature de celui qui émet le chèque.

1.2 1.1.5 les fonctions du chèque

- C'est un instrument de paiement a vue (payable a présentation)
- C'est un instrument de retrait

1.3 1.6 la présentation du chèque au paiement

Le chèque doit être présenté au paiement avant l'expiration d'un certain délai.

- Les délais de présentation se comptent à partir de la date d'émission portée sur le chèque et sont de :
- 20 jours, pour les chèques émis et payables en Algérie.
- 30 jours, pour le chèque émis en Algérie (Europe et pays riverains de la méditerranée).
- 70 jours pour, le chèque émis dans le reste du monde.
- L'utilité de délais de présentation au paiement de chèque

En cas de rejet le client s'il se présente dans ce délai il bénéficie de deux avantages :
certificat de non-paiement

Mise en œuvre de la garantie solidaire des signataires

Conséquences de la transmission du chèque : le tireur n'est plus propriétaire.

1.4 1.1.7 la provision

La banque n'acceptera de payer que si elle a suffisamment d'argent au compte de son client, c'est-à-dire si le solde du compte est égal ou supérieur au montant du chèque, à son tour, le bénéficiaire peut présenter le chèque au paiement dès qu'il l'a reçu, donc il est payables à

vue, c'est pourquoi la provision doit exister dès le moment où le chèque est créé c'est-à-dire la provision doit être préalable.

1.5 1.1.8 les mesures de prévention et de répression des émissions des chèques sans provision

Selon les articles 539 et 538 du code de commerce algérien : « *est puni d'un emprisonnement d'un an à cinq ans et d'une amende qui ne saurait être inférieur au montant du chèque, la personne qui émet un chèque sans provision préalable et disponible* ».³⁷

Préalable : la provision doit exister à l'émission d'un chèque.

Disponible : la provision doit être certaine, liquide.

1.1.9 Les différents types de chèques

- **le chèque barré**

Dans le but de diminuer les risques en cas de perte, le tireur ou le porteur d'un chèque peut le barrer au de deux barres parallèles opposées au resto.³⁸

- **le chèque visé**

L'existence de la provision peut être constatée par le tiré qui a la facilité de viser le chèque. Le visa est limité à la constatation de l'existence de la provision à la date à laquelle il est donné, en conséquence il n'entraîne aucune affectation ni aucun blocage de la provision au profit du porteur.

- **le chèque de banque (chèque certifié)**

Le chèque certifié présente, à cet égard, plus de sécurité ; pour faire certifier un chèque, le tireur le présente à sa banque, celle-ci appose, sur le chèque, un cachet indiquant que la provision existe et qu'elle restera bloquée pendant tout le délai légal de présentation. Le chèque de banque comporte en plus des mentions obligatoires, habituelles les indications suivantes :

Au resto : « chèque non endossable » « pour compte de »

Au verso : « chèque de banque »

³⁷Idem, Article 375 Code commerce algérien

³⁸ Article 512-514 du code commerce algérien

- **le chèque guichet (de secours)**

Dans le chèque siège de la banque, il est mis à la disposition de la clientèle des chéquiers dont l'usage est réservé en principe, aux clients traitant des opérations isolées ; exceptionnellement ces chèques peuvent être utilisés par les clients qui se trouvent momentanément dépourvus de leur chéquier.

1.2 Le virement

Le virement, est une opération comptable consistant à transférer une valeur d'un compte à un autre. S'agissant des comptes tenus par les banques au nom de leurs clients ou correspondants, le virement permet le transfert d'une somme d'argent. Le virement permet, par le débit d'un compte et le crédit d'un autre compte, de faire circuler aisément les sommes détenues en dépôt dans un établissement de crédit, c'est-à-dire la monnaie scripturale³⁹.

1.2.1 Les types de virement

Nous distinguons deux formes de virement⁴⁰

❖ **Le virement direct** : le virement est direct quand il est effectué entre deux personnes

ayant chacune un compte dans la même banque (sur les livres d'une même agence ou sur les livres de deux agences différentes d'une seule banque). Dans ce type de virement l'agence du donneur effectue le transfert de la somme par une liaison (avis de crédit) qu'elle adresse à l'agence du client bénéficiaire.

❖ **Le virement indirect** : le virement est indirect lorsqu'il est effectué entre deux personnes titulaires de comptes dans des banques différentes. Dans ce cas, il faut alors recourir, à la compensation pour réaliser l'opération.

1.3 Le versement

Le versement est l'opération bancaire qui consiste pour le client, à remettre des espèces destinées à alimenter son compte ou celui d'un tiers.

Les versements, peuvent être effectués par le titulaire du compte, mais aussi par toute personne qui n'aura pas à justifier de son identité. Sur le bordereau de versement espèces seront

³⁹ OUADA Radia, OULD Hamou siham « la modernisation du système de paiement en Algérie : cas de la banque extérieur d'Algérie de Tizi-Ouzou agence 34 », Mémoire de master en science financière et comptabilité Tizi-Ouzou université mouloud Mammeri Tizi-Ouzou faculté des science économique, de gestion et commerciales , 2018 page 19

⁴⁰ Idem page 20

mentionnés le nom du titulaire du compte, le numéro du compte et éventuellement le nom de la personne qui a effectué le versement, si elle n'est pas le titulaire du compte les versements peuvent être effectués dans n'importe quelle agence de la banque.⁴¹

1.4-les effets de commerce

Les effets de commerces sont des documents émis par un créancier donnant ordre à un débiteur, par écrit et via une tierce personne, de payer une dette à un bénéficiaire à échéance. On compte parmi les effets de commerce la lettre de change ou un billet à ordre.⁴²

1.4.1 la lettre de change

La lettre de change est document commercial par lequel son créateur (le créancier) donne ordre à son débiteur (le tiré) de payer une somme déterminée à une échéance convenue d'avance.

➤ **mentions obligatoire**

Une lettre de change doit contenir 08 mentions obligatoires⁴³

✚ La dénomination « lettre de change » insérée dans l'écrit

✚ Le mandat pur simple de payer une somme déterminée

✚ Le nom de celui qui doit payer (le tiré)

✚ L'indication de l'échéance

✚ L'indication du lieu de paiement

✚ Le nom de bénéficiaire

✚ La date et lieu de création

✚ La signature de l'émetteur (le tireur)

➤ **Mention facultatives**

⁴¹ Idem page 20

⁴²<https://www.l-expert-comptable.com/a/37955-les-effets-de-commerce.html#:~:text=Les%20effets%20de%20commerces%20sont,billet%20%C3%A0%20ordre%2C%20entre%20autres.>

⁴³ Idem

L'acceptation : c'est la signature du tiré apposée au recto (c'est un engagement du tiré de payer à échéance)

L'aval : c'est un engagement donné par la banque (le tiré) d'honorer le paiement, à échéance en cas de défaillance du client tiré (en faveur du tireur).

➤ **Endossement**

- ✚ Endossement a titre de procuration
- ✚ Endossement à titre translatif de propriété
- ✚ Endossement à titre de garantie.

➤ **domiciliation**

La lettre de change est domiciliée si elle est payable au guichet d'une banque. Si elle n'est pas domiciliée elle est payable chez le tiré.

1.4.2 le billet à ordre

Le billet à ordre est un acte civil ou commercial par lequel une personne appelée « souscripteur » s'engage à payer une somme déterminée à échéance convenue d'avance pour le compte d'une autre personne appelée « bénéficiaire ».⁴⁴

➤ **mentions obligatoire**

les mentions obligatoires d'un billet à ordre sont, d'après l'Article 465 du code de commerce, au nombre de 07 :

- ✚ La dénomination « billet à ordre » insérée dans l'écrit
- ✚ La promesse pure et simple de payer une somme déterminée
- ✚ La date d'échéance.
- ✚ Le lieu ou le paiement doit s'effectuer.
- ✚ Le nom de celui ou l'ordre de qui le paiement doit être fait.
- ✚ La date et le lieu ou le billet est souscrit.

⁴⁴ Idem

✚ La signature de l'émetteur du titre.

Tableau N°01 : la différence entre le billet à ordre et la lettre de change

Billet à ordre	Lettre de change
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deux personnes interviennent, le souscripteur et le bénéficiaire. ✓ Engagement de payer du souscripteur ✓ L'engagement du souscripteur remplace l'acceptation <p>Il peut être soit un acte civil soit un acte commercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trois personnes interviennent, le tireur, le tiré, le bénéficiaire. ✓ Invitation à payer du tireur ✓ Elle est soumise à la formalité de l'acceptation. ✓ Elle est toujours un acte commercial.

Source : d'après notre enquête

2. Les moyens de paiement modernes

Les cartes sont des éléments récents de notre civilisation économique et financière .

Les instruments de paiement moderne sont représentés par la carte bancaire et le télépaiement.

2.1 la carte interbancaire (CIB)

Désigne tout support physique doté d'une piste magnétique et d'un microprocesseur appelé « puce » qui assure la sécurité dans le déroulement des transactions de paiement. Elle permet de faciliter le quotidien des porteurs de la carte par la simplicité des opérations de retrait et de paiement.

➤ Les avantages

- Paiement et retrait rapide
- Ne pas avoir de liquidité sur soi
- Faire des achats en ligne
- Protection renforcée grâce à un code confidentiel personnel

➤ **Les inconvénients**

Comme les moyens de paiement ont des avantages pourrons aussi présentés des inconvénients

- Impose aux consommateurs un cout annuel
- Frais sur certains retraits
- Plafonnement des montants lors de retrait
- Ne permet pas le paiement entre particuliers

La carte bancaire est un moyen de paiement très populaire au monde de nombreux types de carte existent. Parmi les cartes les plus communément utilisées, on trouve :⁴⁵

2.1.3 les types de cartes

❖ **La carte de retrait (CR)**

Comme son nom l'indique, elle sert uniquement à retirer des espèces auprès des distributeurs automatiques du réseau bancaire situés sur le territoire national ou à l'étranger. Elle permet aussi de consulter le solde du compte et encore de commander un chéquier, elle ne permet pas de payer chez les commerçants, la carte de retrait est parfois délivrée gratuitement même aux mineurs avec l'autorisation des parents, en principe à partir de 12ans ⁴⁶.

❖ **Le carte de paiement (CP)**

Est une carte magnétique ou à puce qui permet de retirer de l'argents aux distributeurs des banque ou de payer chez les commerçants possédant un terminal adapte ou sur internet. Il existe deux principales catégories de carte de paiement : les « cartes à débit immédiat » et « cartes à débit différé »⁴⁷

⁴⁵Article 543, Code commerce algérien, <https://www.joradp.dz/trv/FCom.pdf>

⁴⁶ Article 543 bis 23, 543 bis 24 du code de commerce algérien

⁴⁷ Idem

2.2 le e-paiement

Le paiement électronique est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange des biens et des services sur internet

Conclusion

Le système bancaire algérien a connu depuis le début des années 90 une série de métamorphoses, caractérisant différentes étapes d'une réforme et une mise en conformité avec les standards internationaux.

Le processus de refonte du secteur bancaire en Algérie a connu donc plusieurs phases, caractérisées chacune par l'injection d'une batterie de réformes. Lequel processus a été enclenché, faut-il le préciser, depuis 1990, date de la promulgation de la loi bancaire.

Nous avons tenté d'analyser, dans ce chapitre, l'état de la bancarisation en Algérie, le système bancaire algérien reste encore tributaire de son passé et des profonds déséquilibres hérités de la période de gestion centralisée. La planification centrale et l'encadrement administratif l'ont fortement imprégné dans ses activités, dans son fonctionnement et dans son comportement.

L'offre en terme de produits bancaires est riche et diversifiée, la différenciation des produits peut tenir à leur nature, leurs caractéristiques ou leur objets, ces produits sont tous conçus dans un même objectif notamment celui de la satisfaction des exigences de clientèle et dans une optique plus globale des besoins de l'économie.

Chapitre III :
les efforts de l'agence de la
BADR d'AZZAGA à la
bancarisation

Introduction:

Afin de mieux comprendre le processus de la bancarisation au sein d'une agence bancaire à Tizi-Ouzou, celle de la BADR nous avons choisi l'agence d'AZZAZGA "571".

Dans ce chapitre, et en première section nous allons présenter l'organisme de la BADR D'AZAZGA. En deuxième section, on va aborder les produit bancaire proposés par la BADR , et en dernière section, nous allons procéder à ces différents moyen de paiement en se basant sur les données qui sont mis à notre disposition en suivant les orientations du chef de service clientèle.

Le métier du banquier correspond à des opérations qui lui sont bien réservées et déterminées, il consiste principalement en la réception des fonds du public, les opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci,

a banque d'agriculture et de développement rural (BADR) n'est pas restée en marge de l'évolution du système bancaire algérien à l'instar des autres banques , Dans ce présent chapitre nous allons voir l'expérience de la bancarisation au sein de la BADR d'Azazga, ainsi que ses apports et proposer quelques perspectives pour son développement.

Section 01 : Présentation de L'ORGANISME D'ACCUIL (BADR)

Afin de mieux comprendre comment le processus de bancarisation au sein de la BADR agence d'AZAZGA

Dans cette section, nous tenterons de présenter la BADR d'AZAZGA, tout en se basant sur les données qui sont mis à notre disposition en suivant les orientations du chef de service de crédit.¹

1. historique de la BADR

La banque de l'agriculture et du Développement Rural est une institution financière nationale créée par le décret n°28-106 en 13 mars 1982 la BADR est une société par action au capital social de 54.000.000.000 DA chargée de fournir aux entreprises publiques économiques conseils et assurance dans la gestion des moyens de paiement mis à leur disposition, et ce dans le respect du secret bancaire.

Elle constituée initialement de 140 agence cédées par la BNA, son réseau compte actuellement plus de 8000 agences et 41 groupe régionaux d'exploitation (G.R.E) et plus de 7000 cadres et employés activant au sein des structures centrales, régionales et locales.

En vertu de la loi 90/10 de 14 avril 1990, relative à la monnaie et au crédit, la BADR est devenu une personne morale effectuant les opérations d'octroi des crédits, ainsi que la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiement et de gestion.

La BADR agence d'AZAZGA « 571 » c'est une petite agence qui se situe à la daïra d'AZAZGA à 30 KM de la wilaya de TIZI OUZOU. Elle est issue de la restructuration en 1982 de la BNA en deux partie banques la BADR et BNA.

2. Mission et rôles de la BADR

La BADR a été créée pour répondre a une nécessité économique, née d'une volonté politique pour restructurer le système agricole, assurer l'indépendance économique du pays et relever le niveau de vie des populations rurales.

2.1 Les Mission de la BADR

- Le traitement de toutes les opérations de crédit, de change et de trésorerie ;
- La réception des dépôts à vue et a terme ;

¹www.badr-bank-net

- L'ouverture de comptes à toutes les opérations faisant les demandes ;
- La récupération des dépôts à vue et terme ;
- La contribution à la collecte de l'épargne ;
- Assurance de la promotion des activités agricoles, agro-alimentaire, agro-industriels et Artisanales ;
- Le contrôle avec les autorités de tutelle de la conformité des mouvements financiers des entreprises domiciliées.²

2.2 Le rôle de la BADR

- de mener une action continue en matière de collecte des ressources ;
- de prendre en charge les réclamations des clients ;
- de gérer les bureaux permanents et périodiques ;
- d'établir le rapport annuel d'activité ;
- d'exploiter les rapports de l'inspection général ;

3. Organisation de la BADR :

3.1. La direction générale :

Elle composée du président directeur générale (PGD) qu'est la plus haute autorité de la banque. Ses pouvoirs sont déterminés par les statuts et conseil d'administration de la banque. Son rôle est de diriger conformément aux pouvoirs que lui confient les statuts et orientation du conseil d'administration.

Le groupe de fonction « ressources, crédit de recouvrement »

- Le groupe de fonction « informatique, comptabilité, trésorerie »
- Le groupe de fonction « administration et moyens »
- Le groupe de fonction international

²L'ordonnance n°08-04 du 01.09.2008 fixant les modalités de concession des terrains relevant du domaine privé de l'Etat destinés à la réalisation des projets d'investissement

- La fonction « contrôle »
- La fonction « communication »
- La fonction « exploitation »
- La fonction « management ».
- Les quatre groupes de fonctions sont placés sous la responsabilité de directeurs généraux adjoints (D.G.A)

Les fonctions « contrôle » et « communication » sont rattachées directement au président directeur générale.

La fonction « exploitation » est prise en charge essentiellement par le réseau constitué les groupe régionaux d'exploitation (G.R.E) et des agence locales d'exploitation (ALE)

La fonction « management » concernent et implique l'ensemble des gestionnaires de la banque.

3.1.1 Les groupes régionaux d'exploitation GRE

La représentation de la banque au niveau régional se fait par le groupe régional d'exploitation (GRE). Le groupe régional d'exploitation est une entité administrative, située en principe du niveau d'un chef-lieu de la wilaya et devant assister, coordonner et suivre l'ensemble des agences qui lui sont rattachées son rôle et également de contrôler, animer surveille le travail des agences qui traitent toutes les opérations de la banque, pour drainer de nouvelles ressources et mettre en place des crédits.

3.1.2 Les agences locales d'exploitation (ALE)

L'agence locale d'exploitation constituer la cellule de la base de l'exploitation de la banque. Elle fait l'objet d'une attention particulier par la BADR dans le cadre du nouveau concept : la banque assise.

3.2 Organigramme de la BADR

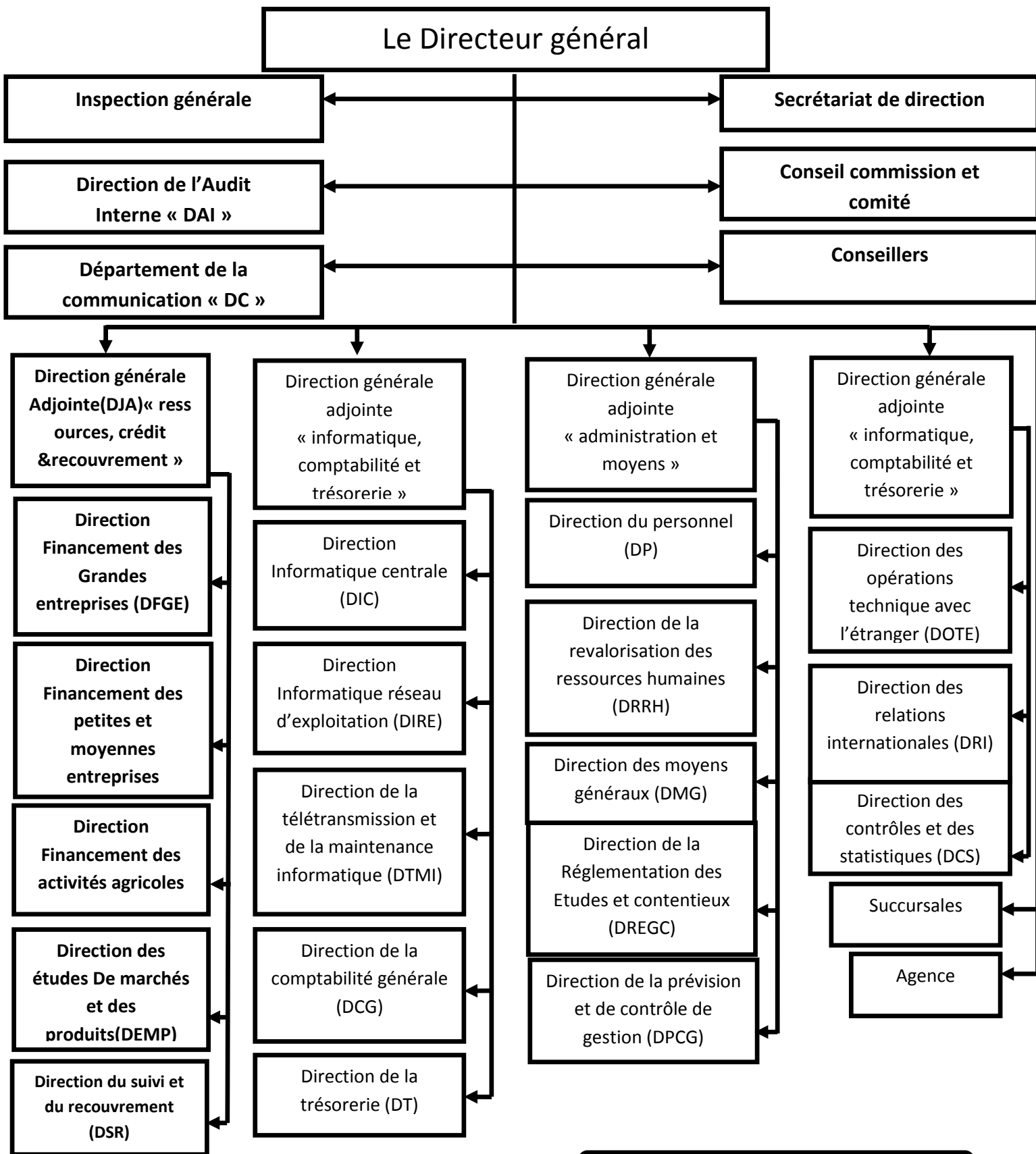


Schéma n°1 : organigramme de la BADR

4. Organisation de la BADR agence d'azazga « 571 »

Agence d'AZAZGA évolue en Organisation Commerciale Agence «OCA» ; cette organisation repartit l'agence en deux (02) compartiments principaux, à savoir le Front-Office et le Back -Office.

Elle repose principalement sur :

La Direction de l'agence (le Directeur)

Les Superviseurs

a. Le Superviseur Front-Office

- Les chargés de clientèle entreprises,
- Les chargés de clientèle particuliers,
- Le personnel chargé de l'accueil et de l'orientation.

b. Le superviseur Back-office

- Le chargé des opérations de crédit,
- Le chargé des opérations de commerce extérieur,
- Le chargé des moyens de paiement,
- Le chargé administratif et de la comptabilité.

c. Le Chef du Pole Transactions ayant le rang de Chef de Service (Front Office)

- Le guichetier chargé de la comptabilisation des versements,
- Les guichetiers « Service Rapide/ Banque Debout »

4.1-Direction du l'agence

Le directeur d'agence est un manager opérationnel qui a pour mission principale l'application de la stratégie de développement de la Banque.

À ce titre, et pour mener convenablement et efficacement ses missions, il dispose des pouvoirs qui lui sont conférés par la Direction Générale. Dans le cadre des missions qui lui sont

dévolues, il a pour attributions de gérer et rentabiliser le «fonds de commerce» que constitue son Agence.

Voici quelques missions ;

- Adapte l'organisation commerciale en fonction des effectifs disponibles de manière à être en situation de traiter l'ensemble des demandes clients ;
- Il fixe les objectifs avec le GRE et les décline à ses collaborateurs pour l'ensemble des activités qu'il dirige,
- Il pilote et anime la production commerciale de son agence ;
- Il élabore les tableaux de pilotage commercial cumulé et en assure le suivi ;
- Il reçoit et conseille les clients importants de l'agence lors de la réalisation d'opérations complexes :
- Il conduit et contrôle la mise en œuvre des plans d'actions arrêtés,
- Il veille à la préservation et à l'amélioration de l'image de marque de la Banque,
- Il propose à sa hiérarchie toute amélioration à même d'influer positivement sur le niveau des prestations rendues ou sur la rentabilité de l'Agence,
- Il veille à la sauvegarde, à la sécurité des biens et des personnes et à une utilisation rationnelle du patrimoine ;
- Il assure la diffusion et la conservation des textes réglementaires.

4.1.2 Front-Office

Le Front-Office est structuré en deux (02) Pôles ; le pôle clientèle et le pôle transactions.

a. Le pôle clientèle regroupe

- L'accueil et l'orientation,
- Les chargés de clientèle :
- Chargés de clientèle particuliers,
- Chargés de clientèle entreprise.

b. Le Pôle Transactions regroupe

- Le service rapide « Banque Debout »,
- La comptabilisation des versements,
- La caisse principale.

Le Pôle clientèle est placé sous l'autorité d'un superviseur «Pôle Clientèle».

Le pôle transactions est placé sous l'autorité d'un chef de service. Cette dernière relève, hiérarchiquement, du directeur d'agence.

Le superviseur «Pôle Clientèle» et le chef de service « Pôle Transactions » sont, chacun dans le cadre de ses attributions, les interlocuteurs du Back-office et du directeur d'agence.

4.1.2.1 Pole clientèle

Les missions principales du superviseur « Pôle Clientèle » se résument comme suit :

- Organiser l'activité commerciale entreprises et particuliers et en favoriser le développement;
- Encadrer l'activité des chargés de clientèle entreprises ;
- Encadrer l'activité des chargés de clientèle particuliers.
- Élaborer les tableaux de pilotage commercial et en assurer le suivi.

Les attributions du superviseur « Pôle Clientèle » se déclinent comme suit :

- Organiser l'activité commerciale entreprises/particuliers et en favoriser le développement :
- Gérer et développer le fonds de commerce clients et prospects entreprises et particuliers de l'agence :
- Vérifier la bonne tenue du fichier clients dans le Système d'information.
- Contrôler les ouvertures de comptes entreprises / particuliers et l'enregistrement des données.

- Mettre en place, tenir et effectuer le suivi du fichier et des dossiers prospects ; affecter un portefeuille de clients et prospects à chaque chargé de clientèle ;
- Fixer des objectifs individuels aux commerciaux, mettre en place le plan d'actions commercial fixé par la Direction Générale et suivre les réalisations,
- Gérer et développer, personnellement, un portefeuille de clients et prospects grandes entreprises et haut de gamme
- Fournir aux chargés de clientèle une assistance technique ou commerciale sur des dossiers clients/prospects ;
- S'assurer que les collaborateurs commerciaux disposent/maîtrisent des moyens nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs.
- Encadrer l'activité des chargés de clientèle Entreprises pour l'activité de crédit
- Apprécier le risque lié à chaque opération de crédit et présenter des dossiers de qualité à l'échelon de décision
- Réparer et participer au comité de crédit de l'agence
- Assurer le suivi commercial (qualité de l'information) ;
- Encadrer l'activité accueil :

Veiller à la bonne tenue de l'espace Front-Office et au bon accomplissement des différentes missions du poste « accueil et orientation »

4.1.2.2-Charges de clientèle entreprises /particuliers

Les Chargés de Clientèle Entreprises/Particuliers ont pour principales missions de :

- Gérer et développer un portefeuille de clients et prospects ;
- Effectuer des transactions courantes ;
- Assurer un service après-vente de qualité.

Dans le cadre de l'exercice de ces missions le Chargé de Clientèle a pour attributions de :

- Gérer et développer un portefeuille de clients et prospects :

- Renseigner le fichier clients dans le Système d'Information ;
- Procéder aux ouvertures de comptes et à l'enregistrement des données sur le fichier.
- Appliquer le plan d'action commerciale à son portefeuille et réaliser les objectifs fixés ;
- Effectuer une démarche proactive qui consiste à des visites clients et prospects ;
- Procéder à des ventes croisées et rebonds en proposant des produits et services de la Banque.
- Effectuer des transactions bancaires courantes :
- Remises chèques, effets et virements.

4.1.2.3 Charge clientèle entreprises

Pour les dossiers de crédit:

- recueillir les pièces constitutives du dossier lié au crédit ;
- vérifier la conformité des documents et informations avant transmission au service concerné du Back-office ;
- effectuer des visites sur site.

Pour les ordres de la clientèle concernant les opérations de Commerce Extérieur :

- Recueillir les pièces constitutives de l'opération avec l'étranger ;
- Vérifier la conformité et la pertinence des documents requis par la réglementation Comex avant transmission au service concerné en Back-office.

Pour le service après-vente de qualité :

- Informer le client de l'état d'avancement des dossiers remis ;
- Notifier au client les décisions prises.

4.1.2.4 Accueil et orientation

Le Personnel d'Accueil a pour principales missions de :

- Orienter le client au sein de l'agence ;

- fournir une réponse de premier niveau aux requêtes des clients.

Dans le cadre de l'exercice de ces missions le Personnel d'Accueil a pour attributions de

- Orienter le client au sein de l'agence ;
- Recevoir les clients entrant dans l'agence ;
- Orienter les clients vers les Chargés de Clientèles en fonction de leurs besoins, de leurs caractéristiques et de l'encombrement de l'agence ;
- Gérer le flux des clients dans l'agence ;
- Fournir une réponse de premier niveau aux requêtes des clients ;
- Informer les clients sur l'ensemble des produits et services offerts par {a BADR, en distribuant, le cas échéant, des dépliants présentant ces produits ;
- Remettre et faciliter le renseignement des bordereaux nécessaires en vue de formaliser et initialiser tes demandes clients ;
- Disposer dans l'espace du Front- Office des prospectus et publicités ;
- Remettre les carnets de chèques ;
- Comptabilisation des versements ;

4.1.3 Pole transactions

Le Chef de Service « Pôle Transactions » a pour mission :

- De coordonner les activités des guichetiers du Service Rapide «banque debout », du poste comptabilisation des versements et des caissiers (toutes les opérations de cash management) ;
- D'assurer le bon fonctionnement et l'alimentation du GAB en billets de banque de qualité ;
- Assurer, en général, les mouvements de fonds en veillant à l'équilibre des liquidités en dépôt.
- Dans le cadre de ses attributions, le Caissier aura à :

- Recevoir les dépôts de la clientèle :
- Effectuer les retraits de la clientèle supérieurs à 100.000 DA ;
- Effectuer toutes les opérations de change manuel ;
- Procéder aux envois et à la réception de fonds.

4.1.3.1 Service rapide/ Caisse principale

Le Guichetier 'du Service Rapide «Banque Debout» a pour mission

- d'exécuter toutes les opérations de retrait en deçà de 100.000 DA.
- Dans le cadre de l'exercice de sa fonction, le Guichetier Service Rapide :
- Procède, également, à la comptabilisation des retraits supérieurs à 100.000 DA devant s'effectuer au niveau de la caisse principale ;
- Reçoit du caissier principal de l'agence les fonds nécessaires à l'approvisionnement de la caisse automatique pour les retraits des clients ;

Procède, en fin de journée, à la justification du solde de sa caisse auprès de la caisse principale de l'agence.

4.1.4 Back-office

Le Back-office constitue le prolongement du Front -Office.

- IL lui apporte l'assistance, les conseils, et les informations nécessaires à la bonne exécution des opérations de la clientèle.
- Il regroupe les potentialités techniques et humaines nécessaires pour traiter les ordres et les opérations reçus du Front-Office, du Réseau et de la Télé-compensation
- Il est chargé du traitement des tâches administratives, techniques et des opérations nécessitant des délais ou impliquant le recours à d'autres structures internes ou externes à la Banque (études, recherches d'informations, recouvrement d'appoints..).
- Il assure ainsi, le lien entre les différents services de l'agence et les organismes extérieurs (Confrères, Banque d'Algérie, Administration fiscale.....).

Dirigé par un Superviseur, le Back-office regroupe des fonctions spécifiques liées aux :

- moyens de paiement (télé compensation, monétique,...):
- opérations de crédit,
- opérations de commerce extérieur,
- tâches administratives et à la comptabilité.

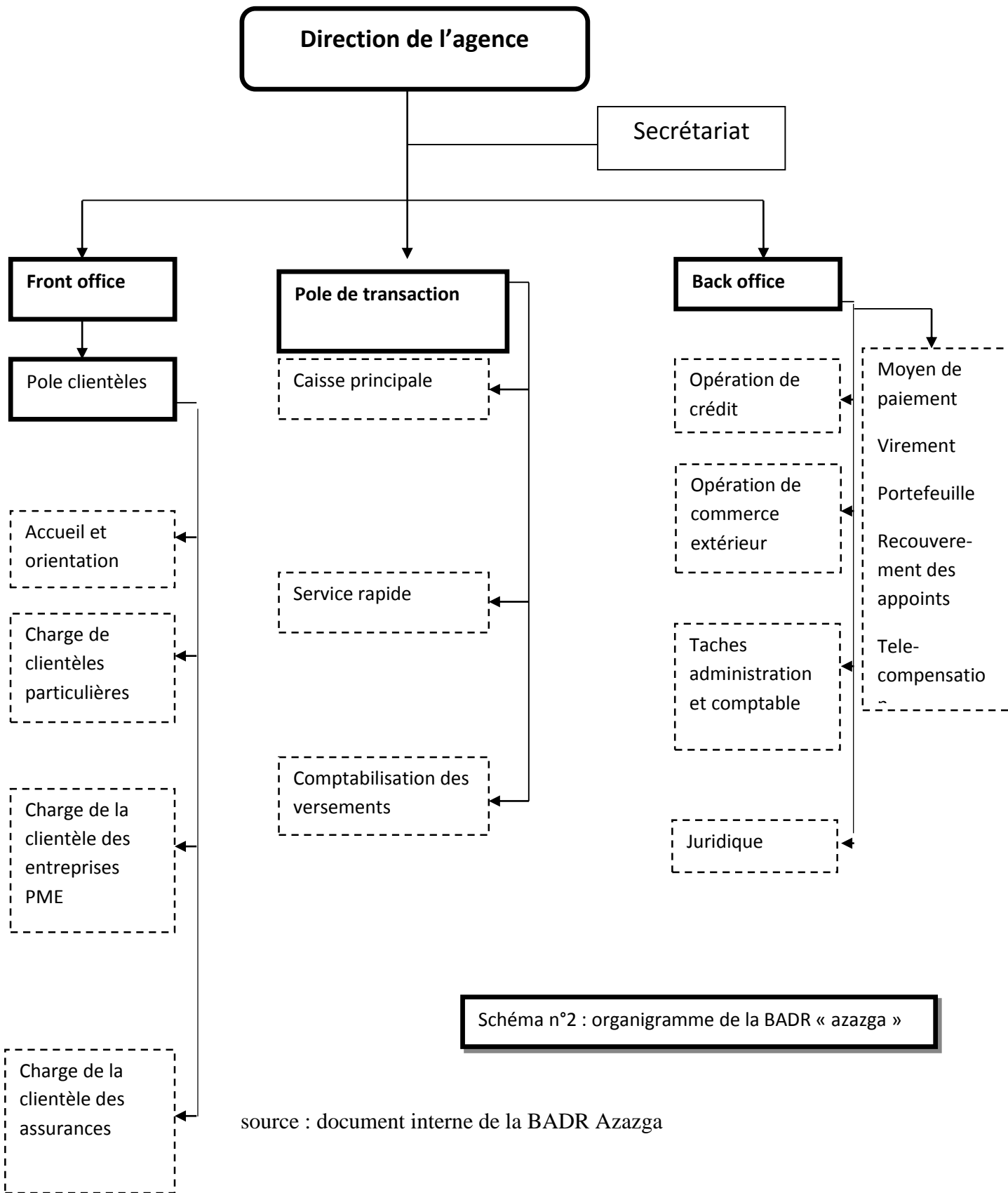
4.1.4.1 Superviseur - Back-office

Le Superviseur Back-office a pour principale mission de conduire et de contrôler l'activité du Back-office et d'assurer la coordination entre les différentes fonctions dont il a la charge.

Le Superviseur Back-office a pour principales attributions de :

- Assurer la répartition du travail à l'intérieur du Back-office ;
- Assister et orienter les collaborateurs dans l'accomplissement de leurs tâches ;
- Contrôler la conformité et la régularité des opérations effectuées à l'intérieur du Back-Office ;
- Assurer le recueil, l'analyse, la centralisation et la transmission des informations statistiques aux services utilisateurs (internes ou externes) ;
- S'assurer de la conservation dans de bonnes conditions de sécurité de la cartouche fichiers « sauvegarde après batch) ;
- D'être l'interlocuteur du Pôle Clientèle et du Pôle Transa

3-4 Organigramme de la BADR Azazga



Section 02 : Les produits bancaires proposés par la BADR d'AZZAZGA

1. Les comptes

La relation client-banque naît dès l'ouverture d'un compte par une personne physique ou morale auprès de la banque, le compte est défini comme un tableau intitulé au nom du client dans lequel sont enregistrées chronologiquement toutes les opérations effectuées par le titulaire du compte ou par ses mandataires.

Le banquier porte au débit le montant de toute opération de sortie de fonds, et elle inscrit au crédit toute opération d'entrée de fonds.

1.1 1.1 Condition d'ouverture

Les conditions d'ouvertures d'un compte sont les suivantes :

- **La capacité** : C'est le pouvoir reconnu aux gens d'accomplir des actes, de prendre des engagements et de défendre leurs intérêts.. Une personne est dite capable à sa majorité sans être atteinte d'une déficience mentale c'est son statut qui la rend capable.
- **L'identité** : le banquier doit connaître son client et pour cela, il lui demande des renseignements sur son identité. Le client doit donc présenter une pièce nationale d'identité ou un permis de conduire.

- La banque relève,

-Nom et prénom du client

-Date et lieu de naissance

-Adresse postale

-Nationalité

-Situation familiale

-Profession

1.2 Vérification à effectuer Avant l'ouverture du compte

- **Vérification de son identité**

Le client doit présenter une pièce d'identité en cours de validité, ou tout document prouvant son identité (permis de conduire)

- **Vérification de son domicile**

Le client doit remettre un justificatif prouvant son adresse. il s'agit d'une fiche de résidence ou bien une facture.

- **Vérification de la moralité du client**

A chaque demande d'ouverture de compte, le banquier doit consulter la centrale des impayés.

1.3 Type de comptes proposé par la BADR d'Azazga

La BADR propose a ses clients plusieurs de comptes à savoir : les compte à vue et les comptes à terme.

1.3.1 Les comptes à vue

un compte bancaire ordinaire. Ses conditions d'utilisation sont prévues par une convention, signée par le client et le représentant de la banque, l'or de l'ouverture .

- ✓ **Compte chèque (200)**

C'est un compte à vue non rémunéré ouvert aux particuliers pour traiter leurs opérations de retraits et versements, il est destiné aux particuliers, personnes physiques (généralement les salariés).

- ✓ **Compte courant (300)**

Il est ouvert aux personnes exerçantes une activité commerciale, il n'est pas rémunéré et son solde peut être débiteur au gré d'une autorisation

✓ **Compte livret d'épargne bancaire LEB TAWFIR (251)**

Il s'agit d'un compte qui permet au client d'effectuer des dépôts et des retraits, les sommes placées donnent droit à une rémunération par des intérêts calculés semestriellement à un taux variant entre 2% et 2.5%. L'épargnant dispose alors d'un livret dans lequel le banquier porte le montant de chaque mouvement relatif à son compte (versement, retraits, intérêt créditeurs) et le solde disponible après chaque opération.

✓ **Compte livret d'épargne junior LEJ (281)**

Ce compte a les mêmes caractéristique que le compte TAWFIR, mais celui-ci est ouvert aux mineurs. Ces derniers sont autorisés à avoir des comptes d'épargne sans la présence de leurs tuteurs légaux. Ils doivent justifier par tous les moyens leur identité. Le représentant légal peut ouvrir à un mineur sous réserve de présenter une pièce d'identité et un justificatif de résidence.

✓ **Compte livret d'épargne sans intérêts (260)**

Ce compte offre au client une disponibilité continue de ses fonds, il est porteur d'un livret dans lequel est inscrit le montant de toute transaction effectuée.

Ce type de compte ne génère pas d'intérêt, les clients placent leur épargne dans ce type de compte pour des raisons religieuses.

✓ **Compte devise (EURO) (201/202)**

C'est un compte non rémunéré ouvert aux particuliers pour traiter leurs opérations de retraits et versements en euro. Le montant minimal est de 50 euro pour l'ouverture de ce type de compte

Il peut être ouvert aux personnes physiques (catégorie 201) et aux personnes morales (catégorie 202).

✓ **Compte chèque destiné au personnel de la BADR (800)**

Il s'agit d'un compte chèque ouvert qu'au personnel exerçant dans les agences BADR, leurs salaires sont versés dans ce compte.

1.1.2 compte à terme

✓ Comptes de dépôts à terme

C'est un compte de dépôts non matérialisé par des titres bancaires, il est destiné aux personnes physiques ou morales. Les clients doivent disposer d'un compte à vue pour faire un dépôt à terme.

Il est ouvert exclusivement sous la forme nominative avec un montant minimal de 10 000,00 DA pour une durée minimale de 3 mois. Les intérêts sont payables à terme, soit en espèces ou bien par crédit du compte.

✓ Bon de caisse

C'est un dépôt à terme matérialisé par un titre destiné aux personnes physiques et morales par lequel le client sollicite la banque pour souscrire une somme déterminée à une durée de son choix.

A l'échéance, la banque verse une majoration du capital. Ce titre peut être nominatif, au porteur ou anonyme, et les intérêts sont discomptés au taux de référence de la période, conformément aux conditions générales de la banque.

1.4 Tenue et conservation des spécimens de signature (CA10)

A l'ouverture du compte, le banquier remplit une carte de signature appelée CA10 chez la BADR. Cette carte porte le spécimen de signature du titulaire du compte et celle de ses mandataires. Ce document est consulté pour vérifier l'authenticité de la signature du client, pour s'assurer de l'existence du mandataire qui se présente ou bien pour vérifier la signature de ce dernier.

1.5 L'arrêt des comptes

- ✓ **Arrêt périodique** : les comptes à vue sont arrêtés périodiquement par la direction de la comptabilité pour calculer les intérêts débiteurs sur les comptes.
- ✓ **Arrêt définitif** : l'établissement d'un arrêt définitif sur les comptes est obligatoire.

1.6 La clôture des comptes

La clôture d'un compte signifie la rupture de la relation entre la banque et le client détenteur de ce compte pour l'une des raisons suivantes :

✓ **A la volonté du client**

Celui-ci remplit une demande de clôture de compte, le banquier doit :

- Récupérer les chèques inutilisés.
- Prélever les frais de gestion du compte.
- Annuler toutes les procurations.
- Solder le compte du client en lui faisant un retrait ou un virement.
- S'assurer qu'il n'y a pas de chèque de circulation
- Retirer le dossier de caisse

✓ **A l'initiation de la banque**

Lorsque le client est jugé indésirable en raison de son comportement, ou suite à l'émission d'un ou plusieurs chèques sans provision, la clôture éventuelle de son compte est imminente.

Le banquier doit donc :

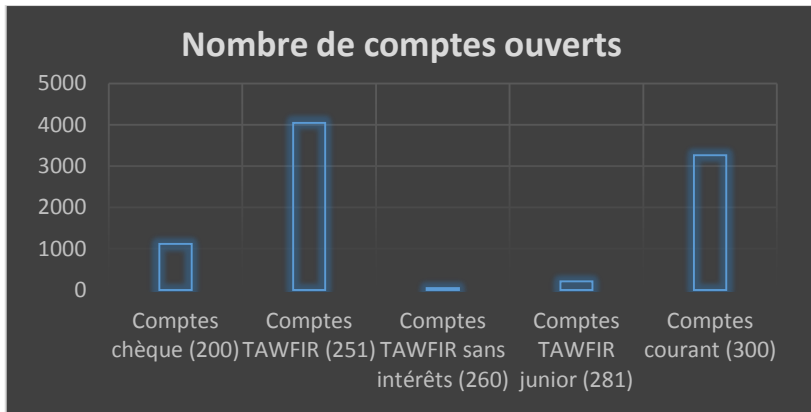
- Virer le solde du compte à clôturer dans un compte approprié.
- Aviser le client de la clôture de son compte par lettre, dans laquelle il lui est exigé la restitution des formules de chèque non encore utilisés.

1.7 Au décès du titulaire du compte

Dès la présentation de l'acte de décès d'un client, son compte est immédiatement clôturé, après la prise des mesures suivantes :

- ✓ Récupérer auprès des ayants droit les formules inutilisées
- ✓ Relever les frais de gestion de comptes
- ✓ Annuler toutes les procurations
- ✓ Solder les comptes par un virement au compte de succession ouvert à cet effet

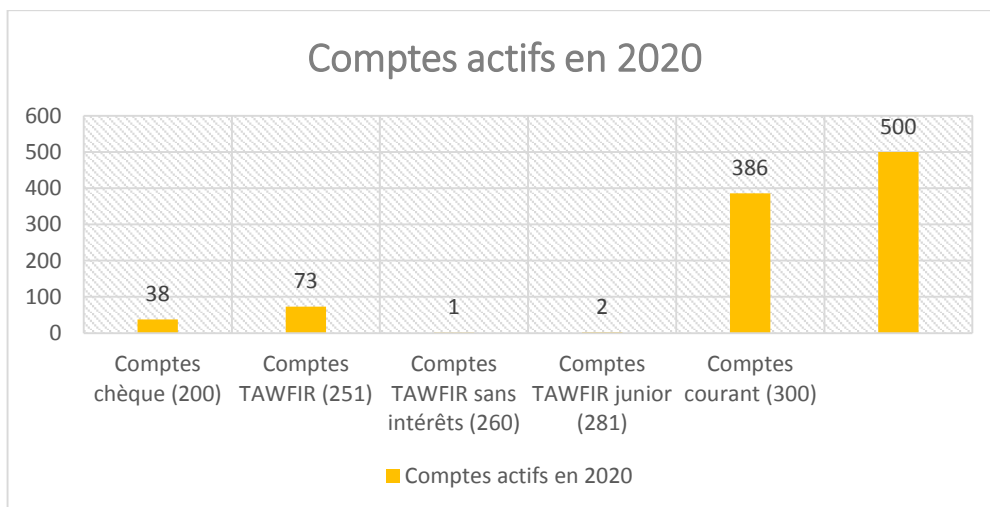
1.7 Statistique sur les comptes de l'agence la BADR d'Azazga 571



Source : d'après les statistiques de l'agence juillet 2018

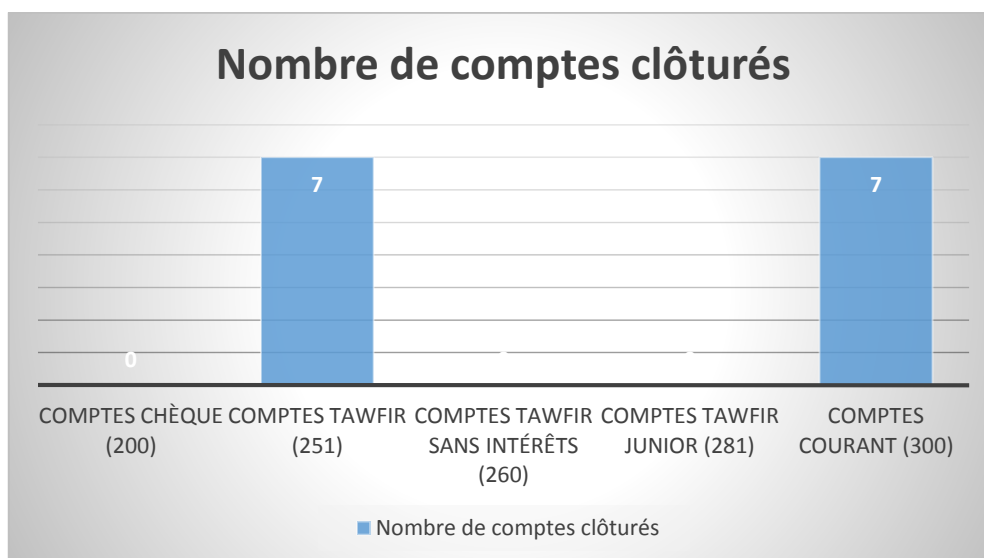
On remarque que la population utilise beaucoup plus les comptes TAWFIR avec intérêts et les comptes courants, par contre y a peu de personnes qu'utilisent les comptes TAWFIR sans intérêts.

Les nombres des comptes augmentent avec l'augmentation des intérêts.



Source : d'après les statistiques de l'agence juillet 2018

En 2018, les comptes les plus utilisés et les plus actifs sont les comptes courants.



Source : d'après les statistiques de l'agence juillet 2018

Les nombres des comptes augmentent avec l'augmentation des intérêts, on remarque que y a peu de personne qui en clôturant leurs comptes.

2. Les crédits

2.1 Crédit R'FIG

C'est un crédit à court moyen terme bénéficiant de la bonification totale du taux d'intérêt pris en charge par le ministère de l'agriculture et du développement rural, ce dernier est destiné au financement de l'agriculture.

2.2 Crédit agricole FNDIA

C'est un crédit à court, moyen et à long terme, destinés à financer l'acquisition d'équipements et la réalisation de projets agricoles, subventionnés par le Fonds National de développement de l'investissement agricole « FNDIA ».

2.3 Financement des projets d'élevages Bovins, Ovins et Caprins

Destinés au financement des projets d'élevages reproducteurs laitiers, bovins, ovins, et caprins, ainsi que les opérations de financement d'engraissement bovins , ovins et développement de capacités animale(œufs, les viande blanches, lait , produits laitiers, les viandes rouges)

2.4 Avance bancaire

C'est un crédit à court terme également un mot appliqué à une opération d'assurance-vie qui consiste pour un assureur à mettre à la disposition de son client une somme d'argent pour

une durée déterminée. Cette opération se substitue à un retrait ou à un rachat de la part du client sur son contrat d'assurance-vie.

2.5 Crédit secteur tourisme

C'est un crédit à moyen et à long terme, partiellement bonifié, accordé aux entreprises publique ou privé, destinés à financer les entreprises privé et public (en création ou extension), désirant investir dans le développement, promotion et la modernisation du tourisme en zone rural.

2.6 Crédit ETTAHADI

C'est un crédit d'investissement a moyen et long terme bonifié, il est octroyé dans le cadre de la création de nouvelles exploitations agricoles et d'élevage ou exploitation existante sur des terres agricoles non exploitées relevant de la propriété privé et du domaine privé de l'Etat.

2.7 Crédits par signature

L'engagement est une garantie délivrée par la banque à la demande de son client en faveur d'un bénéficiaire désigné par lui. Cette garantie peut être délivrée soit avec provision partielle ou totale suivant l'autorisation d'engagement Ault.

2.8 Crédit exploitation

C'est un crédit a court terme bénéficiant de la bonification de taux d'interet, octroyé uniquement aux exploitations et entreprises agricoles privées dont le rééchelonnement des crédits antérieur est accepter par la commission de wilaya. Il est destiné au financement des besoins de trésorerie ressortant du plan de financement d'une polyculture.

2.9Crédit d'équipements

C'est un crédit a moyen terme octroyé aux entreprises privée et destiné à financer l'acquisition d'équipement et la réalisation de projets industriels et commerciaux.

2.10 Crédit-bail (Leasing)

Opération commerciale, mettant en relation la banque avec des opérateurs économiques, dans le cadre de location des biens rentrant directement dans la réalisation de projets d'investissements.

La banque est le crédit- bailleur et le client est le crédit preneur, le contrat de crédit bail prévoir le transfert au locataire de tous

2.11 Crédit Immobilier « Habitat Rural »

Aide à l'accession à la propriété : acquisition d'un logement collectif et la construction ou l'extension, l'aménagement et la rénovation d'un logement rural conventions entre CNL, SGCI, SAA, SRH.

2.12 Crédit CLT Société sportif

Est un crédit long terme de 15ans, accordés par les pouvoir public, selon les procédures simplifiées aux clubs sportifs structurés en SPA et devant prendre en charge leurs dépenses d'investissement et équipement.

Section 02 : les moyens de paiements propose par la BADR d'Azazga

Toute transaction bancaire nécessite un transfert de fond entre les parties contractantes. Ce transfert doit s'effectuer au moyen d'un instrument permettant la circulation des fonds.

1. les opérations de versements

C'est une opération par laquelle un client remet de la monnaie fiduciaire pour alimenter son compte ou le compte d'un tiers.

-Versement par le titulaire du compte

Il s'agit d'un versement effectué par un client sur son propre compte

-Versement pour le compte d'un tiers bénéficiaire

Il s'agit d'un versement effectué par un client de l'agence sur le compte d'un tiers.

1.2 Déroulement de l'opération

Le client remplit le bulletin de versement (CA30) et le présente au caissier accompagné de la somme qu'il souhaite verser et d'une pièce d'identité

Le caissier vérifie l'identité du client et son numéro de compte (ou celui du bénéficiaire) puis il compte les espèces à l'aide d'une machine compteuse de billets et vérifie la concordance entre le montant porté et les espèces. La dénomination est donnée par la machine.

Après vérification, le guichetier procède à la saisie. Il enregistre l'opération puis il imprime 3 copies. Une copie doit être signée et cachetée est remise au client. Une est classée aux archives et la troisième est envoyée à la direction d'exploitation pour comptabilisation.

Le compte caisse sera donc débité et le compte du client sera crédité. Grace au nouveau système d'information FLEXCUBE le versement inter agence est effectué de la même manière que le versement simple, à condition que l'agence destinataire utilise le même système.

2. les opérations de paiements ou de retraits par chèque

L'opération de retrait consiste pour le banquier à prélever des fonds du compte du client en vue d'effectuer un paiement en espèces, sur présentation d'un chèque émis par le titulaire d'un compte soit à son ordre, soit à l'ordre d'un tiers dénommé, soit au porteur. Le retrait peut se faire aussi à l'aide d'un chèque guichet dans le cas où le client ne dispose pas de carnet de chèques.

2.1 Retraits par le titulaire du compte

Le titulaire se présente au guichet muni d'un chèque et d'une pièce d'identité, le guichetier vérifie d'abord l'identité du client puis les mentions obligatoires du chèque la date le montant en lettre et en chiffre.

Ensuite, il déroule l'opération sur le système (FLEXCUBE), il imprime une copie, il dépose le cachet " PAYE" au recto et au verso du chèque et le fait signer par le client, par la suite, il donne au caissier pour-il règle le client.

2.2 Retrait par chèque de secours (chèque de guichet)

Le chèque de secours (également appelé chèque guichet/omnibus) est un chèque retiré du chéquier de la banque, il est délivré pour un client ne possédant pas de chéquier et qui souhaite faire un retrait (un client qui n'a pas encore reçu son carnet de chèque par exemple). Ce chèque est revêtu de la mention « chèque guichet non endossable », son utilisation relève de la responsabilité du chef du service caisse.

2.3 Retrait sur livret d'épargne TAWFIR

Pour effectuer ce retrait, le client présente au guichet sa pièce d'identité accompagnée de son livret d'épargne TAWFIR. Le guichetier saisit l'opération sur le système ORACLE il fait retraits en espèces. Il mentionne ensuite le numéro de compte du client, le montant du retrait, et le détail de la monnaie offerte au client puis il enregistre l'opération, après il imprime 3 feuilles, il donne au client pour émarger, aussi guichetier mentionne sur le livret d'épargne le montant du retrait et le nouveau solde du compte.

2.4 Paiements d'un chèque au profit d'un tiers bénéficiaire

Le bénéficiaire se présente au guichet muni du chèque et de sa pièce d'identité, le guichetier vérifie son identité puis saisit l'opération en suivant la même démarche (retrait par le titulaire du compte).

- ✓ Les retraits déplacés (inter agence) se font de la même manière que les retraits simples grâce au nouveau système FLEXCUBE.
- ✓ Titulaire/frais de commission de retraits.

3. Les transferts télégraphiques (mises à disposition)

Le transfert télégraphique est un virement émis par un client de l'agence au profit d'un tiers bénéficiaire qui va prendre la somme en espèces (le bénéficiaire n'est pas obligé d'avoir un compte), l'opération s'effectue par le débit d'un compte afin de mettre les fonds à sa disposition ou bien à celle d'un bénéficiaire auprès d'une autre agence du réseau utilisant le même système d'information FLEXCUBE. Les fonds sont gardés dans un compte de passage ouvert au moment du virement et clôture lors de l'encaissement.

3.1 Transferts télégraphiques émis

Un client domicilié dans l'agence se présente et remplit un ordre de virement en cochant la case « mise à disposition » et le donne au guichetier.

Le guichetier saisit les informations nécessaires le montant de la transaction, le numéro de compte du client remettant, l'agence destinataire, les coordonnées du bénéficiaire. et il envoie l'opération au superviseur pour autorisation.

3.2 Transferts télégraphiques reçus

A la présentation du client muni de sa pièce d'identité en réclamant l'encaissement d'une mise à disposition le guichetier vérifie son identité puis il déroule l'opération sur le système ORACLE.

Ensuite il sélectionne le numéro d'instrument dans la liste de valeurs, vérifie les coordonnées du bénéficiaire, insère le détail de la monnaie donner au client puis il enregistre l'opération. Le client passe au caissier pour retirer son espèce.

4. Manipulation des espèces

4.1 Les billets mutilés

Lorsque le banquier constate que les billets encaissés ont des mutilations, il les extrait pour les envoyer à l'échange au niveau de la banque d'Algérie. Puis il comptabilise l'opération comme suit : il débite le compte 'billets mutilés' et crédite le compte 'caisse'.

Au remboursement des billets par la banque d'Algérie, il renverse l'écriture ci-dessus et solde le compte 'billets mutilés'.

4.2 La fausse monnaie

Dans le cas où le client qui se présente au guichet et présente au caissier de la fausse monnaie, ce dernier doit conserver les espèces accompagnées de la pièce d'identité du remettant, et contacter immédiatement le commissariat le plus proche.

Une enquête sera lancée par les services de la police pour déterminer la provenance de ces billets. Des punitions seront appliquées sur toute personne émettant de la fausse monnaie en circulation.

1.3 Communication à la clientèle du solde en compte

Avant d'effectuer un mouvement de leur compte, la plupart des clients consultent le solde de celui-ci pour vérifier la présence de provisions.

Déroulement de l'opération

Le client se présente au guichet muni d'une pièce d'identité et de n'importe quel document bancaire comportant son numéro de compte (chèque, avis de crédit ...) et demande au guichetier de vérifier le solde de son compte.

Le guichetier vérifié l'identité du client puis il consulte le système ORACLE (FLEXCUBE) pour l'exécute de l'opération.

Ensuite il tape le numéro de compte du client et clique sur « Extraire les valeurs » pour afficher le solde du compte. Ce solde est communiqué au client dans le respect du principe du secret professionnel et puis Le client peut également demander un relevé de compte qui comporte tous les mouvements effectués entre deux dates précises.

5. Les opérations de virements

Un virement est une opération par laquelle le banquier débite un compte (à la volonté du client) pour crédite un autre d'une somme détenteur déterminée par le client.

5.1 virements émis

- **Conditions d'émission**

Dès la réception d'un ordre de virement, le banquier doit vérifier ce qui suit :

-le nom (cas d'une personne physique) ou la raison sociale du bénéficiaire (personne morale), son adresse, son numéro de compte et l'agence vers laquelle les fonds seront déplacés.

-l'authenticité de la signature du client donneur d'ordre.

-la présence de la provision.

-l'absence d'opposition sur le compte

- **Les types de virements émis**

Virement de compte à compte : c'est un virement direct ou interne, qui concerne deux comptes tenus dans la même agence bancaire.

Virement sur le réseau

Il s'agit d'un virement concernant deux comptes tenus dans deux agences différentes de la même banque.

Virement interbancaire

C'est un virement émis vers un compte tenu dans une autre banque.

Virement CCP

C'est un transfert de fonds du compte d'un client domicilié dans l'agence vers un compte tenu aux CCP.

Virement RTGS : il s'agit d'un transfert de fonds dont le montant est supérieur à 1000000 DA, ce virement est réglé en temps réel sans compensation.

2-2-2 virement reçus

L'opération de virement peut être rejetée automatiquement pour être rejetée automatiquement pour l'une des raisons suivantes :

- ✓ Opération traitée en double
- ✓ Coordonnées bancaire invalides

- ✓ Compte soldé, comptes.
- ✓ Opération frauduleuse.
- ✓ Incohérence entre le numéro du compte et le nom du bénéficiaire.

6. Les opérations de placement en dinars

Les placements sont des produits proposés par la banque pour les clients disposants d'une somme d'argent qu'ils n'utiliseront pas durant un laps de temps. Ils offrent un avantage aussi bien pour la banque car ils sont considérés comme des ressources stables, mais également pour le client car ils sont rémunérés d'un intérêt.

6.1 arrêté de la journée comptable des opérations de caisse

A la fin de journée, le caissier arrête sa caisse sur le système ORACLE puis compte la monnaie dont il dispose et compare cette somme au solde donné par le système.

En cas de présence d'une différence, il vérifie toute les opérations effectuées dans la journée pour trouver l'origine de ce déficit ou excédent, ensuite il passe une opération comptable sur le système pour corriger cette différence (Code xxx : Déficit comptable/ Code xxx : Excédent comptable).

6.2 les cartes propose par l'agence BADR d'AZAZGA

CIBR (carte interbancaire de retrait) : ses détenteurs sont en général des salaires.

CIBC (carte interbancaire classique) : elle est généralement offerte aux commerçants.

CIBG (carte interbancaire gold) : cette carte est proposée aux clients qui ont un salaire supérieur à 10 000 DA

Carte TAWFIR : elle est destinée aux clients titulaires d'un livret d'épargne

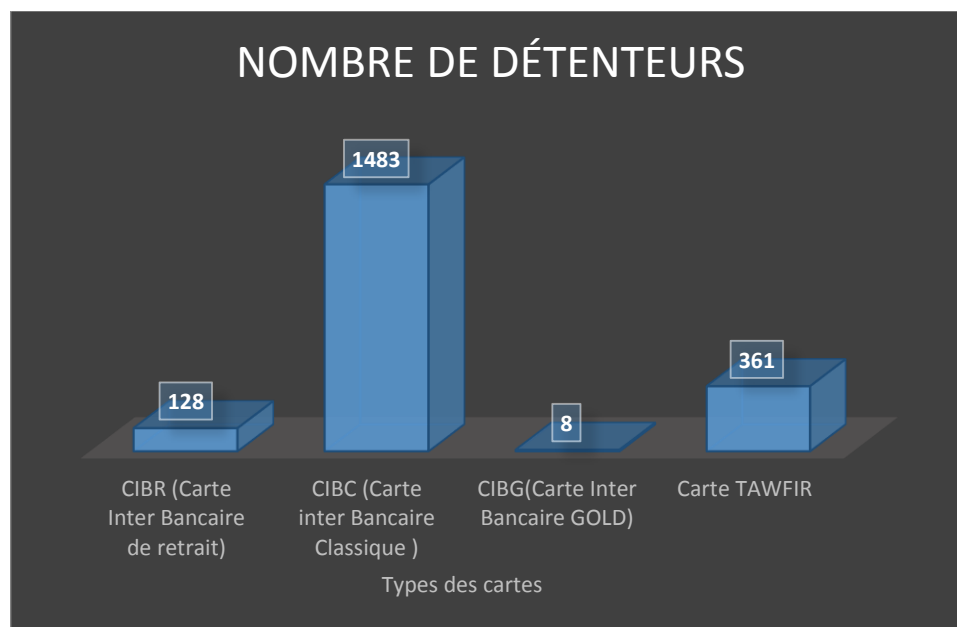
6.3 Statistique sur les cartes de l'agence la BADR d'Azazga

Tableau N°21 : type de carte

Type de carte	Nombre de détenteurs
CIBR (Carte Inter Bancaire de retrait)	128
CIBC (Carte inter Bancaire Classique)	1483
CIBG(Carte Inter Bancaire GOLD)	8
Carte TAWFIR	361
TOTAL	1980

Source : d'après les statistiques de l'agence juillet 2018

Selon ses statistiques, on remarque que la population utilise les cartes inter bancaire classique. Par contre peu de gens utilisent la GOLD.



Source : D'après les statistiques d'agence d'Azazga aout 2018

Selon ces statistiques on remarque que la population utilise les cartes inter bancaire classique. Par contre peu de gens utilisent la gold.

Conclusion

Notre expérience au sein de l'agence la BADR d'Azazga nous a permis de savoir et de connaître réellement les produits proposés par la BADR banque afin d'attirer plus de clientèle et contribuer la bancarisation des ménages qui reste à la marge de secteur bancaire.

Ce travail révèle deux apports conceptuels, le premier est lié à l'appréhension du concept « satisfaction », précisément dans les domaines des produits/ services. Le second, à l'analyse de ce concept par un cas pratique.

Nous avons eu l'occasion d'apprécier le sens de professionnalisme et faire nos premiers pas dans la vie professionnelle, qui nous a permis d'apprendre plus sur le processus de la bancarisation, ainsi faire connaître les différents moyens de paiements et les produits que cette agence utilise.

Le service chargé de la clientèle constitue un organe très important dans l'activité de la banque, notamment on répondant aux besoins des clients, le traitement des opérations de paiement au niveau de l'agence BADR AZAZGA « 571 » s'effectuent en deux phases principales, la première étape c'est la vérification front office par le chargé de la réception des ordres clientèle, la seconde étape c'est la dématérialisation des moyens de paiement par le chargé des opérations techniques, qui doit veiller à la bonne exécution des opérations de paiement.

Chapitre IV :
Analyse de processus
bancarisation dans la
wilaya TIZI-OUZOU

Introduction

Ce chapitre sera consacré à l'étude et l'analyse, à travers les données collectées par notre enquête de terrain, de degré d'utilisation des ménages des différents services bancaires et leurs points de vue sur les services bancaires d'une façon générale et les services de la BADR d'AZAZGA d'une façon spécifique.

Le recours à un questionnaire pour analyser le niveau d'utilisation des services des banques publiques est justifié par le manque d'informations fournies par l'agence bancaire. Cette dernière juge une bonne partie de ces données et d'information confidentiels et ne peuvent être communiquées au public, à cet effet nous avons utilisé un questionnaire pour collecter des informations générale sur les services bancaires, sans spécifier les noms des banques et des agences.

Ce chapitre est devisé en trois (03) sections. Nous présentons dans la première section notre méthodologie de recherche, dans la deuxième section nous présentons l'analyse des différents résultats obtenus. Enfin une dernière section qui fait la synthèse des principaux résultats obtenus.

Section 01 : Méthodologie de l'enquête

Cette partie présentera notre démarche, les méthodes de recherches adoptées, les techniques de collecte des données et les étapes que nous avons suivies pour la réalisation de notre étude.

1.1 Présentation de l'étude

Notre objectif est de chercher à savoir si les efforts fournis par les banques algériennes contribuent à convaincre les ménages notamment, la population de Tizi-Ouzou ciblée par notre enquête à déposer leurs argents dans des banques ou à utiliser les services bancaires. Pour atteindre cet objectif nous avons opté pour une méthode de recherche quantitative, qui s'appuie sur un questionnaire comme outil de collecte des données.

Parmi les différentes communes de la Wilaya de Tizi-Ouzou, Nous avons choisi trois communes à savoir : les Ouadhias, Timizart, Bouzguene comme terrain d'enquête puisqu'ils nous facilitent le déroulement de l'enquête. Après avoir ciblé les régions concernées par notre enquête, nous avons procédé à l'envoi du questionnaire dans version électronique réalisé à l'aide de Google- Forms.

1.2 Le choix de l'échantillon et le mode de la collecte des données

Le sondage est le mode de collecte des données choisi pour la conduite de notre recherche, puisqu'il constitue un moyen adéquat pour se procurer des informations auprès des répondants. Le sondage s'appuie sur un questionnaire destiné aux différentes catégories de personnes. Dans notre cas nous avons interrogé 119 personnes issues de trois régions de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Ce questionnaire a pour principal objectif d'identifier les principaux critères et évaluer la qualité de la prestation de service offert par la banque, de vérifier si la banque répond adéquatement aux besoins des clients et la satisfaction générale de la clientèle. Pour garantir la pertinence de nos résultats, nous avons expressément désigné certaines propositions en vue de connaître les raisons qui peuvent motiver les clients à changer leur banque.

1.3 Déroulement de l'enquête

. Le choix de la méthode du questionnaire est justifié par les avantages apportés par ce type d'enquête. Nous avons jugé que ce dernier est le plus adéquat pour recueillir des informations plus nettes de la part des enquêtés (la population de trois régions).

Dans notre contexte, le questionnaire a pour mission de déceler le niveau de la satisfaction des clients bancaires à l'égard de l'offre en s'appuyant sur un cadre conceptuel qui se réfère au processus de la bancarisation, il s'agit de connaître les attentes des clients au regard des services et produits bancaires face à la concurrence, appréciation du service général et la satisfaction du client à l'égard du service bancaire.

1.4 L'élaboration du questionnaire

Face à la difficulté de d'analyser la contribution des banques algériennes, à travers leur mise en place d'une multitude d'offres notamment l'usage des moyens de paiements électronique, de réduire le poids de l'économie informel et afin de comprendre les motivations qui poussent les ménages à faire recours de moins en moins aux services bancaires, nous avons fait appel au questionnaire qui constitue le moyen utilisé pour recueillir les informations nécessaires à notre analyse.

L'élaboration du questionnaire s'est faite à travers une succession de questions liées à la détention et l'usage des instruments de paiement scripturaux par les ménages de la wilaya et leur culture bancaire. Ce questionnaire nous a permis d'effectuer une pré-enquête qui s'est déroulée dans le mois de novembre 2018. Elle avait comme objectif de tester notre hypothèse du travail, évaluer la capacité du questionnaire à apporter des éléments de réponses à notre

problématique et détecter de ce fait ses faiblesses. La pré-enquête nous a permis de modifier le questionnaire final qui fera l'objet de l'enquête effective.

Le questionnaire comporte dix-huit (18) questions majoritairement fermées et quelques questions semi-ouvertes. A travers ces questions, nous cherchons à évaluer et appréhender le niveau d'usage des moyens de paiement scripturaux par les particuliers enquêtés, nous les avons interrogés sur leur culture bancaire et sur quelques aspects de leur relation avec la banque en général.

1.5 Les techniques statistiques

Après avoir récupéré les questionnaires adressés aux ménages durant la période d'enquête, nous sommes passés à l'étape suivante qui consiste à traiter et interpréter les réponses obtenues. Et le traitement des résultats s'est fait à l'aide des tableaux et des graphes.

Section 02 : Analyse et interprétation des résultats

Cette section a pour objectif de cerner de façon globale la culture bancaire par les agents enquêtés et identifier leur relation avec la banque.

1. Identification de la relation banque client

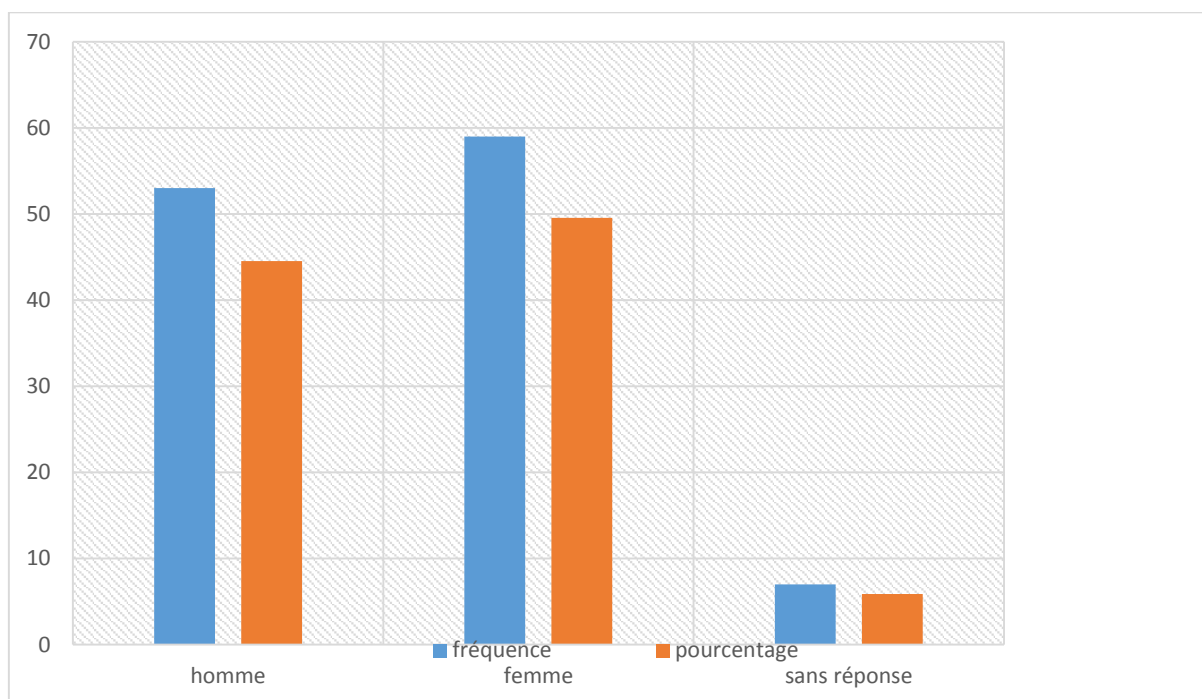
1.1 La répartition des répondants sexe

Tableau N°01 : Répartition de l'échantillon en fonction du genre

Sexe	Fréquence	Pourcentage %
Homme	52	45.61
Femme	60	52.63
Sans réponse	2	1.75
Total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°01 : Répartition de l'échantillon en fonction du genre



Source : Réalisé par moi même

L'échantillon comporte cinquante-deux hommes soit (45.61%) des personnes enquêtées et soixante femmes soit (52.63%) de l'échantillon.

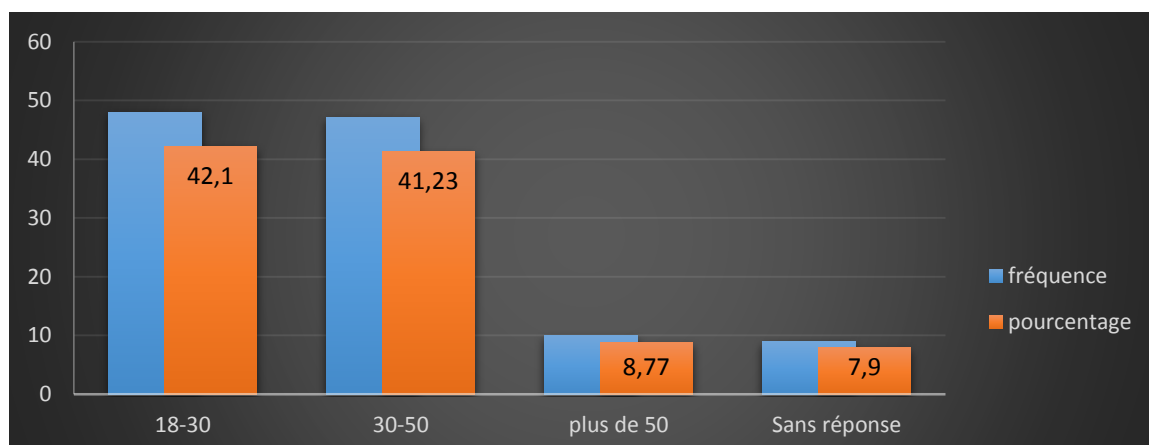
1.2 La répartition des répondants selon âge

Tableau N°02 : la répartition des répondants selon l'Age

Age	Fréquence	pourcentage
18-30	48	42,10
30-50	47	41,23
plus de 50	10	8,77
Sans réponse	9	7,90
total	114	100%

Source : réalisé par nous même

Figure N°02: la répartition des répondant selon l'Age



Source : réalisé par moi même

En ce qui concerne l'âge, il représente un des aspects majeurs qui peuvent mieux cerner le profil sociodémographique des répondants. Selon les résultats de notre recherche, on a constaté que 83.33 % des répondants sont dans la tranche d'âge qui s'étend entre 18 ans et 50ans. Plus particulièrement, la tranche d'âge qui varie entre 18 ans et 30 ans se place au premier rang soit 42.1% suivie par le segment d'âge variant entre 30 ans et 50 ans qui représente 41.23%, et enfin la tranche de 50ans et plus qui constitue seulement 8.77% du total de notre échantillon.

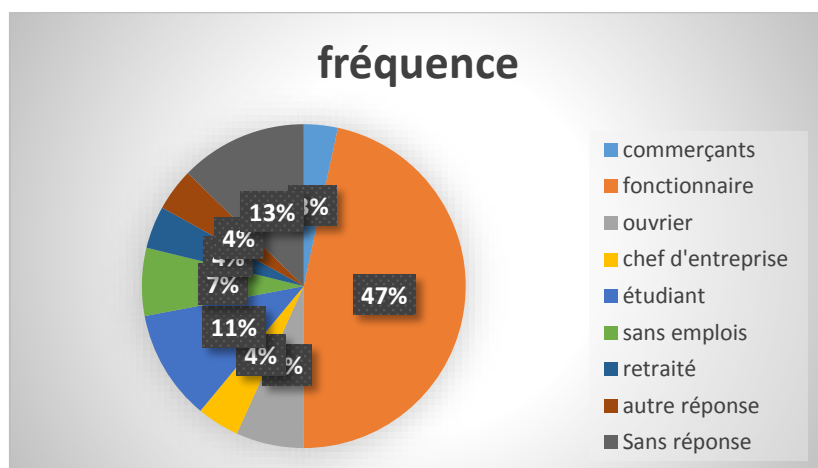
1.3. Professions

Tableau N°03 : la répartition des répondants selon la profession

profession	fréquence	pourcentage
commerçants	4	3.38
fonctionnaire	55	46.61
ouvrier	8	6.77
chef d'entreprise	5	4.23
étudiant	13	11.01
sans emplois	8	6.77
retraité	5	4.23
autre réponse	5	4.23
Sans réponse	11	12.71
total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°03 : la répartition des répondants selon la profession



Source : réalisé par moi même

D'après les résultats de l'échantillon ci-dessus concernant la catégorie professionnelle des personnes interrogées, nous avons constaté que 46.61% enquêtés sont des fonctionnaires, 11.01% représente les étudiants, 6.77 % sont des ouvrier et les sans-emplois, les autres professions sont présentés par un pourcentage de 4,23%, composées de : retraités et chef d'entreprise des qui représente et 3.38% pour la catégorie des commerçant.

2. la culture bancaire et la qualité des services bancaires de base

2.1 Perception de l'agence bancaire par les particuliers

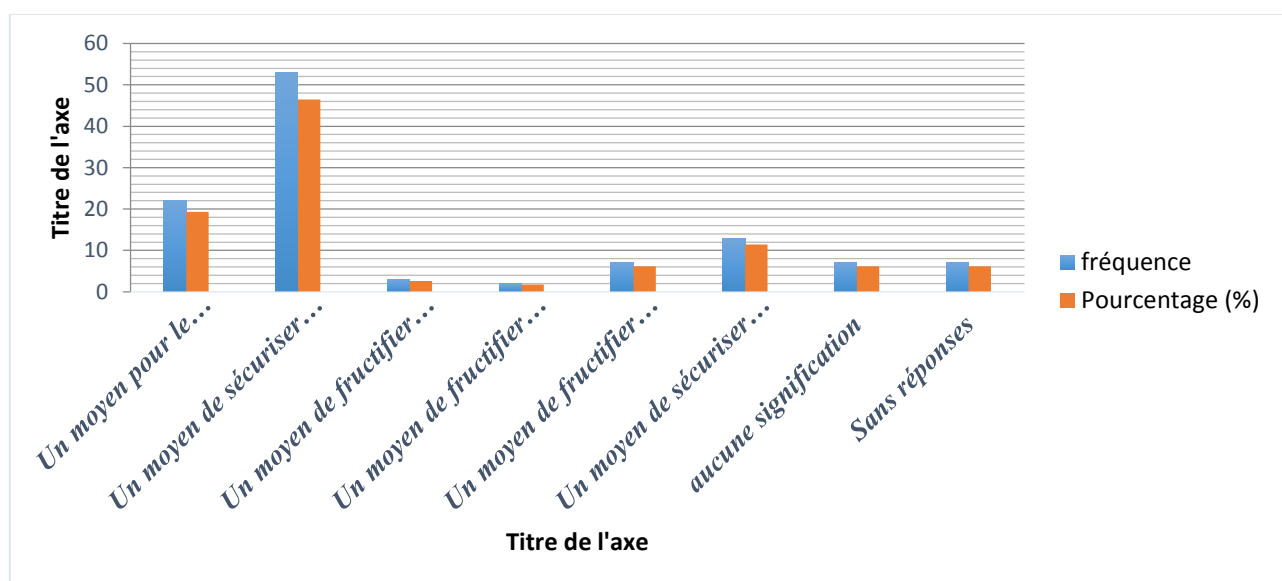
La banque offre des services financiers multiples au profit des particuliers. Elle leur présente non seulement la possibilité de placer leur excédent d'argent pour le protéger et bénéficier d'une rémunération, mais aussi l'avantage de financer leurs projets, c'est autour de cette idée que nous voulons savoir l'intérêt que présente une banque pour les personnes interrogées, les résultats sont décrits dans le tableau suivant :

Tableau n°04 : répartition relative à la culture bancaire des ménages

Que signifie une banque pour vous	fréquence	Pourcentage (%)
Un moyen pour le financement de vos projets	22	19,3
Un moyen de sécuriser votre argent	53	46,5
Un moyen de fructifier votre argent	3	2,63
Un moyen de fructifier votre argent, Un moyen de sécuriser votre argent	2	1,75
Un moyen de fructifier votre argent, Un moyen de sécuriser votre argent, Un moyen pour le financement de vos projets	7	6,14
Un moyen de sécuriser votre argent, Un moyen pour le financement de vos projets	13	11,4
aucune signification	7	6,14
Sans réponses	7	6,14
Total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°04 : répartition relative a la culture bancaire



Source : réalisé par moi même

L'échantillon montre que la sécurité de l'argent semble être le premier besoin exprimé par les particuliers. 46.5 % personnes trouvent que les banques est un moyen pour sécuriser leur argent. 19.3% trouvent qu'elle est un moyen pour le financement des projets. 2% seulement des personnes interrogées cherchent à fructifier leur argent. 11% des enquêtés voient la banque comme Un moyen, à la fois, de sécuriser leur argent et le financement de leurs

projets, et les inciter particulièrement vers l'usage des moyens de paiements bancaires. Il apparait aussi dans l'échantillon que 7 réponses, les enquêtés n'accordent aucune signification pour la banque, c'est-à-dire, cette dernière n'a acquis aucune place dans leur langage quotidien et n'ont aucune relation avec elle.

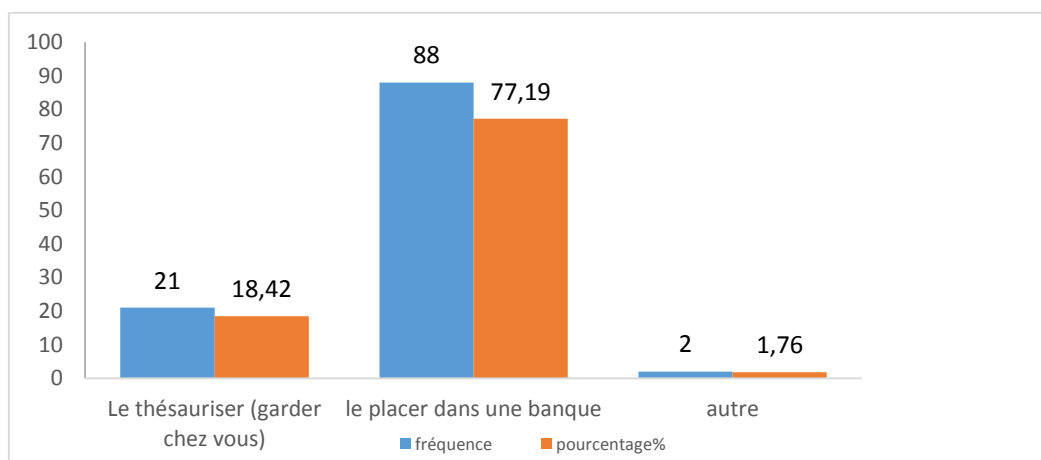
2.2 Le placement bancaire chez le particulier

Tableau N°05 : choix de placement de l'argent par les enquêtés

choix de placement	fréquence	pourcentage%
Le thésauriser (garder chez vous)	21	18,42
le placer dans une banque	88	77,19
autre	2	1,76
Sans réponse	3	2,63
total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°05 : choix de placement de l'argent par les enquêtes



Source : réaliser par moi même

L'échantillon indique que 77,19 % des particuliers trouvent dans la banque le premier lieu de placement de leur excédent de financement, néanmoins 18.42% préfèrent le garder chez eux.

Dans notre questionnaire nous avons introduit une question pour connaître les raisons qui poussent les ménages à ne pas placer leur argent au niveau des banques, les réponses étaient divergentes : quelques-uns préfèrent l'investir notamment dans des activités commerciales,

d'autres répondent à cause des difficultés économiques et les risques y sont liés comme la perte de leurs épargnes. Certains trouvent, d'un côté, il est plus sécurisant de garder de l'argent chez eux, et d'un autre côté, que garder l'argent chez eux est plus pratique, car il est disponible, ils peuvent l'avoir immédiatement et éviter le manque de liquidité au niveau des banques ainsi qu'au DAB où les ménages ne peuvent pas retirer la somme d'argent souhaitée. L'argument religieux est aussi présent dans les réponses, certains ménages trouvent que la banque suit un système d'intérêt et c'est illicite « Haram » de point de vue religieux.

Malgré les différents arguments, nous constatons, à travers les réponses obtenues que les particuliers cherchent les profits les plus élevés et les plus faciles à gagner.

2.3 Détention de compte par les particuliers

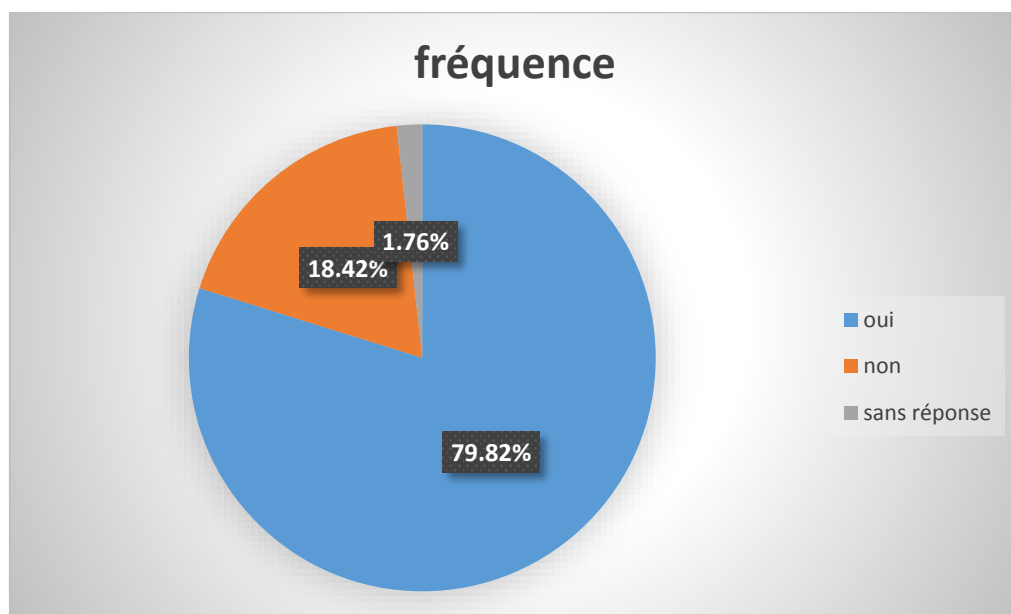
La bancarisation peut être mesurée de différentes manières. Dans ce qui suit, le niveau de bancarisation de notre échantillon sera appréhendé par l'ouverture de comptes bancaires et postaux, le tableau suivant résume ces informations :

Tableau N°06 : détention de compte par les particuliers

Avez-vous ouvert un compte Bancaire?	Fréquence	Pourcentage
oui	91	79,82
non	21	18,42
Sans réponses	2	1,76
total	114	100

Source : réaliser par moi même

Figure N°06 : détention de compte par les particuliers



Source : réalisé par moi même

Notre échantillon indique le taux d'ouverture de comptes bancaires est élevé. 79% des personnes enquêtées ont déclaré avoir ouvert un compte bancaire. Par contre, 18% de notre échantillon a déclaré qu'ils ne possèdent pas un compte bancaire. Lorsqu'on a demandé à ces derniers pourquoi vous n'avez pas de compte, les réponses étaient divergentes : ces personnes ont un revenu faible qui ne leur permet pas l'utilisation des services bancaire ou bien ils font recours aux services d'Algérie poste (compte ccp).

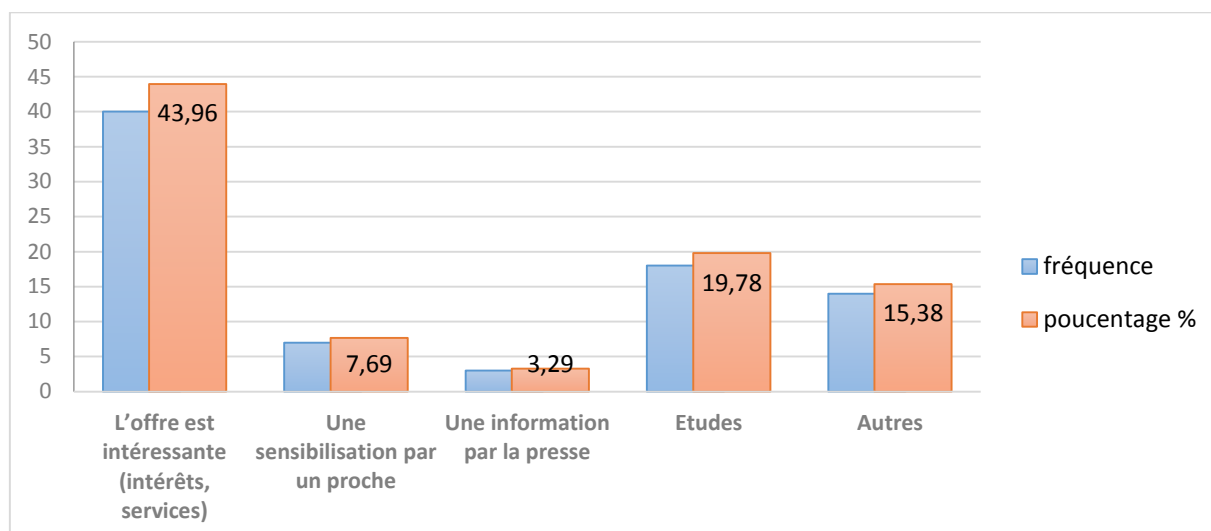
2.4 La motivation d'ouverture un compte

Tableau N°07 : la motivation d'ouverture un compte par les particuliers

Qu'est-ce qui vous a motivé à ouvrir un compte	fréquence	Pourcentage (%)
L'offre est intéressante (intérêts, services)	40	43,96
Une sensibilisation par un proche	7	7,69
Une information par la presse	3	3,29
Etudes	18	19,78
Autres	14	15,38
Sans réponses	9	9,9
Total	91	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°07 : la motivation d'ouverture un compte



Source : réalisé par moi même

A Partir de l'échantillon on constate que plus de 43.96% des clients affirme avoir un compte au sein de la banque pour une raison liée à leur l'offre est intéressante. Par contre 19.78% des clients seulement affirme avoir choisi Etude.

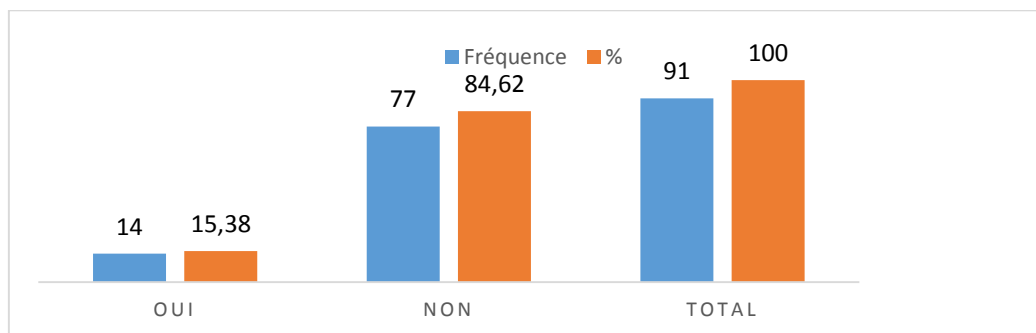
2.5 La tâche d'ouverture du compte

Tableau N°08 : la tâche d'ouverte du compte par les particuliers

La tâche d'ouverture du compte était-elle difficile pour vous ?	Fréquence	Pourcentage %
Oui	14	15.38
Non	77	84.62
Total	91	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°08: la tâche d'ouverte du compte par les particuliers



Source : réalisé par moi même

Sur les 91 personnes ayant affirmé leur ouverture d'un compte bancaire, on constate que 15,38 % ont déclaré avoir rencontrée des difficultés à l'ouverture du compte, par contre 84,62% des réponses collectées nous informent de l'absence des difficultés lors de l'ouverture du compte.

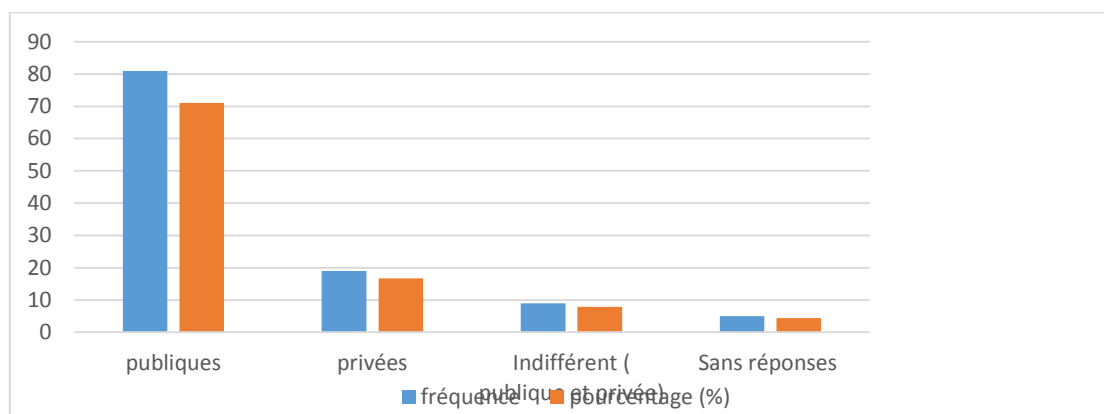
2.6 Banque publique ou privée

Tableau N°09 : banque publique ou privée

préfériez-vous une banque publique ou privée	fréquence	pourcentage%
publiques	81	71,05
privées	19	16,67
Indifférent (publique et privée)	9	7,9
Sans réponses	5	4,38
Total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°09 : banque publique ou privée



Source : réalisé par moi même

En ce qui concerne le choix des ménages entre les banques privées et publiques, 71% des personnes enquêtées préfèrent les banques publiques, contre 16% qui préfèrent les banques privées. Les choix du secteur public est justifié par: la qualité de ses services, plus sécurisés, mieux pour toutes transactions, les meilleurs tarifs avec taux d'intérêt, ainsi la sécurité totale, manque de confiance à la banque privée après la faillite de la banque Khalifa, le remboursement, et pour le choix de la banque privée ; par rapport à des intérêts, par rapport à ces avantages, par précaution, la qualité de service dans les banques publiques est médiocre

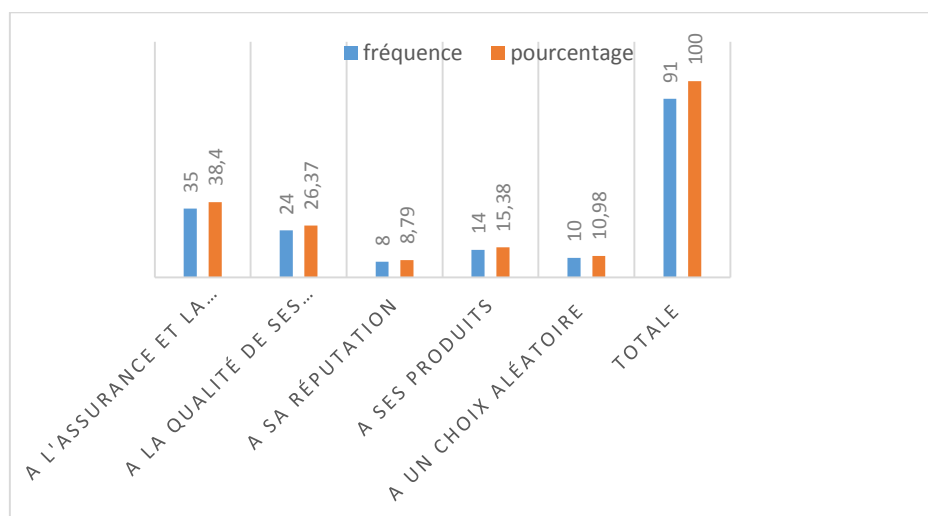
2.7 Le choix de la banque

Tableau N°10 : Le choix de la banque

Le choix de votre banque est dû :	fréquence	pourcentage
à l'assurance et la sécurité de cette dernière	35	38.40
à la qualité de ses services	24	26.37
à sa réputation	8	8.79
à ses produits	14	15.38
à un choix aléatoire	10	10.98
total	91	100

Source : réalisé par moi-même

Figure N°10 : Le choix de la banque



Source : réalisé par moi même

Dans l'échantillon, on constate que 38.40% à l'assurance et la sécurité et 26.37% des particuliers on choisit la banque par rapport à la qualité de ses services et 15.38% par apport à ses produits, 10.98% à un choix aléatoire, 8.79% à ces réputations.

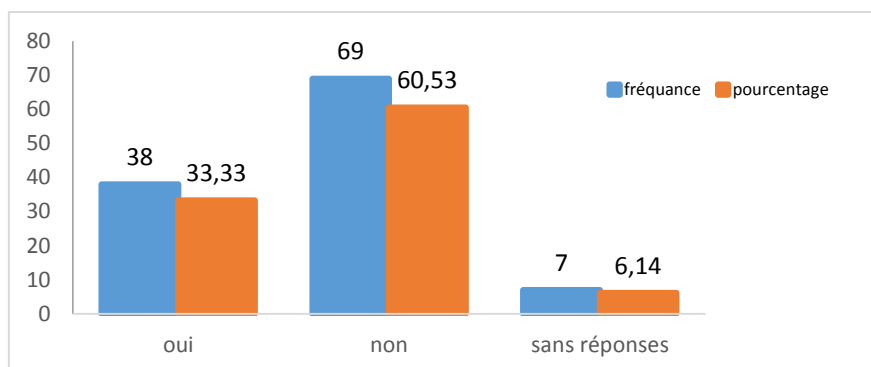
2.8 sollicité un service bancaire

Tableau N°11 : sollicité un service bancaire

sollicité un service bancaire	fréquence	pourcentage
oui	38	33,33
non	69	60,53
Sans réponses	7	6,14
Total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°11 : sollicité un service bancaire



Source : réalisé par moi même

Selon les résultats, nous avons observé que 33.33% des particuliers interrogés, ont sollicité un service bancaire (mis à part l'ouverture d'un compte bancaire) par contre 60.53% de reste n'ont pas utilisé un service bancaire. Lorsqu'on a demandé aux utilisateurs des services bancaires de justifier leur choix, nous avons plusieurs réponses comme : service crédit, crédit immobilier, transfert l'argent à l'étranger, crédit d'investissement, location touristique, prêt immobilier, émission de carnets de chèque, virements ponctuels, prélèvement automatiques

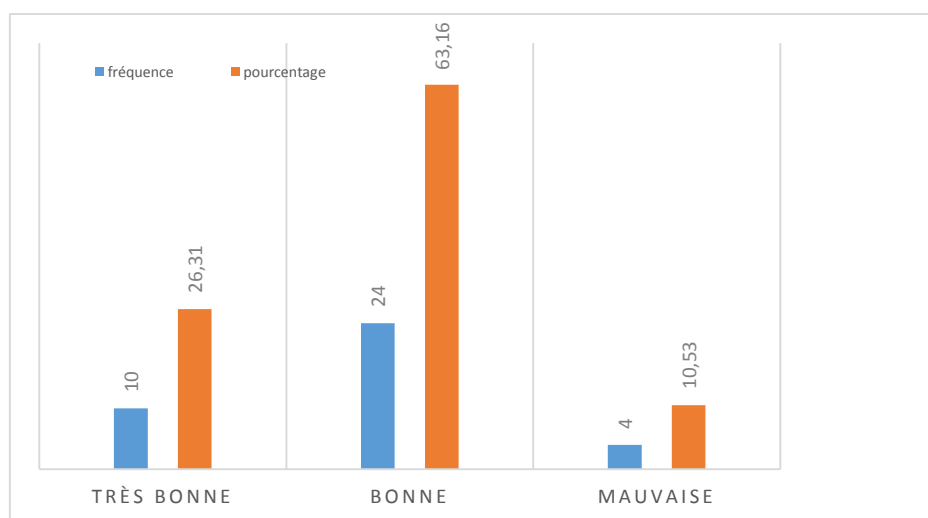
2.9 La qualité de services bancaire

Tableau N°11 : La qualité de services bancaire

Qualité de services bancaires	fréquence	pourcentage
très bonne	10	26,31
bonne	24	63,16
mauvaise	4	10,53
total	38	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°11 : La qualité de services bancaire



Source : réalisé par moi même

L'échantillon fait ressortir que 63 % des personnes ayant sollicité les services bancaires trouvent que le service bancaire est de bonne qualité, 26.31 % des répondants trouvent que le service est de bonne qualité, par contre 10.5 % trouvent que le service est de mauvaise qualité, ce qui revient à considérer que des manques persistent encore dans la qualité de la communication banque-client, et la banque publique algérienne doit travailler sur ce paramètre pour attirer et fidéliser les clients.

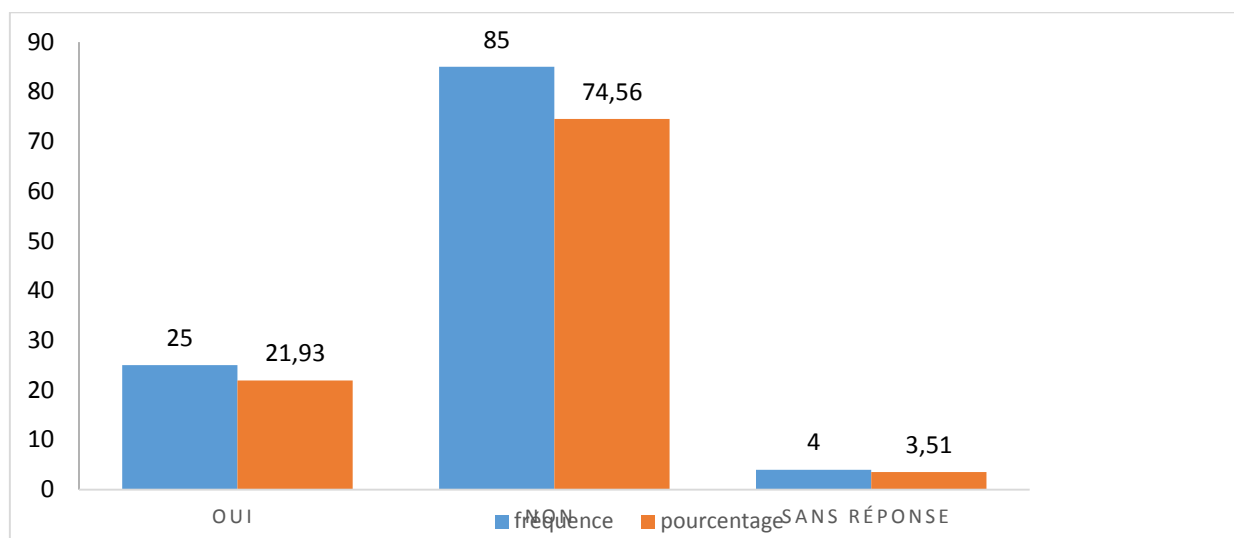
2.10sollicité un service bancaire de la BADR

Tableau N°12 : service bancaire de la BADR

sollicité un service bancaire de la BADR	fréquence	pourcentage
oui	25	21,93
non	85	74,56
Sans réponse	4	3,51
total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°12 : service bancaire de la BADR



Source : réalisé par moi même

Dans notre questionnaire nous avons introduit une question concernant la BADR pour savoir l'appréciation des ménages à ses services. Selon les résultats nous avons observé que seulement 21.93% des particuliers interrogés ont utilisé un service bancaire de la BADR par contre 74.56% de reste n'ont jamais utilisé les services de cette banque. Quant aux services les plus sollicités on trouve : ouverture de comptes, des opérations de changes et des crédits bancaires

3. la monétique

3.1 La présence des cartes magnétiques chez les clients

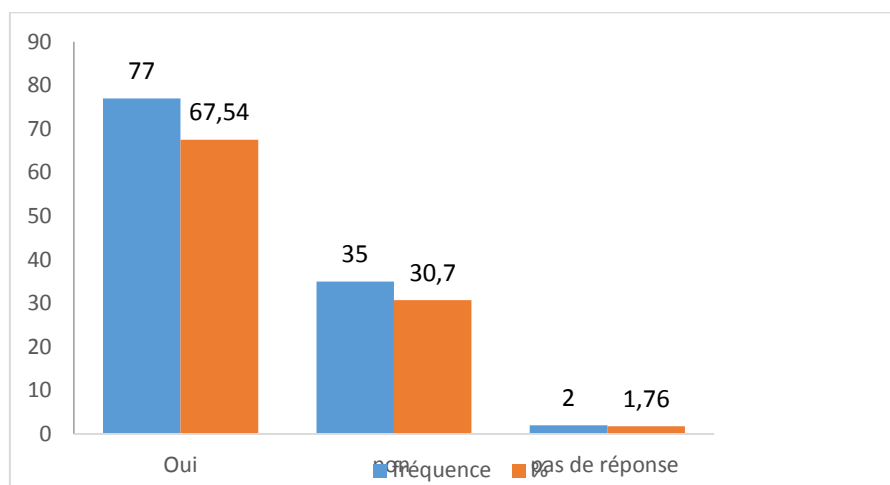
Dans ce nouveau point, on s'interrogera d'abord de savoir si les clients sont équipés en termes de carte magnétique.

Tableau N°13 : La présence des cartes magnétiques chez les clients :

Avez-vous une carte magnétique	Fréquence	Pourcentage %
Oui	77	67,54
non	35	30,7
pas de réponse	2	1,76
Total	114	100

Source : réalisé par moi même

Figure N°13 :La présence des cartes magnétiques chez les clients :



Source : réalisé par moi même

L'échantillon indique que 67.54 % des particuliers enquêtés possèdent une carte magnétique (de retrait ou de paiement), ce chiffre représente le taux de monétisation de notre échantillon qui est relativement élevé, contre 35 personnes qui n'ont pas de carte. Lorsqu'on a demandé à ces derniers pourquoi vous n'avez pas de carte magnétique les réponses étaient divergentes : comme l'indisponibilité de distributeur dans leur banque, certains l'ont demandé mais elle n'est pas encore récupérée.

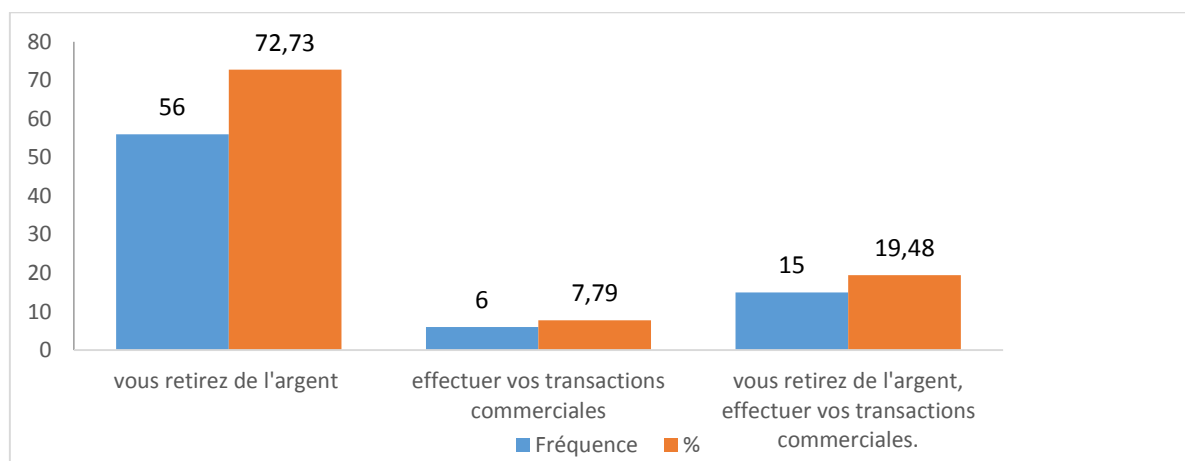
3.2 L'utilisation de la carte magnétique par les particuliers

Tableaux N°14 : l'utilisation de la carte magnétique

l'utilisation de la carte magnétique	Fréquence	%
vous retirez de l'argent	56	72,73
effectuer vos transactions commerciales	6	7,79
vous retirez de l'argent, effectuer vos transactions commerciales.	15	19,48
Total	77	100%

Source : réalisé par moi même

Figure N°14 : l'utilisation de la carte magnétique



Source : réalisé par moi même

L'échantillon enquêté indique que 72.73 % des personnes qui possèdent des cartes de paiement s les utilisent seulement pour retirer de l'argent, 7.79% seulement pour effectuer des transactions commerciales et 19.48 % pourcent pour les deux opérations à la fois. On remarque que les retraits sont les plus dominants dans la monétique.

Lorsqu'on a demandé à ces derniers pourquoi vous n'utilisez vos cartes aux transactions commerciales, les réponses étaient divergentes comme : manque d'assurance, manque d'efficacité, par méfiance, manque de sécurité, elle facile pas la tâche, risque de vols, absence de service.

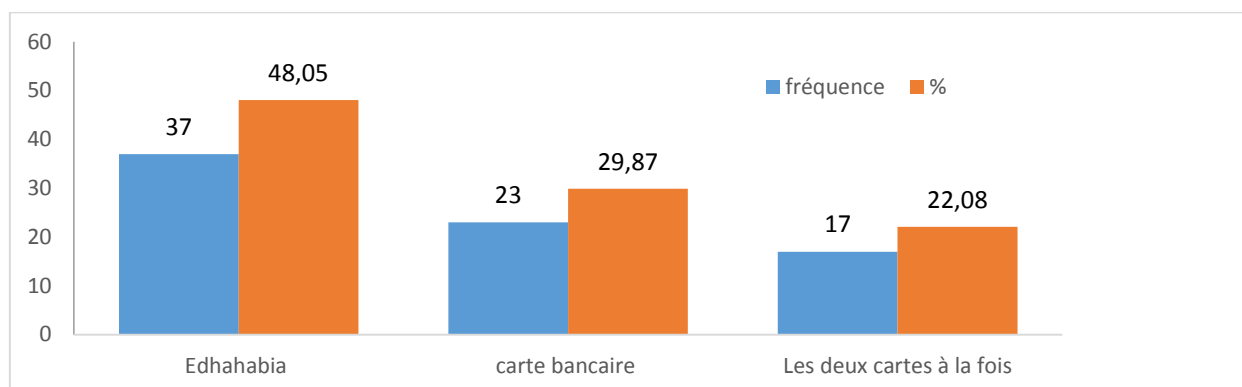
3.3 La carte que vous possédez

Tableau N°15 : les cartes possédées par les particuliers

La carte que vous possédez	fréquence	%
Edhahabia	37	48,05
carte bancaire	23	29,87
Les deux cartes à la fois	17	22,08
total	77	100%

Source : réalisé par moi même

Figure N°15 : les cartes possédées par les particuliers



Source : réalisé par moi même

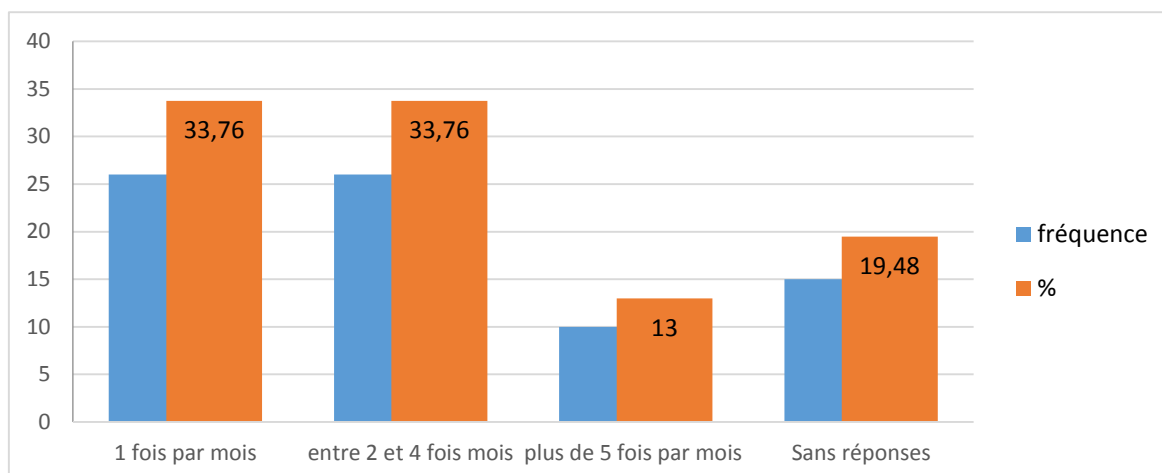
On remarque que 48.05% des personnes possédant une carte magnétique utilisent la carte d'Algérie poste « Edhahabia » pour effectuer leurs opérations, alors que 29.87% possèdent une carte bancaire et 22% possèdent les deux cartes à la fois et contre toute attente on constate que les personnes enquêtées n'aiment pas trop l'utilisation des cartes bancaires. Leurs réponses viennent pour confirmer que les clients ont plus de confiance dans la carte « Edhahabia » que dans les autres cartes bancaires. Ils trouvent le produits d'Algérie poste plus rassurant.

3.4L'utilisation de la carte pour effectuer les transactions commerciales (paiement électronique).

Tableau N°16 : la fréquence d'utilisation de cette carte par mois

la fréquence d'utilisation de cette carte par mois	fréquence	Pourcentage %
1 fois par mois	26	33,76
entre 2 et 4 fois mois	26	33,76
plus de 5 fois par mois	10	13
Sans réponses	15	19,48
total	77	100

Figure N°: la fréquence d'utilisation de cette carte par mois



Source : réalisé par moi même

L'échantillon démontre, les cartes de certaines personnes ont expiré sans jamais les avoir utilisées. D'autres, affirment l'avoir utilisées à titre occasionnel pendant les journées où il y a de longues files d'attente au guichet bancaire ou postal. Par ailleurs, 33.76 des particuliers procèdent à l'utilisation de leurs cartes une fois par mois, reflétant l'usage de la carte pour retrait mensuel du salaire, et seulement 33.76% des enquêtés procèdent à l'utilisation de la carte entre 2 et 4 fois mois, et certains 13% utilisent cette carte plus de 5 fois par mois. Lorsqu'on a demandé à ces derniers pourquoi vous ne l'utilisez pas pendant le mois, les réponses étaient divergentes : par apport à la limite de la somme de retraits, mauvaise expérience, manque de liquidité...

Section 03 : compte rendu et synthèse des résultats

Nous nous sommes interrogés dans cette enquête sur le degré d'utilisation de la clientèle de la BADR d'une manière spécifique et la clientèle des autres d'une façon générale des différents produits/services bancaire. D'après les résultats de notre enquête, nous constatons en premier lieu que la majorité de notre échantillon sont des femmes avec un pourcentage de 52.63% et 45.61% sont des hommes. Ce qui démontre la forte participation de la femme dans l'activité économique d'une part et d'autre part. La présence d'une culture bancaire chez les femmes.

1.La mesure de satisfaction des clients par rapport aux produits de la banque

Nous avons constaté que le nombre personnes utilisant les services, sans compter l'ouverture des comptes reste faible, 79.82% seulement de notre échantillon ont utilisé un

service bancaire. Toutefois, ces utilisateurs ont en majorité satisfaits de la qualité de services bancaires proposés.

D'après notre enquête, on a constaté que 67.54% utilisent la carte magnétique dont 72.73% pour retirer de l'argent, et 7.79% pour effectuer les transactions commerciales. Concernant les produits bancaires, 48.05% de clients utilisent la carte EL DHAHABIA, et 29.87% ont une carte bancaire. Cela signifie une présence d'une culture bancaire.

2. La mesure de comportement des personnes enquêtée par rapport aux services de la Banque

- La satisfaction globale envers le personnel : nous avons constaté que 84.62% des clients sont satisfaits ; Cela est dû aux efforts de la banque en termes de stage et de formations d'ouverture des comptes, qu'elle assure à l'ensemble de son personnel dans le but d'améliorer la qualité d'accueil vis-à-vis des clients pour mieux les satisfaire ;

- La qualité des services : 60.53% des clients perçoivent que la qualité des services offerts est de bonne qualité, cela est dû aux efforts fournis par les banques publiques pour l'amélioration de la qualité de leurs services;

-l'assurance et la sécurité de la banque : nous pouvons constater que la plupart des personnes enquêtée voient la banque comme un moyen de sécurité de leur argent, pour cela le client en confiance au service de la banque.

3. La mesure de la satisfaction des clients vis-à-vis de la BADR

Nous avons constaté que 21.93% des clients ont utilisé au moins une fois les services de la BADR. L'échantillon enquêtée nous a permis aussi de constater que l'utilisation des cartes bancaires reste modeste, seulement 29.87% les ont utilisés .48.05% des personnes possédant une carte magnétique utilisent la carte d'Algérie poste « Edhahabia » pour effectuer leurs opérations de retraits.

Conclusion

Tout le monde s'accorde à dire que le client est aujourd'hui au cœur de la réussite de l'entreprise bancaire. Il ne s'agit pas uniquement de l'attirer mais surtout de le garder et de le fidéliser sur le long terme. Un client fidèle est celui qui est mieux servi par sa banque. C'est pourquoi la gestion de la qualité des services qu'elle offre est indispensable pour la pérennité de la banque d'autant plus que cette dernière évolue dans un contexte de concurrence rude et sans merci. C'est justement dans ce sens que la banque doit revoir ses stratégies et de les focaliser sur le client qui est sa raison d'existence.

Dans ce chapitre nous avons essayé d'analyser l'utilisation des services bancaires d'une façon générale, et les services de la BADR de la wilaya de TIZI-OUZOU d'une manière spécifique, l'analyse est faite à travers un questionnaire destiné à la population dispersée sur trois régions de la wilaya.

L'analyse de notre échantillon a fait montrer que la majorité de la population considère la banque comme un moyen de sécurité de leur argent par contre peu de personnes voient la banque comme un moyen de fructifier l'argent. L'enquête montre aussi, que la plupart des personnes enquêtées disposent d'un compte bancaire, ces derniers préfèrent les banques publiques par rapport à la qualité des services et la méfiance vis-à-vis le secteur bancaire privé.

Mis à part l'ouverture des comptes, notre enquête a montré que l'utilisation des services bancaires reste plus au moins faible. Seulement 20 % de notre échantillon ont fait recours aux services bancaires de la BADR. Ces derniers sont dominés par les opérations de changes, d'ouverture de comptes...

Conclusion générale

Conclusion générale

L'activité classique principale des banques consiste à exercer, à leur propre risque, le rôle d'intermédiaire entre les agents économiques qui disposent d'un surplus financier (qui ont capacité d'un financement) et ceux qui ont besoin d'un financement, en remplissant ses principales fonctions traditionnelles, à savoir le financement, la collecte de l'épargne et la gestion des moyens de paiements. Les banques sont caractérisées par une grande sensibilité aux changements de l'environnement réglementaire et concurrentiel. En effet, la concentration bancaire et l'apparition de nouveaux acteurs sur le marché bancaire ont permis l'accentuation de la concurrence dans le secteur bancaire.

En effet, la bancarisation est un phénomène relativement récent, il reflète le degré de pénétration de système bancaire dans une économie donnée et nous renseigne sur le degré d'utilisation des services financiers et bancaires par une population. Les pays pauvres utilisent la proportion de la monnaie scripturale pour calculer le taux de bancarisation, les pays en développement utilisent le nombre des comptes bancaires et inclus les comptes CCP, par contre les pays développés utilisent juste le nombre des comptes ouverts au niveau des banques. Le développement de la bancarisation doit constituer un objectif du plus grand nombre de la population, des actions sont à engager non seulement sur le plan réglementaire et légal mais elle doit s'inscrire aussi comme levier pertinent dans la stratégie de conquête de marchés par les banques et comme moyen de modernisation par les populations.

Le système bancaire algérien était basé sur une économie planifiée depuis son indépendance jusqu'en 1987 puisqu'à partir de 1986, il a connu un dysfonctionnement suite à la chute du prix du pétrole qui a nécessité la mise en place de plusieurs réformes économiques (recours aux institutions financières internationales) ainsi qu'à la promulgation de la loi n°90/10 sur la monnaie et le crédit du 14 Avril 1990, ces transformations ont permis la transition de l'Algérie d'une économie d'endettement à une économie de marché.

Toutefois, les transformations profondes qui ont affecté l'environnement bancaire à la suite des mutations du système financier enregistrées à partir des années 80 et 90, ont obligées les banques à élargir leurs champs d'application et de s'orienter vers des nouvelles activités, en introduisant des nouveaux produits bancaires et des nouvelles formes d'intermédiation. Avec l'ouverture de ce secteur aux banques étrangères, et pour faire face à une concurrence de plus en plus importante, les banques algériennes ont développé plusieurs stratégies, via la

diversification des moyens utilisés pour satisfaire et fidéliser une clientèle qui devient de plus en plus au centre des préoccupations de toutes les banques.

Le système de paiement est une bonne qualité indicatrice du fonctionnement d'une économie. Ce système étant composé d'intermédiaires financiers, de moyens de paiement et de procédures de recouvrement. La gestion des moyens de paiement reste un élément très important auquel doivent veiller les différentes institutions dont les banques. Une gestion efficace de ces moyens refléterait, à cet effet, la performance d'un système de paiement et peut donc renseigner sur le bon fonctionnement d'une économie.

Au milieu de toutes les transformations qui caractérisent les systèmes de paiement à travers le monde, le système de paiement algérien a fait l'objet des réformes de modernisation conçue dans le but de remédier à ses faiblesses, rapprocher leur activité de paiement et promouvoir l'usage des moyens de paiement bancaire (scripturaux) par les agents économiques.

Nous pouvons conclure que les nouveaux moyens offerts par la BADR procurent des avantages à la fois pour la banque et pour ses clients. Mais, pour réussir leur mise en place, la BADR s'est confrontée à diverses contraintes auxquelles elle a pu faire face. Cependant, d'autres obstacles subsistent toujours et elle devra redoubler d'efforts pour généraliser et massifier la monétique au niveau local et national.

A travers notre expérience à la BADR Azzazga, nous avons constaté que la BADR, qu'est une banque publique, a mis en place un ensemble de produits et de services adressés aux particuliers et aux entreprises comme : des comptes bancaires, des moyens de paiement électroniques, des différents types de crédits pour le financement de l'économie.

Selon les résultats de notre enquête, nous pouvons dire que la première hypothèse qui suppose que le manque de confiance et l'absence de la culture bancaire chez les ménages freinent les efforts des banques publiques dans la généralisation de l'utilisation des services bancaires est rejetée. Dans notre cas, la banque constitue, dans un premier temps, un moyen pour sécuriser l'argent des ménages, et dans un deuxième temps, un moyen de financement de leurs projets. Notre échantillon préfère des banques publiques sur les banques privées car font recours aux services des banques publiques pour des raisons confiance. En d'autres termes, les ménages font plus de confiance pour les banques publiques, parce que selon leur logique, ils ne perdent jamais leur argent déposé dans des banques publiques et le secteur privé reste moins sûr et incertain.

Quant à la deuxième hypothèse qui suppose que l'utilisation des services bancaires dans la wilaya Tizi-Ouzou reste encore modeste et moins développée est affirmée. Mis à part, l'ouverture des comptes bancaires, nous avons constaté la faiblesse d'utilisation des autres services bancaires, notamment des moyens de paiements électroniques. Le nombre de personnes possédant des cartes magnétiques reste plus ou moins faible, et ces dernières utilisées principalement pour les retraits de l'argent de distributeurs. Les cartes de paiement de l'Algérie poste « Edhahabia » reste la carte plus utilisée par notre échantillon ce qui prouve la faiblesse de l'utilisation de ce service bancaire.

Bibliographie

Ouvrage

1. Abdelkrim NAAS, « Le système bancaire Algérien », Maisonneuve & La rose, Paris, 2003,
2. AMMOUR Benhalima « Le système Bancaire Algérien, Textes et Réalité », édition, Dahleb, Alger, 2001.
3. BENISSAD Hocine, « Restructurations et réformes économiques», OPU, Alger, 1994
4. BOUZAR Chabha. : « Systèmes financiers : Mutation financière et bancaires et crise », Edition EL-Amel, TIZI-OUZOU, 2015.
5. BRAQUET LAURENT, DAVID MOUREY« comprendre les fondamentaux de l'économie » Édition de boeck .paris 2015.
6. Gloukoviezoff , G.: « L'exclusion bancaire des particuliers en France », in Exclusion et liens financiers, L'exclusion bancaire des particuliers, Rapport du centre Walras, Economica, Paris, 2004.
7. SAM, Hocine « Inclusion financière de la population algérienne » Edition universitaire européennes, 2018.

Mémoires et thèses

Thèses

1. SAM, Hocine. Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie. Mémoire de magister en science économiques, Tizi ousou: Université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et Commerciales, 2010.

Mémoires

1. AMRAOUI Mohammed Amine PRINCIPES ET MODALITES D'OCTROI D'UNCREDIT BANCAIRE, mémoire de fin d'étude brevet supérieur de banque,2008,Ecole Supérieure De Banque.
2. BOULAHIA Belkacem,Le crédit bancaire, mémoire de fin d'étude brevet supérieur de banque, 2005 ,Ecole Supérieure De Banque
3. BRAKBI Imane,.CHERDOUANE Sabrina « La modernisation du système bancaire algérien Cas de la banque BADR-Agence d'Akbou (n°358) » Mémoire de master en sciences économiques, Bejaia Université Abderrahmane Mira de BejaiaFaculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion Département des Sciences Economiques 2015.
4. CHAOUADI Nardjes, GOUMGHAR Nassima L'impact de la bancarisation sur le développement socioéconomique en Algérie : cas de la BNA de la wilaya de Tizi-

Ouzou, Mémoire de master en sciences de gestion, Spécialité ; Management Bancaire, 2018, université Mouloud Mammeri Tizi-Ouzou.

5. EL MEDJIRA Nesrine, HENCHIR Kahina Niveau de bancarisation en Algérie cas de la commune Larbaa Nath Irathen Mémoire de master en sciences économiques, Banque et Marché Financier Université Mouloud Mammeri 2015- 2016
6. MERROUKI Roza MOKRANI Salima Etat des lieux sur la bancarisation de la wilaya de Tizi-Ouzou : « Cas de la CNEP-Banque » mémoire de Master en Sciences Economiques Financier Université Mouloud Mammeri en Economie Monétaire et Bancaire 2018.
7. OUADA Radia, OULD Hamou siham « la modernisation du système de paiement en Algérie : cas de la banque extérieur d'Algérie de Tizi-Ouzou agence 34 », Mémoire de master en science financière et comptabilité Tizi-Ouzou université mouloud Mammeri Tizi-Ouzou faculté des sciences économiques, de gestion et commerciales, 2018.
8. OURLOUM Sofiane, SLIMI Samir, mémoire de magister en science économique, option Monnaie Banque et Environnement Internationale « Essai d'analyse de niveau de la bancarisation en Algérie cas de la CNEP Banque de la wilaya de Bejaia 2012/2013» .

Dictionnaire

1. DUCLOS Thierry, « DICTIONNAIRE DE LA BANQUE », SEFI, 6e édition, Paris.
<https://www.eyrolles.com> <https://www.librairiedalloz.fr/livre/9782895091387-dictionnaire-de-la-banque-6e-edition-thierry-duclos/>

Texte réglementaire

- L'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit (<https://www.bank-of-algeria.dz/html/legist1.htm>).
- l'ordonnance 03-11 du 26 Août 2003 relative à la monnaie et au crédit (<https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/ordonnance0311.pdf>).
- Loi n°86-12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et au crédit.
- Code commerce algérien <https://www.joradp.dz/trv/FCom.pdf>

Article et revue

- KHERCHI, Hanya. « L'évolution du système bancaire algérien sous les nouvelles règles prudentielles internationales ». Revue d'économie et de statistique appliquée : revue trimestrielle édité par l'ENSSEA (ex. I.N.P.S) [en ligne]. 2008, n°09, p.30-59. Disponible sur : (<http://www.enssea.net/enssea/majalat/0903.pdf>)

- BOUZAR Chabha, BENHALIMA Ammour, « La bancarisation dans le contexte de libéralisation en Algérie », les cahiers du CREAD N° 95/2011, Alger

Les sites internet

www.Bank-of-Algeria.dz

<https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-etudes-de-cas-bancarisation-de-masse-en-algerie-06-2006.pdf>

https://www.memoireonline.com/07/09/2205/m_Etat-des-lieux-de-la-microfinance-et-du-systeme-bancaire-camerounais23.html

<http://fr.slideshare.net/10121982/fichier-1-marketing-bancaire>

http://www.academia.edu/def_du_marketing

<https://www.bank-of-algeria.dz/html/banque.htm>

<https://www.libertariens.chez.com>

<http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>

<https://banque.ooreka.fr/comprendre/banque-de->

<https://www.capital.fr/votre-argent/banque-daffaires-definition-et-role-1407024>

<http://www.etudier.com>

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

<https://www.algeriansoverseas.com/index.php?p=20> consulter le 02/11/2018

<https://www.bna.dz/ar/10-actualites> consulté le 2/11/2021

<https://www.l-expert-comptable.com/a/37955-les-effets-de-commerce.html#:~:text=Les%20effets%20de%20commerces%20sont,billet%20%C3%A0%20ordre%2C%20entre%20autres>

www.badr-bank-net

Annexes

Annexe N° : 01

Tableau N°01

Documents nécessaires pour l'ouverture de compte chèque

	Personne physique	Personne morale
Documents requis	<ul style="list-style-type: none">➤ Une photocopie de la pièce d'identité ou du permis de conduire.➤ Un certificat de résidence (03 mois).➤ Un extrait de naissance N°12.➤ Attestation de travail. Versement de 3500 DA	<ul style="list-style-type: none">➤ Pièce d'identité du gérant.➤ Copie des statuts certifiés.➤ Registre de commerce.➤ Carte d'identification fiscale.➤ Bulletin officiel des annonces légales
Documents établis par le banquier	<ul style="list-style-type: none">➤ Un formulaire de 303 (timbré) à remplir par le banquier et servant de fiche de renseignements et de demande d'ouverture.➤ Un spécimen de signature CA 10.➤ Un avis d'ouverture compte.➤ Une demande de carnet de chèques.	

Annexe N° : 02

Tableau N°02 : Documents nécessaire pour l'ouverture de compte Devise (Euro, Dollar)

Documents requis	<ul style="list-style-type: none">➤ Une photocopie de la pièce d'identité ou du permis de conduire➤ Un certificat de résidence (03 mois).➤ Un acte de naissance N°12➤ 02 photos➤ Versement de 50 € (20€ pour les retraités de France).➤ Versement pour dollar 50 dollar.
Documents établis par le banquier	<ul style="list-style-type: none">➤ Un spécimen de signature (CA10)➤ Dossier de compte devises

Annexe N° : 03

Tableau N°03 : Documents nécessaire pour l'ouverture de compte courant.

	Personne physique	Personne morale
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une photocopie certifiée de la pièce d'identité présentée ➤ Un acte de naissance ➤ Une copie certifiée du registre de commerce (ou de la carte fellah pour les agriculteurs). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une copie certifiée des statuts de la société. ➤ Une copie légalisée du registre de commerce (et/ou la carte fiscale). ➤ Le Bulletin Officiel des Annonces Légales (BOAL) portant la publication des statuts. ➤ Un P.V désignant le gérant (SARL/SNC) <p>Un P.V portant l'élection du conseil d'administration et un P.V de la désignation du PDG par le conseil d'administration (SPA)</p>
Documents établis par le banquier	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un spécimen de signature CA 10 ➤ Une formule 301 (pour les personnes physiques) ou une formule 302 (pour les personnes morales) servant de demande d'ouverture. ➤ Une demande de carnet de chèques. ➤ Une « déclaration de demande de consultation pour les interdits e chèquiers) qui est une formule à remplir par le banquier, et qui doit être envoyée à la banque d'Algérie. <p>Un avis d'ouverture de compte : une formule à remplir.</p>	

Annexe N° : 04

Tableau N°0 4: Documents nécessaire pour l'ouverture de compte livret d'épargne

Documents requis	<ul style="list-style-type: none">➤ Une photocopie de la pièce d'identité ou du permis de conduire➤ Un acte de naissance N°12➤ Un certificat de résidence (03 mois)➤ Timbres fiscaux de 40 da➤ 02 photos Versement de 10000DA
Documents établis par le banquier	<ul style="list-style-type: none">➤ Un spécimen de signature CA10.➤ Une demande d'ouverture de compte livret d'épargne.➤ Une demande de carte TAWFIR. Un livret d'épargne TAWFIR sur lequel vont figurer le nom du client, son adresse, la date et lieu de naissance et le numéro de compte attribué.

Annexe N° : 05

Tableau N°0 5: Documents nécessaire pour l'ouverture de compte livret d'épargne

Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une photocopie de la pièce d'identité ou du permis de conduire du tuteur légal de l'enfant. ➤ Un acte de naissance N°12 du mineur. ➤ Un acte de naissance N°12 du tuteur légal de l'enfant . ➤ Un certificat de résidence du tuteur légal du mineur (03 mois). ➤ Timbres fiscaux de 40 da ➤ 02 photos
-------------------------	--

Annexe N° : 06

Numération des comptes

Tableau N°06 : pour les anciens comptes 003-571-000000-23

003	571	23	000000
Code Banque (BADR)	Code agence	Clé	Radicale 6 chiffre

Source : d'après les documents de l'agence

Tableau N °0 7: pour les nouveaux comptes : 003-571-0000000-23

003	571	23	0000000
Code banque (BADR)	Code agence	Clé	Radicale 7 chiffre

Source : d'après les documents de l'agence

Tableau N°0 8: RIB : 003-571-0000000-200-38

003	571	0000000	200	38	00
Code banque (BADR)	Code agence	Radicale 7 chiffre	Série du compte Ex :compte Chèque salarier	Clé	Code monnaie (00=DA,33=€)

Annexe N° : 07

Tableau N°09 : les comptes bancaires de l'agence

Types de compte	Nombre de comptes ouverts	Comptes actifs en 2020	Nombre de comptes clôturés
Comptes chèque (200)	1121	38	0
Comptes TAWFIR (251)	4048	73	7
Comptes TAWFIR sans intérêts (260)	45	1	0
Comptes TAWFIR junior (281)	212	2	0
Comptes courant (300)	3266	386	7
Travaux	8692	500	14

Annexe N° : 08

Tableaux n°10: Crédit R'FIG

	Crédit R'FIG	
	Cout terme	Moyen terme
Type de crédit	R'FIG Céréaliculture	SERRES MULTI CHAPELLES
Montant	Min : 10 000/max : 100 000 000	30% du montant total du projet
Duré	3mois après date de l'utilisation	5ans
Date de limite de l'utilisation	9mois à partir la mise en place de crédit	12 mois maximum
Taux d'intérêt	Bonifie à 100%,	5,25%(pris en charge la MADR)
Taux d'intérêt de retard	Taux d'intérêt (5,5%) +pénalité de retard (2%)	Taux de base+ pénalité de retard (2%) pénalité de retard (2%)

Annexe N°09

Tableaux n°11 : Crédit agricole FNDIA

	Crédit agricole FNDIA		
	Cout terme	Moyen terme	Long terme
Montant	Min : 50 000da max : 500 000da	Min : 100000da max ; 200 000 000da	Min : 250 000da Max : 900 000 000 da
Duré de prêt	3mois maximum	2ans	7ans a 10ans
Date de limite de l'utilisation	9mois maximum	12 mois maximum	12 mois maximum
Taux d'intérêt	8%	5,25%(variable)	5,25%(variable)
Taux d'intérêt de retard	10%	7,25%	7,25%

Annexe N°10

Tableaux n°12 :Financement des projets d'élevages

	Financement des projets d'élevage		
	Bovins	Ovins	Caprins
Types de projet			
Types de crédit	Court et moyen terme	Court et moyen terme	Court et moyen terme
Durés	2ans /5ans	2ans/5ans	2ans/5ans
Population concernée	Investisseur et agriculteur remplissant les conditions d'éligibilité	Promoteur éligibles qui présente des projets dans l'élevage de brebis reproductrice et d'engraissement	Promoteur éligibles qui présente des projets dans le cadre de l'élevage de production laitière et de reproduction

Annexe N°11

Tableaux n°13: Avance bancaire

	Avance bancaire			
Types des avances	Montant	Duré de prêt	Taux d'intérêt	Taux d'intérêt de routard
Avance sur facture	Min : 50 000da Max : 220 000 000 da	Min : 1 mois Max : 3 mois	Taux de bonification +marge	Taux de bonification +marge + pénalité de routard
Avance sur bon de caisse	Min : 10 000 da Max : 750 000 000 da	Min : 1 mois Max : 12 mois	Taux de dépôt à terme	
Avance sur dépôt terme	Min : 10 000 da Max : 750 000 000 da	Min : 1 mois Max : 12 mois	Taux de dépôt à terme	
Avance sur créance	Min : 10 000 da Max : 750 000 000 da	Min : 1 mois Max : 3 mois	Taux de bonification +marge	Taux de bonification +marge + pénalité de routard
Avance sur marchandise	Min : 100 000 da Max : 220 000 000 da	Min : 1 mois Max : 9 mois	Taux de bonification +marge	Taux de bonification +marge + pénalité de routard

Annexe N°12

Tableau N°14 : Crédit secteur tourisme

	Crédit secteur tourisme	
	CMT	CLT
Type de crédit		
Montant	Min : 1.000.000DA, Max : 5 000 000 000DA	Min : 1 000 000DA, Max : 5 000 000 000DA
Durée du crédit	Min : 5ans, Max : 7ans	Min : 8ans, Max : 15ans
Date de limite de l'utilisation	Min : 6 Mois, Max : 24 Mois	Min : 6Mois, Max : 24 Mois
<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'intérêt • taux de bonification • taux d'intérêt de retard 	<ul style="list-style-type: none"> • 5.25% variable • 3% pour les willayas du nord et 4.5% pour les willayas du sud • Taux du prêt 5.25% + pénalité de retard de 2% 	<ul style="list-style-type: none"> • 5.25% variable • 3% pour les willayas du nord et 4.5% pour les willayas du sud • Taux du prêt 5.25% + pénalité de retard de 2%

Annexe N°12

Tableau N° 15: Crédit ETTAHADI

	Crédit ETTAHADI	
	Moyen terme	Long terme
Type de crédit	Agricol	
Montant	1 000 000 DA/hectare pour les nouvelles exploitations ne dépassant pas 10 hectares 100 000 000 DA pour les exploitations de plus de 10 hectares	
Durée du crédit	De 3 à 7 ans maximum	De 8 à 15 ans
Taux d'intérêt	Taux d'intérêt en vigueur 5.25%	Taux d'intérêt en vigueur 5.25%
Taux de bonification	<ul style="list-style-type: none"> • 0% (d'intérêt) : pendant les 3 premières années, et 5 ans pour les zones du sud • 1% (d'intérêt) : à partir de la 4^{ème} jusqu'à la 5^{ème} année, et de la 6^{ème} à la 7^{ème} année pour les zones du sud. • 3% (d'intérêt) à partir de la 6^{ème} jusqu'à la 7^{ème} • A partir de la 8^{ème} année il support l'intégralité du taux d'intérêt 	

Annexe N°13

Tableau N° 16: Crédit par signature

	Crédit par signature
	Court terme
Montant	Min : 100000DA Max : 1000000DA
Duré de crédit	Néant
Taux de commission	<ul style="list-style-type: none"> • Provision totale • 2.25% par trimestre indivisible • Provision partielle • 2.50% par trimestre indivisible • Sans provision • 0.75% par trimestre indivisible

Annexe N°13

Tableau N° 17: Crédit d'exploitation

	Crédit d'exploitation
	Court terme
Type de crédit	agricole
Montant	Min :10 000DA Max : 700 000 000Da
Duré de crédit	Min : 3 Mois Max : 12 mois
Date limite d'utilisation	Date de déblocage, l'échéance de la dernière utilisation ne doit pas excéder la date de validité du crédit
<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'intérêt • Taux d'intérêt de retard 	<ul style="list-style-type: none"> • Bonifié 8% • T.B+ Marge5%+pénalité de retard 2%

Annexe N°13

Tableau N°18: Crédit d'équipement

	Crédit d'équipement	
	Moyen terme	
Montant	Min : 100 000DA	Max :750 000 000DA
Durée de crédit	Min :2 ans	Max :7ans
Date limite utilisation	24 mois	
Taux d'intérêt	Variable	
Taux d'interet de retard	T.B + marge + pénalité de retard	

Annexe N°14

Tableau N°19 : Crédit-Bail

	Crédit-Bail	
	Court moyen, long terme	
Type de crédit	Agricole, pêche, aquaculture, PME	
Montant	Peut atteindre 100% du cout des équipements à court terme	
Durée de crédit	En fonction de la nature de l'investissement	
Taux d'intérêt	Taux en vigueur (variable)	
Population concerné	<ul style="list-style-type: none">• Agriculteurs à titre individuel ou organisé en coopératives, groupement ou association.• Les entreprises économiques intervenant dans les activités de production agricole	

Annexe N°15

Tableau N°20 : Crédit immobilier

	Crédit immobilier
	Court moyen long terme
Type de crédit	Habitat Rural
Montant	Min : 1 000 000DA (avec présentation du certificat de procession Max 3 000 000DA (avec la présentation d'un acte de propriété)
Délais de réalisation des travaux	12 mois (dans le cas d'une opération d'aménagement ou réhabilitation) 24 mois (dans le cas d'une opération de construction)
Commission de gestion	10 000 DA si duré de crédit inférieur ou égale à 10ans 15 000DA duré de crédit supérieur a 10ans
Taux de crédit	6% selon le revenu Revenu inferieur 6 fois le SNMG 1% à la charge du bénéficiaire 5% à la charge de trésor public Revenu entre 6 et 12 fois SNMG 3% à la charge du bénéficiaire 3 à la charge de trésor public

Annexe N°16

Tableau N° 21 : Crédit CLT société sportif

	Crédit CLT société sportif	
	Long terme	
Type de crédit	Société sportif secteur privé	
Montant	Min : 100 000DA	Max : 100 000 000DA
Duré de crédit	Min : 5ans	Max : 15ans
Date d'utilisation	36 mois	
Taux d'intérêt	• 0.80% Variable	
Taux de bonification	• 4.45%	
Taux d'intérêt de retard	• 2.80%	

Annexe N°17



Procédure de Gestion des cartes Affaires

Date : 20 Octobre 2018
Version : 00
Page 12 sur 17

Annexe : 01



BADR

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

DEMANDE DE CARTE BADR « AFFAIRES »

GRE :

A.L.E :

Date :

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle sollicite la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte BADR « AFFAIRES » sous mon compte courant série 300 :


A mon nom (Titulaire du compte) Au nom du porteur (Titulaire de la carte)

Ci-après

Mr, M^{me}, M^{lle}
Nom :
Prénom :
Adresse :
Profession :
N° du compte courant :

Date et signature (Titulaire du compte)	Signature du bénéficiaire (Titulaire de la carte)	Signature du directeur d'agence

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Elaborée et vérifiée par Direction Générale Adjointe à l'Exploitation : 	Contrôle de diffusion : Direction de l'Organisation et des Méthodes	Réf. Décision réglementaire d'approbation DR. N° du / / 2018
--	---	---

Annexe N°18

Questionnaire sur l'utilisation des services bancaire au sein de la population de Tizi-ouzou

I. Fiche d'identification :

1.

Age :

2. Sexe

Homme Femme

3. Profession :

.....

4. Que signifie une banque pour vous ?

Un moyen de fructifier votre argent

Un moyen de sécuriser votre argent

Un moyen pour le financement de vos projets

Aucune signification

Autre :

.....

5. Si vous arrivez à mettre de l'argent de côté, que préférez-vous ?

Le thésauriser (garder chez vous)

Le placer dans une banque

Autres, veuillez préciser :

.....

Pourriez-vous justifier votre choix ?

.....

6. Avez-vous ouvert un compte Bancaire?

Oui

Non

Si non, pourriez-vous nous dire pourquoi vous n'avez pas de compte bancaire ?

.....
Si, vous répondez par un Oui,

Qu'est-ce qui vous a motivé à ouvrir un compte ?

Votre travail

L'offre est intéressante (intérêts, services)

Une sensibilisation par un proche

Une information par la presse

Etudes

Autres:

.....

7. La tâche d'ouverture du compte était-elle difficile pour vous ?

Oui

Non

8. Préférez-vous une banque publique ou privée?

Publique

Privée

9. Le choix de votre banque est dû :

A l'assurance et à la sécurité de cette dernière

A la qualité de ses services

A sa réputation

A ses produits (taux d'intérêt, crédits...Etc)

A un choix aléatoire

10. Comment jugiez-vous la qualité des services de votre banque ?

Très bonne

Bonne

Mauvaise

11. Est-ce que vous avez déjà sollicité un service ?

Oui

Non

Quel service ?

.....

12. avez déjà sollicité un service bancaire de la BADR ?

Oui

Non

Quel service:

.....

13. Quelle banque préféreriez-vous ?

.....

14. Avez-vous une carte magnétique ?

Oui

Non

Si Non, pourriez nous précisez pourquoi?

.....

15. comment vous utilisez cette carte ?

Vous retirez de l'argent

Effectuer vos transactions commerciales

Autres, veuillez préciser

.....

16. quelle carte vous possédez ?

Edhahabia

Carte bancaire

17. Utilisez-vous cette carte pour effectuer vos transactions commerciales (paiement électronique) ?

Oui

Non

Si Non, veuillez préciser pour quoi?

.....

Si, oui ,

18. Quelle est la fréquence d'utilisation de cette carte par mois ?

1 fois par mois

Entre 2 et 4 fois mois

Plus de 5 fois par mois

Si non, précisez

.....

Table des matières

<i>Introduction générale</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
<i>Cadre conceptuel sur la bancarisation et la banque</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
Introduction	Erreur ! Signet non défini.
Chapitre I : Cadre conceptuel sur la bancarisation et la banque .	Erreur ! Signet non défini.
Introduction	Erreur ! Signet non défini.
Section 01 : Définitions et indicateurs de mesure de la bancarisation	Erreur ! Signet non défini.
1. Définitions de la bancarisation :	Erreur ! Signet non défini.
2- Indicateur de mesure de la bancarisation :	Erreur ! Signet non défini.
2-1- Méthode de calcul du taux de bancarisation (Tb)	Erreur ! Signet non défini.
2.1 les différentes formes de taux de bancarisation	Erreur ! Signet non défini.
2-2 Densité du réseau bancaire	Erreur ! Signet non défini.
2-2-1 Le réseau bancaire.....	Erreur ! Signet non défini.
2.3. Les autres indicateurs de mesure de la bancarisation	Erreur ! Signet non défini.
2.3.1. Le taux de bancarisation par les effectifs de la banque	Erreur ! Signet non défini.
2.3.2. Le degré de pénétration de la monétique	Erreur ! Signet non défini.
3. L'exclusion bancaire.....	Erreur ! Signet non défini.
3.1 Définition de l'exclusion bancaire.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2 Les formes et causes de l'exclusion bancaire	Erreur ! Signet non défini.
3.2.1 les formes de l'exclusion bancaire.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2.2 Les causes de l'exclusion bancaire	Erreur ! Signet non défini.
3.2.2.1 L'intensification des formes de la financiarisation.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2.2.2 L'anti-sélection de la clientèle.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2.2.3 .Le comportement de la population aggravant le phénomène d'exclusion bancaire	Erreur ! Signet non défini.
Section 02 : Facteurs d'extension de la bancarisation	Erreur ! Signet non défini.
1. Les facteurs macro-économiques	Erreur ! Signet non défini.
1.1. Définition de la bancarisation de masse :	Erreur ! Signet non défini.
1.2. Les mécanismes de la bancarisation de masse :	Erreur ! Signet non défini.
1.2.1. Les mécanismes traditionnels :	Erreur ! Signet non défini.
1.2.1.1. la Poste :	Erreur ! Signet non défini.
1.2.1.2 les grandes entreprises	Erreur ! Signet non défini.
1.2.2 Les mécanismes modernes :	Erreur ! Signet non défini.

1.2.2.1 La banque virtuelle :	Erreur ! Signet non défini.
1.3.La microfinance :.....	Erreur ! Signet non défini.
1.3.1.Notions de la micro finance.....	Erreur ! Signet non défini.
1.3.2 Objectifs de la microfinance :.....	Erreur ! Signet non défini.
1.3.2.1 La bancarisation de masse par l'inclusion bancaire	Erreur ! Signet non défini.
1.3.2.2 Le développement local et la réduction de la pauvreté : .	Erreur ! Signet non défini.
1.3.3 -Les institutions de la micro finance (IMF) :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-Les facteurs microéconomiques	Erreur ! Signet non défini.
2-1-Définition du marketing bancaire :	Erreur ! Signet non défini.
2-2-Les outils du marketing bancaire	Erreur ! Signet non défini.
2-2-1-La mise en place d'une politique de produit / service	Erreur ! Signet non défini.
2-2-1-1-La création de nouveau produit :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-2-2 La mise en place de la politique de prix :	Erreur ! Signet non défini.
2-2-3-La mise en place de la politique de distribution	Erreur ! Signet non défini.
2.2.4 .La mise en place d'une politique de communication	Erreur ! Signet non défini.
2-2-4-1 La communication interne :	Erreur ! Signet non défini.
2-2-4-2 La communication externe :	Erreur ! Signet non défini.
Section03 : Notions générales sur la banque	Erreur ! Signet non défini.
1-Définition de la banque :	Erreur ! Signet non défini.
2- La typologie des banques :	Erreur ! Signet non défini.
2-1-Banque Centrale :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-2-Banque universelle :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-3- Banques primaires (banques commerciales) :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-3-1-Banque de dépôts :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-3-2-la banque de détail :.....	Erreur ! Signet non défini.
2-3-3-La banque d'affaires :	Erreur ! Signet non défini.
2-3-4-La banque d'investissement :	Erreur ! Signet non défini.
2-4-Banques islamiques :.....	Erreur ! Signet non défini.
3-Définitions des produits bancaires :	Erreur ! Signet non défini.
3-1- La présentation des produits de financement :.....	Erreur ! Signet non défini.
3-1-1-Crédit d'exploitation.....	Erreur ! Signet non défini.
3-1-1-1 Crédits par caisse globaux :	Erreur ! Signet non défini.
3-1-1-2-Crédits d'exploitation spécifique :	Erreur ! Signet non défini.

3-1-2-Crédit d'investissement :	Erreur ! Signet non défini.
3-1-3-Les crédits à la consommation :	Erreur ! Signet non défini.
3-1-4-Le crédit immobilier :	Erreur ! Signet non défini.
3-2-La présentation des produits d'épargne :	Erreur ! Signet non défini.
3-2-1-Un plan d'épargne :	Erreur ! Signet non défini.
3-2-2- Le compte courant :	Erreur ! Signet non défini.
3-2-3- Le compte sur livret épargne :	Erreur ! Signet non défini.
3-2-4-Le compte de dépôt à terme :	Erreur ! Signet non défini.
3-3-La présentation des produits de banque/assurance :	Erreur ! Signet non défini.
3-3-1-Assurances vie :	Erreur ! Signet non défini.
3-3-2-Assurances dommage :	Erreur ! Signet non défini.
3-4-La présentation des produits de placement :	Erreur ! Signet non défini.
3-4-1-Les placements à vue :	Erreur ! Signet non défini.
3-4-2-Les placements à terme :	Erreur ! Signet non défini.
4-Rôle socio-économique d'une banque :	Erreur ! Signet non défini.
<i>Conclusion</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
<i>Chapitre II : La bancarisation de l'économie algérienne</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
Introduction	Erreur ! Signet non défini.
Section 01 : la modernisation du système bancaire algérien	Erreur ! Signet non défini.
1-Le système bancaire algérien avant 1990.....	Erreur ! Signet non défini.
2- le système bancaire algérien de 1990-2003.....	Erreur ! Signet non défini.
2-1 La réforme 90-10 relative à la monnaie et au crédit :	Erreur ! Signet non défini.
2-2 Révision de la LMC	Erreur ! Signet non défini.
2-3 Le conseil de la monnaie et du crédit (CMC) :	Erreur ! Signet non défini.
2-4 La commission bancaire.....	Erreur ! Signet non défini.
2-5 Le conseil d'administration.....	Erreur ! Signet non défini.
3- le système bancaire à partir de 2003	Erreur ! Signet non défini.
1-Les banques	Erreur ! Signet non défini.
1-1 Les banques publiques	Erreur ! Signet non défini.
1.2 Les banques privées.....	Erreur ! Signet non défini.
2. Les établissements financiers	Erreur ! Signet non défini.
Section 02 : les produits bancaire en Algérie	Erreur ! Signet non défini.
1-L'offre de produits bancaires des banques publiques	Erreur ! Signet non défini.

1-1-l'offre des produits offert par la BNA.....	Erreur ! Signet non défini.
1.2 Les produits bancaires offerts par le CPA	Erreur ! Signet non défini.
1.3 Les produits bancaires offerts par la BDL.....	Erreur ! Signet non défini.
1.4 Les produits bancaires offerts par la BADR.....	Erreur ! Signet non défini.
1.5Les produits bancaires offerts par la BEA	Erreur ! Signet non défini.
1.6 Les produits bancaires offerts par la CNEP.....	Erreur ! Signet non défini.
2. L'offre de produits des banques étrangères	Erreur ! Signet non défini.
2.1 Les crédits immobiliers	Erreur ! Signet non défini.
2.2 Les crédits à la consommation.....	Erreur ! Signet non défini.
Section 03 :Le système de paiement en Algérie.....	Erreur ! Signet non défini.
1-les moyens de paiement classique :	Erreur ! Signet non défini.
2- les moyens de paiement moderne :	Erreur ! Signet non défini.
1.1.le chèque	Erreur ! Signet non défini.
1.1 1.1.1 les conditions de forme de l'émission du chèque	Erreur ! Signet non défini.
1.1.2 les mentions obligatoires	Erreur ! Signet non défini.
1.1.3 le support matériel du chèque	Erreur ! Signet non défini.
1.1.4 les différentes mentions	Erreur ! Signet non défini.
1.2 1.1.5 les fonctions du chèque.....	Erreur ! Signet non défini.
1.3 1.6 la présentation du chèque au paiement	Erreur ! Signet non défini.
1.4 1.1.7 la provision	Erreur ! Signet non défini.
1.5 1.1.8 les mesures de prévention et de répression des émissions des chèques sans provision	Erreur ! Signet non défini.
1.1.9 Les différents types de chèques	Erreur ! Signet non défini.
1.2 Le virement.....	Erreur ! Signet non défini.
1.2.1Les types de virement	Erreur ! Signet non défini.
1.3 Le versement.....	Erreur ! Signet non défini.
1.4-les effets de commerce	Erreur ! Signet non défini.
1.4.1 la lettre de change	Erreur ! Signet non défini.
1.4.2 le billet à ordre	Erreur ! Signet non défini.
2. Les moyens de paiement modernes	Erreur ! Signet non défini.
2.1 la carte interbancaire (CIB)	Erreur ! Signet non défini.
2.1.3 les types de cartes	Erreur ! Signet non défini.
2.2 le e-paiement.....	Erreur ! Signet non défini.
<i>Conclusion</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>

**Chapitre III : les efforts de l'agence de la BADR d'AZZAGA à la bancarisation..... Erreur !
Signet non défini.**

Introduction:..... Erreur ! Signet non défini.

Section 01 : Présentation de L'ORGANISME D'ACCUIL (BADR)Erreur ! Signet non défini.

1. historique de la BADR **Erreur ! Signet non défini.**

2. Mission et rôles de la BADR **Erreur ! Signet non défini.**

2.1 Les Missions de la BADR **Erreur ! Signet non défini.**

2.2 Le rôle de la BADR **Erreur ! Signet non défini.**

3. Organisation de la BADR : **Erreur ! Signet non défini.**

3.1. La direction générale : **Erreur ! Signet non défini.**

3.1.1 Les groupes régionaux d'exploitation GRE : **Erreur ! Signet non défini.**

3.1.2 Les agences locales d'exploitation (ALE) : **Erreur ! Signet non défini.**

3.2 Organigramme de la BADR : **Erreur ! Signet non défini.**

4. Organisation de la BADR agence d'Azazga « 571 » : **Erreur ! Signet non défini.**

4.1- Direction de l'agence : **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.2 Front-Office : **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.2.1 Pôle clientèle **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.2.2- Charges de clientèle entreprises / particuliers **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.2.3 Charge clientèle entreprises **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.2.4 Accueil et orientation : **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.3 Pôle transactions : **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.3.1 Service rapide/ Caisse principale : **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.4 Back-office **Erreur ! Signet non défini.**

4.1.4.1 Superviseur - Back-office **Erreur ! Signet non défini.**

3-4 Organigramme de la BADR Azazga : **Erreur ! Signet non défini.**

Section 02 : Les produits bancaires proposés par la BADR d'AZZAZGA.... Erreur ! Signet non défini.

1. Les comptes **Erreur ! Signet non défini.**

1.6 1.1 Condition d'ouverture **Erreur ! Signet non défini.**

1.2 Vérification à effectuer Avant l'ouverture du compte **Erreur ! Signet non défini.**

1.3 Type de comptes proposé par la BADR d'Azazga **Erreur ! Signet non défini.**

1.3.1 Les comptes à vue **Erreur ! Signet non défini.**

1.1.2 compte à terme **Erreur ! Signet non défini.**

- 1.4 Tenue et conservation des spécimens de signature (CA10) .. **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.5 L'arrêt des comptes **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.6 La cloture des comptes **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.7 Au décès du titulaire du compte **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.7 Statistique sur les comptes de l'agence la BADR d'Azazga 571 .**Erreur ! Signet non défini.**
2. Les crédits..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.1 Crédit R'FIG :..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.2 Crédit agricole FNDIA : **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.3 Financement des projets d'élevages Bovins, Ovins et Caprins :**Erreur ! Signet non défini.**
- 2.4 Avance bancaire : **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.5Crédit secteur tourisme **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.6Crédit ETTAHADI..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.7 Crédits par signature **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.8 Crédit exploitation **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.9Crédit d'équipements..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.10 Crédit-bail (Leasing)..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.11 Crédit Immobilier « Habitat Rural »..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.12 Crédit CLT Société sportif **Erreur ! Signet non défini.**
- Section 02 : les moyens de paiements propose par la BADR d'Azazga .**Erreur ! Signet non défini.**
1. les opérations de versements **Erreur ! Signet non défini.**
- 1.2 Déroulement de l'opération **Erreur ! Signet non défini.**
2. les opérations de paiements ou de retraits par chèque **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.1 Retraits par le titulaire du compte..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.2 Retrait par chèque de secours (chèque de guichet)..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.3 Retrait sur livret d'épargne TAWFIR..... **Erreur ! Signet non défini.**
- 2.4 Paiements d'un chèque au profit d'un tiers bénéficiaire **Erreur ! Signet non défini.**
3. Les transferts télégraphiques (mises à disposition) **Erreur ! Signet non défini.**
- 3.1 Transferts télégraphiques émis **Erreur ! Signet non défini.**
- 3.2 Transferts télégraphiques reçus **Erreur ! Signet non défini.**
4. Manipulation des espèces **Erreur ! Signet non défini.**
- 4.1 Les billets mutilés **Erreur ! Signet non défini.**

4.2 La fausse monnaie	Erreur ! Signet non défini.
1.3 Communication à la clientèle du solde en compte	Erreur ! Signet non défini.
5. Les opérations de virements	Erreur ! Signet non défini.
5.1 virements émis	Erreur ! Signet non défini.
2-2-2 virement reçus	Erreur ! Signet non défini.
6. Les opérations de placement en dinars	Erreur ! Signet non défini.
6.1 arrêté de la journée comptable des opérations de caisse.....	Erreur ! Signet non défini.
6.2 les cartes propose par l'agence BADR d'AZAZGA	Erreur ! Signet non défini.
6.3 Statistique sur les cartes de l'agence la BADR d'Azazga	Erreur ! Signet non défini.
<i>Conclusion :</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
<i>Chapitre IV : Analyse de processus bancarisation dans la wilaya TIZI-OUZOU Erreur !</i>	
<i>Signet non défini.</i>	
<i>Introduction</i>	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
Section 01 : Méthodologie de l'enquête	Erreur ! Signet non défini.
1.1 Présentation de l'étude.....	Erreur ! Signet non défini.
1.2 Le choix de l'échantillon et le mode de la collecte des données	Erreur ! Signet non défini.
défini.	
1.3 Déroulement de l'enquête.....	Erreur ! Signet non défini.
1.4 L'élaboration du questionnaire	Erreur ! Signet non défini.
1.5 Les techniques statistiques.....	Erreur ! Signet non défini.
Section 02 : Analyse et interprétation des résultats	Erreur ! Signet non défini.
1. Identification de la relation banque client	Erreur ! Signet non défini.
1.1 La répartition des répondants sexe	Erreur ! Signet non défini.
1.2 La répartition des répondants selon âge	Erreur ! Signet non défini.
1.3. Professions.....	Erreur ! Signet non défini.
2. la culture bancaire et la qualité des services bancaires de base	Erreur ! Signet non défini.
défini.	
2.1 Perception de l'agence bancaire par les particuliers.....	Erreur ! Signet non défini.
2.2Le placement bancaire chez le particulier	Erreur ! Signet non défini.
2.3 Détention de compte par les particuliers	Erreur ! Signet non défini.
2.4 La motivation d'ouverture un compte	Erreur ! Signet non défini.
2.5 La tâche d'ouverture du compte	Erreur ! Signet non défini.
2.6 Banque publique ou privée	Erreur ! Signet non défini.
2.7 Le choix de la banque	Erreur ! Signet non défini.

2.8 sollicité un service bancaire.....	Erreur ! Signet non défini.
2.9 La qualité de services bancaire	Erreur ! Signet non défini.
2.10sollicité un service bancaire de la BADR	Erreur ! Signet non défini.
3. la monétique	Erreur ! Signet non défini.
3.1 La présence des cartes magnétiques chez les clients :.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2 L'utilisation de la carte magnétique par les particuliers	Erreur ! Signet non défini.
3.3 La carte que vous possédez	Erreur ! Signet non défini.
3.4L'utilisation de la carte pour effectuer les transactions commerciales (paiement électronique).	Erreur ! Signet non défini.
Section 03 : compte rendu et synthèse des résultats	Erreur ! Signet non défini.
1.La mesure de satisfaction des clients par rapport aux produits de la banque	Erreur ! Signet non défini.
Signet non défini.	
2. La mesure de comportement des personnes enquêtée par rapport aux services de la Banque	Erreur ! Signet non défini.
3. La mesure de la satisfaction des clients vis-à-vis de la BADR.....	Erreur ! Signet non défini.
<i>Conclusion</i> :	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
<i>Conclusion générale</i> :	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>

Bibliographie

Liste des figures et de tableaux

Annexes

Tables des matières