



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



Département des sciences économiques

## Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques

Option : Economie Monétaire et Bancaire

# Thème

**Etat des lieux sur la bancarisation de la  
wilaya de Tizi-Ouzou :  
« Cas de la CNEP-Banque »**

Réalisé par :

M<sup>elle</sup> MERROUKI Roza

M<sup>elle</sup> MOKRANI Salima

Dirigé par :

Mr. ABIDI Mohammed

Devant le jury composé de :

Président : Mr OUALIKENE Selim Professeur, FSECG, UMMTO

Examinatrice : Mme. LOUGGAR Roza M.A.A FSECG UMMTO.

Rapporteur : Mr. ABIDI Mohammed M.C.B, FSECG, UMMTO.

*Promotion 2018*

## REMERCIEMENTS

*Nous tenons à remercier avant tout le bon Dieu, de nous avoir donné la volonté, la force et le courage de réaliser ce modeste travail.*

*On tient à remercier notre promoteur Mr ABIDI Mohammed qui nous a aidé à bénéficier de ses compétences et de sa présence jusqu'au dernier moment.*

*On tient à remercier le personnel de la CNEP- Banque de Tizi-Ouzou (la direction régionale) de nous avoir acceptés et de nous avoir accueillis afin de pouvoir effectuer notre stage pratique.*

*Et enfin, on tient à remercier, tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.*

## *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail à :*

*Mes très chers parents pour leurs sacrifices, leurs soutiens, ainsi la confiance totale qu'ils m'ont accordée ;*

*Mes très chers frères : Hocine, Mhena, Nacer, Ismail, Youcef ;*

*Mes très chères sœurs et leurs époux : Djamilia et Abdenour, Samia et Belaid, Zahia et Abdallah, Fouzia et Djalil ;*

*Mes très chers neveux : Mokrane, Aghiles, Massinissa, Rayane, Yanni, Yanis ;*

*Mes très chères nièces : Cerine, Nelia ; Ariame, Dacine ;*

*Mon cher Omar et toute sa famille ;*

*Mon très cher binôme et amie Salima et toute sa famille ;*

*Tous mes amis, ainsi que tous ceux qui me sont très chers.*

*✍ Roza*

*Je dédie ce modeste travail à :*

*Mes chers parents pour leurs sacrifices, leurs soutiens, ainsi la confiance totale qu'ils m'ont accordée, surtout pour leur patience ;*

*Mes très chers frères Toufik, Kaki et Hissam ;*

*Ma très cher sœur et son époux : Saida et Amar ;*

*Mes neveux : Ghiles et Amine ;*

*Ma petite chère nièce : Dalia ;*

*Mon très cher Mari Samir qui ma toujours aider et encourager ;*

*Mes beaux-parents : Mohamed said et dehbia ;*

*Mes beaux frères : Farid, Ali, Hakim ;*

*Mon très cher binôme et amie Roza et sa famille ;*

*Tous mes amis, ainsi que tous ceux qui me sont très chers.*

*✍ Salima*

# **Sommaire**

# Sommaire

---

## Liste des abréviations

**Introduction générale .....02**

## **Chapitre I : Cadre théorique sur la bancarisation**

Section 1 : Analyse de l'offre et de la demande de la bancarisation .....08

Section 2 : Les indicateurs de mesure de la bancarisation .....23

Section 3 : La hiérarchisation de la bancarisation.....30

## **Chapitre II : Analyse de niveau de la bancarisation en Algérie**

Section 1 : Evolution de la bancarisation en Algérie .....40

Section 2 : Facteurs d'extension de la bancarisation .....50

Section 3 : Contraintes de développement de la bancarisation au niveau régional et national .....65

## **Chapitre III : Etat des lieux sur la bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil (CNEP-banque) .....74

Section 2 : Méthodologie de l'enquête .....79

Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête réalisée auprès des agences de la CNEP-Banque et de leurs clients dans la wilaya de Tizi-Ouzou.....88

**Conclusion générale ..... 104**

## **Bibliographie**

## **Liste des tableaux**

## **Liste des graphes et schémas**

## **Annexes**

## **Table des matières**

# *Liste des abréviations*

## Liste des abréviations

---

- BADR** : Banque d'Agriculture et du Développement Rural
- BCIA** : Banque du Commerce et de l'Industrie d'Algérie
- BDC** : Bon de Caisse
- BDL** : Banque de Développement Local
- BEA** : Banque Extérieure d'Algérie
- BNA** : Banque Nationale d'Algérie
- CAD** : Caisse Algérienne de Développement
- CB** : Compte Bancaire
- CCP** : Compte Courant Postal
- CC** : Compte Courant
- CMC** : Conseil de la Monnaie et du Crédit
- CNMA** : Caisse National de Mutualité Agricole
- CNEP** : Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance
- CNE** : Caisse d'épargne nationale
- CPA** : crédit populaire d'Algérie
- CSDCA** : Caisse de Solidarité des Département et des Communes d'Algérie
- DAB** : Distributeurs Automatique de Billet
- DAT** : Dépôt à Terme
- DGA** : Directeurs Généraux Adjoints
- DPSB** : la direction de la programmation et le suivie budgétaire
- GAB** : Guichet Automatique de Billet
- LEL** : Livret Epargnant logement
- LEP** : Livret Epargnant populaire
- MF** : Monnaie fiduciaire
- MS** : Monnaie Scripturale

## Liste des abréviations

---

**OIT** : Organisation Internationale du Travail

**PDG** : Président Directeur Général

**PED** : Pays En Développement

**PVD** : Pays en Voie de Développement

**PME** : Porte-monnaie-Electronique

**P&T** : Poste et Télécommunication

**RIB** : Relevé d'Identité bancaire

**SATIM** : Société d'Automatisation Interbancaire et de Monétique

**SPA** : société par actions

**TB** : taux de bancarisation

**TIP** : titre interbancaire de paiement

**TPE** : Terminaux de Paiement Electronique

**UEMOA** : Union économique et Monétaire Ouest Africaine

# **Introduction générale**

La bancarisation, représente le pourcentage de la population ayant accès au service bancaire. C'est donc une caractéristique qui traduit le niveau de développement d'un pays. Plus un pays est développé, plus il sera bancarisé. En effet, au départ, dans tous les pays du monde, les secteurs bancaires ont été réservés uniquement à l'activité économique et sociale où seule la grande bourgeoisie d'affaires et les petits patrons de l'industrie et du commerce sont liés au monde bancaire. Cela signifie, qu'une partie importante de la population (la paysannerie ou la classe modeste) est non bancarisée et ne trouve pas des moyens de financement. Cela est lié selon le cas ; au refus du banquier d'entretenir des relations avec des clients à revenu modeste, au manque de techniques de couverture et d'évaluation des risques ou bien au refus des clients de recourir à l'emprunt, considérant cette pratique comme un signe de faiblesse. De ce fait, la contrainte de la bancarisation était de nature psychologique et culturelle.

Ce n'est qu'à partir des années 80, que la relation bancaire a commencé à s'amplifier sous l'impulsion des marchés financiers et la transformation du contexte économique et réglementaire dans le monde. Cet état de fait a conduit à une ouverture interne et externe des marchés bancaires et a entraîné une forte concurrence et un élargissement du champ d'activité des établissements de crédit et des produits qu'ils proposent à la clientèle.

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 inversement.

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 clientèle.<sup>1</sup>

Toutefois, le niveau de bancarisation demeure modeste. Les contraintes de son développement peuvent être expliquées par la fragilité du système bancaire algérien, aggravée par des contraintes réglementaires, les faillites des banques privées algériennes, les scandales financiers des banques publiques et l'étroitesse du réseau bancaire. A ces facteurs, s'ajoute le développement des opérations « bancaires » sur le marché informel et l'absence de culture bancaire de la population.

### **Problématique de l'étude.**

Dans ce cas-là, la question centrale que nous nous posons dans ce travail de recherche est de savoir si **le niveau de la bancarisation est-il important au sein de la wilaya de Tizi-Ouzou ?**

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

- Est-ce-que les réformes entamées depuis deux décennies conduisent à élever le niveau de la bancarisation en Algérie ?
- Quel est le niveau de bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Tizi-Ouzou ?

### **Choix du sujet**

Le choix de notre thème se justifie d'un côté, par le rôle qu'occupe le système bancaire au sein d'une économie, et de l'autre côté, par l'importance tant accordée à la question de la bancarisation de l'économie algérienne. Elle a toujours été considérée comme l'une des vulnérabilités de notre économie.

---

<sup>1</sup> Chabha BOUZAR, « *Systèmes financiers mutations financières et bancaires et crises* », éd El-Amel, 2010, page 93.

## **Objectif de notre étude**

L'objectif de la présente étude étant, après avoir cerné certains éléments théoriques qui portent sur l'évolution de la bancarisation et le fonctionnement du système bancaire Algérien. Sur le cas pratique nous essayerons d'analyser l'état de bancarisation enregistré dans la wilaya de Tizi-Ouzou.

## **Méthodologie de recherche :**

Pour mener à bien cette étude et répondre à la question évoquée précédemment, nous avons adopté la démarche suivante :

Pour les aspects théoriques, nous avons procédé à la recherche bibliographique (consultation des ouvrages, documents, rapports, articles, mémoires et thèses) et les différentes études qui ont été réalisées au niveau international dans le cadre de la bancarisation (Banque Mondiale, l'Union des banques maghrébines, l'Union Monétaire et Economique de l'Afrique de l'Ouest et de l'Afrique centrale).

Pour la démarche pratique, nous avons procédé à l'étude sur le terrain, par lequel nous avons élaboré un questionnaire qui a été distribué auprès de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou et des organismes comme la Direction de Planification et d'Aménagement du Territoire (DPAT) ; la succursale de la Banque d'Algérie de la wilaya ; les Directions des banques publiques et les agences bancaires implantées sur le territoire de la région et, ensuite, à la réalisation des entretiens et des interviews avec les responsables de banques afin de recueillir des statistiques et des informations qui permettent de mesurer le niveau de bancarisation.

Le questionnaire nous a permis d'effectuer une pré-enquête qui s'est déroulée au cours de la période du 10 mai jusqu'au 10 juillet. Elle avait comme objectif de répondre à la question abordée de notre travail et juger la capacité du questionnaire à apporter des éléments à notre problématique.

## Structure de l'étude

Le plan de notre recherche comporte trois chapitres, chacun est subdivisé en trois sections. Les deux premiers chapitres qui sont d'ordre théorique ; le premier chapitre est consacré aux généralités sur la bancarisation et quant au second chapitre, porte sur l'analyse de niveau de la bancarisation en Algérie. Le troisième chapitre fera l'objet d'une analyse empirique dans l'objectif est d'évaluer la contribution de la population de Tizi-Ouzou afin d'analyser le niveau de bancarisation par le biais d'une étude de cas.

**Chapitre 1 :**  
**Cadre théorique sur la**  
**bancarisation**

### *Introduction :*

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. 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. C'est pourquoi nous avons choisi d'étudier, dans ce présent chapitre, deux éléments importants de la bancarisation, à savoir l'offre et la demande des services bancaires, ainsi que les indicateurs de mesure de la bancarisation:

L'offre concerne l'institution bancaire. La banque en tant qu'un intermédiaire financier entretient des relations de services avec leurs clients en leur offrant une large gamme de produits diversifiés.

La demande, quant à elle, est faite par la population ou la clientèle de la banque, elle constitue un autre élément primordial pour déterminer les niveaux de bancarisation. Elle est influencée par des facteurs socio économiques, démographiques, psychologiques et comportementaux.

Le processus de la bancarisation est variable dans le temps et selon les pays. Le niveau de bancarisation peut être quantifié et jugé à un instant « t ».

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.

Tous ces indicateurs servent à déterminer les niveaux de bancarisation, ces derniers sont de l'ordre de trois(03) : la sous bancarisation ; la multi bancarisation et la sur bancarisation. la première caractérise les pays en développement et les deux dernières caractérisent les pays développés ce qui a fait apparaître le phénomène de l'exclusion bancaire.

**Section 01 : Analyse de l'offre et la demande des services bancaires****1.1. L'offre des services bancaires**

En terme d'accès aux services bancaires et financiers offerts, on va analyser d'abord, le rôle économique au moyen du concept « d'intermédiation » entre un agent économique à capacité de financement et un agent économique à besoin de financement (emprunteurs et prêteurs) qui entretient des relations de services avec la clientèle en leur offrant une gamme de produits.

**1.1.1. Le rôle de la banque en tant qu'intermédiaire financier**

La définition du terme banque varie d'un pays à l'autre et d'un auteur à un autre, ce concept « banque » revêt plusieurs dimensions, ainsi, nous allons prendre l'explication de cette notion Selon MIKDASHI Z, dans les fonctions des banques « *les systèmes de paiement pour l'échange de biens et services font réunir les dépôts et autres fonds afin de financer les crédits et enfin les instruments de transferts des ressources économiques à travers le temps, les régions géographiques et les branches de l'économie* »<sup>1</sup> En d'autres termes, les banques sont des entreprises ou des établissements, qui effectuent la collecte de dépôts du public, l'octroi des crédits et la mise à la disposition des clients des moyens de paiements et la gestion de ceux-ci.

**1.1.2. La notion d'intermédiation<sup>2</sup>**

Dans une économie, la notion d'intermédiation montre, qu'il existe sur le plan financier deux catégories d'agents économiques, dont les préoccupations sont complémentaires :

- Les agents à capacité de financement souhaitant placer leurs épargnes
- Les agents à besoin de financement cherchant à constituer des ressources. La fonction du système financier, par l'intermédiaire des banques est d'assurer « l'interface » entre ces deux catégories d'agents.

---

<sup>1</sup> MIKDASHI Z., « La banque à l'ère de la mondialisation », édition Economica, Paris 1998, p.2

<sup>2</sup>SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou  
Mémoire de magister en Sciences Economiques, P08.

Pour mieux cerner la notion de l'intermédiation, il convient de distinguer entre l'intermédiation bancaire et l'intermédiation financière. En effet, les deux types d'intermédiation sont des intermédiations de crédit qui remplissent une fonction de transformation de titres, mais cette transformation de titres est de nature bien différente dans l'un et l'autre cas.

### 1.1.2.1. L'intermédiation financière <sup>1</sup>

L'intermédiation financière consiste en une transformation d'échéance de titres. Le rôle principal des intermédiaires financiers est de financer les entreprises par des crédits à moyen et long terme au moyen de la capacité de financement des agents non financiers excédentaires. Autrement dit, les dépôts d'épargne des ménages financent les crédits demandés par les agents à besoin de financement. Ce sont alors « *les dépôts qui font les crédits* ».

### 1.1.2.2. L'intermédiation bancaire

L'intermédiation bancaire décrit l'ensemble des opérations de commercialisation des opérations de banque, notamment, des crédits, réalisés par des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement. Elle fait partie de la distribution bancaire, qui recouvre toute la fonction de commercialisation des produits et des services d'un système bancaire.<sup>2</sup>

Elle est posée par l'article L. 519-1 et suivants, et l'article R. 519-1 et suivants, du code monétaire et financière, Par laquelle la création monétaire consiste, en la monétisation de créances non monétaires. De ce fait, ce sont "*les crédits qui font les dépôts*" et il y a création de ressources nouvelles de financement ; la création monétaire équivaut à une promesse de production future et correspond à une anticipation d'épargne.<sup>3</sup>

### 1.1.3. La relation bancaire

La relation bancaire se définit par plusieurs définitions mais avec une expression plus simple, les économistes comme N. DALEY ont défini la relation bancaire comme « *la*

---

<sup>1</sup> SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou  
Mémoire de magister en Sciences Economiques, P09.

<sup>2</sup> MOKADEM M., « *Economie monétaire : mécanismes, politiques et théories* », Publication de l'imprimerie officielle de la République Tunisienne. Tunis, 2002, p. 26

<sup>3</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Interm%C3%A9diation\\_bancaire](https://fr.wikipedia.org/wiki/Interm%C3%A9diation_bancaire)

*connexion entre une banque et un client qui va au-delà de l'exécution simple, anonyme et financière des transactions* »<sup>1</sup>. A partir de cette définition, il convient de préciser que la relation bancaire relève l'existence d'une gamme des services et produits bancaires que la banque offre à sa clientèle.

En effet, les services bancaires et financiers regroupent l'ensemble des services offerts par les établissements bancaires et financiers commençant par l'ouverture de compte. Ils jouent un rôle stratégique dans le dynamisme économique quotidien et prennent une ampleur à la mesure des besoins socioéconomiques considérables.

### **1.1.3.1. Les services bancaires de base<sup>2</sup>**

Il est composé d'un ensemble de services proposés gratuitement par un établissement bancaire, dans le cadre du droit au compte, mais il ne comprend pas de délivrance d'un chéquier ni l'autorisation du découvert. Ce service contient :

#### **A. Le compte bancaire**

Le compte en banque (CB) sert à déposer de l'argent pour pouvoir en disposer pour son paiement. Parmi les services bancaires, le compte bancaire en est principal.

Tout personnes majeure (ou âgée de 16ans pour un compte épargne), possédant une carte d'identité et pouvant justifier d'un domicile, peut ouvrir un compte bancaire.

Une convention de compte est alors signée entre la banque et le client, elle définit les modalités de fonctionnement. Le client doit alors recevoir les indications des tarifs des services en lien avec le compte.

#### **B. Relevé d'identité bancaire(RIB)<sup>3</sup>**

Le RIB est un document papier qui contient l'identité du titulaire d'un compte chèque et ses coordonnées bancaire. Il permet de communiquer sa domiciliation pour recevoir des virements et/ou régler des factures par avis de prélèvement ou TIP ou RIB comprend plusieurs informations d'identification.

---

<sup>1</sup> DALEY N., « multi - bancarité des ménages : les effets de la différenciation et de numérisation », -CERNA, Centre d'économie industrielle- Ecole Nationale Supérieure des Mines de Paris- 2002, p.4

<sup>2</sup> EL MEDJIRA.N, HENCHIR.K ; « Niveau de bancarisation en Algérie Cas de la commune de LNI » ;Mémoire de fin de cycle en science économie, promotion 2015/2016 , p6.

<sup>3</sup> Mc BELAID, et *all. Comprendre la banque*, Alger: Edition pages bleues internationales, octobre, 2015, p20.

**C. La fourniture de gamme de moyens de paiement scripturaux**

Pour cerner les principaux composants des instruments de la monnaie scripturale, nous allons tenter de présenter la gamme des produits bancaires sous forme de supports traditionnels et modernes.

**➤ Supports traditionnels :**

Parmi ces supports, on trouve le chèque, le virement, l'avis de prélèvement automatique, les titres interbancaires de paiement et les effets de commerce.<sup>1</sup>

**• Le chèque**

La définition du chèque selon Luc Bernet-Rolland est : « le chèque est un écrit par lequel une personne appelée le tireur donne l'ordre à une autre personne appelée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez le tiré. »<sup>2</sup>.

Selon l'article n°474 du code du commerce Algérien « le chèque ne peut être tiré que sur une banque, une entreprise ou un établissement financière, le services des chèques postaux, le service des dépôts et consignation, le trésor public ou recette des finances, les établissements de crédit municipal ainsi que les caisses de crédit agricole »<sup>3</sup>

**• Le virement**

Luc Bernard a défini le virement « comme étant une opération qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre ». Et selon Dominique Rambure : « l'ordre de virement émis par le débiteur est adressé à sa banque afin d'effectuer un transfère sur une autre banque ou sur un autre compte de la même banque »<sup>4</sup>.

Le virement présente de nombreux avantages : il est facilement automatisable. Son utilisation est d'une grande simplicité, moins chère et le risque d'impayé est inexistant ; son contenu informationnel est étendu.

---

<sup>1</sup> G. DESGUEE et all, le guide de la banque, compte, carte bancaire, services ; édition fine media ; PARIS, 2011, p35et27

<sup>2</sup>ROLLAND, Luc-Bernet. « Principe de technique bancaire »,21eme Edition DUNOD, Paris 2001, p42.

<sup>3</sup> Article n°472 du code du commerce Algérien

<sup>4</sup> DOMINIQUE, Ramburre. Op.cit, p56.

- **L'avis de prélèvement<sup>1</sup>**

L'avis de prélèvement est une technique qui permet à divers organismes de recouvrer automatiquement des créances présentant un certain caractère de régularité auprès de nombreux débiteurs. Le procédé implique, outre l'agrément de la banque, deux autorisations du débiteur. Ce dernier autorise son créancier à émettre ce titre sur lui (demande de prélèvement) et son banquier à débiter son compte (autorisation de prélèvement).

Lorsqu'il s'agit de grands facturiers (SONELGAZ, SEAAL, PTT), l'obtention auprès de la banque centrale d'un agrément est nécessaire, matérialisé par l'octroi d'un numéro national d'émetteur.<sup>2</sup>

- **Le titre interbancaire et universel et de paiement**

Le titre interbancaire est un « document annexé à la facture, daté et signé par le débiteur et renvoyé au créancier, qui procédera par la suite à l'encaissement »<sup>3</sup>.

Il suit le processus suivant :

**Première étape :** le créancier adresse à son débiteur sa facture ou son avis d'échéance accompagné du TIP.

**Deuxième étape :** le débiteur signe le TIP auquel il rejoint un RIB (la 1<sup>ère</sup> fois ou en cas de changement de banque) et retourne le tout à son créancier.

**Troisième étape :** le prélèvement est effectué à la date convenue sur le compte de débiteur s'il ya provision.

- **Les effets de commerce**

Ils sont définis comme étant « un titre négociable qui constate l'existence au profit du porteur d'une créance à court terme et il sert à son paiement. Les effets de commerce se caractérisent par cinq éléments, il s'agit d'un objet monétaire, négociable, ils constituent aussi un engagement de paiement, ils garantissent un paiement à court terme, et enfin ils procurent la réception du titre de paiement »<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> HASSAM FODIL « *le système bancaire Algérien* », éditions l'Economiste d'Algérie, Alger, 2012

<sup>2</sup> Il s'agit du projet de modernisation des infrastructures de traitement des paiements de masse, élaboré en juin 2004 par Atos Euronext/Diamis, mandaté par le ministère des finances.

<sup>3</sup> <http://droit-finance.commentcamarche.net/faq/24064-titre-interbancaire-de-paiement-ou-tip-definition>

<sup>4</sup> PIEDELVIÈRE. Stéphane, « Instruments de crédit et de paiement », 3<sup>ème</sup> édition, mars 2003, DALLOZ. Page 47.

Les effets de commerce recouvrent des institutions différentes qui font d'eux, soit des instruments de paiement, soit des instruments de crédit, les plus importants sont la lettre de change, le billet à ordre et le warrant.

**a) la lettre de change (traite):**

Une lettre de change est un « écrit par le quel une personne ordonne à une autre personne de payer, sans condition, une somme d'argent précise, sur demande à une échéance déterminée, soit à une troisième personnes, ou à son ordre, soit au porteur ».<sup>1</sup>

Aujourd'hui, la quasi-totalité des lettres de change sont émises sous forme informatique. Il s'agit d'une lettre de change relevé (LCR), dans le cas d'une utilisation sous électronique, la banque du tiré lui adresse un relevé de lettre de change pour acceptation.

**Schéma n°1 : Exemple de lettre de change**

Alger le 28 juin 2006	
Veuillez payer à l'ordre de M. flan (le bénéficiaire) commerçant à BLIDA, au 30 septembre 2006, la somme de quatre cent mille dinars algérien, valeur reçu en marchandises	
A.M. flan (tiré)	M. flan
Commerçant à Alger	(signature du tireur)

Source : Code du commerce algérien

**b) Le billet à ordre**

Le billet à ordre est un « titre par le quel un débiteur s'engage à payer un montant déterminé à une date fixé, à un bénéficiaire à son ordre »<sup>2</sup>

<sup>1</sup>SILEM.A et all : dictionnaire lexique économique ; 7<sup>ème</sup> édition DALLOZ, PARIS 2002 , P 243.

<sup>2</sup>BEINTONE et all, dictionnaire des sciences économiques, édition Armand colin, Paris, 2007, P47.

**Schéma n° 2: Exemple d'un Billet à ordre**

<b>BILLET A ORDRE Alger le 1 juillet 2006</b>	<b>B.P 100.000DA</b>
Au trente décembre 2006, je paierai à M. flan ou à son ordre la somme de cent mille dinars	
Le souscripteur Signé.....	

Source : Code de commerce algérien

**c) Le warrant<sup>1</sup>**

Le Warrant est un billet à ordre transmissible par endossement. Il est garanti par des biens ou des marchandises déposées chez un commerçant.

Le Warrant est aussi un titre coté en bourse représentant une valeur mobilière déterminée. Sa valeur est déterminée en fonction de la variation de la valeur mobilière à laquelle il est attaché.

**Schéma n°3 : Exemple de warrant**

A.....	
Le warrant Mr/Melle..... Profession:..... Adresse:..... Pour garantie de la somme de:..... .....intérêts compris Payable le..... A.....	

Source : Code de commerce algérien

<sup>1</sup> BOUMAZA S, DJABOU S, « Développement et modernisation du système de paiement en Algérie cas BADR KHERRATA agence « 360 ». Mémoire de Master en Sciences Economie, année 2016-2017, P17.

- **Les supports modernes**

Avant de procéder à la définition de la carte bancaire les autres supports, il est nécessaire de préciser que la monétique est un moyens électronique mit en œuvre pour automatiser les transactions.

- **Les cartes bancaires**

Carte délivrée par un établissement de crédit comportant, le plus souvent une puce électronique et une piste magnétique permettant, selon le cas, d'effectuer des retraits dans les distributeurs de billets et/ou des retraits et des paiements des commerçants.

On distinguer deux types de cartes bancaires, on peut citer :<sup>1</sup>

**La carte de retrait** : Permettant exclusivement le retrait d'espèce auprès des distributeurs automatique et guichets.

**La carte de paiement** : Qui repose, à la place du chèque ou de virement, sur les paiements des règlements des transactions entre les agents économiques.

- **Les opérations de crédit**

Le crédit distribué par la banque s'avère indispensable pour les agents économiques afin de disposer immédiatement de fonds pour financer leurs activités économiques et sociales.

Les opérations de crédit souscrit au près d'un établissement de crédit (banque ou établissement financier spécialisé), après une analyse de la situation financière du client, les crédits aux particuliers sont regroupées dans trois catégories :<sup>2</sup>

**Les crédits immobiliers** : permettant de financer les biens immobiliers, il en existe plusieurs types, crédit relais, prêt a taux zéro....etc.

**Les crédits à la consommation** : regroupent les découverts, les prêts personnels affectés ou non, les crédits renouvelables.

**Les crédits bail** : permettent par mensualités ou autres fréquences de paiement arrêté par contrat avec l'organisme créditeur.

- **Le PME ou porte-monnaie-Electronique**

Selon LAFITTE.M « Le PME ou porte-monnaie-Electronique est un système portatif permettant le transport d'unités électroniques de paiement, stockées dans une mémoire

---

<sup>1</sup> ZOLLINGER.M, Monétique et marketing, Paris : édition Dunod, 2000, P09.

<sup>2</sup> Maury, et Mull.C, « économie et organisation de l'entreprise » édition Foucher, paris, 1980, page 136.

interne, la mémoire la plus utilisée étant la puce »<sup>1</sup>.il permet d'automatisé divers types d'opérations manuelles.

- **Le télépaiement**

Le télépaiement est un « acte de payer par un moyen téléphonique ou télématique »<sup>2</sup>, donc le télépaiement regroupe l'ensemble des transactions réalisées à distance par l'intermédiaire d'un moyen de communication tel que Internet (paiement en ligne),le téléphone fixe, le téléphone mobile, le porte-monnaie électronique (PME), le courrier, ..etc.

- **La bancassurance**

Selon DHAFER S, « *l'activité d'assurance dans la banque résulte de l'interpénétration entre banques et compagnies d'assurance* »<sup>3</sup>. L'incursion des banques sur le marché des assurances est le résultat d'une stratégie de partenariat et d'accords de commercialisation entre les banques et les compagnies d'assurance, sous l'appellation de « bancassurance ».

La bancassurance peut être définie comme l'adjonction par une banque :

- Soit des produits d'assurance à son offre de services bancaires, dans ce cas là, l'association entre la banque et l'assurance peut prendre la forme d'un contrat de distribution par une banque d'un produit d'assurance ;
- Soit une compagnie d'assurance à la banque, pour offrir des produits d'assurance conçus par le groupe lui-même, dans ce cas là, l'association passe par l'absorption d'une compagnie d'assurance existante par une banque.

Autrement dit, la bancassurance est une situation où un assureur décide d'adjoindre par le contrat avec une banque, un service bancaire à la gamme des produits d'assurance ou monter une filiale bancaire au sein de groupe d'assurance.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> LATTIFE.M, « économie digitale et service financier », édition Banque, Paris, P76.

<sup>2</sup> FRANCOIS, Bouley. « Moyen de paiement et monétique », Edition Eyrolles, Paris 1990, p108

<sup>3</sup> DHAFER S., « la nouvelle banque : métiers et stratégies », revue banque édition, Paris 2006, p.48-49.

<sup>4</sup> TRAINERP, « la bancassurance : généralisation ou déclin du modèle », Revue d'Economie Financière n°53,1999, p. 95

**1.2. La demande des services bancaire**

La différence des niveaux de bancarisation entre les pays découle de la croissance démographique, la taille, le degré de formation et le développement socioéconomique de la population. C'est pour ces raisons que nous allons tenter de donner des précisions concernant les caractéristiques générales de la population ; les dimensions (échelles), les besoins et les attentes de la clientèle à l'égard des services bancaires.

**1.2.1. Analyse des caractéristiques de la population, de dimensions, du besoin et les attentes de la clientèle de la banque**

Avant d'analyser le besoin du client, il importe de mettre en exergue les caractéristiques et les dimensions de la population et étudier ensuite ses besoins ou ses attentes à l'égard des établissements bancaires.

**1.2.1.1. Analyse des caractéristiques de la population<sup>1</sup>**

Les besoins bancaires et financiers varient selon le degré d'occupation et d'activité de la population. La population active occupée est susceptible d'être bancarisée (besoin d'un compte courant, produits d'épargne, moyens de paiement...), tandis que les besoins bancaires sont limités pour la population inactive.

**A. La population active**

Il n'existe pas de définition unique de la population active, qui peut être différente selon les instituts, les organismes et les pays. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) considère la population active comme l'ensemble des personnes en âge de travailler qui sont disponibles sur le marché du travail, qu'elles aient un emploi (population active occupée) ou qu'elles soient au chômage (population active inoccupée) à l'exclusion de celles ne cherchant pas d'emploi, comme les personnes au foyer et les rentiers. En général, l'âge de cette catégorie de population est fixé entre 15 et 64 ans.<sup>2</sup>

**☞ La population active occupée**

La population active occupée comprend les personnes, qui fournissent du travail pour la production de biens et de services. Mesurée sur une courte période de référence (d'une

---

<sup>1</sup>SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou  
Mémoire de magister en Sciences Economiques, P08.

<sup>2</sup> Idem

semaine ou d'un jour), cette population englobe toutes les personnes, qui ont effectué un travail en vue d'un salaire, d'un bénéfice ou d'un gain familial durant cette période. Elle inclut aussi toutes les personnes, qui ont un emploi ou une entreprise mais en sont temporairement absentes durant cette période de référence, pour raison de maladie, vacances, congé de maternité, grève ou mise à pied.

Cette catégorie de population est bancarisée, dans la mesure où les personnes occupées ont des besoins financiers en matière de placement, de crédit,...

#### ☞ **La population active inoccupée ou en chômage**

La population au chômage se compose de personnes, qui sont disponibles pour travailler mais n'ont pas fourni de travail pour la production de biens et de services. Mesurée sur une courte période de référence, cette population englobe toutes les personnes sans travail, qui auraient accepté un emploi approprié ou créé une entreprise durant la période de référence si elles en avaient eu la possibilité et, qui ont activement tenté d'obtenir un emploi ou de créer une entreprise dans un passé récent.

Cette population peut avoir un besoin bancaire (un crédit pour la création d'une PME par exemple), mais la réponse peut être favorable ou défavorable, elle varie selon la réglementation et la volonté politique d'un pays.

### **B. La population inactive**

La population inactive est l'ensemble des personnes qui ne sont pas disponibles de travailler ou ils n'ont pas l'âge de travailler. En général, l'âge est inférieur à 15 ans et supérieur à 64 ans. La relation existante entre cette catégorie et la banque est restreinte aux quelques services financiers.

#### **1.2.1.2. Les échelles (dimension)**

L'analyse du comportement de client bancaire peut être menée de divers manières, et notamment, conduire à considérer ces multiples facettes déterminée auteur de trois échelles à savoir : l'échelle consommateur, l'échelle prospecteur et l'échelle acheteur.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>ZOLLINGER Met LAMAEQUE E : « Marketing et stratégie de la banque », 4<sup>ème</sup> éd. Paris : Dunod, 2004, p 52-54.

**A. L'échelle consommateur**

Son comportement est analysé selon les besoins, pour répondre à ses attentes, la banque structure son offre de manière à constituer des familles différenciées de produits et de services répondant à chacun des besoins des segments du client-consommateur.

**B. L'échelle prospecteur**

La parité du client qui veut savoir où acheter et non ce qu'il faut acheter, et donc abriter entre plusieurs points de vente, son comportement est étudiée selon les processus de choix de ce dernier, il apparaît ainsi deux formes de client-prospecteur :

- Le client trafic : qui choisit le point de vente pour des raisons autres que la proximité. Bouche à oreille, image de l'enseigne, habitudes familiales, recherche de compétences spécifiques.
- Le client flux : qui choisit le point de vente pour des raisons de sa proximité ou de sa facilité d'accès.

**C. L'échelle acheteur**

L'acheteur est la partie qui achète et dont il faut connaître les processus d'achat de libre services et de conseil dans les divers espaces de vente, son comportement est analysé pour détecter la perception des produits et des offres périphériques du point de vente. Parmi les différents types de produits, ceux qui font l'objet d'achat spontané et ceux qui déclenchent un processus de décision plus complet.

**Tableau N°01 : les échelles de la clientèle bancaire**

Dimension	Contenu analysé	Résultat
Consommateur	Type de besoin du client	Segmentation et structuration de l'offre en réponses matérialisées
Prospecteur	Mode de choix du point de vente et attachement	Fidélisation des deux types de prospecteur. Flux : facilité d'accès Trafic : recommandation.
Acheteur	Type de processus de décision d'achat.	Aménagement de locaux, définition des tâches personnelle, information, délais de réponse.

**Source** : ZOLLINGER Met LAMAEQUE E : « Marketing et stratégie de la banque », 4<sup>ème</sup> éd.

Paris : Dunod, 2004, p 52-54.

### 1.2.1.3. L'analyse des besoins et les attentes des clients bancaires

Le but de ce point élaborer est d'identifier les besoins de la clientèle bancaire ainsi les attentes des ces derniers vis-à-vis des moyens que ce secteur bancaire offre.

#### A. Les besoins des clients bancaires

##### a) Les besoins des particuliers

Classiquement, cinq phases permettant de constituer ce cycle de vie, des besoins bancaires et financiers de client particulier<sup>1</sup>

- **Transaction** : Besoin de gérer son budget (dépenses / recettes) avoir un compte en banque, des instruments de paiement, pouvoir initier une épargne, financer ces achats par crédits personnels.
- **Installation** : Besoin d'accéder à la propriété (résidence principale), disposer d'un apport personnel, faire une demande de crédit immobilier et protéger le bien immobilier acquis.
- **Prévoyance et épargne**: besoin d'assurer les personnes et d'anticiper l'épargne, retraite, souscrire l'assurance- décès, capitalisation en Vue de la retraite ; compléter les garanties des biens et des personnes.
- **Investissement**: besoin de défiscaliser, de placer, d'obtenir des plus-values, de gagner de l'argent en diminuent les charges ...etc., investir sur le marché financier dans l'immobilier locatif, obtenir des abattements ou des réductions d'impôt.
- **Transmission**: besoin de préparer la succession dans les meilleurs conditions pour les ayants droits ; placement spécifique, assurance-vie, mais aussi épargne traditionnelle (livret), ou un régime spécial (épargne-logement), bien immobiliers (résidence

---

<sup>1</sup>Christian Barthélémy et ALL : « les méthodes de vente pour les banque a réseau », édition : revue banque, 1 édition, PARIS, 2002, p 82.

secondaire, immobiliers locatifs), et conseils patrimoniaux personnalisés (gestionnaires et patrimoines).

### b) Les besoins et les motivations des entreprises<sup>1</sup>

Les besoins de clientèles professionnels sont plus large par rapport à celle des particuliers. En effet, les entreprises peuvent recourir à la banque pour : des besoins de financement de trésorerie, des équipements, de prévoyance, d'épargne, d'investissement et de transmission.

- **Les besoins de trésorerie :** L'entreprise fait recours aux services bancaires pour financer le besoin de son fond de roulement, de bénéficier d'un compte courant (pour l'entreprise et les salaires) et les moyens de paiement ainsi que d'autres besoins financiers telle que la facilité de caisse, l'escompte.
- **Les besoins de financements des équipements :** L'entreprise recourt aux services bancaires pour bénéficier des financements des projets d'équipement, travaux d'organisation et de rénovation, aide à l'import/export, le crédit documentaire.
- **Le besoin de prévoyance et d'épargne :** A fin de se protéger contre le risque de vol, d'incendie ou de perte, l'entreprise recourt à la banque pour l'assurance de son matériel, du stock et de fond ainsi que l'assurance de la personne.
- **Les besoins d'investissement :** Le développement de l'entreprise dépend de sa capacité à investir sur le plan productif et sur le plan financier, généralement, l'entreprise souhaite investir dans de grands projets et les participations financières pour la recherche des plus-values. .
- **Les besoins de transmission :** Pour l'entreprise les besoins de transmission peuvent se présenter sous forme de dispositions notariées, de placement défiscalisés, de cession d'entreprise, de la protection des ayants droits ...etc. Pour mieux comprendre les besoins bancaires de l'entreprise (clients professionnels).

---

<sup>1</sup> <http://fr.slideshare.net/tahaelharoussi/memoire-de-fin-d-tudes-marketing-bancaire>, consulter le 11/10/2018

## B. Les attentes des clients bancaires <sup>1</sup>

Les attentes du consommateur bancaire sont des croyances relative a un produit, ils sont de plusieurs ordres, ce dernier exige la proximité, la disponibilité des agents de conseil et d'assistance, la qualité des services, et les critères de l'interactivité.

- **La proximité** : Le critère de proximité constitue le premier critère de choix d'une banque par les clients. Cette capacité à assumer une relation humaine de proximité passe par le déploiement des réseaux d'agences bancaires. Le nombre de points de retraits d'espèces (DAB et GAB) contribue aussi à cette relation de proximité.

Dans les milieux isolés, à côté des agences bancaires, se développent le réseau postal, les réseaux mutualistes et les Caisses d'épargne. Ceci encourage la concurrence et diversifie les canaux de distribution des services bancaires au profit de la population marginalisée.

- **La disponibilité des conseillers** : La disponibilité des conseillers constitue un critère distinct du précédent. Une agence peut être située près de ses clients sans pour autant que l'accessibilité à ses conseillers, soit considérée comme suffisante.

- **La qualité des services** : Les attentes des clients en matière des services font apparaitre deux notions, à savoir celle de services désirés et celle des services adéquats.

La première est définie par ZOLLINGER et LA LARMARQUE « comme le niveau de service que le client souhaite recevoir, qu'il estime méritait pour un prix donné » <sup>2</sup> , tandis que, le second conçue comme « le niveau de service que le client est prêt a accepter, se rapproche du niveau minimal de service désiré, la satisfaction apparait par comparaison entre le service prévue et le service perçu » <sup>3</sup>.

- **L'interactivité aux canaux de distribution** : Les banques investissent dans les nouvelles technologies de l'information et de la Communication. Le concept de multicanal,

---

<sup>1</sup> SAM, H. Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie. Mémoire de magister en science économiques, TIZI OUZOU : UMMTO, Faculté des Science Economique, Commerciales et de Gestion, 2010, p.38-39.

<sup>2</sup> ZOLLINGER .M et all Op.cit. P74.

<sup>3</sup> GUETTAF, F AIROUZ (2012) L'évaluation de la qualité des services bancaires et son effet sur la satisfaction du client étude de cas: banque de I 'agriculture et le développement rural de Biskra. PhD thèses, Université Mohamed Khider- Biskra. Site : <http://thesis.univ-biskra.dz/> 1 727/ (Abstract)

issu des progrès techniques, consiste à communiquer globalement avec les clients en utilisant un ensemble des moyens de contact, qui vont de l'agence de proximité à la banque en ligne.

## **Section 02 : Indicateurs de mesure de la bancarisation**

Il existe, par ailleurs, plusieurs indicateurs permettant de mesurer le niveau de la bancarisation, leur détermination varie d'un indicateur à un autre et d'un pays à un autre. C'est cette variation de cette détermination qui fait que la définition de ces indicateurs diffère entre les divers pays.

Nous distinguons plusieurs indicateurs à savoir : le taux de bancarisation ; la densité du réseau bancaire ; la part du secteur bancaire dans les crédits à l'économie et les mouvements de la masse monétaire ou le degré de la scripturalisation de l'économie et autres indicateurs comme les effectifs des banques et la pénétration de la monétique dans un pays considéré.

### **2.1. Le taux de bancarisation ou le taux de pénétration des services bancaires<sup>1</sup>**

Le taux de bancarisation (TB) représentant la part de la population qui détient un compte en banque, donne une information brute sur le nombre de personnes disposant d'un compte en banque ou dans une institution sans aucun autre renseignement sur la nature et l'utilisation effective de compte.

Ce qui concerne la notion de **compte en banque**, certains pays mesure le taux de bancarisation avec l'intégration des comptes CCP (comptes courants postaux), les comptes de la CNE (caisse d'épargne nationale) et même les comptes ouverts auprès du Trésor.

Il existe une corrélation positive forte entre le taux de bancarisation et le PIB par habitant. D'une façon générale, Le taux de bancarisation est élevé pour les pays développés, bas ou très bas pour les pays en développement. Par exemple, en France, il est estimé à 99 %. Par contre, les pays membres de l'Union économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) traduisant un état de faible bancarisation généralisée à un taux de 3,4%.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.africmemoire.com/part.3-chapitre-premier-revue-de-la-litterature-808.html>

<sup>2</sup> Gérard Tchouassi et Suzy Flore Tamchap : « Influence des réformes bancaires et micro-financières sur le taux de bancarisation dans la zone BEAC », Université of Yaoundé II, p.07

Le taux de bancarisation est mesuré par plusieurs méthodes. Trois d'entre elles sont données ici. Le choix dépend de l'objectif visé.

### Méthode de calcul du taux de bancarisation (Tb) <sup>1</sup>

#### Méthode 1

<b><math>Tb = \frac{Pc}{Pa} \times 100</math></b>	avec <b>Pc</b> : Nombre de personnes ayant un compte bancaire et <b>Pa</b> : Taille de la population active
---	--

#### Méthode 2

<b><math>Tb = \frac{Mc}{Mt} \times 100</math></b>	avec <b>Mc</b> : Nombre de ménages ayant un compte bancaire et <b>Mt</b> : Nombre total de ménages
---	---

#### Méthode 3

<b><math>Tb = \frac{Nc}{Pa} \times 100</math></b>	avec <b>Nc</b> : Nombre de comptes bancaires de particuliers et <b>Pa</b> : Taille de la population active
---	---

Cependant, le taux de bancarisation est calculé par rapport aux ménages, aux adultes et aux actifs. C'est pourquoi nous devons définir l'impact de chaque catégorie de la population sur ce taux. Est-ce la population active ? Est-ce l'ensemble des ménages ou l'ensemble des adultes ou encore l'ensemble des habitants âgés de plus de 15 ans ? Et ce du fait que chacune de ces définitions influence d'une manière directe le résultat.

### 2.1.1. Le taux de bancarisation des ménages<sup>2</sup>

Le taux de bancarisation des ménages représente la proportion des ménages ayant au minimum un compte bancaire. Celui-ci constitue une assurance de bancarisation des revenus. Ajoutant à cela, les moyens de paiements scripturaux (chèques, virements, cartes...) qui peuvent être utilisés conjointement par les membres d'un ménage. Le principe de solidarité

<sup>1</sup> Mohamed DIALLO : « Contribution des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) à l'amélioration du niveau de bancarisation au Sénégal: cas du mobile banking », Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Master 2 recherche monnaie banque finance. 2012. p.33

<sup>2</sup>GANSINHOUNDE AJ., « comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC » 2008. p.6

familiale est la base de cette approche. On trouve dans certains pays d'Afrique et d'Asie, comme base d'appréciation du taux de bancarisation ; un compte bancaire par ménage.

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.

### **2.1.2. Le taux de bancarisation des adultes**

Le taux de bancarisation des adultes représente la proportion des adultes disposant d'un compte en banque. Dans une même famille, on peut trouver plusieurs adultes qui disposent d'un compte bancaire personnel sans passer par un conjoint ou un parent.

Donc, il s'agit 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.

### **2.1.3. Le taux de bancarisation des actifs<sup>1</sup>**

Le taux de bancarisation des actifs représentent 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.

A titre d'exemple, dans les pays développés (PD), il s'agit d'une nécessité quasi absolue. La bancarisation des salaires et des revenus sociaux décidée par la loi dans certains pays a mis le compte au centre de la vie économique. Même dans les pays anglo-saxons, où le salaire peut être perçu hors banque, la satisfaction des besoins de consommation nécessite la possession d'un compte bancaire.

Par contre, dans les pays en développement (PED), la prédominance du secteur informel et le très faible niveau de bancarisation rendent le compte bancaire moins indispensable et même optionnel dans la vie active. Les institutions de financement non bancaires sont très développées et pallient en partie, l'insuffisance de l'offre de services

---

<sup>1</sup> (<http://www.africmemoire.com/part.3-chapitre-premier-revue-de-la-litterature-808.html>)

bancaires. Il s'agit là d'une différence importante liée aux caractéristiques économiques des pays

## **2.2. Densité du réseau bancaire<sup>1</sup>**

Le terme « réseau bancaire » désigne l'ensemble des agences et bureaux où sont commercialisés des services bancaires et assimilés. L'importance de ce réseau varie suivant le niveau de développement mais aussi suivant la réglementation. En effet, dans la plupart des pays développés, il existe un réseau dense capable de desservir les populations, quelque soit leur lieu de résidence. En effet, la densité du réseau bancaire représente le nombre d'habitants par agence bancaire.

Les densités des réseaux bancaires de ces différents pays ne sont pas forcément comparables. Elles ne sont pas déterminées de la même manière. La différence au niveau de la réglementation en vigueur dans ces pays introduit deux biais importants qui faussent quelque peu la comparaison. Il s'agit de la classification des institutions mutualistes et de la prise en compte des services financiers postaux.

En chiffres, les pays de l'Afrique de l'Ouest présentent une agence pour 110 677 habitants. Dans les pays maghrébins comme l'Algérie, la densité du réseau bancaire est estimée à une agence bancaire pour 27000 habitants, dans ce cas, les spécialistes ont montré que les pays en développement ont une densité du réseau bancaire faible et sont considérés comme sous bancarisés. Par contre, dans les pays développés, comme la France, la densité du réseau bancaire est évaluée à une agence pour 4000 habitants, une situation qui traduit un phénomène de sur bancarisation du pays.<sup>2</sup>

## **2.3. La part du secteur bancaire dans le crédit à l'économie<sup>3</sup>**

La part du secteur bancaire dans le crédit à l'économie est un indicateur produit par la Banque Mondiale qui mesure, en pourcentage de PIB, le volume brut de crédit bancaire accordé à tous les secteurs d'activités et la position nette du gouvernement. Elle ne donne aucune information sur la qualité du crédit distribué. L'information guidée par cet indicateur

---

<sup>1</sup> Gansinhounde A. J. (2008), Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC. Cotonou, juillet 2008, P08.

<sup>2</sup> TCHOUASSI Gérard et TAMCHAP Suzy Flore « Influence des réformes bancaires et micro-financières sur le taux de bancarisation dans la zone BEAC », University of Yaoundé II. P07

<sup>3</sup> GANSINHOUNDE-A-J : « Les déterminants de la faible bancarisation dans l'UEMOA », Université polytechnique du Bénin, Master Banque Finance. P.3

est différente entre les pays développés où les marchés financiers prennent de l'ampleur dans le financement de l'économie, et les pays en développement où le marché financier est encore à l'état embryonnaire.

Les banques occupent une place importante dans le financement de l'économie dans tout les pays. Elles jouent un rôle primordial dans la collecte de ressources financières ainsi que dans la satisfaction des besoins de financement, et ce, en défaveur de la croissance des marchés financiers.

Le crédit bancaire peut être influencé par trois contraintes fondamentales : Réglementaires et la politique monétaire, le développement de la finance directe et les financements informels.

### **2.3.1. Les contraintes réglementaires et la politique monétaire**

Les contraintes réglementaires consistent dans ratios prudentiels que les banques doivent respecter afin de faire face aux risques.

Les autorités monétaires ont mis en œuvre des instruments de la politique, qu'ils soient directs ou indirects, et ce afin d'agir sur la distribution des crédits à l'économie.

### **2.3.2. Le développement des acteurs concurrentiels et la finance directe**

La finance directe a pris place dans les pays industrialisés et constitue de ce fait la principale source de financement, la prestation de services est l'activité restreinte de la banque.

### **2.3.3. Les financements informels**

Les agents économiques (entreprises) ne cherchent que les meilleures conditions pour se financer, c'est pourquoi cette contrainte pèse sur le financement bancaire.

## 2.4. Les mouvements de la masse monétaire ou le degré de la « scripturalisation » de l'économie <sup>1</sup>

Dans une économie, les mouvements de la masse monétaire se présentent sous forme de la monnaie fiduciaire (MF) qui est utilisée dans les transactions courantes ainsi que dans le règlement des travailleurs dans le secteur informel (billets et pièces), ainsi que la monnaie scripturale (MS) utilisée dans les transactions commerciales et financières de grandes valeurs à travers une analyse dynamique (chèques, virements...).

Le degré de la scripturalisation d'une région est désigné par l'indicateur de la masse monétaire. Le recours des agents économiques à la monnaie scripturale considère l'économie comme une économie bancarisée et vice versa. Ceci dit, un faible niveau de la bancarisation, dans une économie, signifie une forte prédominance de la monnaie fiduciaire afin d'avoir l'accès à la monnaie bancaire ou scripturale ; la possession d'un compte bancaire est obligatoire, or, ce n'est pas tous les comptes qui donnent droit à l'utilisation des moyens scripturaux, tel que le compte livret de la poste et le compte d'épargne. Dans ce cas, l'utilisation de la monnaie scripturale reste restreinte et ce malgré la bancarisation par l'ouverture des comptes.

## 2.5. Les autres indicateurs de mesure du niveau de la bancarisation<sup>2</sup>

En plus des indicateurs examinés plus haut, le niveau de bancarisation est mesuré par le nombre d'effectifs par rapport à la population active, la pénétration des automates bancaires et les cartes bancaires au sein de la population.

### 2.5.1. 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 :

$$\text{Taux} = \text{Nombre d'employés de la banque} / \text{Population active}$$

<sup>1</sup> La signification de deux monnaies est :

- La monnaie fiduciaire (MF) est composée des billets et pièces en circulation.
- La monnaie scriptural (MS) prend la forme de transfert bancaire véhicule notamment par l'un des instruments suivants : chèque, virement, effet de commerce, avis de prélèvement, carte bancaire et monnaie électronique. Nous sommes limités aux dépôts à vue auprès des banques.

<sup>2</sup> GANSINHOUNDE-A-J : « Les déterminants de la faible bancarisation dans l'UEMOA », Université polytechnique du Bénin, Master Banque Finance. P.15

### 2.5.2. Le degré de la pénétration de la monétique

Ce degré peut être estimé par le nombre des cartes bancaires 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 retraits et de paiement au près de la population.

#### b) la densité du réseau : DAB/GAB et les TPE<sup>1</sup>

Cette densité électronique peut être mesurée par les ratios suivants :

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

#### c) la densité de TPE par apport à la population

Cet indice indique la proportion de la population ayant accès aux TPE. La suisse ,le Royaume Uni et la France vu leurs nombre de TPE évolué avec plus de 9 000 terminaux pour un millions d'habitants , le Japon et l'Allemagne or...,répertorié moins .

La densité du réseau électronique peut être aussi mesurée par le ratio suivant :

Nombre de commerçants / nombre de TPE
---------------------------------------

L'analyse des indicateurs de mesure de la bancarisation donne plusieurs niveaux de bancarisation que nous reprenons ci-après.

<sup>2</sup>SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou Mémoire de magister en Sciences Economiques, P08.

### Section 03 : la hiérarchie de la bancarisation

Dans les pays en développement (pauvres) les banques se particularisent par des situations de la sous bancarisation (la faible bancarisation), alors que, les pays développés se particularisent par des situations de la sur bancarisation, la Multi bancarisation, mais aussi sont confrontés par l'exclusion bancaire.

Suivant le niveau de développement des pays, les situations de bancarisation sont globalement les suivantes :

#### 3.1. Niveaux de la bancarisation dans les pays en développement

##### 3.1.1. La sous bancarisation ou faible bancarisation :<sup>1</sup>

La sous bancarisation ou la faible bancarisation exercent la situation d'un pays, qui enregistre une densité du réseau bancaire insuffisante avec une proportion de population réduite ayant accès au compte et aux paiements scripturaux. Cela caractérise particulièrement les pays en développement et pauvres. D'après les articles et les recherches on constate que, une économie (ou une région) qui ne répond pas à la norme internationale est considérée sous bancarisée.

Une fois l'état de bancarisation est défini faible, il est nécessaire de retenir un indicateur permettant l'appréciation du phénomène dans le temps. Il s'agit de « la marge de bancarisation » qui est été ajouté par l'auteur GANSINHOUNDE-A J.

L'estimation de La formule est la suivante :

$$\text{Marge de bancarisation} = 100\% - \text{taux actuel de bancarisation}$$

Elle représente l'écart entre la situation de bancarisation complète (100%) et le taux actuel de bancarisation. Plus elle est grande, plus le niveau de bancarisation est faible et inversement. Une marge de 80 % veut dire que seulement 20 % de la population a accès aux services bancaires.

Il existe deux facteurs qui traduisent la sous bancarisation ou la faible bancarisation de l'économie à savoir, les facteurs géographiques et humains<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> DIALLO Mohamed : « Contribution des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) à l'amélioration du niveau de bancarisation au Sénégal: cas du mobile banking », Université Cheikh Anta Diop de

- Les facteurs géographique : il est éprouvé que les institutions financières sont peu présentés dans les milieux ruraux, mais très dense dans les milieux urbains ;
- Les facteurs humains : il est attaché aux personnes à faible revenus adressés au marché informel pour se satisfaire.

Bref, la sous bancarisation appelée aussi la faible bancarisation est l'un des phénomènes qui désignent les pays en développement (pauvres) en raison de leur forte croissance démographique et le retard de la technologie, ce qui rend difficile la couverture des besoins financiers des personnes.

### **3.1.2. La non bancarisation<sup>2</sup>**

La non bancarisation est un autre phénomène désignant les pays en voie de développement. Elle est à distinguer de la sous-bancarisation. Elle se subdivise en deux catégories, à savoir : la non bancarisation personnelle et la non bancarisation régionale.

☞ La non bancarisation personnelle : lorsqu'elle ne dispose pas d'une relation avec l'institution financière (banque, poste, ou autre), dans ce cas le besoin financier est souvent couvert par le marché informel (financement parallèle) et les potentialités monétaires et financières sont également investies sur ce même marché.

☞ La non bancarisation régionale : lorsqu'elle est dépourvue d'agence bancaire ou organisme assimilé. Dans ces conditions, la population résidante est contrainte de se déplacer vers les régions limitrophes pour bénéficier des services bancaires. Ce phénomène caractérise quelques régions des pays sous-développés dit pauvres.

## **3.2. Les niveaux de bancarisation dans les pays développés**

### **3.2.1. La sur bancarisation<sup>3</sup>**

La sur bancarisation dans l'économie signifie l'excès du réseau d'agences bancaires sur un territoire donné, autrement dit, est un phénomène pour lequel les offres durables de

---

<sup>1</sup> SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou Mémoire de magister en Sciences Economiques, P08.

<sup>2</sup>GHEMDANE .T, TACHOUR.N, « Développement de la banque et bancarisation en Algérie », Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestions, Mémoire des Master en science économique, Tizi-Ouzou, 2015, P 36.

<sup>3 3</sup> SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou Mémoire de magister en Sciences Economiques, P62-63.

services bancaires et financière est supérieure à la demande. par exemple, en France la densité du réseau bancaire est estimée à une agence bancaire pour 4000 habitants, en Suisse à une agence pou 2000 habitants et en Allemagne à une agence pour 1750 habitants.

La sur bancarisation se caractérise par les éléments suivants :

- Un surdimensionnement des réseaux ;
- Un surinvestissement en infrastructures bancaires;
- La sous productivité des guichets bancaires, qui résulte de la déréglementation et la concurrence par les prix.

Ce phénomène est le résultat d'une évolution marquée par les mutations financières et le développement de la concurrence.

### 3.2.2. La multi bancarisation<sup>1</sup>

La multi bancarisation se définit « comme le phénomène par lequel un individu est client de plusieurs établissements bancaires fournissant les services financiers ». Elle renforce la pression concurrentielle entre les établissements bancaires et notamment la pression sur les taux des crédits immobiliers qui sont souvent le facteur d'attribution du compte principal.

La multi bancarisation peut être expliquée par l'existence de coûts de sortie, car un client préfère ouvrir un nouveau compte auprès d'une autre banque pour profiter d'avantage des offres de cette dernière que de clôturer son compte dans l'ancienne banque. Mais aussi par l'existence de la différenciation, cette dernière et parfois liée à la réglementation, vu que les banques sont soumises aux autorités monétaires qui peuvent imposer des restrictions aux banque.

La spécialisation des banques conduit à la différenciation, par lequel le client doit s'adresser à plusieurs banques, lorsque ce dernier se spécialise dans les activités de dépôt et dans les activités de crédit et pour avoir un portefeuille complet de produit bancaire. Cela traduit le cas des Etats-Unis pour longtemps, d'ailleurs ils enregistrent un taux moyen de multi-bancarité très élevé.

Ce phénomène est intervenu avec l'avènement des nouveaux acteurs financiers sur la place financière nationale comme les banques étrangères, la grande distribution, les

---

<sup>1</sup>Nathalie DALEY : « Multi bancarité des ménages : les effets de la différenciation et de la numérisation », centre d'économie industrielle, Ecole Nationale Supérieur de Paris, Paris 2002, p 10.

compagnies d'assurance, la banque postale, les maisons de courtage, les fonds de placement, pour ces raisons le client recourt à plusieurs banques ou institutions financières.<sup>1</sup>

Pour cela les banques veillent à ce qu'il y est toujours de la diversification dans leurs produits et elles se retrouvent entrain d'investir dans plusieurs domaine de la finance tel que, les assurances et les valeurs mobilières, aussi les canaux de distribution qui possède la possibilité de contracter une assurance vue par téléphone ou par internet et même de négocier une hypothèse avec un représentant qui pourra se déplacer chez le client.

### **3.2.3. L'exclusion bancaire**

D'après la définition du Centre Walras repris par Gloukoviezoff (2004), « *une personne se trouve en situation d'exclusion bancaire et financière lorsqu'elle subit d'entrave<sup>2</sup> dans ses pratiques bancaires et financières qui ne lui permet plus de mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne* »<sup>3</sup>. Il ressort de cette définition que l'exclusion bancaire se mesure par rapport aux difficultés sociales qu'elle engendre. Bien que cela soit globalement vrai pour tous les pays développés, il n'en demeure pas moins que l'impact social dépend du pays concerné.

Ce point de vue est bien partagé par SERVET.J-M qui considère l'exclusion bancaire « *comme un handicap dans l'accès aux services bancaires et financiers* »<sup>4</sup>. d'après l'auteur, cet handicap réside dans les contraintes d'accès et de l'usage de la population de certains moyens de paiement ou de règlement, l'accès aux certaines formes de prêt et de financement et les moyens de préserver son épargne et de répartir dans le temps ses revenus et ses dépenses comme la possibilité de s'assurer contre les risques touchant sa propre existence et ses biens ou dans celle de transférer des fonds et de revenus.

#### **3.2.3.1 Les Formes d'exclusion bancaire**

Deux approches permettent de déterminer les différentes formes de l'exclusion bancaire, il convient tout de même de noter que ces deux approches analysent différemment

---

<sup>1</sup> GOUILLARD. C : « Les nouveaux enjeux de la multibancaisation », Guide-conseil, P10.<sup>1</sup>

<sup>2</sup> Une entrave est « *ce qui retient, contient, empêche* ». Émile Littré, 1970, *Dictionnaire de la langue française*,

<sup>3</sup> Gloukoviezoff. G, 2004, « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », Centre Walras, Université Lumière Lyon 2, fédération national des caisse d'épargne .RFAS No 3, P167-205.

<sup>4</sup> SERVET.J M., « Banquiers aux pieds nus : la microfinance », édition Odile, Paris 2006, p.262

l'exclusion bancaire. Il s'agit des formes issues des analyses de Servet, (2000) et de Gloukoviezoff (2004).

### A. Les formes d'exclusion bancaire : l'analyse de Servet (2000)<sup>1</sup>

Pour Servet, la finance en générale et les instruments monétaires en particulier ne sont pas excluant en tant que tels. Toutefois, sous certaines conditions et dans certains contextes, ils peuvent le devenir. L'interrogation sur « l'exclusion bancaire », dans de nombreuses sociétés, se révèle être aujourd'hui un enjeu de société fort, tant la finance apparaît comme un facteur de fracture entre groupes sociaux et entre générations. Aujourd'hui L'exclusion bancaire peut traduite trois formes sont : la stigmatisation, la mise à l'écart et la marginalisation économique.

- **La stigmatisation** : En effet, les analyses à micro-échelle des pratiques monétaires montrent d'une part que, l'argent n'est pas un instrument neutre et impersonnel avec lequel les personnes n'auraient qu'un rapport fonctionnel, car il est un élément fort de l'identité des personnes. D'autre part, chacun gère son budget en fractionnant et en segmentant l'usage des divers moyens de paiement et d'épargne à sa disposition sur la base de classifications morales largement inconscientes.
- **La mise à l'écart** : Au sujet de la mise à l'écart, celle-ci peut être exercée par un établissement particulier qui, voulant diminuer son niveau de risque, rejette tel ou tel type de clientèle ou qui donne accès, le privilège, à tel ou tel service pour une minorité de sa clientèle. A titre d'exemple, allant du niveau de découvert autorisé ou crédit offert et aux garanties exigées dans le cas d'un projet d'investissement.
- **La marginalisation économique** : La marginalisation concerne les handicaps qu'une personne subie en raison, soit de son lieu de vie, soit de sa situation personnelle patrimoniale et de l'irrégularité de ses flux de revenus. Ces handicaps peuvent s'additionner et conduire ceux qui les subissent à une situation de forte marginalité économique et financière.

---

<sup>1</sup>SERVET J.M., « L'exclusion, un paradoxe de la finance », revue d'économie financière, troisième trimestre, 2000. P

**B. Les formes de l'exclusion bancaire : L'analyse de Gloukoviezoff (2004)<sup>1</sup>**

L'exclusion bancaire se compose de difficultés d'accès et de difficultés d'usage. Ces deux dimensions ont pour conséquence d'entraver les pratiques financières des personnes concernées. Il importe trois formes sont les suivants : l'exclusion volontaire, l'exclusion involontaire et les exclus de l'intérieur.

**• L'auto-exclusion ou l'exclusion volontaire**

L'auto-exclusion correspond à un processus par lequel une personne réduit progressivement les services dont elle dispose à mesure que sa situation professionnelle ou familiale se dégrade.

Ce processus peut aller jusqu'à une absence totale de services bancaires. Elle dépend d'un certain nombre de barrières qui entravent les pratiques bancaires de certaines catégories de clients. Elle est donc un élément déterminant de la compréhension du processus d'exclusion bancaire.

**• Sélectivité des établissements bancaires ou exclusion involontaire**

Les ménages aux revenus modestes se heurtent fréquemment à la sévérité de la sélection de nombreux établissements bancaires.

La sélection bancaire se fait pour objectif de garantir la rentabilité de la relation nouée. Il faut pour cela minorer les risques de défaillance du client, mais également les coûts qu'il engendre.

Ainsi, les clients aux revenus modestes présentent un niveau de risque moyen plus élevé de par le niveau et la nature de leurs ressources. De plus, en raison de la pression concurrentielle qui pousse à limiter les coûts et donc le temps passé avec les clients ayant le moins de potentiel économique, il existe donc un risque de discrimination souligné par Fors<sup>2</sup>, pouvant priver d'accès au compte ou autres services bancaires certaines catégories de la population

**• Les exclus de l'intérieur**

Elle concerne les personnes qui ont accès au système bancaire mais rencontrent des difficultés d'usage. Il reprend d'ailleurs à la suite d'un banquier que : « *Un exclu bancaire n'est*

---

<sup>1</sup> GLOUKOVIEZOFF G : « de la bancarisation d masse à l'exclusion bancaire » voir le site : [www.grenelleinsertion.fr/userfile/exclusion%20bancaire%20sociale\(1\)PDF](http://www.grenelleinsertion.fr/userfile/exclusion%20bancaire%20sociale(1)PDF). 2004- P.12

<sup>2</sup>Projet de recherche, laboratoire d'expertise et de recherche en plein air, Université Québec

*pas forcément un exclu des banques, cela peut être quelqu'un qui est dans la banque mais qui n'y comprend rien*». Ce titre d'exclus de l'intérieur, a ainsi été emprunté à l'analyse que font Pierre Bourdieu et Patrick Champagne des difficultés rencontrées par l'École pour s'adresser avec succès à tous (Bourdieu et Champagne, 1993), s'applique avec particulièrement de pertinence au problème de l'exclusion bancaire.

### **3.2.3.2. Les conséquences socio-économiques de l'exclusion bancaire**

L'exclusion est à la fois un processus et un état, consacrant un défaut d'intégration .Ce défaut souligné par Loisy<sup>1</sup> génère des conséquences tant sur le plan social qu'économique.

Nous établissons en premier lieu, les conséquences économiques et second lieu les conséquences sociales de l'exclusion bancaire.<sup>2</sup>

#### **a) Les conséquences sociales de l'exclusion bancaire**

Selon Anderloni et Carluccio en 2006, Les personnes qui ne possèdent aucun compte bancaire éprouvent des difficultés, par exemple, pour toucher des chèques établis à leur nom par une tierce personne. Souvent, elles doivent payer pour encaisser ces chèques. Il arrive même que les paiements en espèces donnent l'impression que l'argent n'est pas propre ou a été volé. Les personnes concernées par cette situation peuvent se sentir humiliées et perdre l'estime d'elles-mêmes (Gloukoviezoff, 2004). De même, il est quasiment indispensable de posséder un compte bancaire pour percevoir des prestations Sociales.

On constate que, les conséquences sociales de l'exclusion bancaire touchent respectivement à la mise en cause de l'estime de soi, de la possibilité de prendre part à la société, et de la possibilité de faire face aux aléas de la vie en mobilisant les différents produits bancaires.

#### **b) Les conséquences économiques de l'exclusion bancaire**

Selon Anderloni et Carluccio, 2006, Les personnes incapables d'obtenir un crédit auprès des banques sont parfois contraintes de faire appel à des intermédiaires ou à des

---

<sup>1</sup>LOISY. C, 2000, p. 42

<sup>2</sup> AMBASSA Martin : « Déterminants de l'exclusion bancaire au Cameroun », Université catholique de Bertoua-Master recherche Economie et finance, 2014.

prêteurs à haut risque qui imposent des taux plus élevés ainsi que des conditions et modalités nettement moins bonnes. Sans épargne, personne n'a les moyens de résister à des chocs financiers même limités ou à des dépenses inattendues

Par son coût, l'exclusion bancaire a pour conséquence de restreindre la consommation, dont le rôle social n'est plus à démontrer. Mais elle peut également la restreindre en décourageant le vendeur, ou plutôt, dans le cas des ménages, un locataire potentiel. Ainsi, l'accès au logement, qui est un point essentiel dans la chaîne de l'exclusion sociale, peut être compromis par la privation de moyens de paiement scripturaux.

En effet, l'absence de chéquier pourra rendre impossible la location d'un logement car le propriétaire en déduira un risque important d'impayés (Gloukoviezoff, 2004).

***Conclusion :***

Le concept de bancarisation nous a conduits, en premier lieu, à donner un éclairage sur le rôle de l'offre et de la demande des services bancaires dans le développement de la bancarisation et de l'économie.

Du côté de l'offre, la prépondérance du secteur bancaire paraît primordiale du moment où les banques s'interposent entre les agents économiques et offrent une gamme de prestations de services à la clientèle, quant à la demande, le degré d'accès aux services bancaires est, non seulement lié, au développement du secteur bancaire, mais également au comportement et la motivation, voire le besoin bancaire de la population.

Nous avons montré, en second lieu, un ensemble d'indicateurs de mesure de la bancarisation. Le degré de pénétration des pratiques bancaires au sein de la population est à la fois un indicateur et un instrument majeur de modernisation économique. En effet, l'épargne au lieu d'être stérilisée en dehors du cycle économique, ou employée inefficacement, elle est réinvestie en créant de la richesse et enclenche un nouveau cycle d'épargne. Ce qui nous a menés à examiner dans la dernière étape le niveau de la bancarisation.

**Chapitre II :**  
**Analyse de niveau de la  
bancaarisation en Algérie**

***Introduction :***

Les premiers mouvements de bancarisation de la population algérienne sont apparus depuis l'indépendance où les autorités monétaires ont procédé à la réorganisation et la création d'un système bancaire et financier national. Ensuite, à partir des années 1970, le rythme d'évolution de la bancarisation s'accélère lentement dans le sens où les banques algériennes ont été fortement réglementées et soumises à la planification financière de l'Etat.

A partir des années 1990, le niveau de bancarisation a progressé sous l'effet de l'ouverture du marché bancaire à la concurrence des banques privées et la déréglementation des conditions de banques. Ensuite, l'Etat, pour soutenir la bancarisation, a procédé à la modernisation du système bancaire en développant les systèmes de paiement ainsi que la généralisation de la monétique sur le territoire national. Ces interrogations nous amènent à examiner dans la première section le développement de la bancarisation en Algérie durant trois principales périodes. Ce qui les conduit à entreprendre des réformes et justifie l'intérêt grandissant porté par les instances internationales, dont la Banque mondiale, qui exhortent la promotion de la bancarisation de masse.

Par ailleurs, on distingue deux(2) principaux facteurs d'extension de la bancarisation (section02), les facteurs macroéconomiques et microéconomiques.

En dernier, Nous allons tenter d'examiner les principales contraintes qui entravent le développement de la bancarisation que ce soit dans les pays en développement ou en voie de développement.

**Section 01 : Evolution de la bancarisation en Algérie**

Les premiers mouvements de bancarisation de la population algérienne sont apparus depuis l'indépendance où les autorités monétaires ont procédé à la réorganisation et la création d'un système bancaire et financier national. Etant donné que le système bancaire algérien est le reflet des choix du modèle de développement et du système économique, son analyse couvre la période qui va de l'indépendance jusqu'à nos jours. Pour des raisons pédagogiques, il apparut préférable de faire une préparation qui tienne compte des différentes étapes historiques traversées par le système bancaire.

La construction d'un système bancaire algérien après l'indépendance de l'Algérie s'effectuera selon une double orientation :<sup>1</sup>

- La première consiste à créer un institut d'émission spécifiquement algérienne, la banque centrale d'Algérie, et une monnaie nationale, le dinar algérien.
- La seconde, c'est la résolution de la charte d'Algérie, qui est, au lendemain de l'indépendance, le document de référence, notamment en matière économique.

**1.1. Les traits d'évolution de la bancarisation en Algérie**

Plusieurs étapes ont été observées durant l'évolution de la bancarisation, ces étapes sont celles qui ont marqué la jeune économie Algérien.

**1.1.1. A la veille de l'indépendance :<sup>2</sup>**

A la veille de l'indépendance de l'Algérie, le système bancaire se compose, de filiales des banques étrangères' implantées au nord du pays, notamment dans les villes portuaires, et dont la finalité est d'assurer les opérations bancaires et financières nécessaires aux transactions commerciales.

**1.1.2. De l'indépendance à 1966 :**

Durant cette période, l'Algérie a opté pour le premier souci à la récupération de souveraineté monétaire par la création du dinar algérien « DA » et l'institut d'émission ,c'est la Banque Centrale d'Algérie « BCA » .les premières actions vont dans le sens , a partir

---

<sup>1</sup> Charte d'Alger : premier congrès au FLN-16/21 AVRIL 1964

<sup>2</sup> NAAS A., «le système bancaire algérien », édition INAS, Paris 2003, p.9

d'institution existantes, de mise en place de nouveaux instruments, l'un chargé du financement du développement, la Caisse Algérienne de développement « CAD » et l'autre, de la mobilisation de l'épargne, Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance « CNEP ».

#### **1.1.2.1. La création de la « BCA » :**

Dès le lendemain de l'indépendance, l'Algérie a récupéré sa souveraineté monétaire, en créant son propre institut d'émission dénommé « Banque Centrale d'Algérie » qui a été créée par la loi, n° 62-144 du 13 /12/1 962, afin de créer et de maintenir dans le domaine de la monnaie, par le crédit et les échanges, les conditions favorables à un développement économique national.

#### **1.1.2.2. La Caisse Algérienne de Développement :**

Après la naissance de la Banque Centrale d'Algérie, il fut créé la Caisse Algérienne de Développement « CAD », le 03/05/1963 par la loi n°63-165, établissement financier chargé notamment du financement des programmes d'investissements publics et des programmes d'importations.

Elle reprend les tâches des organismes français ayant cessé leurs activités :

- Le crédit foncier de France ;
- La caisse des dépôts et consignations ;
- La caisse nationale des marchés de l'Etat ;
- Et surtout la caisse d'équipements et de développement de l'Algérie « CEDA » Créé en 1959. La CAD est devenu une Banque Algérienne de Développement « BAD<sup>1</sup> » le 30/06/1971.

#### **1.1.2.3. La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance « CNEP » :<sup>2</sup>**

La CNEP fut créée pour la collecte de l'épargne par la loi n°64-227 du 10/08/1964, dont la mission consiste essentiellement à collecter l'épargne dégagée par les revenus moyens, afin de les distribuer à la constitution des logements.

---

<sup>1</sup> : Caisse Algérienne de Développement à laquelle succédera en 1972 la Banque Algérienne de développement (BAD).

<sup>2</sup> Voir la revue trimestrielle de la CNEP banque, n° 19, octobre 2004 p. 8

Les trois principaux domaines d'intervention de la CNEP sont :

- La mobilisation de l'épargne et son investissement ;
- La gestion des fonds spéciaux des collectivités locales ;
- La mise en œuvre d'une stratégie de relance des actions de collecte des ressources.

### **1.1.3. La période 1966-1970 :**

Durant cette période, l'Algérie a opté pour la création d'un système bancaire classique composé des banques commerciales algériennes, qui pour la plupart ont vu le jour à la faveur des mesures de reprise des banques étrangères décidées durant cette période (Nationalisation des banques étrangères).

Ce système bancaire classique sera achevé par la création du Crédit Populaire d'Algérie « CPA », la Banque Nationale d'Algérie « BNA » et la transformation des banques privées étrangères en banques nationales.

#### **1.1.3.1. La Banque Nationale d'Algérie « BNA » :**

La BNA a été créée par l'ordonnance n°66-178 le 13 juin 1966, afin de répondre aux besoins financiers portant des secteurs publics et socialistes.

La BNA a démarré ses activités sur la bases des structures des banques privées ayant cessé leurs activités en Algérie comme :

- Le crédit foncier d'Algérie et de Tunisie « CFAT » ;
- La banque nationale pour le commerce et l'industrie « BNCI » ;
- Le crédit industriel et commercial ;
- La banque de Paris et des Pays-Bas ;
- Le comptoir d'escompte de Mascara.

#### **1.1.3.2. Le Crédit Populaire d'Algérie « CPA » :**

Quelques après la création de la BNA, le système bancaire nationale a été renforcé par la mise en place d'un autre intermédiaire financier bancaire : le CPA, créé deux ordonnance du 19/12/1966 et du 15/05/1967.

Le CPA a bénéficié, notamment du patrimoine des banques populaires dissoute le 31/12/1966.

Elle avait pour mission le financement de l'artisanat, l'hôtellerie et les professions libérales. On lui confia aussi les opérations bancaires des petites et moyennes entreprises. Elle est chargée d'octroyer des crédits au secteur privé, aux entreprises autogérées et nationalisées et non agricoles.

### **1.1.3.3. La Banque Extérieure d'Algérie :**

La BEA a été créée par l'ordonnance N°67-204 du 01/10/1967. Elle a repris pour l'essentiel les activités des banques suivantes :

- Le Crédit Lyonnais ;
- Le Barclay's Bank Limited ;
- Le crédit du Nord ;
- La banque Industrielle De l'Algérie et de la Méditerranée.

La BEA est une banque de dépôt au même titre que la BAN et le CPA. Elle a une mission particulière dans le domaine du développement des relations financières avec l'extérieur, ainsi qu'elle intervient pour toutes les opérations bancaires classiques, là où le secteur public occupe une place prépondérante.

### **1.1.4. La période 1970-1978 :<sup>1</sup>**

A partir de 1970, un réexamen du principe de la spécialisation sectorielle des banques qui consiste à la gestion et au contrôle des opérations financières des entreprises publiques, a été imposé et adapté par l'instauration de la planification comme mode de gestion de l'économie.

Dans ce cadre, la Caisse Algérienne de Développement « CAD », laisse place, en Mai 1972, à la Banque Algérienne de Développement « BAD », qui sera chargée du financement des investissements productifs nécessaires à la réalisation des objectifs de développement économique de l'Algérie.

---

<sup>1</sup> BENHALIMA.A, « le système bancaire Algérien », 2<sup>ème</sup> édition, Dahlab, Alger, 2001, P42

**1.1.5. La période 1978-1986 :**

En 1978, le Trésor Public remplace le système bancaire dans le financement des investissements planifiés du secteur public. Les banques primaires n'interviennent pas plus que pour la mobilisation des crédits extérieurs. Cette mesure porte un dernier coup à la réforme de 1970.

La loi de finance 1982, a confié la charge des investissements dits stratégiques au Trésor public. Pour les autres investissements publics, les banques primaires interviennent selon les critères de rentabilité financière.

A partir de 1982, une restructuration du secteur bancaire a été engagée. En vue de renforcer la spécialisation des banques et de diminuer le pouvoir de certaines d'entre elles qui se sont retrouvées avec un poids financier considérable.

**1.1.5.1. La création de la Banque Agricole et du développement rural « BADR » :**

Elle a été créée à partir du décret du 13/03/1982 et chargée de financement du système agricole qui était auparavant du domaine de la BNA. La BADR a développé des financements diversifiés courant l'agro-alimentaire, le commerce et l'industrie.

**1.1.5.2. La création de la Banque de développement local « BDL » :**

La BDL fut créée par le décret du 3 1/04/1985. Elle sera chargée du financement des entreprises économiques locales jusque-là prises en charge par le CPA.

En plus de cette mission la BDL réalise les opérations de prêts sur gages, ainsi que toutes les opérations de banque commerciale.

**1.1.5.3. La loi bancaire du 19 Août 1986 :**

Cette loi est relative au régime des banques et des crédits. Elle est élaborée dans un contexte caractérisé par :

- La gestion de l'économie, qui demeure planifiée centralement et la mise en œuvre du deuxième plan quadriennal ;
- La crise financière et économique aiguë, apparue à la suite de la chute conjuguée des prix des hydrocarbures et des cours du dollar américain ;

Son principal objectif est d'apporter des aménagements au mode du financement du secteur public économique.

La loi relative au régime des banques et des crédits prévoit :

- L'élaboration d'un plan national de crédit ;
- Une participation plus active du système bancaire dans le processus du financement de l'économie ;
- La loi de bancaire introduit également des nouvelles dispositions, en matière de garanties pour les banques et les déposants. Dans ce cadre, il est à relever que le secteur bancaire set, pour la première fois, instauré par la loi bancaire du 20/08/1 986.

### **1.1.6. La période de 1988 à nos jours :<sup>1</sup>**

A partir de 1988, l'économie algérienne va connaître plusieurs réformes. La première est axée sur l'autonomie de l'entreprise publique et la création des fonds de participation. Les banques commerciales sont considérées comme des entreprises publiques économiques et sont, de ce fait, concernées par la réforme de 1988.

La crise de l'endettement extérieure met en relatif les dysfonctionnements de l'économie nationale et d'autres réformes économiques sont engagées avec l'appui des organisations monétaires et financières Internationales et la Banque Mondiale. Durant toute cette période, le système bancaire sera au centre des ajustements opérés.

Les différentes phases qui ont caractérisés l'évolution du système bancaire algérienne sont analysées dans cette période sont les suivants :

#### **1.1.6.1. La réforme du secteur public de 1988 :<sup>2</sup>**

A partir de janvier 1988, une réforme de l'économie algérienne reposant sur l'autofinancement des entreprises a été engagée. Cette dernière a pour objectif de rétablir une relation entre la banque et l'entreprise en réaffirmant leur caractère commerciale. Ces relations doivent être régies par les règles de la commercialité dans le cadre d'engagement contractuel.

---

<sup>1</sup> OURLOUM.S et SLIMI.S, « essai d'analyse du niveau de la bancarisation en Algérie : cas de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaia », mémoire de Master en science économie, UAMB, 2013-2013, P38-44.

<sup>2</sup> Idem

La loi du 12 Janvier 1988 définit la banque comme étant une personne morale commerciale, dotée d'un capital et soumise à ce titre, au principe de l'autonomie financière et de l'équilibre comptable.

Cette loi porte principalement :

- La création d'une nouvelle catégorie d'entreprise publique (l'entreprise publique économique) qui est appelée à avoir une plus grande autonomie de gestion ;
- La création de nouvelles institutions financières chargées de la gestion des actions des entreprises publiques économiques (les fonds de participation). Les fonds de participation seront dissous en 1995, et remplacés par des holdings publics chargés de la gestion de capitaux marchands de l'Etat ;
- La mise en place d'un nouveau système de planification devant reposer sur une planification stratégique basée sur l'élaboration de plans à moyen terme au niveau : national, des collectivités locales et des entreprises publiques.

Même si la loi de 1988 a donné l'autonomie financière de gestion aux banques, elle réaffirme le caractère planifié de l'économie.

#### **1.1.6.2. La loi relative à la monnaie et le crédit et la réforme bancaire de 1990 :<sup>1</sup>**

Dans le prolongement des réformes économiques engagées en 1988, basées sur l'autonomie de l'entreprise publique, un nouveau dispositif à été mis en place 1990, par la loi relative à la monnaie et le crédit, dans laquelle la Banque Centrale et les intermédiaires financiers sont appelés à évaluer. Cette loi apporte des aménagements importants dans l'organisation et le fonctionnement du système bancaire.

Ainsi, ce dispositif fixe également de nouvelles règles qui concernent la création des banques, l'organisation et la gestion de l'intermédiation financière bancaire. Elle prévoit un instrument de contrôle et de supervision du système bancaire.

Et en fin, la loi relative à la monnaie et le crédit pose, par ailleurs, les principes devant permettre l'instauration de règles prudentielles, de gestion de l'intermédiation financière et aux établissements financiers.

---

<sup>1</sup> L'ordonnance n° 03 -11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit.

Dans le cadre de l'application de la loi sur la monnaie et le crédit, la Banque d'Algérie a pris un certain nombre de mesures réglementaires pour prémunir les banques des risques de sous-liquidité et pour la promotion d'un marché financier par la création de la Bourse d'Algérie en 1997 où les banques sont censées jouer un rôle important dans les transactions et la négociations des effets de commerces et des valeurs mobilières telles que les actions et les obligations.

Enfin en 2001, le système bancaire algérien est composé de 26 banques et établissements financiers publics, privés et mixtes agréés par le conseil de la monnaie et du crédit.

**A. Les banques publiques :**

Les banques publiques n'ont été agréés par le conseil de la monnaie et le crédit (CMC) qu'à partir de 1997.

**B. Les banques privées :****☞ Les banques privées algériennes :**

En fin des années 2001, sont apparues les banques privées algériennes suivantes :

- El Khalifa Bank : le 27 Juillet 1997 ;
- Banque Commerciale et Industrielle d'Algérie (BCIA) : le 24 septembre 1998
- Compagnie Algérienne de Banques (CAB) : le 28 octobre 1999 ;
- Banque Générale Méditerranéenne (BGM) : le 30 Avril 2000.

**☞ Les banques privées étrangères :**

Sept banques privées étrangères et une banque mixte portées sur la liste des intermédiations financières agréent en Algérie :

- City Bank : 18 Mai 1998 ;
- Arab Banking Corporation : 24 September 1998 ;
- Natexis Amana Bank : 27 Octobre 1999 ;
- Al Ryan Algerian Bank : 08 October 2000 ;
- Arab Bank : 15 Octobre 2001 ;
- BNP Paribas : 31 Janvier 2002 ;

- El Baraka Bank : banque mixte, dont le capital est détenu par les banques publiques algériennes et les banques privées étrangères.

#### **1.1.6.3. Le système bancaire et la contrainte extérieure (1990-1993) :**

En plus de la réforme du secteur public donnant lieu à l'autonomie de l'entreprise publique et à la promulgation de la loi relative à la monnaie et le crédit, les années 1990 ont été marquées par la réforme du système bancaire et la préparation de sa transition vers l'économie de marché.

Les années 1990-1993 marquèrent la veille du rééchelonnement de la dette extérieure et la mise en œuvre des programmes à moyen terme menés avec le Fond Monétaire International « FMI ». Durant cette période, l'évolution du système bancaire national, et en général, celle de l'économie dans son ensemble, va être hypothéquée par les contraintes extérieures.

#### **1.1.6.4. Le système bancaire et l'ajustement structurel (1994-1998) :**

Après la crise économique de 1993, l'Algérie ne pouvait pas rembourser sa dette extérieure et le service de cette dernière accapare l'essentiel du produit des exportations. Les recettes pétrolières diminuent à cause de la dégradation des cours de pétrole.

Cette situation financière a conduit l'Algérie à demander de l'aide à la Banque Mondiale et au FMI avec qui elle va passer l'accord suivant :

- L'accord de confirmation, d'une durée de 12 mois, qui a été conclu en Avril 1994. Cet accord a été accompagné d'un accord de rééchelonnement ;
- L'accord appuyé par un mécanisme élargi de crédit et a été passé en Mai 1995. Il est d'une durée de trois ans.

Avec ces deux accord, l'Algérie va opter pour une nouvelle économie qui est « l'économie de marché » laissant ainsi le gradualisme des réformes et l'aménagement d'une transition maîtrisée, comme prévu par le programme triennal élaboré en 1992.

Durant toute cette période 1994-1998, l'Algérie va procéder à différents changements concernant entre autres la politique budgétaire et celle du taux de change.

**1.1.6.5. Le système bancaire de 1999 à 2001 :**

Après l'ajustement structurel, l'économie algérienne a connu une véritable dégradation qui ne favorise pas le passage à l'économie de marché.

A partir de 1998, l'Algérie se retrouvait dans l'obligation de relever des défis pour améliorer la vie économique et sociale du pays.

Pour ce faire, l'Algérie procède aux réformes suivantes :

- La transformation et l'adaptation du rôle de l'Etat pour qu'il assume ses missions régaliennes et son rôle de régulateur dans une économie de marché ;
- La sauvegarde, d'abord, et le développement, en suite, de l'outil de production relevant, à l'achèvement du programme d'ajustement structurel, du secteur public économique.
- La mise en place des conditions nécessaires pour soulager l'entreprise algérienne des chocs extérieures et préparer son intégration dans la mondialisation ;
- Le déblocage du système bancaire, qui demeure au centre de la réforme économique et sa transformation pour en faire un outil au service du développement ;
- Le développement du marché de capitaux pour en faire un puissant levier dans le financement de l'économie et dans la transition d'une économie d'endettement en une économie de marché.

**1.1.6.6. Le système bancaire dans la période actuelle :<sup>1</sup>**

Aujourd'hui, 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 hypothécaire.... Les 1200 agences des réseaux bancaires restant toutefois dominées par les banques publiques à hauteur de 99%. L'intervention des banques dans le financement des activités économiques a évolué de manière significative : elles assurent aujourd'hui des activités de type universel.

---

<sup>1</sup> LOUMI.F, et MEKHTOUB.M, « techniques et moyens de paiement par carte électronique », mémoire master science commercial, UMMTO, 2005, P13.

Le secteur bancaire est engagé dans une mutation qui devrait se traduire une bancarisation plus importante et par des opérations plus rapides. La mondialisation peut s'accélérer par la mise en œuvre de partenariats avec les institutions bancaires et financières internationales. 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, je précise que la banque d'Algérie a récemment publié des textes qui garantissent les droits des investisseurs étrangers en Algérie, comme la liberté de transfert de produits en cas de désinvestissement.

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.

Le ministre des finances envisage de transformer la structure de banques, par la mise en niveau des différentes fonctions, notamment les systèmes d'information et la gestion des risques. Outre les privatisations partielles du CPA et de la BDL, cet exécutif évoque le projet de redéploiement institutionnel par la transformation graduelle de banques restant dans le giron public.

## **Section 02 : les facteurs d'extension de la bancarisation de masse en Algérie**

### **2.1. Notions et objectifs de la bancarisation de masse**

#### **A. Notions de la bancarisation de masse**

Dans le rapport final sur la bancarisation de masse en Algérie, nous trouvons que la bancarisation de masse est « l'offre de services financiers d'épargne, de crédit et de moyens de paiement, au profit des populations à faible revenu (artisan, commerçant, agriculteur, voire salariés)<sup>1</sup> »

La bancarisation de masse contient donc ; 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<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>BOUZAR Chabha et BENHALIMA Ammour, « la bancarisation dans le contexte de libéralisation en Algérie », les cahiers du CREAD N°95 /2011, Alger, p 08.

<sup>2</sup>BOUZAR Chabha et BENHALIMA Ammour, op-cit, p 09

**B. Les objectifs de la bancarisation de masse**

La bancarisation de masse vise deux objectifs à savoir :

- Construire des systèmes financiers inclusifs au profit du plus grand nombre de personne ;
  - Lutter contre l'exclusion bancaire dans le sens et de promouvoir l'inclusion financière.
- On construisant un système financier inclusif cela nous conduira à l'inclusion financière, qui se définit comme « l'ensemble des dispositifs mis en place pour lutter contre l'exclusion bancaire et financière. Ces moyens composent ce que certains appellent désormais la finance inclusive. Le rôle des banques est central dans ce processus. En effet, l'inclusion financière ne se limite pas à l'accès à un compte, mais bien à une maîtrise plus global des outils bancaire<sup>1</sup> ». Et donc la présence de l'inclusion financière implique lutte contre l'exclusion bancaire.

**2.1.1. Les mécanismes de la bancarisation de masse**

Nous distinguons deux mécanismes de bancarisation de masse, il y a donc les mécanismes traditionnels et les mécanismes modernes.

**2.1.1.1. Les mécanisme traditionnels**

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

**A. la poste**

La poste est considérée comme une entreprise qui fournit des services postaux et financiers au profit de la clientèle<sup>2</sup>.

➤ 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.

---

<sup>1</sup> [http://fr.wikipedia.org/wiki/inclusion\\_inanci%c3%a8re](http://fr.wikipedia.org/wiki/inclusion_inanci%c3%a8re) consulter le 31/08/2018.

<sup>22</sup> [http://fr.wikipedia.org/wiki/bureau\\_de\\_poste](http://fr.wikipedia.org/wiki/bureau_de_poste) consulter le 31/08/2018

## B. les grandes entreprises

Les grandes entreprises deviennent de plus en plus des néo-banquiers à raison des produits qu'elles offrent à la clientèle, tel que les cartes privatives, l'assurance, les promotions exclusives et les crédits fournisseurs.

### 2.1.1.2. Les mécanismes modernes

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

#### ☞ 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. La banque virtuelle recouvre :

- La circulation et l'échange d'informations entre les lieux de vie des clients (habitats, travail...) et les locaux de production de la banque ;
- Le démarchage, la vente, la distribution et l'accès aux services bancaires.

#### - les moyens du la banque virtuelle<sup>1</sup>

Parmi les moyens développés par la banque virtuelle, on trouve les automates bancaires, le téléphone et le net ou l'E-Banking.

Les automates bancaires tels que : le DAB, GAB et TPE sont devenus un élément clé dans le processus traditionnel et de la banque et de leurs objectifs d'optimisation.

Le téléphone est un autre moyen de communication avec le client qui à travers un certain nombre de questions et de réponses entre le téléconseiller et le client, permet de créer une relation bancaire durable entre les deux parties constitués un outil de distribution et de massification des services bancaires et financiers.

Et enfin, le web ou le E-Banking qui est un canal de distribution des services financiers pour rendre encore meilleur le service attendu pour les clients et permet de

---

<sup>1</sup> MARTEZ.L « les apports du site web dans une stratégie multi canal, revue n55, juillet. 2008. p15.

répondre aux problématiques des banques qui doivent développés rapidement dans le nombre et dans plusieurs langues.

- **la stratégie de la banque virtuelle** <sup>1</sup>

Les stratégies de la banque virtuelle résident dans la fidélisation et la conquête de la clientèle. La sécurisation des transactions et la baisse des couts.

- La stratégie de fidélisation et de conquête :

Pour répondre concrètement aux attentes de ses clientes et atteindre ses objectifs de fidélisation, la banque transforme ses méthodes de distribution aussi bien dans le domaine de la vente des produits que celui de la fourniture de service liés à ces produits.

- La stratégie de sécurisation des transactions

Pour une banque l'essentiel de ce qu'elle offre est la confiance, celle-ci est instaurée à partir des moyens suivants :

- L'utilisation des cartes à puce ;

- Le cryptage des transactions ;

Le recours au tries certificateur, qui peut jouer grâce à des certificats préalablement délivrés ou à la biométrie, le rôle d'arbitre en offrant aux deux partie l'historique des messages.

- La stratégie des couts :

Les banques virtuelles ont une capacité à faire baisser les couts et donc à proposer des tarifs compétitifs pour deux raisons :

- Le recours à une technologie avancée ;

- Les nouvelles banques en lignes connaissent parfaitement le prix de revient de leurs services, ce qui leur permet d'affiner leur facturation.

☞ **Les moyens de banque multicanal**

Grace à l'évolution de la technologie et la généralisation des moyens de communication et de l'information, la banque est contrainte de développer son réseau en matière de distribution pour la satisfaction de sa clientèle.

---

<sup>1</sup> ATTALLI.J « la banque de demain », revue Banque n°55, juillet, août 2008, p.18

### A. Les automates bancaires (DAB, GAB, TPE et le PME)<sup>1</sup>

Les automates offrent des prestations évoluées pour des opérations bancaires courantes aux consommateurs. Ils sont devenus un élément clé de processus transactionnel de la banque et de leur optimisation.

On peut les définir comme suit :

- **Les distributeurs automatiques de billets (DAB)**

Les distributeurs sont des appareils installés par les agences bancaires ou postales ou par les groupes d'émetteurs de cartes au niveau de leur siège ou dans les espaces publics, grands commerces ... et ce, afin de limiter la circulation massive du cash (espèce).<sup>2</sup>

- **Les guichets automatiques de banque (GAB)**

Sont des appareils aménagés à l'intérieur de la banque permettant non seulement le retrait de l'argent mais les GAB autorisent aussi le versement de l'argent, la remise des chèques, la consultation des comptes et l'acquisition des relevés d'identité bancaire (le RIB)<sup>3</sup>.

- **Les Terminaux de paiement électroniques (TPE)**

Les terminaux de paiement sont destinés aux commerçants affiliés au système de paiement. Ces commerçants doivent respecter certaines obligations contractuelles dont le respect d'un plafond de garantie. Au cas où la transaction dépasse le plafond, une demande d'autorisation est obligatoire pour que le paiement soit garanti au commerçant. Ces automates dits « libre-service » permettent, outre les retraits d'espèces, la remise de chèques avec capture d'image, l'édition d'extraits de comptes, l'édition de RIB<sup>1</sup>, l'exécution de virements et, de manière générale, de réaliser en libre-service toutes les opérations d'agence.

- **Le porte-monnaie électronique (PME)**

Pour LAFITTE.M « *le Porte-Monnaie Electronique est un système portatif permettant le transport d'unités électroniques de paiement, stockées dans une mémoire interne, la mémoire la plus utilisée étant la puce* ». <sup>4</sup>

Le Porte-Monnaie Electronique permet d'automatiser divers types d'opérations manuelles.

<sup>1</sup> SCOR.ADVISOR, « les automates bancaire : performance, cout et mutation » mars 2016

<sup>2</sup> ATTALI.J « la banque de demain », revue Banque n°55, juillet, août 2008, p.18

<sup>3</sup> Le RIB (relevé d'identité bancaire) : il permet l'identification de compte, notamment pour les opérations de virement ou de prélèvement sur le compte.

<sup>4</sup> LAFITTE.M (2002), op.cit p.76

**B. Le téléphone : moyen de relation bancaire et de bancarisation de masse**

Le téléphone est un autre moyen de communication avec le client qui, à travers un nombre de questions et de réponses entre le téléconseiller et le client, permet de créer une relation bancaire durable entre les deux parties, constituer un outil de distribution et de massification des services bancaires et financiers.

- **Le téléphone comme un outil de la relation bancaire**

Le téléphone dans l'agence est un outil de communication entre le banquier et le prospect. Dans ce cas, deux étapes de communication du prospect sont utilisées par le banquier. Pour ce faire, le banquier doit écouter les besoins du prospect, ensuite, parler de offres de la banque, des conditions avantageuses offertes en terme d'assurance et de prévoyance et surtout communiquer les conditions de banques (tarification des services) et enfin organiser un rendez-vous avec le prospect.

- **Le téléphone comme un outil de distribution et de bancarisation de masse**

Le téléphone c'est un moyen de communication donc il permet la distribution de produits et services que les établissements bancaire utilisent en vue d'élargir leur part du marché, augmenter l'interactivité et de décharger les agences des tâches administratives à faible valeur ajoutée, et ce dans le but de conquérir les non bancarisés dans le secteur bancaire et financier.

**C. Le Net ou e-banking**

Le Net est un outil qui permet à la banque de travailler à distance d'être plus réactifs mutualiser des modules entiers de production tout en conservant la confidentialité et la personnalisation de fonctions stratégiques comme la gestion du client dont les meilleurs produits sont proposés à la clientèle via des multiples canaux de communication.<sup>1</sup>

Les services offerts sur le web reposent sur la connaissance de la banque et de ses produits, les services de gestion du compte, les services de placement, les services de crédit et les services d'informations.

Il est important de noter que la révolution technologique en matière d'information et de communication a permis l'apparition des nouvelles formes de distribution de services

---

<sup>1</sup>BELQZIZ.M, « industrialiser la production pour privilégier la relation client », Revue Banque n°55, juillet-août 2008, p.11

bancaires, comme elle a poussé les établissements financiers à instaurer une stratégie de distribution multicanal en vue de conquérir une nouvelle clientèle quel que soit son éloignement.<sup>1</sup>

Il nous reste à développer dans cette section un autre moyen qui améliore l'accès aux services financiers et qui cible également une catégorie spécifique de la population (pauvres exclus du système financier), à savoir la microfinance.

## **2.2. La microfinance : un outil de la bancarisation de masse**

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.

### **2.2.1. Notions et objectifs de la microfinance**

#### **2.2.1.1. Notions de la microfinance**

Marc Labie, définit la microfinance comme l'octroi de services financiers (généralement du crédit et /ou de l'épargne), à des personnes développant une activité productive, le plus souvent de l'artisanat ou du commerce et n'ayant pas accès aux institutions financières commerciales en raison de leur profil socio-économique (il s'agit des pauvres, sans revenus fixes, qui n'offrent aucune des garanties demandées par les institutions bancaires commerciales)<sup>2</sup>

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,

---

<sup>1</sup>MARTEZ.C, « les apports du site Web dans une stratégie multicanal », Revue Banque n° 55, juillet- août 2008, p.15

<sup>2</sup>LABIE M. (1999), « *La microfinance en questions, limites et choix organisationnels* », Bruxelles, Editions Luc Pire, P23

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 ensemble de produits financiers à tous ceux qui sont exclus du système financier classique ou formel.<sup>1</sup>

Le CGAP (Groupe consultatif pour l'assistance aux pauvres) définit la microfinance comme un « ensemble de services financiers et bancaires à destination des populations les plus pauvres »<sup>2</sup>

La synthèse de ces définitions nous permet de définir la microfinance comme un moyen de développement économique permettant aux personnes à faibles revenus exclues du système bancaire formel, d'améliorer leur mode de vie, d'augmenter leurs revenus, en leur offrant un ensemble de services financiers tels que : l'épargne, le crédit, l'assurance, le transfert d'argent, etc.

Nous devons aussi signaler que la micro finance ne touche pas seulement les pays en voie de développement, mais également les pays riches. La micro finance se développe ainsi dans les pays développés pour aider les populations exclues du marché du travail à créer leur propre micro-entreprise.

### **2.2.1.2. Objectifs de la microfinance**

#### **A. La bancarisation de masse par l'inclusion bancaire**

En termes simples, une institution de microfinance 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 microfinance reposent sur la conviction que les pauvres et des personnes modestes des zones rurales peuvent s'intégrer au système financier.

---

<sup>1</sup> Portail microfinance, « *Qu'est ce que la microfinance* », page consultée le 11/10/2006, <http://www.lamicrofinance.org/section/faq#1>

<sup>2</sup> Banque des Etats de l'Afrique centrale, « *Réglementation de la microfinance* », page consultée le 11/10/2018, <http://www.beac.int/cobac/Microfipre.htm>.

**a) Les besoins d'épargne**

Les personnes pauvres souhaitent épargner car ils sont confrontés à des risques importants, ils épargnent souvent sous des formes rémunératrices.

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 :<sup>1</sup>

- La précaution et la sécurité : constitue la grande partie des ménages pauvres ou à revenu modeste. L'épargne doit permettre de tenir compte de rythmes différents de perception de revenus et des flux de dépenses à l'intérieur, mais également des risques individuel (maladie, accident, incendie ou vol,...) ou collectif (sécheresse, inondation, tremblement de terre, crise sectorielle ou conjoncturelle ;
- Le rendement et la spéculation : est souvent lié aux besoins d'une clientèle haut de gamme, qui prend les risques tant en capital qu'en rendement ;
- Le maintien de solidarité sociale : qui peut manifester dans le cadre d'une épargne projet, par exemple, les dépenses prévues pour le mariage, les funérailles, une initiation...
- La volonté de réaliser un projet : la volonté de créer une entreprise ou de son expansion (boutique, entreprise artisanale, moyen de transport) peut inciter les personnes à constituer une épargne au niveau des institutions. Néanmoins, dans les milieux défavorisés, l'épargne constituée n'est pas suffisante pour réaliser les activités des promoteurs et répondre aux besoins élémentaires des ménages à revenu modeste.<sup>2</sup>

**b) Les besoins de financement**

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

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

---

<sup>1</sup>SCHNEIDER H., « Microfinance pour les pauvres ? », Centre de développement de l'OCDE, Paris 1997, p.27

<sup>2</sup> Il est ainsi à signaler que les populations pauvres peuvent épargner, dans la plupart du temps, de façon informelle. Elles investissent dans des biens tels que les bijoux, dans le bétail, dans les matériaux de construction et les objets qui peuvent facilement être échangés contre l'argent liquide. Voir l'année internationale du microcrédit en 2005, réalisé par l'ONU.

Au niveau individuel, l'impact apparaît principalement au niveau de l'autonomisation de l'individu, en particulier des femmes. A ce titre, dans un monde où la plupart des pauvres sont des femmes, 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.

SCHNEIDER H, considère également que le soutien aux femmes consiste simplement à assurer l'égalité des sexes en matière d'accès aux services financiers<sup>1</sup>. Autrement dit, le microcrédit est considéré comme un levier de revalorisation de la femme, d'amélioration de leur sort et celui de leur famille et surtout comme un facteur d'évolution profonde des sociétés.

### **B. Le développement local et la réduction de la pauvreté**

Le second objectif de la microfinance réside dans le développement local et la réduction de la pauvreté. Comme nous venons de signaler, la microfinance 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) ;
- L'artisanat (groupement d'artisans, associations artisanales féminines) ;
- Le financement de l'économie sociale (mutuelles d'épargne et de crédit, banques villageoises) ;
- La protection sociale (mutuelle de santé, caisses de santé primaires).

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

### **C. Les institutions de la microfinance (IMF)**

Les institutions de la microfinance 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.

---

<sup>1</sup> SCHNEIDER.H, op.cit p.50

### 2.3. Les facteurs microéconomiques : l'utilisation du marketing dans la banque

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

#### 2.3.1. Définition du marketing bancaire

Définir le concept marketing serait très ambitieux, étant donné les nombreux essais effectués par tous les adaptes du marketing.

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* ». <sup>1</sup>

Ainsi, BADOCC .M, définit le marketing bancaire comme étant : « l'application de la démarche et des techniques marketing à l'activité bancaire » <sup>2</sup>.

Les définitions du Marketing impliquent de reconnaître que la production n'est plus fin en soi, mais un moyen au service de la satisfaction des besoins de la clientèle qui devient la principale source de création et de motivation des produits et services. Aussi cette notion doit servir de base à un changement d'état d'esprit dans nos banques et nos entreprises.

#### 2.3.2. Les outils du marketing bancaire

En dehors de son rôle fonctionnel, la fonction marketing au siège se voit parfois confier certaines tâches de nature plus opérationnelle telles que :

##### 2.3.2.1. La mise en place d'une politique de produit/service

L'activité bancaire est à l'origine d'une conception spécifique de la politique d'un produit demeurée très traditionnelle et régie par la forte réglementation étatique et inter professionnelle dont l'argent fait l'objet ainsi que le risque imminent et auquel s'ajoute : <sup>3</sup>

<sup>1</sup> <http://fr.slideshare.net/10121982/fichier-1-marketing-bancaire> (consulter le 08/10/2018).

<sup>2</sup> BADOCC. Michel, Réinventer le marketing de la banque et de l'assurance. Revue Banque Edition, 2004, N°1 p 36.

<sup>3</sup> BAKHTI.M, politique de lancement d'un nouveau produit, Enjeux des NTIC dans le secteur bancaire Algérien. Mémoire magister, en marketing, faculté des sciences économiques et de gestion Tlemcen, 2013, p25.

- La suprématie de l'optique technicienne sur le commercial dans la conception des produits et services nouveaux ;
- L'importance des pouvoirs publics dans la création et la disparition des produits et de par leur influence, définissent, contrôlent et modifient ;
- La participation des clients à la réalisation de services à la servuction.

Cependant l'homme de marketing bancaire doit cesser de penser au client à partir des produits « conception purement commerciale » que la banque propose ou d'une optique essentiellement technique mais comme de marketing des services année : 2009 -2010 -2012 véritables facteurs du « marketing-mix » destinés à satisfaire les besoins décelés auprès de la clientèle cible choisie. Aujourd'hui un bon placement pour être apprécié de la clientèle doit être paré de trois vertus : la liquidité, la sécurité, et le rendement.

#### **a) La création de nouveau produit**

La création de nouveaux produits bancaires est nécessaire pour les satisfaire, des produits nouveaux sont susceptibles d'attirer vers la banque une nouvelle clientèle.

La mise au point de nouveaux produits bancaires utilise deux voies qui ne sont pas exclusive l'un de l'autre. Elle est bien conditionnée par l'état de la technologie

##### **- La notion des besoins**

L'analyse des besoins de la clientèle dans le domaine monétaire et financier conduit à distinguer des besoins de nature différente et il s'agit alors de concevoir les produits qui satisferont le mieux ces produits.

##### **- La notion de la clientèle**

La segmentation de clientèle met en évidence, pour chaque segment, des comportements<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> <http://www.fr.slideshare.net/10121982/fichier-1-marketing-bancaire> (consulter le 08/10/2018).

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

- **La technologie**

L'innovation technologique donne naissance à de nouveaux produits, notamment lorsque elle se développe dans le domaine des télécommunications. La création des produits bancaires est liée à l'état de la technologie (les cartes bancaires, la télé compensation, les distributeurs automatique de billet et autre).

L'impact de la technologie se fait de plusieurs façons :

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

**b) L'entretien des produits existants**

Les problèmes d'entretien et de survie des produits bancaire constituent un aspect très important de la politique de produit d'une banque. Les produits ont en général un vieillissement très lent<sup>1</sup>

Les produits bancaires ne sont pas sujets à l'assure matérielle. Ce phénomène à déjà été souligné, en termes de cycle de vie utilisée pour le marketing des entreprises industrielles et commerciales. Au lieu de distinguer les quatre phases habituelles de la vie d'un produit : lancement, croissances, maturité, déclin. On distinguera trois phases dans la vie d'un produit bancaire.

- **La phase de lancement**

Cette phase est relativement brève dans le temps. Le nouveau produit est introduit sur le marché. Si le produit a été créé à l'initiative des Pouvoirs Publics, il est introduit par l'ensemble de la profession et bénéficiera de ce fait d'une large diffusion. Si le produit a été créé à l'initiative d'une banque, il sera rapidement imité par les principaux concurrents<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Bakhti. M. Op.cit.p32

<sup>2</sup> LOINTIER J C., op.cit, p.16

**- La phase de maturité**

Cette phase est assez longue dans le temps. Le produit a acquis une notoriété suffisante. Son taux d'utilisation se stabilise ou croît légèrement par paliers en fonction des actions publicitaires de relance entreprises. Chaque banque maintient sa part de marché car la demande est bien moins intense.

**- La phase de déclin**

Cette phase est la plus longue de toutes et s'étend sur des dizaines d'années. L'obsolescence gagne progressivement le produit en raison de l'émergence d'un nouveau produit mais elle n'entraîne pas pour autant son élimination car la clientèle habituée au produit résiste au changement.

**2.3.2.2. La mise en place de la politique en prix**

La politique des prix joue un rôle limité en matière de marketing bancaire, dont le client ne choisit pas uniquement un produit bancaire selon sa qualité, son design, mais il possède une certaine attitude vis-à-vis du prix de produit <sup>1</sup>

Certains 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 comme les taux d'intérêt débiteurs ;

La connaissance des coûts des principaux produits bancaires est relativement récente.

**2.3.2.3. La mise en place de la politique de distribution**

La politique de distribution est marquée par l'exclusivité traditionnelle du circuit qui constitue le réseau d'agence de chaque établissement.

La politique de distribution est élaborée selon trois éléments<sup>2</sup>.

**a) Les objectifs de l'entreprise**

L'implantation d'une unité doit répondre à la stratégie globale de la banque définie par les objectifs cohérents avec la politique marketing.

---

<sup>1</sup> Idem

<sup>2</sup> MONIQUE, Zollinger ; et al. Marketing et stratégie de la banque. Paris : DUNOD, 1999, p.98.

**b) L'environnement**

L'évolution de l'environnement démographique, sociologique, culturel et économique implique nécessairement une adaptation de la politique de distribution. Les données recueillies du marché constituent une base sur laquelle reposera le choix des circuits (lieu d'implantation, l'aménagement, les caractéristiques de la concurrence, forces et faiblesses et la connaissance de ses pratiques).

**c) Le diagnostic de sa propre entreprise**

La taille, la puissance financière, son image de marque, sa gamme et ses caractéristiques (produits à promouvoir) forme et qualité du réseau ainsi à cerner les nouveaux choix.

**2.3.2.4. La mise en place d'une politique de communication**

La politique de communication se définit par : « *toutes les actions d'une firme pour se faire connaître et apprécier ses produits* »

Le contenu d'une politique de communication est donc de faire connaître la banque et son savoir-faire d'une manière globale afin de lui conférer une image qui soit le reflet de son identité. Pour ce faire, l'entreprise agit simultanément sur deux dimensions : A savoir, une dimension regroupant la communication externe aux divers publics de l'entreprise et la communication interne tournée vers le personnel.<sup>1</sup>

**a) La communication interne**

Elle 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.

---

<sup>1</sup> Idem. p. 109.

**b) 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 ;

Autres apporteurs de capitaux ;

Pouvoirs publics/Association

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.

**Section 03 : contraintes de la bancarisation**

Au moment où les banques s'installent et créent d'avantage des agences, ils y a encore des barrières qui s'érigent pour freiner la bancarisation de l'économie qui peuvent être liée à plusieurs facteurs :

**3.1. Contraintes liées aux facteurs culturels, socioéconomiques et géographiques<sup>1</sup>**

Le développement de la bancarisation en Algérie peut être freiné par les facteurs culturels, socioéconomiques et la géographie du pays.

**3.1.1. Les facteurs culturels**

Par facteurs culturels, nous pouvons distinguer le manque de culture bancaire et financière de la population d'une part, et les considérations religieuses sur le taux d'intérêt de l'autre part.

**A. Le manque de culture bancaire par la population**

Le manque de culture bancaire et l'information constituent l'un des blocages de la généralisation de la bancarisation en Algérie. Généralement, cette contrainte est très développée dans les milieux isolés, ruraux ou défavorisés, qui comptent une population importante pauvre à faible revenu, artisanale ou commerçante, qui ne partage ni les valeurs ni les habitudes socioculturelles du personnel des banques.

---

<sup>1</sup> SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou  
Mémoire de magister en Sciences Economiques, P203-204.

Les résidents de ces milieux n'ont pas de compétence financière et fiscale et sont non familiers des règlements, des formalités et des exigences administratives et dans de nombreux cas, leurs revenus ne sont pas déclarés, ils gèrent leurs engagements en dehors des circuits officiels.

### **B. Les considérations religieuses sur le taux d'intérêt**

L'Algérie est un pays musulman et dans la doctrine islamique l'argent en soi est improductif et ne sert que d'instrument de mesure de la valeur de bien. Par conséquent, l'usure ou le « *riba* » (rémunération sur les montants prêtés) est interdit par l'Islam. Car le prix de l'argent épargné n'est pas justifié, sauf s'il est investi pour créer de la richesse.

Dans ce pays, une catégorie importante de la population qui ne cesse d'augmenter, ne recourt pas aux produits bancaires. Malgré l'implication des banques islamiques (El Baraka et Salam), le problème d'accès aux services bancaires demeure important pour cette frange de population.

### **3.1.2. Les facteurs socioéconomiques**

#### **A. L'importance de l'informel en Algérie**

Le marché parallèle ou marché noir est apparu durant la période de la gestion planifiée de l'économie dans les années 1970. D'où il est constaté la fuite de la monnaie fiduciaire des circuits bancaires et l'augmentation de la thésaurisation alimentant les circuits parallèles.

Les Pouvoirs Publics ont tenté de mettre des mesures d'organisation et de procédures pour lutter contre l'économie parallèle et freiner ce phénomène<sup>1</sup>. Ces mesures s'articulent autour de :

- L'institution du Numéro d'Identification Fiscal (NIF) en vue de confier à la Direction Générale des impôts l'immatriculation de la population fiscale ;
- L'institution d'un Casier Fiscal comprenant l'ensemble des informations de sources internes à l'administration fiscale ;
- La définition et la classification de l'activité informelle comme manoeuvre frauduleuse.

---

<sup>1</sup> La loi de finance 2006.

En dépit de ces mesures, les pratiques informelles occupent une place importante dans l'économie, même s'il est difficile de mesurer son ampleur en chiffres en raison de manque de statistiques fiables, ce secteur représente environ 20 à 25% du PIB.

Enfin, il y a lieu de noter que la fuite des capitaux vers les circuits informels constitue, à la fois, une conséquence de la fragilité du système bancaire (bureaucratie dans les procédures, frais bancaires, fraudes et scandales...) et une cause de la sous bancarisation de l'économie.

### **B. La détérioration du pouvoir d'achat et l'importance du chômage en Algérie**

Le fort taux de chômage et la faiblesse du niveau de vie d'une partie de la population et la politique de blocage ou d'austérité des salaires (revenus des ménages) ralentissent le rythme de progression des paiements scripturaux. En effet, la population percevant de faibles revenus recourt rarement aux produits d'épargne de la banque, d'après les chiffres avancés par l'Office National des Statistiques, le nombre de chômeurs est très important en Algérie. Il est estimé 1 220 000 chômeurs, soit 11,3% de la population active en 2008.

#### **3.1.3. Contraintes géographiques**

La répartition spatiale du réseau bancaire en Algérie est déséquilibrée entre les régions du Nord, des hauts plateaux et le Sud. En plus, à l'intérieur de ces régions, le réseau bancaire se concentre dans les milieux urbains au détriment de milieux ruraux et isolés (exemple de la wilaya de Tizi-Ouzou).

En chiffres, sur 1073 agences de banques publiques, seulement 217 agences sont implantées dans la région des hauts plateaux (qui constitue 9% de la superficie totale du pays) et 107 agences bancaires implantées dans la région du Sud d'Algérie (qui constitue 87% de la superficie totale du pays)<sup>1</sup>. Cela indique qu'une superficie 96% du pays est moins bancarisée, en termes de densité bancaire.

---

<sup>1</sup> Guide Investir en Algérie, -année 2009, p.9

**3.2. Contraintes liées à la fragilité du système bancaire algérien<sup>1</sup>**

Les crises bancaires, le manque du professionnalisme dans les banques ainsi que la pénalisation de l'acte de gestion constituent les principaux blocages de l'activité bancaire et la généralisation de la bancarisation en Algérie.

**3.2.1. Les crises bancaires**

Dans tous les pays au monde, les crises bancaires constituent l'un des blocages de développement de la bancarisation de la population. L'Algérie a traversé une crise bancaire, qui s'est traduite par la liquidation des banques privées nationales telles que

Khalifa Bank, l'Union Banque, de la BCIA et de la CA Bank.

La faillite de ces banques a conduit les autorités monétaires à instaurer, par le biais de l'ordonnance de 2003, une mesure exigeant les banques et les établissements financiers d'augmenter leur capital social. Le non-respect de cette mesure a engendré les retraits d'agréments, voire des liquidations d'autres banques et établissements financiers privés nationaux, en l'occurrence, Rayan bank, Algérien international Bank (AIB), la Banque Générale de la Méditerranée (BGM), Mouna et Arco bank1.

Enfin, la fragilité du secteur bancaire privé s'est montrée irréductible et son image a fait « tâche noire » auprès de la population algérienne. Cette situation a provoqué des retraits des dépôts par la population déjà bancarisée et a entraîné une certaine méfiance de la population non bancarisée vis-à-vis des banques et de ses instruments, car en plus des crises bancaires, le citoyen est, souvent, informé des scandales financiers enregistrés au niveau des banques publiques.

**3.2.2. Le manque de professionnalisme ou l'absence de culture du client dans les banques**

Le manque de culture du client de la banque constitue une image négative découlant des carences réelles de la profession bancaire. En effet, l'organisation mise en place dans les agences bancaires est plus au service de la banque plutôt qu'au service des clients. Le manque de formation du personnel, aggravées par les faiblesses des outils de traitements, conduisent

---

<sup>1</sup> SAM.H, « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie » : cas de la wilaya de Tizi-Ouzou  
Mémoire de magister en Sciences Economiques, P206.207.

les banques à se protéger derrière des procédures papier longues, complexes et décourageantes pour ces derniers.

Par ailleurs, les services bancaires, actuellement, proposés par les banques à leurs différents segments de clientèle ne sont pas vraiment à leurs attentes, et ce, pour diverses raisons :

- Dans certaines agences où le système informatique n'est pas encore maîtrisé, les délais extrêmement longs pour délivrer un carnet de chèque, pour calculer des intérêts et pour obtenir un relevé d'identité bancaire ou effectuer une opération de change ;
- La tarification des différentes transactions paraît inadaptée et sans cohérence globale. En effet, l'entrée en vigueur du système de la télécompensation a permis aux banques de justifier la hausse des tarifs bancaires au détriment de la nécessaire communication pour informer les clients ;
- La communication commerciale et promotionnelle ou le marketing de manière générale est inexistant ;

A ces raisons, nous pouvons ajouter certaines pratiques du personnel qui ne contribuent pas à l'amélioration de la relation bancaire en Algérie :

- La régression de la qualité et la célérité des services bancaires ainsi que le mauvais accueil réservé à la clientèle ;
- La bureaucratie et le favoritisme pénalisent et découragent les clients<sup>3</sup> ;

### **3.2.3. Une clientèle non bancarisée réticente à la traçabilité**

Les acteurs économiques du secteur informel ne sont pas encore convaincus des bénéfices de l'utilisation de services bancaires et des moyens de paiement au regard du risque de traçabilité de leur activité (et donc de sa fiscalisation). Cela renforce la nécessité de mettre en place dans les banques une culture de meilleure qualité de service afin de pouvoir attirer cette clientèle.

### **3.2.4. La pénalisation de l'acte de gestion au niveau des banques publiques**

En Algérie, l'acte de gestion dans la banque, n'est pas toujours dépénalisé. En effet, les dirigeants des banques publiques notamment, préfèrent adopter une démarche

## **Chapitre II : Analyse de niveau de la bancarisation en Algérie**

---

exagérément prudente, plutôt que de prendre des risques susceptibles de se retourner contre eux. Cela ne stimule pas le financement des grands projets d'investissements.

De plus, les banques publiques sont soumises aux décisions politiques de l'Etat. Autrement dit, le pouvoir politique continue à interférer dans la gestion courante des banques publiques.

### *Conclusion*

L'objectif de ce chapitre était d'examiner le développement de la bancarisation en Algérie depuis l'indépendance à nos jours. En premier lieu, nous avons montré les traits de son évolution.

En second lieu, nous avons mis en évidence deux principaux facteurs qui permettent de démocratiser les services bancaires et financiers et couvrir les besoins de la population. Au niveau macroéconomique, ils portent sur les mécanismes permettant la consommation de masse des services bancaires. Au niveau microéconomique, nous avons essayé d'expliquer comment les plans marketing des services bancaires peuvent attirer la clientèle non bancarisée et renforcer la relation bancaire.

En définitive, la bancarisation en Algérie, bien qu'elle enregistre des progressions demeurent insuffisantes, plusieurs facteurs freinent leurs développements. On peut citer : le manque de proximité de réseau ; la répartition anarchique inégale des établissements du crédit ; l'absence des campagnes de marketing des services ;.....etc.

**Chapitre III :**  
**Etat des lieux sur la**  
**bancarisation dans la wilaya**  
**de Tizi-Ouzou :**  
**« Cas de la CNEP-Banque »**

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

### *Introduction*

L'analyse du niveau de bancarisation d'une économie constitue un bon indicateur de son fonctionnement. Il peut être évalué par plusieurs indices dont la proportion de la population ayant un compte bancaire, la densité du réseau bancaire et le taux d'usage des instruments de paiement scripturaux par la population

En Algérie, le niveau de bancarisation constitue l'une des vulnérabilités de l'économie nationale. C'est pour cela que les réformes du système ont été entreprises dans le domaine du système de paiement et de financement et qui avaient comme objectif principal l'amélioration des services bancaires de bases et du niveau de bancarisation.

Le présent chapitre est basé sur l'utilisation d'un questionnaire afin d'évaluer le niveau de bancarisation dans la wilaya, ce dernier est composé de trois(03) sections, dans la première section nous essayerons de présenter l'organisme d'accueil, qui est la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou.

Ce chapitre sera illustré en trois sections :

- Section 1 : Présentation de la CNEP-Banque comme organisme d'accueil ;
- Section 2 : Appréciation statistique de la bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Tizi-Ouzou
- Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête réalisée auprès des agences de la CNEP-Banque et de leurs clients dans la wilaya de Tizi-Ouzou

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

### **Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil CNEP-Banque**

#### **1.1. Présentation de la CNEP-Banque**

La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP-banque) est une institution financière publique dotée de la personnalité civile et d'autonomie financière, elle a été créée après avoir fixé ces statuts par la loi 64-277 du 10/08/1964, succédant à l'ancienne institution française qui est la Caisse de Solidarité des Département et des Commune d'Algérie (CSDCA), sa mission principale la mobilisation de la collecte de l'épargne. Constitué de 209 agences d'exploitation et 14 directions régionales réparties à travers le territoire national, la CNEP-Banque est présente également au niveau du réseau postal pour l'épargne des ménages. La première agence de la CNEP a été ouverte officiellement, le premier mars 1967 à Tlemcen. Cependant, le livret d'épargne été d' déjà commercialisé, depuis une année, a travers le réseau Poste et Télécommunication (P&T).

La CNEP est, aujourd'hui, une société par action (SPA) au capital social de 46 000 000 000 DA dont le siège social se situe à Alger. Dès sa création jusqu'à son attribution de banque par le Conseil de la Monnaie et du Crédit(CMC).

#### **1.2. Caractéristiques et missions de la CNEP-Banque<sup>1</sup>**

La CNEP-Banque présente plusieurs caractéristiques et effectuer des missions très importantes pour le développement de l'activité économique.

##### **1.2.1. Les caractéristiques de la CNEP-Banque**

La CNEP-Banque dispose de certaines caractéristiques, à savoir :

- En tant que caisse (avant 1997)

Les caractéristiques de la CNEP-Banque en tant que caisse sont les suivantes :

- Elle était régie par une loi spécifique et placée sous tutelle du ministère des finances ;
- Son champ d'action est limité et son autonomie est réduite ;

---

<sup>1</sup>[http://www.memoireonline.com/07/09/2323/m\\_Etude-analytique-dun-financement-bancaire-Credit-dinvestissment-cas-CNEPBANQUE-10.html](http://www.memoireonline.com/07/09/2323/m_Etude-analytique-dun-financement-bancaire-Credit-dinvestissment-cas-CNEPBANQUE-10.html)

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

---

-Son développement ne pouvant être envisagé hors du pouvoir de l'administration et sans accord de celle-ci ;

-Elle ne pouvait octroyer des crédits qu'à concurrence de ces ressources.

- En tant que banque (après 1997)

Les caractéristiques de la CNEP-Banque en tant que banque sont :

-Elle régit par le code du commerce en tant que Société par action (SPA) ;

-Elle est sous le contrôle de la Banque d'Algérie et la commission bancaire ;

- Sa politique du développement et ressort du conseil d'administration ;

-La mise en œuvre de cette politique est du ressort du gestionnaire ;

-Elle est soumise à la libre concurrence pour ces activités.

### 1.2.2. Les missions de la CNEP-Banque

Les missions de la CNEP-Banque sont :

#### A. Les produits de la banque

La CNEP-Banque offre à ses clients divers produits grâce à ces deux (02) fonctions différentes : autant qu'une banque et aussi autant qu'un collecteur d'épargne.

- **Produit d'épargne**

On distingue deux types de produit d'épargne, à savoir

➤ Epargne à vue :

-Livret Epargnant logement (LEL) ;

- Livret Epargnant populaire (LEP) ;

➤ Epargne à terme :

- Compte Courant (CC) ;

-Dépôt à Terme (DAT).

- **Produit d'épargne bancaire**

Il existe trois types de produits d'épargnes bancaires, qui sont :

- Compte Courant (CC) ;

- Dépôt à Terme (DAT) ;

- Bon de Caisse (BDC).

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

---

### B. Les emplois de la banque

Parmi les emplois de la banque, on distingue :

#### -Les emplois de l'habitat

Les produits de l'habitat représentent environ 99,67% de l'activité du crédit.

- **Pour les entreprises** : Tous les volets des projets immobiliers.
- **Pour les particuliers** : Tout type d'habitat (logement, villas : pour la bâti neuf et ancien).

#### -Les emplois hors habitats

Les emplois hors habitats représentent environ uniquement 0,33% de l'activité du crédit.

- **Pour les entreprises** : Les crédits d'investissement et d'exploitations, notamment pour les Petite et Moyenne Entreprise (PME).
- **Pour les particuliers** : Les crédits d'équipements domestique appelés crédits confor.

### 1.3. Les structures au niveau central<sup>1</sup> :

La CNEP/Banque est dirigée par un Président Directeur Général (PDG), assisté de six Directeurs Généraux Adjointes (DGA) :

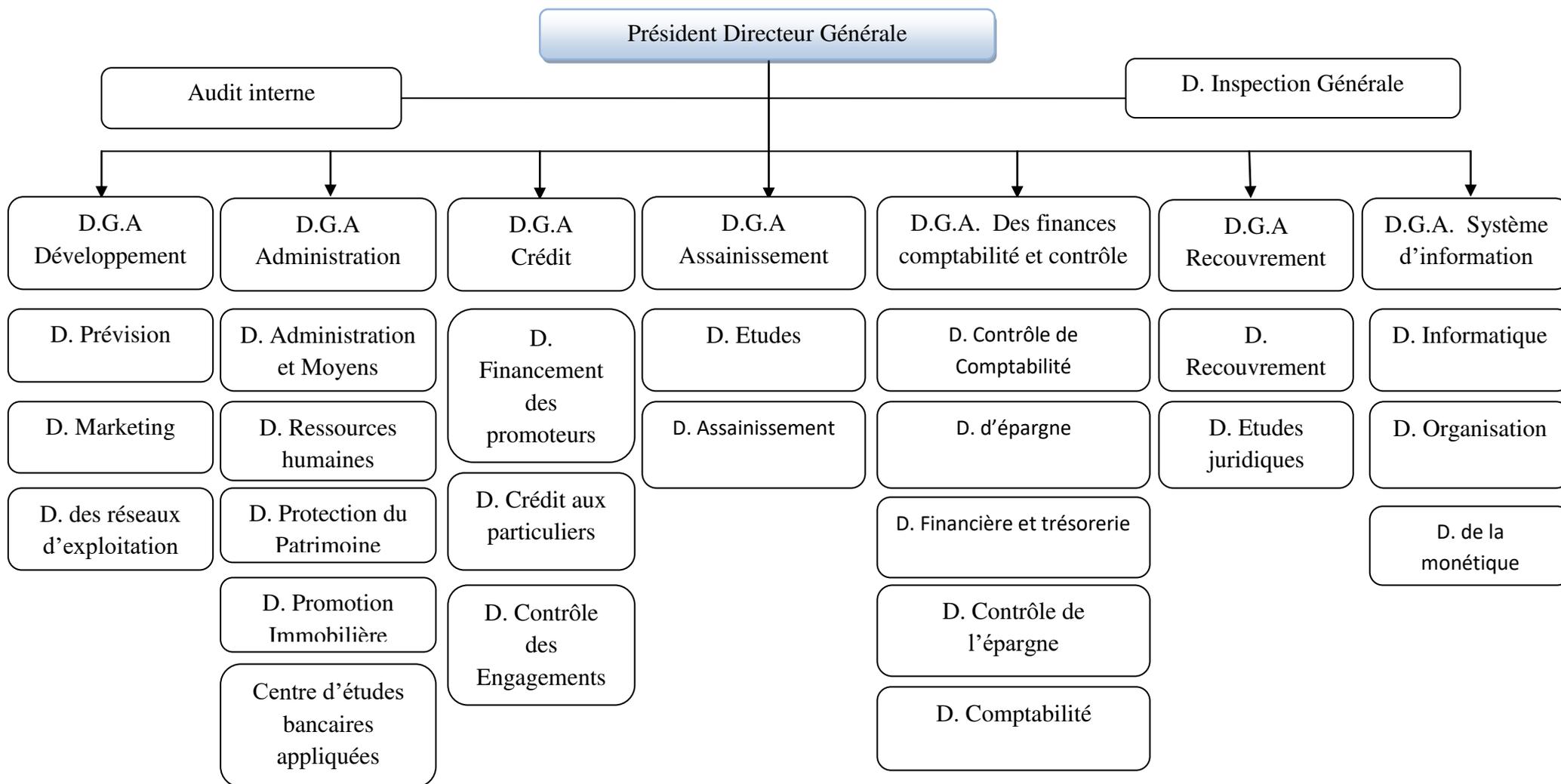
- Le DGA chargé du développement ;
- Le DGA chargé de l'administration ;
- Le DGA chargé du crédit ;
- Le DGA chargé de l'assainissement ;
- Le DGA chargé de l'épargne et des réseaux d'exploitation ;
- Le DGA chargé du recouvrement.

Ces DGA sont sous l'autorité directe du PDG. Ils ont pour missions d'assurer l'animation, la coordination, l'assistance et le suivi des activités des vingt et une Directions centrales placées sous leurs autorités. En sus de ces Directions Générales Adjointes, la direction de l'inspection générale et une cellule chargée de l'audit interne.

---

<sup>1</sup> Document interne de la CNEP-Banque, mémoire fin de cycle, 2016

**Figure N° 02 : Organigramme du siège Central de la CNEP-Banque**



**Source :** Manuel de gestion des crédits de la CNEP-Banque - version – Mars 2018.

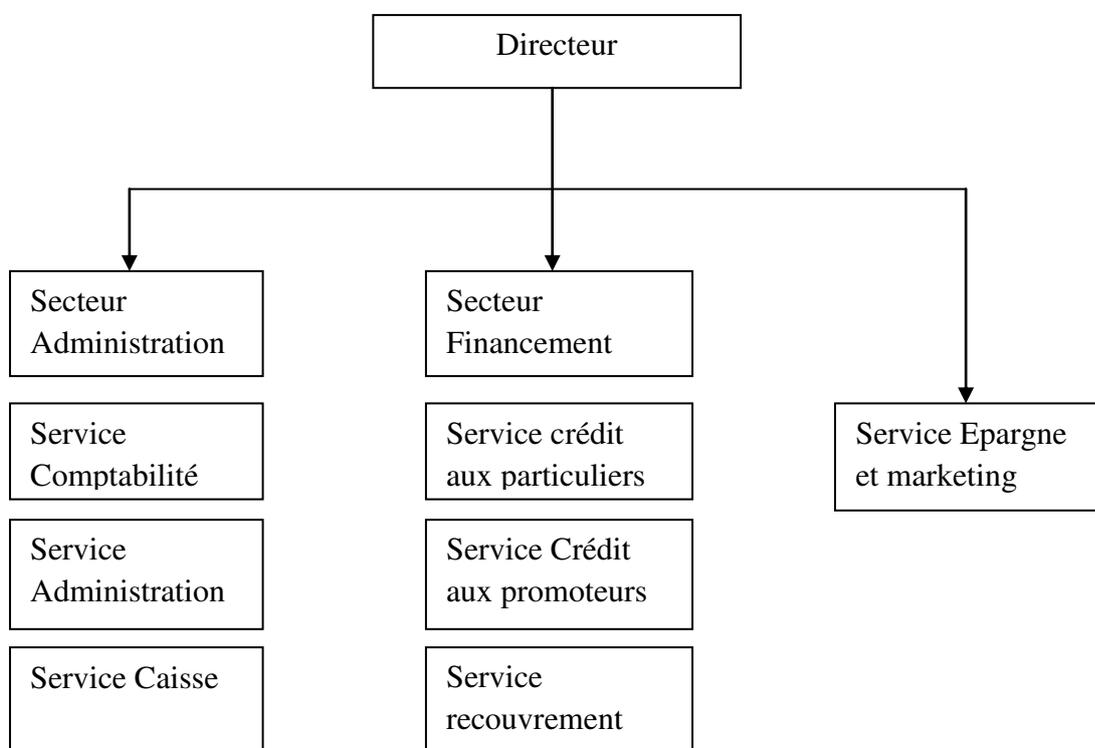
## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

### 1.4. Les agences

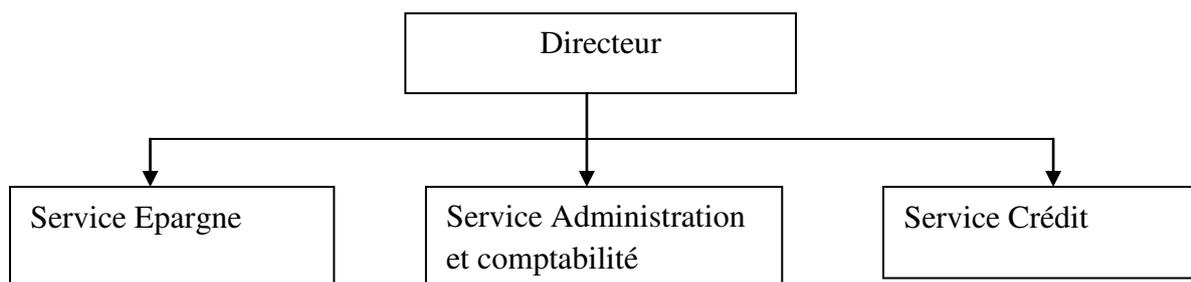
L'organisation des agences de la CNEP/Banque est définie par la décision réglementaire 75-95 du 21 novembre 1995.

Au sens de cette décision, les agences sont des structures centralisées, hiérarchiquement rattachées aux directions régionales. Chaque réseau compte trois catégories d'agences :

- **Les agences A.** : Elles ont pour missions la collecte de l'épargne et l'octroi des crédits y compris le financement de l'accession à la propriété ;



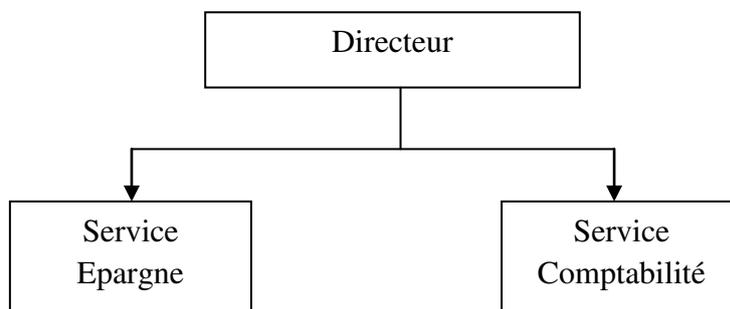
- **Les agences B** : dont la mission se résume dans la collecte de l'épargne et la distribution, uniquement, des crédits aux particuliers ;



## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

---

- Les agences C : qui n'assurent que la collecte de l'épargne.



### Section 02 : Méthodologie de l'enquête

Dans cette section, nous nous intéresserons à évaluer le niveau de la bancarisation de la wilaya de Tizi-Ouzou. Pour cela, nous avons mené une démarche qui s'appuie sur une enquête par questionnaire auprès de la population de cette dernière.

#### 2.1. Présentation de l'enquête

L'enquête en matière de bancarisation permet d'évaluer l'état de l'environnement bancaire en fonction des changements socio-économiques, en raison de l'importance de la wilaya de Tizi-Ouzou dans l'économie nationale ce qui nous facilitera le déroulement de l'enquête.

##### 2.1.1. Déroulement de l'enquête

Pour ce faire, nous avons opté pour la méthode du questionnaire. Le choix de cette méthode 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 fines de la part des enquêtés (la population de Tizi-Ouzou).

La détermination de l'échantillon de notre enquête s'est faite sur la base de la méthode « d'échantillonnage par quotas ». Elle consiste à reprendre les mêmes proportions des caractéristiques de la population de base (par exemple : le sexe, l'âge, l'activité

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

socioprofessionnelle) sur l'échantillon pris comme champ d'enquête. Celle-ci nous apparait comme la plus appropriée pour notre étude. En effet, elle permet de s'assurer de la représentativité d'un échantillon en lui affectant une structure similaire à celle de la population de base.

Pour la constitution de l'échantillon des ménages, nous avons utilisé la base des statistiques fournies par la DPSB (la direction de la programmation et le suivie budgétaire) qui fixe la population de la wilaya de Tizi-Ouzou, dans ce cas on va étudier sa situation démographique.

La wilaya de Tizi-Ouzou est une wilaya d'Algérie en Afrique du Nord. Elle compte 135 088 habitants sur une superficie de 2957,93 km<sup>2</sup>, soit 0.13% du territoire national. La densité de population de la Wilaya de Tizi-Ouzou est donc de 1 320 habitants par km<sup>2</sup>. Tizi-Ouzou, Draâ El Mizan et Azazga sont les plus grandes villes de la Wilaya de Tizi-Ouzou parmi les 67 villes qui la compose. Cette population est répartie suivant certains paramètres à savoir : le sexe, l'âge et le secteur d'activité. Ces derniers vont nous permettre d'identifier les caractéristiques de la population de base sur laquelle nous trions notre échantillon d'enquête qui va porter sur 100 habitants.

### **2.1.1.1. Répartition de la population par sexe**

La répartition de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe c'est la première caractéristique de la population échantillon de l'enquête. Cette répartition par sexe est donnée dans le tableau suivant :

**Tableau N°(02) : la répartition de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe selon les estimations de DPSB à la fin 2017**

<b>Sexe</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Masculine	67 733	50.14
Feminine	67 355	49.86
Total	135 088	100.0

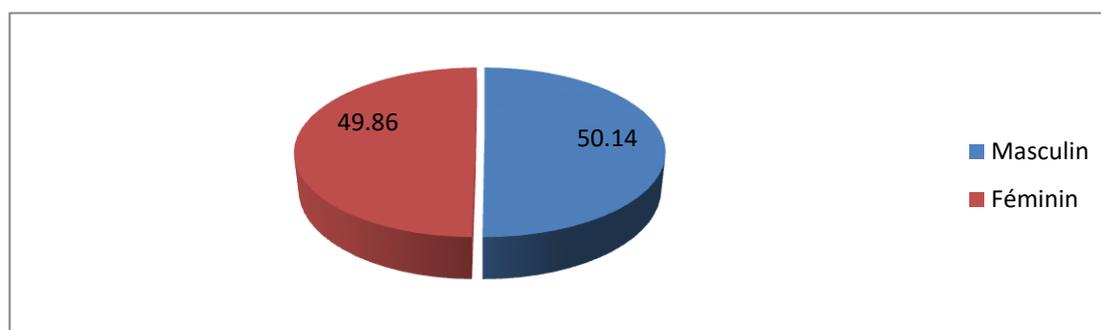
**Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2017**

Le tableau n° 02 : La direction de la programmation et suivie budgétaire(DPSB) de la wilaya de Tizi-Ouzou enregistre les statistiques qui présente la répartition de la population de

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tizi-Ouzou qui est estimée à la fin de 2017 de 67 733 personnes de sexe masculin, soit 50.14 % du total de la population, contre 67 355 personnes du sexe féminin, soit 49.86%.

**Graphes N° (01) : Estimation de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe à la fin de 2017**



Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2017

Le graphe suivant nous a permis de mieux comprendre la répartition de la population par sexe de la wilaya de Tizi-Ouzou selon les estimations de la direction de la programmation et suivie budgétaire à la fin de l'année 2017.

### 2.1.1.2. Répartition de la population par classe d'âge

La répartition de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou est la deuxième caractéristique de la population échantillon d'enquête. La répartition détaillée par âge est donnée dans le tableau suivant :

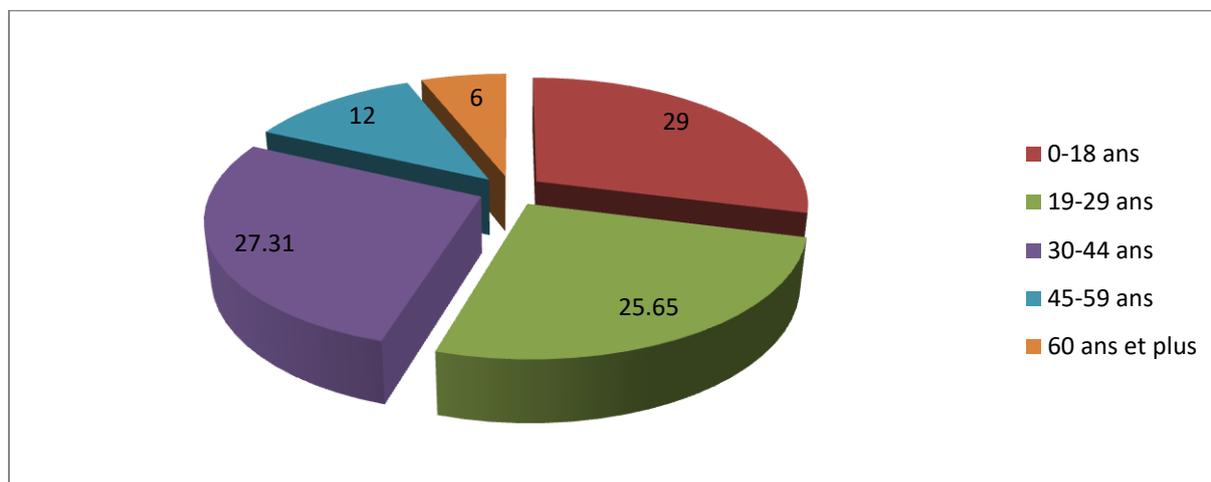
**Tableau N° (03) : Estimation de la population de wilaya de Tizi-Ouzou par classe d'âge à la fin 2017, (à la base du RGPH 2008)**

Tranche d'âge	Nombre	%
0-18 ans	39 229	29.04
19-29 ans	34 650	25.65
30-44 ans	36 893	27.31
45-59 ans	16 211	12
60 ans et plus	8 105	06
Totale	135 088	100

Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2017

### Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Graphe N° (02) : Répartition de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par classe d'âge à la fin 2017



Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2017

Le graphe ci-dessus indique que la population de Tizi-Ouzou est majoritairement jeune avec 52.96 % de la population dont l'âge est compris entre 19 et 59 ans. Cette tranche d'âge est celle qui nous intéresse particulièrement dans notre cas pratique puisqu'elle représente la population active.

Ainsi, nous allons présenter ci-dessus la répartition de cette tranche précise de la population pour avoir une deuxième caractéristique qui permet d'identifier la population enquêtée.

Tableau N° (04) : Répartition de la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe

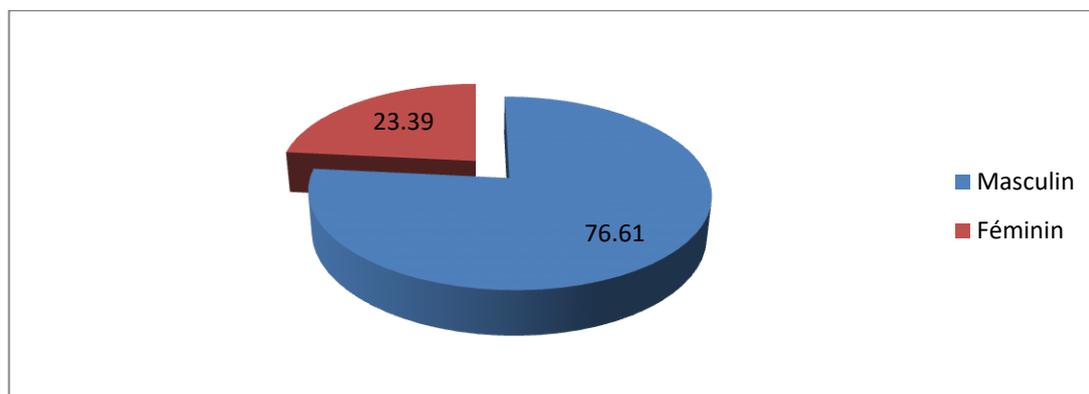
sexe	Nombre	%
Masculin	317 724	76, 61
Féminin	96 991	23,39
Total	414 715	100

Source : reconstitué à partir des informations reçues de l'APC de la wilaya de Tizi-Ouzou 2018

Le tableau n°(04) indique que la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou est composée principalement de 76,61 % personnes masculin et de 23.39 % personnes féminin.

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Graphe n° (03) : Estimation de la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe en 2018



Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2018

Le graphe ci-dessus indique que la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou est composée principalement de 76.61% des hommes par rapport au faible pourcentage des femmes qui est de 23.39%.

### 2.1.1.3. La structure de la population occupée par le secteur d'activité

La répartition par branche d'activité place en première position le commerce, transport et services avec 4724 des individus occupent soit 39.60%. Suivi de l'administration qui occupe 2361 individus soit 19.79%. Les autres branches d'activités : Bâtiment, Industrie et agriculture occupent successivement 2243, 2221 et 281 (soit respectivement 18.80%, 18.62% et 3.18%).

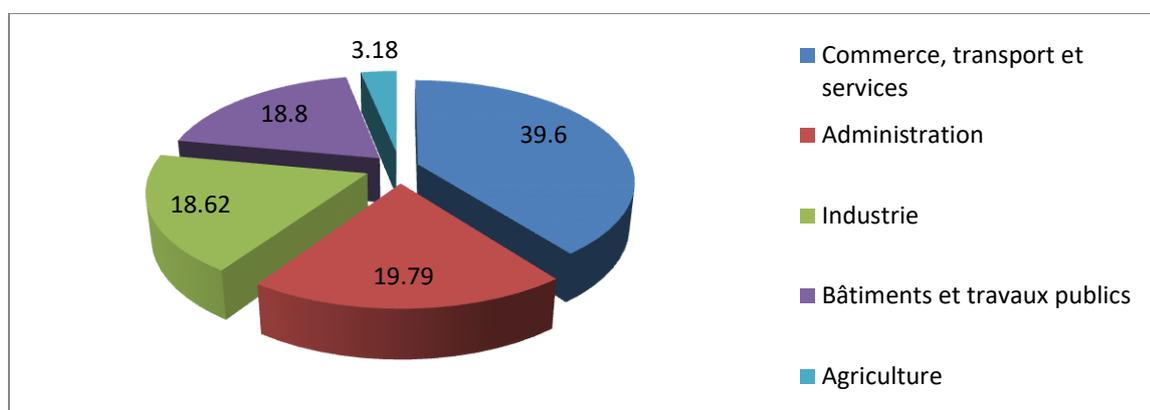
## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau n° (05) : la répartition de la population occupée de la wilaya de Tizi-Ouzou par secteur d'activité

Branche d'activité	Nombre	%
Commerce, transport et services	4724	39.60
Administration	2361	19.79
Industrie	2221	18.62
Bâtiments et travaux publics	2243	18.80
Agriculture	381	3.18
Total	11930	100

Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2018

Graphe n° (04) : la répartition de la population occupée de la wilaya de Tizi-Ouzou par secteur d'activité



Source : DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2018

Le graphe n° 05 indique que la proportion importante du commerce, transport et services occupée par la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par rapport aux autres branches d'activités.

### 2.1.2. Le réseau bancaire de la commune

Le réseau des banques publiques est composé de plusieurs banques. Tandis que, le réseau des banques privées est absent.

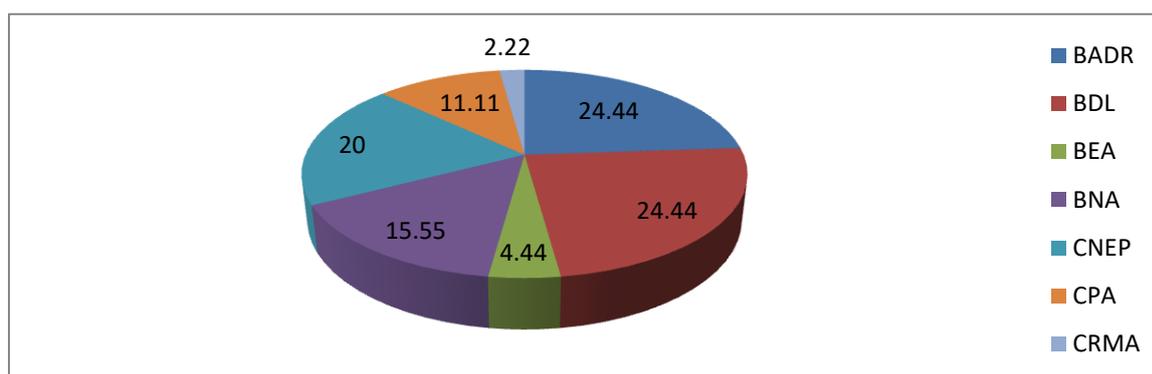
## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

**Tableau (06) : Le réseau de banques publiques de la wilaya de Tizi-Ouzou à fin 2018**

Banque Publique	Nombre d'agence	Taux de concentration (%)
BADR	11	24,44
BDL	11	24,44
BEA	02	04,44
BNA	07	15,55
CNEP	09	20
CPA	05	11,11
CRMA	01	02,22
Total	45	100

**Source :** Données collectées auprès des agences bancaires localisées sur le territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou.

**Graphe n°(5) : Répartition des banques publiques**



**Source :** Etabli à partir de tableau (07)

Pour le réseau des banques publiques :

- La BADR et la BDL sont les banques les plus denses dans la wilaya de Tizi-Ouzou, soit 24,4 % du total des agences implantées dans la wilaya, avec un réseau de onze (11) agences réparties dans les communes.
- La CNEP, la banque est classée en seconde position avec un réseau de neuf (09) agences réparties dans quelques Daïras de la wilaya, soit 20% du total du réseau d'agences. La densité de la CNEP banque est certes importante pour favoriser et élargir les activités de crédits au logement et la mobilisation d'épargne, mais sa localisation géographique, à l'instar de la BADR et la BDL, est insuffisante dans quelques Daïras.

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

- Quant à la BNA et le CPA, les banques les plus anciennes en Algérie, disposent d'un réseau d'agences moyen dans la wilaya, avec cinq (07) et six (05) agences chacune, soit 15,55% et 11,11% du total des agences implantées dans la wilaya.

- Enfin, la BEA se caractérise par une faible présence avec seulement deux agences implantée dans la daïra de la wilaya, soit 4,4% du total du réseau.

### **2.1.3. Le réseau postal de la wilaya de Tizi-Ouzou**

Extension des services financiers dans la wilaya de Tizi-Ouzou Contrairement aux agences bancaires, les établissements postaux sont répartis sur toutes les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou. Ils apparaissent donc comme leviers de la massification des services bancaires et financiers dans les zones montagneuses et rurale.

Compte tenu de sa densité, le réseau postal est considéré comme mécanisme de massification de services financiers, mais de façon limitée car la Poste en Algérie ne propose que des services à caractère financier et non de crédit.

### **2.1.4. La densité du réseau bancaire et postal**

L'analyse de répartition spatiale du réseau bancaire ne suffit pas pour déterminer l'état de bancarisation dans la région. Il sera nécessaire d'analyser la densité du réseau bancaire par le nombre d'habitants résidant dans la wilaya.

**Tableau N° (07) : La densité démographique du réseau bancaire et postal dans la wilaya de Tizi-Ouzou à 2017**

<b>Nombre d'agence bancaire</b>	45
<b>La population totale de la wilaya de Tizi-Ouzou</b>	135 088 habitants
<b>La densité démographique du réseau bancaire</b>	23 982 habitants
<b>Nombre d'agence postal</b>	11
<b>La densité démographique du réseau bancaire avec l'inclusion du réseau postal</b>	01 agence pour 7720 habitants

**Source :** statistiques recueillies de la DPSB de la wilaya de Tizi-Ouzou, 2018.

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

Le tableau n° 07 nous a permis de dire que le taux de la densité du réseau bancaire avec intégration du réseau postal est estimé dans la wilaya de Tizi-Ouzou à une agence bancaire et postale pour 7720 habitants. Donc, avec l'inclusion du réseau postal, la région est considérée comme bancarisée.

### **2.2. Le questionnaire**

Le questionnaire constitue le moyen utilisé pour recueillir les informations nécessaires à notre analyse.

#### **2.2.1. L'élaboration du questionnaire**

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 commune et leur culture bancaire. Ce questionnaire nous a permis d'effectuer une pré-enquête qui s'est déroulée dans la période entre avril et juin 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 ces faiblesses. La pré-enquête nous a permis de modifier le questionnaire final qui fera l'objet de l'enquête effective.

#### **2.2.2. Contenu des questionnaires**

Le questionnaire comporte une douzaine (12) de questions majoritairement fermées et quelques questions semi-ouvertes. Ces questions tentent d'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.

#### **2.2.3. 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.

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

### **Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête réalisée auprès des agences de la CNEP-Banque et de leurs clients dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

Ce questionnaire d'enquête permettra d'apporter des renseignements très utiles sur notre étude mais aussi d'évaluer la qualité des services et produits bancaires proposés par cette banque au sein de la wilaya. Ce qui suivra, présentera les résultats commentés de l'enquête.

#### **3.1. Identification de la relation banque-client**

L'objectif cherché à travers les questions posées dans ce point est de démontrer la relation qui existe entre le client et sa banque.

##### **3.1.1. Caractéristique de l'échantillon**

L'échantillon de l'enquête est composé de 120 ménages. Sa segmentation s'est faite suivant certaines caractéristiques de la population de base. Il se représente en termes de sexes, d'âge et du secteur d'activité comme suit :

**Tableau N°08 : répartition de l'échantillon des ménages par sexe**

<b>Sexe</b>	<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
Homme	70	70,0
Femme	50	40,0
Total	120	120,0

**Source : notre enquête 2018**

Le tableau n°08 indique le nombre de ménages de notre échantillon qui contient 70 personnes masculines et 50 personnes féminines.

### Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

**Tableau N°09 : répartition de l'échantillon des ménages par âge**

Age	Fréquence	%
19-29 ans	20	20
30-44 ans	40	40
45-60 ans	60	60
Total	120	120

**Source :** notre enquête 2018

Le tableau n°09 indique que la classe d'âge entre 45-60 détient la moitié avec 60% des ménages, en suite vient la classe entre 34-44 avec un pourcentage de 40% et à la fin on trouve la classe entre 19-29 avec 20%.

**Tableau N°10 : répartition de l'échantillon des ménages par secteur d'activité**

Profession	Fréquence	%
Administration	48	48
Commerce, transport et services	34	34
Industrie	05	05
Bâtiment	20	20
Agriculture	13	13
Total	120	120

**Source :** notre enquête 2018

Le tableau n° 10 indique que le secteur d'administration occupe la première place avec 48% des ménages, en deuxième lieu on trouve le secteur du commerce, transport et service avec 34 %, puis vient le secteur Bâtiment avec 20% et à la fin on remarque que le secteur d'agriculture et d'industrie occupent la dernière place avec un taux faible de 13% et 05% respectivement.

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

### 3.1.2. 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° 11 : répartition relative à la culture bancaire des ménages enquêtés**

Signification d'une banque	Fréquence
Un moyen de sécuriser votre argent	60
Un moyen pour financer vos projets	44
Un moyen de grandir votre argent	12
Aucune signification	4
Total	120

**Source :** notre enquête 2018

Le tableau n° 11 montre que la sécurité de l'argent semble être le premier besoin exprimé par les particuliers à hauteur de 60%. En deuxième lieu, le financement des projets apparaît dans 44% des réponses, ce qui reflète l'existence d'un besoin de financement chez les personnes interrogées. Ce point précis peut être exploité par la banque pour présenter des produits bancaires, notamment, des crédits qui adaptent leurs besoins, afin de les captiver vers les services bancaires de manière générale, et les inciter particulièrement vers l'usage des moyens de paiements bancaires. Il apparaît aussi dans le tableau que 4% des 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.

### 3.1.3. La culture de placement bancaire chez le particulier

En vue de connaître le comportement des particuliers à l'égard de la nature des placements de leur excédent de financement s'il existe, nous avons demandé de faire leur choix parmi trois propositions. Les résultats obtenus se présentent dans le tableau ci-après :

### Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau N° 12 : choix de placement de l'argent par les enquêtés

Choix des placements	Fréquence	%
Le thésauriser (le garder chez vous)	42	42%
Le placer dans une banque	69	69%
Autres	09	09%
Total	120	120%

Source : notre enquête 2018

Le tableau n° 12 indique que 69% des particuliers trouvent dans la banque le premier lieu de placement de leur excédent de financement, néanmoins 42% préfèrent le garder chez eux.

Lorsqu'on a demandé à ces derniers pourquoi ne pas le placer au niveau de la banque, les réponses étaient divergentes : l'avantage financier procurer par le placement est très faible ; les intérêts perçus sont très négligeables, les prestations de services fournies par la banque algérienne sont de mauvaises qualité (les longues files d'attentes et les montants des commissions prélevées) et certains particuliers stipulent qu'il est plus pratique de garder leur argent chez eux et disponible à tout moment sans devoir passer par le canal de la banque.

Le tableau indique aussi que dans 09% des réponses des enquêtés ont un troisième lieu de placement de leur argent autre que ces deux premiers. Lorsqu'on a interviewé les enquêtés sur la nature de ces placements, on aperçoit que la majorité de ces derniers trouvent dans l'investissement dans les biens immobiliers leur principale destination suivie par l'achat de véhicules, et pour certaines femmes l'achat de l'or, puisque pour elle, ce dernier permet de préserver la valeur de l'argent mieux que de le placer dans une banque.

Nous constatons que les particuliers sont en train de chercher les profits les plus élevés et les plus faciles à gagner. La banque algérienne doit donc fournir des efforts soit en augmentant les taux d'intérêt, ou en présentant des produits bancaires diversifiés qui intéressent les besoins de la population, en vue de monopoliser les liquidités de ces derniers et empêcher leur placement dans des voies informelles.

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

### **3.1.4. Détention de comptes 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° 13 : ouverture de comptes bancaires et postaux par les enquêtés**

<b>Détention du compte</b>	<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
Oui	88	88.0
Non	32	32.0
Total	120	120.0

**Source : notre enquête 2018**

Le tableau n° 13 : indique le niveau de bancarisation de notre échantillon suivant l'ouverture de comptes bancaires et postaux est élevé. Ce dernier est estimé à 88.0%. Toutefois, pour qu'un agent économique soit considéré comme étant bancarisé au sens intrinsèque, on s'intéresse seulement à la détention de compte « bancaire ». C'est ainsi qu'on a cherché à identifier le type de compte détenu dans le tableau suivant :

**Tableau N° 14 : la nature du compte ouvert par les ménages enquêtés**

<b>Type de compte</b>	<b>Fréquence</b>	<b>%</b>
Sans compte	20	20.0
Compte postal	35	35.0
Compte bancaire	65	65.0
Total	120	120

**Source : notre enquête 2018**

Il résulte du tableau n°14 que le niveau de bancarisation de notre échantillon est assez élevé, soit 65% des agents enquêtés. Taux satisfaisant indique une amélioration de la culture bancaire de population qui peut être liée ou progrès réalisés dans la qualité des prestations fournies par la banque. D'autre part, il peut avoir comme origine l'augmentation des salaires

## **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

enregistrés en Algérie ces dernières années et la simplification des procédures d'ouverture de compte bancaire.

Ce taux de bancarisation élevé doit normalement susciter une plus grande utilisation des moyens de paiements scripturaux puisque l'usage de ces derniers est adossé à la détention de comptes bancaires (généralement compte à vue).

Toutefois, il y a lieu de signaler que cette hausse est accentuée par l'obligation de certains fonctionnaires d'ouvrir un compte bancaire puisque la population concernée par notre étude se limite à celle active occupée et non pas active.

De plus, la population enquêtée est celle résidente dans la wilaya de Tizi-Ouzou, cette dernière concerne l'essentiel du réseau bancaire de la wilaya, ce qui peut être derrière l'importance de comptes bancaires ouverts.

### **3.1.5. Perception de la qualité des services de paiement bancaires par le particulier**

La qualité des services bancaires peut être un facteur explicatif du niveau d'usage des instruments de paiement scripturaux par les enquêtés. Dans ce cadre, nous essayerons d'identifier la satisfaction des clients vis-à-vis de la qualité d'accueil du personnel banquier, de la qualité de la communication banque-client et enfin des délais d'encaissement des instruments de paiement.

#### **3.1.5.1. La qualité d'accueil du personnel de la banque**

La qualité d'accueil est devenue l'un des paramètres déterminants de la qualité des services bancaires dont font partie les services de paiement. L'accueil est le tout premier élément sur lequel est basé le jugement d'un client à propos de la qualité des services bancaires. Les résultats obtenus se présentent dans le tableau suivant :

### Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

**Tableau N°15 : la satisfaction des particuliers vis-à-vis de la qualité d'accueil du personnel de la banque**

Satisfaction	Fréquence	%
Oui	50	76.92
Non	15	23.08
Total	65	100.0

**Source** : notre enquête 2018

Le tableau n°15 explique que notre enquête fait ressortir que les 65 particuliers détenant un compte bancaire, 76.92 % sont satisfaits par la qualité de l'accueil du personnel de leur banque. Ceci traduit une amélioration de la conscience et de la formation du personnel banquier algérien. Deux déterminants peuvent expliquer ce résultat :

- L'introduction de la notion « concurrence » au sein du système bancaire algérien suite à l'entrée des banques étrangères très innovatrices en matière d'accueil et d'image de la banque. Cette concurrence a incité les banques publiques à améliorer leur qualité d'accueil et fidéliser ainsi leur clientèle ;
- Le recouvrement d'une nouvelle génération de banquiers d'une formation universitaire plus ouverte sur les exigences d'une banque moderne.

Cependant, une part considérable des enquêtés soit 23.08 % démontrent leur insatisfaction vis-à-vis de l'accueil du personnel de leurs banques, c'est aussi une part non négligeable. Cette insatisfaction se justifie principalement par le manque d'écoute et de réactivité à leurs problèmes à hauteur des réponses, le manque de professionnalisme du personnel qui n'est pas présentable.

Ce qui revient à dire que les recommandations des clients enquêtés dans ce sens portent plus sur la compétence professionnelle que sur l'image du personnel. L'amélioration de la qualité d'accueil ne peut progresser davantage qu'après le développement de la fonction marketing de la banque.

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

### 3.1.5.2. La qualité de la communication banque-client

Un système d'information fiable et efficace est en mesure d'inciter les opérateurs économiques à adopter les moyens de paiement bancaires au lieu des espèces. Un client est très sensible à la qualité d'information de sa banque, c'est pour cette raison que nous avons demandé aux enquêtés de qualifier le système d'information de leur banque. Les résultats obtenus s'illustrent dans le tableau suivant :

**Tableau N°16 : la qualité du système d'information de la banque**

Qualité	Fréquence	%
Très bonne	10	15.38
Bonne	33	50.77
Mauvaise	22	33.85
Total	65	100

**Source :** notre enquête 2018

Le tableau n° 16 fait ressortir qu'en général, les 65 particuliers détenant un compte bancaire apprécient la qualité du système d'information de leur banque. En effet, 50.77 % des répondants sont satisfaits dont 15.38% sont même très satisfaits reflétant une amélioration en la matière qui s'est produite ces dernières années. Cependant, 33.85% des enquêtés la qualifié de « mauvaise », 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.

### 3.1.5.3. L'appréciation des délais de recouvrement par le particulier

Les banques exercent trois fonctions principales à savoir : la collecte de l'épargne, la distribution des crédits et la gestion des moyens de paiement. Cette dernière a constitué pendant longtemps une des vulnérabilités de la banque algérienne. Cependant, les réformes engagées depuis 2006 ont pu apporter une amélioration notable en matière de réduction des délais de recouvrement.

Ainsi, en vue de déduire l'appréciation du nouveau système de télé-compensation par les clients bancaires, nous avons posé une question dans laquelle nous avons demandé aux

### Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

interrogés de qualifier les délais de recouvrement des principaux instruments de paiement (chèque et virement) par trois options (courts, moyens et longs).

Il y a lieu de signaler que les 65 particuliers détenant un compte bancaire n'ont pas tous répondu à cette question, puisque, pour certains, leur relation avec la banque se limite à la perception de leur revenu ou au placement de leur argent et n'ont pas à l'usage des moyens de paiement bancaires, donc, ils ont aucun avis à propos des délais de recouvrement des moyens de paiement.

**Tableau N°17 : l'appréciation des délais de recouvrement par les particuliers**

Délais	Appréciation des délais de recouvrement					
	Chèque		Virement		Total	
	Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
<b>Courts</b>	4	16	11	27.5	15	23.08
<b>Moyens</b>	12	48.00	25	62.5	37	56.92
<b>Longs</b>	9	36.00	4	10	13	20
<b>Total</b>	25	100	40	100	65	100

**Source :** notre enquête 2018

Le tableau n° 17 indique que les délais de recouvrement sont satisfaits à hauteur de 20%, dont 56.92% des enquêtés ont opté pour l'option « moyen » et 23.08% pour l'option « court ». Ceci explique largement l'amélioration des délais de recouvrement apporté par la mise en place du système de télé-compensation des paiements de masse.

Cependant, 20% des enquêtés stipulent que les délais de recouvrements sont toujours longs. Cette situation peut avoir comme origine la non vulgarisation par les banques du nouveau système de paiement, notamment, des nouveaux délais de recouvrement qui a fait que ces clients tendent toujours à les considérer comme étant longs, relativement à la perception portée sur les anciens délais de recouvrement du système de paiement classique.

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

---

### 3.2 L'utilisation des moyens de paiements scripturaux par les agents économiques

L'usage des moyens de paiement scripturaux est l'une des mesures performantes de la bancarisation d'une économie.

#### 3.2.1 Réalisation d'un paiement par voie bancaire par les ménages :

Pour connaître la prédominance des moyens scripturaux dans les habitudes de paiement des enquêtés, nous avons cherché à évaluer le pourcentage des enquêtés ayant utilisé un paiement par voie bancaire depuis cette réforme. Les résultats obtenus se présentent dans le tableau suivant :

**Tableau N°18 : Paiement par voie bancaire**

Réponse	Fréquence	%
Oui	46	46
Non	74	74
Total	120	120

**Source :** notre enquête 2018

A partir du tableau N° 18, on constate que les particuliers déclarant avoir réalisé un paiement par voie bancaire sont de 46%. Résultat qui est assez satisfaisant mais qui reste encore loin de l'objectif primordial des pouvoirs publics qui consiste à généraliser les paiements scripturaux dans les habitudes de paiements de la population. D'autant plus si l'on analyse la fréquence d'utilisation de ces instruments : chèque, virement au cours de l'année 2018 celle-ci s'avère très faible.

##### 3.2.1.1. L'utilisation du chèque

La proportion des personnes ayant utilisé le chèque comme instrument de paiement au cours de l'année 2018 se présente dans le tableau suivant :

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau N°19 : paiement par chèque

Réponse	Fréquence	%
Oui	31	31
Non	89	89
Total	120	120

Source : notre enquête 2018

Le tableau N°19 indique que seulement 31% des particuliers enquêtés déclarent avoir déjà utilisé le chèque pour le paiement au cours de cette année, et pour une fréquence d'utilisation très faible. En effet, sur ces 31 particuliers ayant utilisé le chèque comme moyen de paiement au cours de cette année.

En justifiant leur choix, les 89% des personnes enquêtés n'ayant jamais procédé à un paiement par chèque au cours de cette année se réfère à :

- La non détention de compte bancaire par certains de ces particuliers ;
- L'inacceptation du chèque par la majorité des commerçants due aux incidents de paiement relatif au chèque ;
- La complexité des procédures bancaire et la recherche de la facilité procurée par l'usage de l'espèce.

Ainsi, nous pouvons conclure qu'en Algérie la population utilise le chèque non pas comme un moyen de paiement mais essentiellement comme formulaire de retrait d'espèces, ce qui indique un « détournement » du moyen de paiement scriptural toujours au profit de la monnaie fiduciaire.

### 3.2.1.2 l'utilisation du virement

La proportion des personnes ayant utilisé le virement comme instrument de paiement au cours de l'année se présente dans le tableau suivant :

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

**Tableau N°20 : paiement par virement**

Réponse	Fréquence	%
Oui	28	28
Non	92	92
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>120</b>

**Source :** notre enquête 2018

Le tableau N° 20 indique que 28% des enquêtés déclarent avoir réalisé un paiement par virement reflétant une utilisation moins importante que le chèque. Mais toujours pour une faible fréquence d'utilisation puisque sur les 28 personnes ayant utilisé un paiement par virement au cours de cette année.

### 3.3 La monétique

Les cartes bancaires parmi les instruments des paiements modernes et de retrait introduit en Algérie et qui normalement doivent se substituer directement à l'usage du chèque et de l'espèce. En vue de déduire le niveau de généralisation des cartes auprès des particuliers enquêtés, nous avons intégré dans le contenu du questionnaire des questions relatives à la détention des cartes et leur utilisation.

#### 3.3.1 Détention de la carte

Les résultats liés à la détention de la carte par les enquêtés se présentent dans le tableau suivant :

**Tableau N°21 : Détention de la carte bancaire par les particuliers**

Réponse	Fréquence	%
Oui	50	50
Non	70	70
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>120</b>

**Source :** notre enquête 2018

## Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Le tableau N°21 indique que 50% 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 70 personnes qui n'ont pas de carte.

### 3.1.2. Motif d'usage de la carte

Afin de connaître la préférence d'usages de la carte magnétique par les particuliers, nous avons interrogé 39 particuliers de ces derniers détenant une carte d'effectuer leur choix de retrait leur argent entre le guichet et les DAB. Les réponses obtenues se présentent dans le tableau ci-dessous :

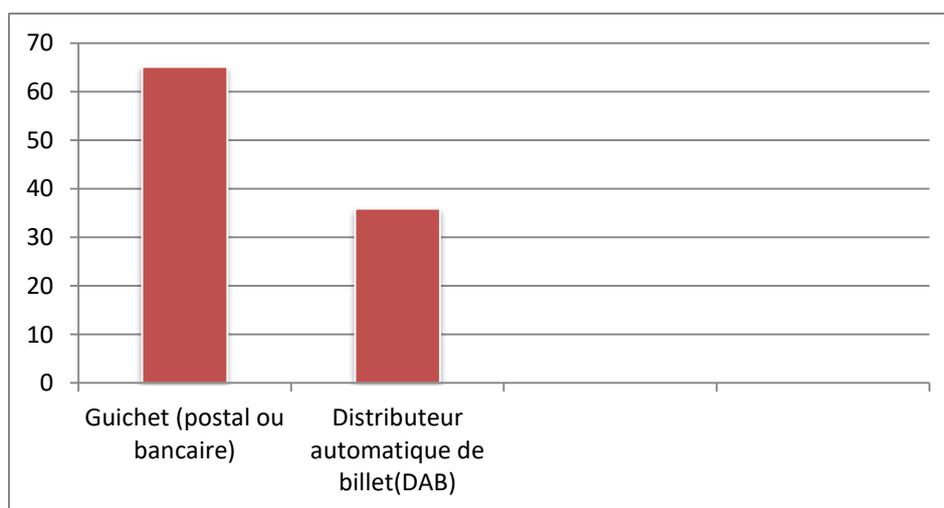
**Tableau N°22 : Préférence d'usage du guichet (bancaire ou postal) ou DAB.**

Proposition	Fréquence	%
Guichet (postal ou bancaire)	25	64.11
Distributeur automatique de billet (DAB)	14	35.89
Total	39	100.00

Source : Notre enquête, 2018

Le tableau N°22 démontre la préférence de 35.89% seulement des enquêtés ayant une carte de procéder au retrait des billets auprès des GAB.

**Graphe N°06 : Préférence d'usage du guichet ou DAB**



Le graphe n° 06 se justifie par

- La disponibilité des DAB 24h/24h et 7 jours 7 ;
- La rapidité des retraits en évitant l'encombrement des postes de guichet.

### **Chapitre III Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

Quant au 64% enquêtés ayant préféré le retrait auprès des guichets, ceux-ci justifient majoritairement leur choix par :

- Le manque de la maintenance technique des DAB et l'absence de liquidités ;
- L'imputation des sommes d'argent au compte sans retrait effectif ;
- L'ignorance de la façon dont les GAB sont utilisés et la volonté de garder le contrat avec le personnel de la banque lors du retrait.

## **Chapitre III    Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

---

### **Conclusion**

Dans ce chapitre nous avons essayé d'évaluer le réseau bancaire ainsi que l'état de bancarisation de la CNEP-Banque dans la wilaya de Tizi-Ouzou, et cela à travers une enquête destinée à la population occupée de la wilaya.

Pour illustrer l'état de la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou, nous avons tenté de les étudier à travers quelques indicateurs que nous avons jugés suffisants pour déterminer le niveau de la bancarisation, le niveau de la bancarisation sous l'angle de la densité bancaire, sous l'angle du taux de pénétration des services, l'évolution du taux de bancarisation par l'effectif de la banque et en dernier la mesure de bancarisation sous l'angle de la pénétration de la monétique.

En définitive, on a constaté que la wilaya de Tizi-Ouzou, à l'instar des autres wilayas du pays a connu une évolution ces dernières années au niveau de nombre de comptes ouverts par les ménages, malgré cette évolution elle présente un niveau de bancarisation modeste à cause de plusieurs facteurs notamment la réglementation des activités bancaires, l'importance du secteur informel et la réticence à utiliser la monnaie bancaire, entre autres.

# **Conclusion générale**

L'objectif principal de cette étude était d'analyser le niveau de la bancarisation en Algérie, notre choix est porté sur la wilaya de Tizi-Ouzou comme échantillon d'étude.

Après avoir cerné les concepts de la bancarisation qui est placée au cœur du développement économique dans tout les pays développé. En premier lieu, Nous avons tenté de mettre en évidence deux principales stratégies ciblant, d'une part, l'offre bancaire qui est tributaire de l'efficacité du système bancaire et d'autre part la demande des services bancaires, quant à elle, dépend essentiellement de la cible clientèle susceptible d'avoir la relation en banque ou dans un organisme assimilé.

Ensuite, la promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et le crédit, la volonté des Pouvoirs Publics d'adapter le système financier et bancaire à l'économie de marché a conduit à une nette amélioration de la bancarisation. Cette situation s'explique par le processus d'ouverture du marché bancaire à la concurrence privée, la déspecialisation des banques, la déréglementation des tarifs bancaires et la constitution du marché financier comme alternative de financement de l'activité économique et acteur concurrentiel de l'activité du crédit bancaire.

L'impact de la réforme du système bancaire sur le développement de l'ouverture des comptes par les particuliers, démontre la modestie du niveau de bancarisation par les particuliers et l'éloignement des services bancaires dans leur culture économique, alors que celle-ci constitue l'un des indicateurs importants du développement de l'activité économique.

En effet, la réticence des particuliers vers l'usage des moyens de paiements bancaires s'explique par l'implantation de la culture du cash dans les habitudes de paiement de la population, et l'absence des actions de sensibilisation de la part des banques visant à améliorer la relation banque/client.

Au terme de notre travail, on constate que l'état de la bancarisation dans la wilaya de Tizi-Ouzou, à l'instar des autres wilayas du pays, présente un niveau de bancarisation modeste et moins développé malgré l'évolution au niveau de comptes ouverts et les progrès enregistrés en matière des réformes du système bancaire Algérien.

En définitive, il faut dire que la responsabilité des Etats en développement dans la construction des systèmes bancaires et financiers inclusifs au profit du plus grand nombre de

personnes est primordiale du fait, qu'ils disposent du pouvoir d'adopter des approches de manière à réaliser des extensions des réseaux bancaires et à mettre en place, sous l'ordre réglementaire et légal, des moyens de paiement adaptés aux différentes couches de la population et faciliter l'accès aux services bancaires.

# **Bibliographie**

## 01. Ouvrages

- BOUZAR CHABHA, « systèmes financiers : mutations financières et bancaires et crises », Edition EL-AMEL, 2010.
- C. BOUZAR- AMMOUR.B : « L'impact de la libéralisation financière sur le niveau de bancarisation en Algérie », Séminaire- Université SOPHIN ANTIPOLIS- Nice, décembre 2009.
- GLOUKOVIEZOFF.G : « l'exclusion bancaire des particuliers en France », Edition ECONOMICA, Paris, 2004.
- MIKDASHI Z : les banques à l'ère de la mondialisation, éd. ECONOMICA, Paris 1998.
- Pierre-Charles Pupion. (1999), *Economie et gestion bancaires*, DUNOD, Paris.
- SERVET-J.M « Banquiers aux pieds nus : la microfinance », édition Odile Jacob, Paris 2006.
- ZOLLINGER-M «Monétique et marketing » édition Dunod -Paris 1989.
- ZOLLINGER-M et LAMARQUE-E « Marketing et stratégie de la banque » 4ème édition Dunod- Paris 2004.
- Nathalie DALEY : « Multi bancarité des ménages : les effets de la différenciation et de la numérisation », centre d'économie industrielle, Ecole Nationale Supérieure de Paris, Paris 2002, p 10.
- AMBASSA Martin : « Déterminants de l'exclusion bancaire au Cameroun », Université catholique de Bertoua-Master recherche Economie et finance, 2014.

## 02. Recherches universitaires (mémoires)

- SAM.H « Essai d'analyse de la bancarisation en Algérie », 2008.
- BELHAMZI Amina. « Système de mesure des performances des agences bancaires » (cas de la CNEP/Banque), Banque d'Algérie, Ecole supérieure de Banque, Alger 2003.
- BELHAMZI Amina. « Système de mesure des performances des agences bancaires » (cas de la CNEP/Banque), Banque d'Algérie, Ecole supérieure de Banque, Alger 2003.
- A.J : « les déterminants de la faible bancarisation dans l'UEMOA », Université polytechnique de Bénin, Master banque finance.
- Gansinhounde A.J, « Comparaison des niveaux de bancarisation dans le monde : situation de l'UEMOA et de la CEMAC », Cotonou, juillet 2008.

- BOUMAZA S, DJABOU S, « Développement et modernisation du système de paiement en Algérie cas BADR KHERRATA agence « 360 ». Mémoire de Master en Sciences Economie, année 2016-2017, P17.
- DIALLO Mohamed : « Contribution des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) à l'amélioration du niveau de bancarisation au Sénégal : cas du mobile banking », Université Cheikh Anta Diop de Dakar-Master 2 recherche monnaie banque finance 2012.
- GHEMDANE .T, TACHOUR.N, « Développement de la banque et bancarisation en Algérie », Faculté des sciences économiques, commerciales et de gestions, Mémoire des Master en science économique, Tizi-Ouzou, 2015, P 36.
- OURLOUM.S et SLIMI.S, « essai d'analyse du niveau de la bancarisation en Algérie : cas de la CNEP-Banque de la wilaya de Béjaia », mémoire de Master en science économie, UAMB, 2013-2013, P38-44.

### 03. Revues, publications, rapports

- GOUILLARD. C : « Les nouveaux enjeux de la multibancaisation », Guide-conseil, P10.
- Projet de recherche, laboratoire d'expertise et de recherche en plein air, Université Québec
- RIB : relevé d'identité bancaire est introduit en Algérie sur arrêté de la banque d'Algérie, en 2005.
- loi de finance 2006
- L'ordonnance n° 03 -11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit.
- L'ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010 relative à la monnaie et au crédit.
- Règlement n° 08-01 du 23 décembre 2008.
- SERVET J M., « L'exclusion, un paradoxe de la finance », Revue d'Economie Financière, troisième trimestre, 2000 n°58

### 04. Sites internet

- [www.memoireonline-performance-bancaire-en-période-de-crise-ABDELKADERDARBALI-](http://www.memoireonline.com/07/09/2297/m_Determinants-de-la-Performance-Financiere-des-Firmes-Bancaire1.html), consulté le 26/06/2018.
- [http ://www.memoireonline.com/07/09/2297/m\\_Determinants-de-la-Performance-Financiere-des-Firmes-Bancaire1.html](http://www.memoireonline.com/07/09/2297/m_Determinants-de-la-Performance-Financiere-des-Firmes-Bancaire1.html), consulté le 28/06/2018.
- [www.memoireonline.com](http://www.memoireonline.com), consulté le : 28/06/2018.
- [www.ons.dz](http://www.ons.dz)
- [www.cnepbanque.dz](http://www.cnepbanque.dz)

# **Liste des graphes, schémas et tableaux**

# Liste des figures, schémas et tableaux

---

## 1- Liste des graphes

<b>Graphe N° (01) :</b> Estimation de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe à la fin de 201 .....	81
<b>Graphe N° (02) :</b> Répartition de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par classe d'âge à la fin 2017.....	82
<b>Graphe N° (03) :</b> Estimation de la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe en 2018.....	83
<b>Graphe n° (04) :</b> la répartition de la population occupée de la wilaya de Tizi-Ouzou par secteur d'activité .....	84
<b>Graphe °(5) :</b> Répartition des banques publiques .....	85
<b>Graphe N°(06) :</b> Préférence d'usage du guichet ou DAB.....	100

## 2- Liste des schémas

<b>Schéma N°(01) :</b> Exemple de lettre de change.....	13
<b>Schéma N°(02) :</b> Exemple d'un Billet à ordre .....	14
<b>Schéma N°(03) :</b> Exemple de warrant.....	14
<b>Schéma N°(04) :</b> Organigramme du siège central.....	77

## 3- Liste des tableaux

<b>Tableau N°01 :</b> les échelles de la clientèle bancaire .....	19
<b>Tableau N°(02) :</b> la répartition de la population de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe selon les estimations de DPSB à la fin 2017 .....	80
<b>Tableau N° (03) :</b> Estimation de la population de wilaya de Tizi-Ouzou par classe d'âge à la fin2017, (à la base du RGPH 2008) .....	81
<b>Tableau N° (04) :</b> Répartition de la population active de la wilaya de Tizi-Ouzou par sexe .	82
<b>Tableau n° (05) :</b> la répartition de la population occupée de la wilaya de Tizi-Ouzou par secteur d'activité .....	84
<b>Tableau (06) :</b> Le réseau de banques publiques de la wilaya de Tizi-Ouzou à fin 2018 .....	85
<b>Tableau N° (07) :</b> La densité démographique du réseau bancaire et postal dans la wilaya de Tizi-Ouzou à 2017.....	86
<b>Tableau N°08 :</b> répartition de l'échantillon des ménages par sexe.....	88

## Liste des figures, schémas et tableaux

---

<b>Tableau N°09</b> : répartition de l'échantillon des ménages par âge .....	89
<b>Tableau N°10</b> : répartition de l'échantillon des ménages par secteur d'activité.....	89
<b>Tableau N° 11</b> : répartition relative à la culture bancaire des ménages enquêtés .....	90
<b>Tableau N° 12</b> : choix de placement de l'argent par les enquêtés .....	90
<b>Tableau N° 13</b> : ouverture de comptes bancaires et postaux par les enquêtés.....	92
<b>Tableau N° 14</b> : la nature du compte ouvert par les ménages enquêtés.....	92
<b>Tableau N°15</b> : la satisfaction des particuliers vis-à-vis de la qualité d'accueil du personnel de la banque.....	94
<b>Tableau N°16</b> : la qualité du système d'information de la banque .....	95
<b>Tableau N°17</b> : l'appréciation des délais de recouvrement par les particuliers .....	96
<b>Tableau N°18</b> : Paiement par voie bancaire.....	97
<b>Tableau N°19</b> : paiement par chèque .....	98
<b>Tableau N°20</b> : paiement par virement .....	99
<b>Tableau N°21</b> : Détention de la carte bancaire par les particuliers .....	99
<b>Tableau N°22</b> : Préférence d'usage du guichet (bancaire ou postal) ou DAB.....	100

# Annexes

## Annexe N° 01 :

### Questionnaire adressé à la population de la wilaya de Tizi-Ouzou.

#### I. Fiche d'identification :

1. Age :

.....

2. Sexe : Femme  Homme

3. Profession :

.....

#### II. Questions relatives à la culture bancaire et la qualité des services bancaires de base

1. 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

2. Si vous arrivez à mettre de l'argent de côté, préférez-vous :

Le thésauriser

Le placer dans une banque

Autres, veuillez préciser :

.....

3. Avez-vous ouvert un compte ?

Oui  Non

4. Si oui de quel compte s'agit-il ?

Compte postale CCP

Compte bancaire

5. Etes-vous client d'une autre banque autre que celle dont vous êtes aujourd'hui ?

Si oui pourquoi ?

-non satisfait des prestations de l'ancienne agence

-la proximité géographique

-tarification est nettement meilleure

-autres raisons personnels

## Annexes

---

6. Vos impressions concernant la qualité du système d'information de votre banque

Très bonne

Bonne

Mauvaise

7. Avez-vous déjà payé par chèque ou virement au cours de cette année ?

Oui  Non

- Si oui laquelle ?

- Comment jugez-vous leurs délais de recouvrement ?

Courts  Moyens  Longs

8. Avez-vous déjà fait un paiement par voie bancaire

Oui  Non

9. Avez-vous une carte magnétique

Oui  Non

10. Comment préférez-vous retirez votre argent ?

Au distributeur automatique de billet (DAB)

Au guichet bancaire ou postal

Veillez justifier votre choix : .....

**Merci pour votre collaboration**

## Annexes

---

### Annexe N° 02 :

#### **DISPOSITIONS JURIDIQUES SUR L'OUVERTURE DU COMPTE BANCAIRE POUR LES PERSONNES MORALES ET PHYSIQUES EN ALGERIE**

##### **Conditions d'ouverture d'un compte en banque :**

- La personnalité juridique :

L'ouverture d'un compte en banque constituant un contrat, la première condition nécessaire pour qu'une personne morale puisse y prétendre est que celle-ci soit dotée de la personnalité juridique et qu'elle en justifie, sinon le contrat ne peut pas se former.

- La durée des personnes morales :

D'après l'article 546 du code de commerce, la durée des sociétés commerciales ne peut dépasser 99 ans.

- Les pouvoirs :

Le représentant d'une personne morale ne peut agir que dans la limite de ses pouvoirs qui s'apprécie non seulement en vertu de la délégation de laquelle ils découlent, mais encore en vertu de la personne ou de l'organisme qui a consenti cette délégation, en remontant ainsi jusqu'à l'organe qui dispose la totalité des pouvoirs.

Ainsi, pour apprécier les pouvoirs d'un mandataire, il est nécessaire de connaître ceux de la personne (président, trésorier) qui a signé la procuration et ceux de l'organe de gestion (conseil d'administration, directoire, gérant...).

- Mandataires des personnes morales :

A ce sujet, les mandataires qui peuvent intervenir dans le fonctionnement d'un compte d'une personne morale, il convient d'observer deux particularités :

- les formules de procuration en usage dans la banque répondent aux prescriptions légales qui imposent aux gérants, présidents ou directeurs généraux de ne constituer des mandataires que pour des objets spéciaux et pour une durée limitée.
- il est possible de considérer que les pouvoirs d'un mandataire désigné ne prennent pas fin au décès du gérant, président ou directeur général. En effet, ce mandataire continue à fonctionner le compte dans la limite de ses pouvoirs jusqu'à la désignation d'un nouveau mandant (gérant, président ou directeur générale).

# Table des matières

---

Remerciements	
Dédicaces	
Sommaire	
Liste des abréviations	
Introduction générale .....	02
<b>Chapitre I : Cadre théorique sur la bancarisation</b>	
Introduction.....	07
<b>Section 01 : Analyse de l'offre et la demande des services bancaires .....</b>	<b>08</b>
1.1. L'offre des services bancaires .....	08
1.1.1. Le rôle de la banque en tant qu'intermédiaire financier .....	08
1.1.2. La notion d'intermédiation .....	08
1.1.2.1. L'intermédiation financière .....	09
1.1.2.2. L'intermédiation bancaire .....	09
1.1.3. Les services bancaires .....	10
1.1.3.1. Les services bancaires de base .....	10
1.2. La demande des services bancaire .....	17
1.2.1. Analyse des caractéristiques de la population, de dimensions, du besoin et les attentes de la clientèle de la banque.....	17
1.2.1.1. Analyse des caractéristiques de la population.....	17
1.2.1.2. Les échelles (dimension) .....	18
1.2.1.3. L'analyse des besoins et les attentes des clients bancaires .....	20
<b>Section 02 : Indicateurs de mesure de la bancarisation .....</b>	<b>23</b>
2.1 Le taux de bancarisation ou le taux de pénétration des services bancaires .....	23
2.1.1. Le taux de bancarisation des ménages.....	24
2.1.2. Le taux de bancarisation des adultes .....	25
2.1.3. Le taux de bancarisation des actifs .....	25
2.2. Densité du réseau bancaire .....	26
2.3. La part du secteur bancaire dans le crédit à l'économie.....	26
2.3.1. Les contraintes réglementaires et la politique monétaire .....	27
2.3.2. Le développement des acteurs concurrentiels et la finance directe.....	27
2.3.3. Les financements informels.....	27

## Table des matières

---

2.4.	Les mouvements de la masse monétaire ou le degré de la « scripturalisation » de l'économie.....	28
2.5.	Les autres indicateurs de mesure du niveau de la bancarisation .....	25
2.5.1.	Le taux de bancarisation par les effectifs de la banque .....	28
2.5.2.	Le degré de la pénétration de la monétique .....	29
<b>Section 03 : La hiérarchie de la bancarisation.....</b>		<b>30</b>
3.1.	Niveaux de la bancarisation dans les pays en développement .....	30
3.1.1.	La sous bancarisation ou faible bancarisation .....	30
3.1.2.	La non bancarisation.....	31
3.2.	Les niveaux de bancarisation dans les pays développés.....	31
3.2.1.	La sur bancarisation.....	31
3.2.2.	La multi bancarisation .....	32
3.2.3.	L'exclusion bancaire.....	33
3.2.3.1	Les Formes d'exclusion bancaire.....	33
3.2.3.2.	Les conséquences socio-économiques de l'exclusion bancaire .....	36
<b>Conclusion.....</b>		<b>38</b>
<b>Chapitre II: Analyse de niveau de la bancarisation en Algérie</b>		
<b>Introduction.....</b>		<b>39</b>
<b>Section01 : Evolution de la bancarisation en Algérie.....</b>		<b>40</b>
1.1.	Les traits d'évolution de la bancarisation en Algérie .....	40
1.1.1.	A la veille de l'indépendance .....	40
1.1.2.	De l'indépendance à 1966 .....	40
1.1.2.1.	La création de la « BCA » .....	41
1.1.2.2.	La Caisse Algérienne de Développement.....	41
1.1.2.3.	La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance « CNEP » .....	41
1.1.3.	La période 1966-1970.....	42
1.1.3.1.	La Banque Nationale d'Algérie « BNA » .....	42
1.1.3.2.	Le Crédit Populaire d'Algérie « CPA » .....	42
1.1.3.3.	La Banque Extérieure d'Algérie .....	43
1.1.4.	La période 1970-1978.....	43

## Table des matières

---

1.1.5. La période 1978-1986.....	44
1.1.5.1. La création de la Banque Agricole et du développement rural « BADR » ....	44
1.1.5.2. La création de la Banque de développement local « BDL » .....	44
1.1.5.3. La loi bancaire du 19 Août 1986 .....	44
1.1.6. La période de 1988 à nos jours .....	45
1.1.6.1. La réforme du secteur public de 1988 .....	45
1.1.6.2. La loi relative à la monnaie et le crédit et la réforme bancaire de 1990.....	46
1.1.6.3. Le système bancaire et la contrainte extérieure (1990-1993) .....	48
1.1.6.4. Le système bancaire et l'ajustement structurel (1994-1998) .....	48
1.1.6.5. Le système bancaire de 1999 à2001 .....	49
1.1.6.6. Le système bancaire dans la période actuelle.....	49
<b>Section 02 : les facteurs d'extension de la bancarisation de masse en Algérie</b> .....	50
2.1. Notions et objectifs de la bancarisation de masse.....	50
2.1.1. Les mécanismes de la bancarisation de masse .....	51
2.1.1.1.Les mécanisme traditionnels .....	51
2.1.1.2.Les mécanismes modernes .....	52
2.2. La microfinance : un outil de la bancarisation de masse.....	56
2.2.1. Notions et objectifs de la microfinance .....	56
2.2.1.1.Notions de la microfinance.....	56
2.2.1.2.Objectifs de la microfinance.....	57
2.3. Les facteurs microéconomiques : l'utilisation du marketing dans la banque...	60
2.3.1. Définition du marketing bancaire .....	60
2.3.2. Les outils du marketing bancaire .....	60
2.3.2.1. La mise en place d'une politique de produit/service.....	60
2.3.2.2. La mis en place de la politique en prix .....	63
2.3.2.3. La mise en place de la politique de distribution .....	63
2.3.2.4. La mise en place d'une politique de communication .....	64
<b>Section 03 : contraintes de la bancarisation</b> .....	65
3.1. Contraintes liées aux facteurs culturels, socioéconomiques et géographiques	65
3.1.1. Les facteurs culturels .....	65

## Table des matières

---

3.1.2. Les facteurs socioéconomiques .....	66
3.1.3. Contraintes géographiques .....	67
3.2. Contraintes liées à la fragilité du système bancaire algérien .....	68
3.2.1. Les crises bancaires .....	68
3.2.2. Le manque de professionnalisme ou l'absence de culture du client dans les banques .....	68
3.2.3. Une clientèle non bancarisée réticente à la traçabilité.....	69
3.2.4. La pénalisation de l'acte de gestion au niveau des banques publiques .....	69
<b>Conclusion.....</b>	<b>71</b>
 <b>Chapitre III : Etat des lieux sur la bancarisation dans la wilaya de Tizi- Ouzou</b>	
<b>Introduction .....</b>	<b>73</b>
<b>Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil CNEP-Banque.....</b>	<b>74</b>
1.1. Présentation de la CNEP-Banque .....	74
1.2. Caractéristiques et missions de la CNEP-Banque .....	74
1.2.1. Les caractéristiques de la CNEP-Banque .....	74
1.2.2. Les missions de la CNEP-Banque .....	75
1.3. Les structures au niveau central.....	76
1.3.1. Organigramme du siège central .....	77
1.4. Les agences .....	78
<b>Section 02 : Méthodologie de l'enquête .....</b>	<b>79</b>
2.1. Présentation de l'enquête .....	79
2.1.1. Déroulement de l'enquête.....	79
2.1.1.1.Répartition de la population par sexe .....	80
2.1.1.2.Répartition de la population par classe d'âge .....	81
2.1.1.3.La structure de la population occupée par le secteur d'activité.....	83
2.1.2. Le réseau bancaire de la commune.....	84
2.1.3. Le réseau postal de la wilaya de Tizi-Ouzou.....	86
2.1.4. La densité du réseau bancaire et postal.....	86
2.2. Le questionnaire.....	87
2.2.1. L'élaboration du questionnaire .....	87

## Table des matières

---

2.2.2. Contenu des questionnaires .....	87
2.2.3. Les techniques statistiques.....	87
<b>Section 3 : Analyse des résultats de l'enquête réalisée auprès des agences de la CNEP-Banque et de leurs clients dans la wilaya de Tizi-Ouzou .....</b>	<b>88</b>
3.1. Identification de la relation banque-client .....	88
3.1.1. Caractéristique de l'échantillon .....	88
3.1.2. Perception de l'agence bancaire par les particuliers.....	90
3.1.3. La culture de placement bancaire chez le particulier.....	90
3.1.4. Détention de comptes par les particuliers .....	92
3.1.5. Perception de la qualité des services de paiement bancaires par le particulier.	93
3.1.5.1.La qualité d'accueil du personnel de la banque.....	93
3.1.5.2.La qualité de la communication banque-client.....	95
3.1.5.3.L'appréciation des délais de recouvrement par le particulier.....	95
3.2 L'utilisation des moyens de paiements scripturaux par les agents économiques .....	97
3.2.1 Réalisation d'un paiement par voie bancaire par les ménages .....	97
3.2.1.1.L'utilisation du chèque .....	97
3.2.1.2 l'utilisation du virement .....	98
3.3 La monétique .....	99
3.3.1 Détention de la carte .....	99
3.1.2. Motif d'usage de la carte .....	100
<b>Conclusion.....</b>	<b>102</b>
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>104</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Liste des tableaux</b>	
<b>Liste des graphes et schémas</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Table des matières</b>	

# Table des matières

---

## **Résumé :**

La bancarisation, qui reflète le degré de pénétration des services bancaires au sein de la population, constitue une véritable problématique pour les pays en développement et pauvres. d'une autre manière c'est le pouvoir des institutions bancaires à canaliser la majorité des transactions monétaires des différents agents économiques à mobiliser leurs épargne et à réduire par là au maximum la fuite des capitaux en dehors du circuit bancaire. Il est en général fonction du niveau de développement économique, plus un pays est développé, plus son niveau de bancarisation est élevé et inversement.

L'Algérie a réalisé des réformes en matière de la réglementation bancaire depuis deux décennies, afin d'ouvrir le champ d'investissement aux capitaux privés nationaux et étrangers dans le secteur bancaire et de veiller plus sur la stabilité de l'activité bancaire.

Quant à la wilaya de Tizi-Ouzou, nous avons démontré sur la base de quelques indicateurs que le niveau de bancarisation a enregistré des progrès ces dernières années, mais le degré d'accès aux services bancaires demeure insuffisant.

Le développement des services bancaires et la promotion de l'épargne des agents à capacité de financements de la wilaya de Tizi-Ouzou est une étape primordiale pour L'amélioration du niveau de bancarisation.

**Mots clés :** Bancarisation, services bancaires, CNEP-Banque, Algérie, Tizi-Ouzou

## **Summary:**

Banking, which reflects the degree of penetration of banking services among the population, is a real problem for developing and poor countries. In another way, it is the power of banking institutions to channel the majority of the monetary transactions of the various economic agents to mobilize their savings and thereby to reduce as much as possible the flight of capital out of the banking circuit. It generally depends on the level of economic development, the more developed a country is, the higher its level of banking services and vice versa.

Algeria has carried out banking regulatory reforms over the past two decades in order to open the field of investment to domestic and foreign private capital in the banking sector and to ensure more stability in banking activity.

As for the wilaya of Tizi-Ouzou, we have shown on the basis of a few indicators that the level of banking has improved in recent years, but the degree of access to banking services remains insufficient.

The development of banking services and the promotion of the savings of the financeable agents of the wilaya of Tizi-Ouzou is an essential step for the improvement of the level of banking.

**Key words:** banking service, banking services, CNEP-Bank, Algeria, Tizi-Ouzou