



Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques, Commercial et des Sciences de
Gestion
Département des Sciences Economiques



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

Spécialité : Economie Monétaire et Bancaire

Thème :

**L'impact de la digitalisation des banques sur
l'inclusion financière de la population de la commune
de Tizi-Ouzou**

Réalisé par :

- IMINE Safia
- KADDOUR Liza

Encadré par :

M. KHAMMES Abdennour

Soutenu devant le jury :

Président : M. SAM Hocine, MCA, UMMTO

Examineur : M. ZERKHEFAOUI Lyas, MCA, UMMTO

Rapporteur : M. KHAMMES Abdennour, MAA, UMMTO

Année universitaire : 2023 /2024



Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des Sciences Economiques, Commercial et des Sciences de
Gestion
Département des Sciences Economiques



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

Spécialité : Economie Monétaire et Bancaire

Thème :

**L'impact de la digitalisation des banques sur
l'inclusion financière de la population de la commune
de Tizi-Ouzou**

Réalisé par :

- **IMINE Safia**
- **KADDOUR Liza**

Encadré par :

M. KHAMMES Abdennour

Soutenu devant le jury :

Président : M. SAM Hocine, MCA, UMMTO

Examineur : M. ZERKHEFAOUI Lyas, MCA, UMMTO

Rapporteur : M. KHAMMES Abdennour, MAA, UMMTO

Année universitaire : 2023 /2024

Dédicaces

A mes chers parents ;

En témoignage de ma gratitude, si grande qu'elle puisse être, pour tous les sacrifices qu'ils ont consentis pour mon bien être et le soutien qu'ils m'ont prodigué tout le long de mon éducation.

Que dieu, le tout puissant, les préserve et les procure santé et longue vie.

A mes frères et mes sœurs ;

Pour leur encouragement et leur bonté qu'ils m'ont accordé, j'exprime ma profonde reconnaissance et mon grand respect.

A tous mes amis et collègues de travail

Qu'ils trouvent en ce travail, l'hommage de ma gratitude, qu'aucun mot ne saurait l'exprimer, pour leur attachement durant ces longues années.

A toute ma famille, et ceux que j'aime.

Je dédie ce travail, expression de mon grand amour avec tous mes vœux de bonheur et de prospérité pour toute ma famille, mon marie et mes enfants, belle-mère, beau-père, belle-sœur, oncles et tantes.

A ma camarade Liza

Je dédie ce mémoire à ma camarade qui a été une source de motivation et de soutien moral tout au long de mon cycle de master qui a rendu cette expérience inoubliable.

I/Safia

Dédicaces

Avec l'expression de ma reconnaissance, je dédie ce modeste travail,

A ma mère et mon père, quoi que je fasse ou que je dise, je ne saurai point de vous remercier comme il se doit. Votre affection me couvre, votre bienveillance me guide et votre présence à mes côtés a toujours été ma source de force pour affronter les différents obstacles.

A toute ma famille, et ceux que j'aime.

Je dédie ce travail, expression de mon grand amour avec tous mes vœux de bonheur et de prospérité à toutes ma famille, mes sœurs, mon frère, S.

A ma camarade Safia

Je dédie ce mémoire à ma camarade qui a été une source de motivation et de soutien tout au long de de mon cycle de master sont encouragement et son amitié ont rendu cette expérience inoubliable.

K/Liza

Remerciement

Nous tenons à adresser nos remerciements aux personnes qui nous ont aidé dans la réalisation de ce mémoire.

Nous tenons tout d'abord à exprimer notre profonde gratitude à notre encadrant de mémoire, monsieur KHAMMES Abdennour, pour son encadrement, sa patience et sa confiance tout au long de ce travail de recherche. Ses précieux conseils, son soutien permanent ont été d'une aide inestimable et ont grandement contribué à l'aboutissement de ce mémoire.

Nos remerciements vont également à l'ensemble des enseignants du département de Sciences économiques de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, spécialement l'équipe de formation « Economie Monétaire et Bancaire » pour leur enseignement de qualité et les connaissances qu'ils nous ont transmises durant nos années d'études. Leur passion et leur dévouement pour la recherche nous ont inspiré et motivé à poursuivre notre parcours académique.

Nous adressons, également, nos remerciements les plus distingués à monsieur SAM. H chef de Spécialité Economie Monétaire et bancaire et au professeur KARA. R, pour leur aide précieuse, ainsi leurs conseils judicieux.

Nous souhaitons remercier Mme HAMANI.L l'une du personnel de la BADR, pour avoir accepté de nous prendre en charge, d'être patiente avec nous, de répondre à toutes nos questions et préoccupations dans le cadre de cette étude.

Un merci spécial aux cadres des banques qui ont répondu à nos questionnaires exploités dans le cadre de notre problématique de recherche.

Merci également aux membres du jury de notre soutenance de mémoire pour avoir accepté de faire partie du jury. Leurs remarques et suggestions ont été précieuses et nous ont permis d'en améliorer la qualité de notre travail.

Nous ne saurions oublier nos familles, IMINE, KADDOUR et BENCHABANE, pour leur soutien indéfectible et pour avoir toujours cru en nous. Leurs encouragements ont été notre refuge et notre motivation durant notre parcours académique.

Enfin, Nous tenons à remercier toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce mémoire. Que ce soit à travers des discussions enrichissantes, des conseils ou simplement par leur présence, leur contribution a été précieuse.

Ce mémoire est le fruit d'un travail collectif autant que personnel, et nous sommes profondément reconnaissants envers tous ceux qui nous ont accompagné.

Liste des abréviations

Liste des abréviations :

Abréviations	Codifications
ABC	Arab Bank Algeria
AGB	Gulf Bank Algérie
ALBARAKA	Al Baraka Bank Algérie
ATCI	Algeria télé-compensation interbancaire
ATM	Automated Teller machine
BADR	Banque d'Agriculture et du Développement Rural
BCEAO	La Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BDL	Banque de Développement Local
BEA	Banque Extérieure D'Algérie
BNA	Banque National D'Algérie
BRICS	(Brésil, Russie, Inde, Chine, Afrique du Sud)
CEMAC	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CIB	La carte interbancaire
CGAP	Le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres
CNAM	Caisse nationale de l'assurance maladie
CNEP	Caisse National d'Epargne Et de Prévoyance
CNMA	Caisse Nationale de Mutualité Agricole
CPA	Crédit Populaire D'Algérie
CPI	Centre de Pré-compensation Interbancaire
DAB	Les distributeurs automatiques de billets
FMI	Fonds monétaire international
GAB	Les guichets automatiques bancaires
GAFI	Le Groupe d'Action Financière
GIE Monétique	Le Groupement d'Intérêt Economique Monétique
MENA	Moyen-Orient et Afrique du Nord
MPE	Les micros et petites entreprises
NEPAD	Le Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique, acronyme de l'anglais : New Partnership for Africa's Development)
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economiques
ODD	Les Objectifs du Développement Durable
OMD	Objectifs du Millénaire pour le Développement
PIB	Produit Intérieure Brute
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
RTGS	Règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent en anglais (Real Time Gross Settlement System)
SATIM	La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique
TIC	Technologie d'information et de communication
TPE	Les terminaux de paiement électroniques

*Listes des figures et
tableaux*

Listes des figures :

Figure 1: Adultes avec un compte (entre les riches et pauvre dans les économies)	9
Figure 2: Le pourcentage représentant l'écart de possession de compte entre femmes et hommes 2011-2021	10
Figure 3: L'évolution du nombre d'agences bancaire en Algérie dans la période 2011-2022.....	33
Figure 4: Comparaison de l'inclusion financière entre l'Algérie et d'autre région du monde	35
Figure 5: Nombre global des transactions retrait	57
Figure 6: Evolution du nombre de DAB et GAB pour la période 2016-2022.....	58
Figure 7: Evolution du nombre de TPE pour la période 2016 à mars 2014	59
Figure 8: Evolution du nombre des transactions de paiement par TPE en Algérie du 2016à mars 2024	59
Figure 9: Evolution du nombre de web marchands par la période 2017-2024 en Algérie	60
Figure 10: Evolution du nombre des transactions en ligne en Algérie entre 2016 et 2023	61
Figure 11: Le statut juridique des banques de la commune de Tizi-ouzou	66
Figure 12: Début du processus de digitalisation au sien de la banque	67
Figure 13: La signification de l'inclusion financière chez les banquiers.....	67
Figure 14:Présentation des moyens de paiements proposés par les banques de la commune de Tizi-Ouzou à leurs clients.....	69
Figure 15 : Les outils digitaux disponibles au sein des banques de la commune de Tizi-Ouzou	70
Figure 16: Evolution du nombre des cartes bancaires émises par les banques de la commune de Tizi-Ouzou	71
Figure 17 : La répartition moyenne des clients des banques de la commune de Tizi-Ouzou selon les catégories d'âge en pourcentage	73
Figure 18: La répartition des clients selon les catégories d'âge en pourcentage pour Natixis Algérie. .	74
Figure 19: les canaux utilisés par les clients afin de contacter la banque dans la commune de Tizi-Ouzou	75
Figure 20: Les opérations réalisées par les canaux de digitalisation dans les banques de la commune de Tizi-Ouzou	76
Figure 21: La catégorie d'âge la plus réceptive pour les produits et services digitaux ainsi que leur niveau d'instruction	77
Figure 22: Les tranches d'âges et les catégories socioprofessionnelles bancarisées par le biais de la digitalisation des banques.....	78
Figure 23 : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, un facteur pour favoriser l'inclusion financière de la population	79
Figure 24 : La digitalisation a permis d'attirer de nouveau client pour la banque.....	79
Figure 25 : Les individus bancarisés par le biais de la digitalisation.....	80
Figure 26: Les services proposés par les banques pour les exclus bancaire dans les zones rurales.....	81
Figure 27: Les services proposés par les banques pour les personnes à faible revenu.....	82
Figure 28:Les actions menées par les banques envers l'illettrisme numérique des individus afin qu'ils bénéficient des services bancaires digitales.....	83
Figure 29: Les produits et services qui sont susceptibles de permettre d'attirer de nouveaux clients pour la banque.....	84
Figure 30: Les avantages de l'intégration du digital pour l'activité bancaire.....	85

Listes Des Tableaux :

Tableau 1: La composition du système financier algérien	31
Tableau 2: Les services bancaires digitaux autorisés par la banque d'Algérie	54
Tableau 3: Nombre global des transactions paiement mobile entre novembre 2022 et mars 2024	62

Sommaire

Sommaire

Dédicaces	I
Remerciement.....	III
Liste des abréviations.....	V
Listes des figures et tableaux.....	VII
Sommaire	IX
Introduction générale	1
Chapitre I : L'inclusion financière	6
Section01 : Lecture globale sur l'inclusion financière.....	7
Section 02 : Les indicateurs et les déterminants de l'inclusion financière	14
Section 03 : Situation de l'inclusion financière en Algérie	24
Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière	38
Section 01 : Digitalisation du système financier	39
Section02 : La modernisation du secteur bancaire en faveur de l'inclusion financière en Algérie	45
Section 03 : Inclusion financière numérique en Algérie	55
Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire.....	65
Section 01 : Présentation de l'environnement bancaire dans la commune de Tizi-Ouzou	65
Section 02 : Analyse des données de l'enquête du processus de digitalisation des agences bancaires dans la commune de Tizi-Ouzou	69
Section 03 : Analyse des déterminants de l'inclusion financière propres aux agences bancaires de la commune de Tizi-Ouzou.....	72
Conclusion générale.....	79
Bibliographie	893
ANNEXES	106
Table des matières	110
Résumé	

Introduction générale

Introduction générale

Introduction générale

L'importance de l'accès aux services financiers a été mise en avant lors de la définition des objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD), en 2000 par la banque mondiale, comme un élément clé en matière de développement humain, notamment pour la lutte contre la pauvreté. Elle a été réaffirmée en 2015, à travers les Objectifs du Développement Durable (ODD)¹, vu que le développement du secteur financier contribue à la croissance économique ainsi que la réduction de la pauvreté.

Après trois décennies de la mise en place des politiques de libéralisation de l'économie et de la finance en particulier, la communauté internationale représentée par ses gouvernements, institutions et experts a décidé de relancer le monde de la finance via l'inclusion financière qui est une lutte contre l'exclusion financière, et se présente comme un élément majeur de toute stratégie de développement ².

Aujourd'hui, l'inclusion financière est devenue l'une des préoccupations majeures des gouvernements et organisations internationales, étant donné qu'elle s'intéresse au processus par lequel une personne peut accéder et/ ou utiliser des services et produits financiers proposés par des prestataires classiques adaptés à ses besoins par des innovations techniques. C'est l'importance de faire inclure une population au début exclue financièrement soit d'une manière volontaire ou involontaire qui a fait de l'inclusion financière un véritable objectif international pour les secteurs financiers des pays en développement ³ où le développement financier était assuré par le secteur bancaire à cause des caractéristiques de ces pays à savoir ; le non développement des marchés financiers et la prédominance de l'économie d'endettement.

Cependant, le faible niveau de vie de ces populations en particulier celles d'Afrique, ainsi que le niveau d'exigence élevé en termes de gestion des risques et garanties des banques commerciales nécessitent une offre de services bancaires à une clientèle plus hétérogène et adapté à leur besoin spécifique. C'est dans ce cadre que le concept d'inclusion financière a fait l'objet d'une attention particulière des Etats du monde entier ces dernières années parce

¹ **HAUDI. A., RABHI. A.**, les déterminants de de l'inclusion financière en Afrique : évidence sur la détention d'un compte courant, colloque international, finance, inclusion et durabilité en Afrique le 4 et 5 Mai 2018 à l'ENCG de Fès., May 2018, Fès, Maroc. hal-02433087

² **HAUDI. A., RABHI. A.**, *ibid.*

³ **BA. A., NDIAYE A.**, qualité des institutions et inclusion financière dans les pays en développement : une approche en panel fixe et dynamique, revue internationale du chercheur, Volume 4 : Numéro 4, pp : 329-353

Introduction générale

qu'elle permet aux populations vulnérables exclues du système bancaire conventionnel d'améliorer leurs conditions de vie, en leur offrant l'accès aux capitaux et à l'investissement, entraînant une réduction de la pauvreté et des inégalités en leur fournissant les moyens de faire face aux difficultés conjoncturelles liées aux catastrophes naturelles (incendies, inondations) ainsi qu'aux urgences sociales ,contribuant ainsi à la croissance sociale inclusive.⁴

Pour promouvoir l'inclusion financière, il faut s'efforcer d'améliorer simultanément les trois dimensions accessibilité et disponibilité, utilisation et qualité des services financiers. Alors il serait nécessaire de développer des techniques innovantes, non seulement pour la distribution des services, mais pour la conception des produits et la conclusion des partenariats commerciaux. Comme elle requiert la mise en place d'un éventail de prestataires de services financiers solides et efficaces, opérant dans des conditions de concurrence équitables⁵ afin d'améliorer la vente de services bancaires aux particuliers non bancarisés.

Ces dernières années, les évolutions technologiques ont connu un développement fulgurant dans la banque, en effet, des innovations financières (comme l'utilisation des services bancaires mobiles et des guichets automatiques), l'accessibilité et la convivialité des produits et services financiers ont augmenté dans une large mesure.

L'Algérie, n'est pas resté en marge de cet élan mondiale (inclusion financière et sa numérisation) mais « *il est important de souligner à cet égard que le système financier en Algérie est à vocation bancaire* »⁶, pour cela, notre recherche (ou étude) s'est limitée à l'analyse de l'inclusion financière via les services bancaires où nous assistant au sein des banques algériennes un effort de numérisation des systèmes d'information en ligne, plusieurs raisons fond de la digitalisation des banque dans leur fonctionnement une nécessité dans une société moderne afin d'améliorer leurs services et attirer d'avantage de la clientèle en principe loin du secteur bancaire. La volonté des pouvoirs Publics Algériens est de permettre à tout individu sur le territoire national d'accéder à une large gamme de service financier surtout les plus diminue. Faire de la digitalisation des services bancaires une priorité.

⁴ **MINTA. KD., M'BAYE. CK.** , l'inclusion financière permet-elle de réduire le poids du secteur informel dans les pays de l'uemoa ? une approche en panel basée sur un nouvel indice, revue française d'économie et de gestion, volume 4 : numéro 4, pp : 389 – 414,2023.

⁵ **SAM. H., ZOURDANI. S.**, finance inclusive et lutte contre la pauvreté et l'exclusion : quel rôle de la technologie numérique en algérie ? économie et développement, , algerian scientific journal platform, volume 8n°1(2020) du 30/06/2020page 54-67.

⁶ **ZEMIRLI. R.**, Analyse économétrique de l'effet de l'inclusion financière sur la croissance du PIB hors hydrocarbures en Algérie, Revue EL - Études de développement économique, Volume 05, N°02, 2022, p 85-104

Introduction générale

Notre objectif de recherche consiste à apporter les éléments de réponse sur l'impact la digitalisation l'inclusion financière.

Pour se faire nous proposons la question de recherche qui suit : « **La digitalisation des banques permet-elle une meilleure inclusion financière de la population de la commune de Tizi Ouzou ?** ».

Afin de répondre à notre question principale nous la complétons par les questions suivantes :

- Quelles sont les catégories de clients bancarisés par le biais de la digitalisation des banques de la commune de Tizi-Ouzou ?
- Les nouvelles technologies de l'information et de la communication favorisent-t-elles l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou ?
- La digitalisation des banques favorise-t-elle la bancarisation des exclus bancaire de la commune de Tizi-Ouzou ?
- Quelles sont les actions misent en place par les banques en faveur des exclus bancaires ?

Hypothèses de recherche :

Pour notre problématique, nous retenons l'hypothèse que la digitalisation des banques aurait un impact sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Nous tentons alors de formuler les hypothèses suivantes que nous essayons de tester à travers notre enquête :

Hypothèse 01 : Toutes les catégories de la société sont bancarisées via la digitalisation des banques à la commune de Tizi-Ouzou.

Hypothèse 02 : Les nouvelles technologies de l'information et de communication participent à l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Hypothèse 03 : Les banques ont mis des actions en faveur des exclus bancaires de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Structure de notre travail :

Pour répondre à notre problématique, nous avons structuré notre travail de recherche en trois chapitres. Nous exposons dans le premier et le deuxième chapitre, un cadre théorique de l'inclusion financière dans le monde en général et en Algérie en particulier. En effet, le

Introduction générale

premier chapitre traite le concept de l'inclusion financière et les déterminants de cette dernière ainsi que le développement de l'inclusion financière en Algérie. Le deuxième chapitre est consacré à la modernisation du secteur financier pour accélérer l'inclusion financière portant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui favorisent l'essor de l'inclusion financière dans le monde. Ensuite, nous abordons la digitalisation des banques Algériennes comme facteur d'inclusion financière. Le troisième chapitre identifie les données utilisées dans le cadre de la partie empirique d'analyse des données de l'enquête ayant trait à l'impact de la digitalisation bancaire sur l'inclusion financière, le cas des banques de commune de la wilaya de Tizi-Ouzou.

***Chapitre I : L'inclusion
financière***

Introduction

Jusqu'au milieu des années 80, le système financier était principalement dominé par la finance indirecte, favorisant l'intermédiation des banques et fonctionnant selon les principes d'une économie d'endettement. Cependant, cette organisation a progressivement évolué grâce à un ensemble de réformes financières qui ont encouragé l'essor d'une économie de marché financier, axée sur la finance directe⁷.

L'inclusion financière est devenue l'un des indicateurs les plus importants, élaboré et diffusé par les autorités internationales, pour refléter le niveau de développement financier. En effet, l'inclusion financière désigne un état où l'ensemble des individus ont accès à des services financiers de base adaptés à leurs besoins, tels que l'épargne, les moyens de paiement, les crédits, les dépôts, et les assurances, etc. Ces services devraient être fournis par des acteurs formels comme les banques, les postes, les institutions de microfinance, les compagnies d'assurance, et récemment même par les opérateurs de téléphonie mobile, etc.⁸

Dans les économies en développement, la proportion de la population ayant accès aux services financiers de base est nettement inférieure à celle des économies avancées. Cela peut être attribué à la taille relativement plus petite et à la sophistication du secteur bancaire, aux revenus plus faibles, et à un degré plus élevé d'emploi informel. L'inclusion financière est essentielle pour un développement économique plus large. Par conséquent, les parties prenantes encouragent les responsables à continuer d'accroître le nombre de personnes incluses dans le système financier formel, particulièrement en Algérie où les banques doivent faire face à des coûts plus élevés et à des rendements plus faibles pour servir une population non bancarisée⁹.

Ce premier chapitre est subdivisé en trois sections où nous allons aborder dans la première section la compréhension et la signification fondamentale de l'inclusion financière et le contexte de cette dernière dans le monde. La deuxième section se porte à la présentation des principaux indicateurs et déterminants de l'inclusion financière. La troisième section plus spécifiquement elle décrit la situation de l'inclusion financière en Algérie.

⁷TANGAKOU SOH. R., l'inclusion financière et le paiement mobile en zone CEMAC, université de dschang, cameroun, european scientific journal march, Edition, vol.15, no.7, issn: 1857 – 7881, 2019.

⁸ ABDELAFATEH. MA., les déterminants socio-économiques de l'inclusion financière dans les pays de la région MENA, les cahiers du cread -vol. 38 - n° 01 – 2022.

⁹ HADEFL. A. Z., BENSALD. M., indice d'inclusion financière en algérie: essai de quantification, les cahiers du mecas, v° 16, n°2, 2020.

Section01 : Lecture globale sur l'inclusion financière

« La notion d'inclusion s'oppose à la fois à l'exclusion, à la marginalisation ou à la mise à l'écart des personnes des systèmes formels « indispensables » pour mener une vie sociale normale (scolarisation des enfants, santé, emploi décent,...). Autant, évoquer le terme inclusion renvoie impérativement à l'analyse des principales causes de l'exclusion afin de mettre en place des moyens appropriés ou parvenir à des solutions devant réaliser l'accessibilité aux « droits fondamentaux dans la société ¹⁰ ».

L'inclusion financière est définie par plusieurs instance mondiale dans un premier point nous citerons quelques-unes de ces définitions afin d'avoir une vision sur le concept, ensuite nous apportons quelques statistiques sur la situation de l'inclusion financière dans le monde, en dernier nous citons les dimensions par les quels celle-ci peut être mesuré.

1. Quelques définitions de l'inclusion financière

L'expression inclusion financière a de multiples sens. En effet, le groupe de la banque mondiale la définit « *comme étant la possibilité pour les individus et les entreprises d'accéder à moindre coût à toute une gamme de produits et de services financiers utiles et adaptés à leurs besoins (transactions, paiements, épargne, crédit et assurance) proposés par des prestataires fiables et responsables* ». ¹¹

L'inclusion financière constitue pour le Groupe de la Banque mondiale un facteur essentiel de réduction de la pauvreté et de promotion de la prospérité partagée.

Le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP) définit l'inclusion financière comme « *une situation dans laquelle les ménages et les entreprises ont accès à des services financiers appropriés et peuvent les utiliser de manière effective. Ces services doivent être fournis de façon responsable et durable dans un environnement bien réglementé* ». ¹²

Selon le Groupe d'Action Financière (GAFI), l'inclusion financière est « *l'Approche permettant aux personnes défavorisées et autres groupes vulnérables, notamment les personnes à faibles revenus, vivant en zone rurale et les personnes sans papiers, qui ne*

¹⁰ SAM. H., analyse du niveau d'inclusion financière en algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou : état des lieux et perspectives, thèse de doctorat, 2019.

¹¹ <https://www.banquemondiale.org> , consulter le 03/03/2024 à 13 :00

¹² IBID.

Chapitre I : L'inclusion financière

bénéficient pas de services adéquats ou ont été exclus du secteur financier formel, d'accéder à une gamme adéquate de services financiers sûrs, pratiques et peu onéreux »¹³.

La banque centrale des états de l'Afrique de l'ouest définit l'inclusion financière comme étant « *l'offre de services financiers adaptés aux populations exclues du système financier classique, à des conditions soutenables, à la fois pour les offreurs et les bénéficiaires. Elle constitue un instrument privilégié d'insertion des couches sociales défavorisées dans le tissu économique et social »¹⁴.*

2. Contexte de l'inclusion financière dans le monde

À l'échelle mondiale les chiffres sont un peu inquiétants environ : 1,7 milliards de personnes n'ont pas accès aux services financiers formels ¹⁵« *Selon le rapport du Global Findex base de données réalisées en 2014 ; 62% de personnes à l'échelle mondiale, ont déclaré avoir un compte dans une institution financière, en 2017, de nouvelles données de Global Findex explique que la part des adultes détenant un compte à l'échelle mondiale a atteint 69% soit une augmentation de 7 points de pourcentage par rapport à 2014 qui représente 515 millions d'adultes qui ont accès à des outils financiers. Ses chiffres sur la détention de comptes bancaires dans le monde connaissent une trajectoire ascendante que l'enquête a révélée depuis la première base de données Global Findex 2011.*

En effet, l'inclusion financière est en hausse de 18 points de pourcentage depuis 2011, année durant laquelle le pourcentage de détention de compte était de 51 %¹⁶. La dernière enquête Globale Findex 2021 a révélé que 76 % des adultes dans le monde possédaient un compte auprès d'une institution financière ou d'un prestataire de services d'argent mobile, contre 51 % en 2011 soit une augmentation de 25 points de pourcentage, et que depuis 2017, trente-quatre pays ont enregistré une croissance à deux chiffres de détention d'un compte courant¹⁷. La détention d'un compte varie considérablement à travers le monde, par exemple dans les économies à revenu élevé, 94% des adultes ont déclaré avoir un compte en 2014 contre 54%

¹³ **TAKARLI S.N.**, équilibre entre sécurité et accessibilité financières: défis et solutions pour prévenir et lutter contre le blanchiment d'argent dans un contexte d'inclusion financière, cas de l'Algérie, Human rights and public liberties review, EISSN :2676-1599 Vol : 08, N° : 01, 2023.

¹⁴ **la banque centrale des états de l'afrique de l'ouest**, direction générale de la stabilité et de l'inclusion financières direction de l'inclusion financière, enjeux de l'inclusion financière dans l'uemoa et initiatives de la bceao dans le domaine, édition 2018 de la semaine de l'inclusion financière dans l'uemoa du 26 novembre au 1er décembre 2018.

¹⁵ **ABDELAFATEH M.A.**, op.cit., page 6.

¹⁶ **DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J.**, mesurer l'inclusion financière et la révolution technico-financière, base de données global findex 2017, banque mondiale, washington, dc, 2018.

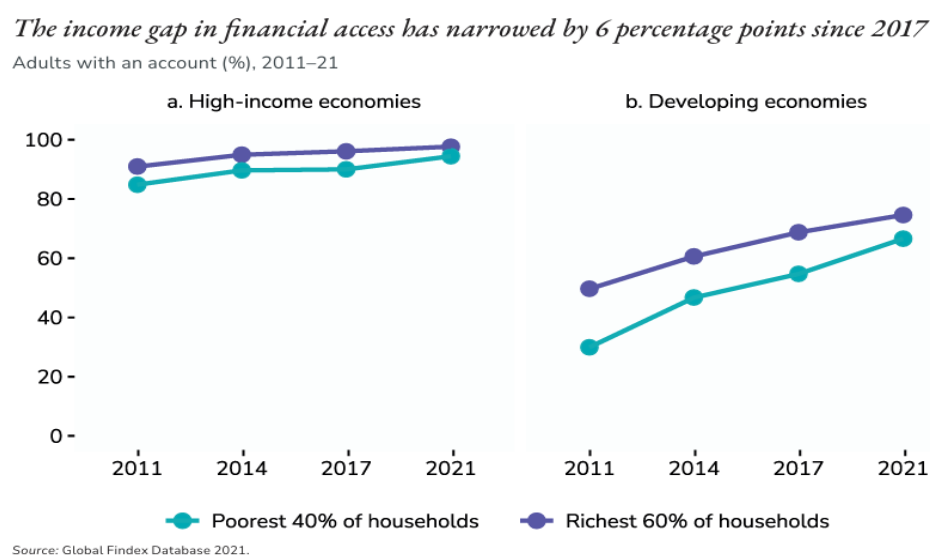
¹⁷ [La base de données Global Findex 2021 en cinq graphiques \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org)

Chapitre I : L'inclusion financière

dans les pays en développement¹⁸. En 2017, dans les économies à revenu élevé, 94 % des adultes détiennent un compte contre 63 % dans les économies en développement¹⁹. Entre 2017-2021, le taux d'inclusion financière reste souvent très élevé dans les pays développés, soit plus de 95% en moyenne. Par contre, dans les pays en voie de développement, il passe, en moyenne, de 63% en 2017 à 71% en 2021²⁰.

Le fossé entre les riches et les pauvres ne s'est pas réduit aussi depuis 2014 : la détention de compte est de 13 points de pourcentage plus élevée chez les adultes vivant dans les 60 % des ménages les plus riches que chez ceux des 40 % les plus pauvres. Et les populations urbaines continuent à profiter d'un meilleur accès aux moyens financiers que les communautés rurales. En Chine, près de 200 millions d'adultes ruraux restent exclus du système financier formel²¹. Voir figure n 01

Figure 1: Adultes avec un compte (entre les riches et pauvre dans les économies)



Source : Global Findex Database 2021.

En 2017, dans la plupart des pays du monde, les femmes restent largement à la traîne par rapport aux hommes. À l'échelle mondiale, 65 % des femmes possèdent un compte, contre 72 % des hommes, ce qui représente un écart de 7 points de pourcentage, une situation inchangée

¹⁸ HAOUDI. A., RABHI. A., op.cit., page 1.

¹⁹ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page 8.

²⁰ BA. A., NDIAYE. A., Op.cit., page 1.

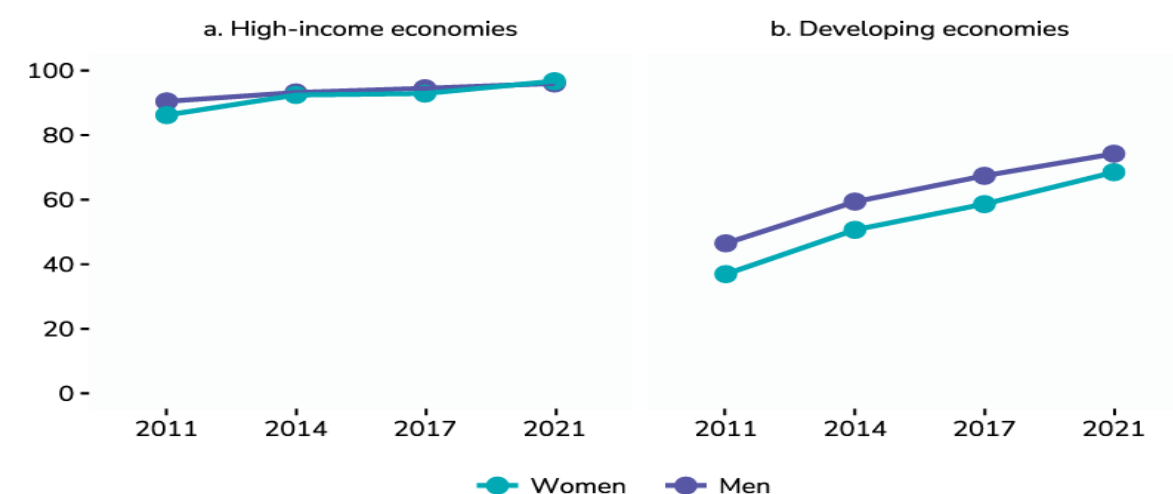
²¹ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page 8.

depuis 2011²². Cet écart, longtemps resté inchangé dans les économies en développement, est passé de 9 à 6 points de pourcentage en 2021, représentant ainsi 74 % des hommes qui possèdent un compte courant, contre 68 % des femmes. Au niveau mondial, cet écart est passé de 7 à 4 points de pourcentage, les taux ressortent à 78 % chez les hommes et 74 % chez les femmes »²³. Voir la figure n°02

Figure 2: Le pourcentage représentant l'écart de possession de compte entre femmes et hommes 2011-2021

Efforts to narrow the gender gap in account ownership have paid off since 2017

Adults with an account (%), 2011–21



Source: Global Findex Database 2021.

Source : Global Findex Database 2021.

2.1. Inclusion financière dans les pays en développement

« Il existe d'énormes disparités entre les régions en développement en matière d'inclusion financière, où la bancarisation varie de 14% au Moyen-Orient, 69% en Asie de l'Est et dans le Pacifique à 34 % en Afrique sub-saharienne »²⁴.

2.1.1. Inclusion financière dans la région MENA

Le terme de Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) désigne les pays qui bordent le Sud de la Méditerranée ainsi que la péninsule arabique. La population de la zone Moyen-Orient et Afrique du Nord se caractérise par une diversité ethnique, religieuse et linguistique. Avec un taux de chômage important, les ressources humaines du MENA constituent une richesse

²² DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER .L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page 8

²³<http://www.banquemondiale.org>, consulté le 28/03/ 2024 à 12 :29

²⁴HAOUDI. A., RABHL. A, op.cit., page 1.

Chapitre I : L'inclusion financière

relativement mal exploitée. Cependant, ces pays misent de plus en plus sur l'éducation afin de pallier ce handicap. Les pays de mena : l'Algérie, le Bahreïn, l'Égypte, l'Iran, l'Irak, la Jordanie, le Koweït, le Liban, la Libye, le Maroc, Oman, la Palestine, le Qatar, l'Arabie saoudite, la Syrie, la Tunisie, les Émirats arabes unis, le Yémen.²⁵

À l'échelle mondiale environ 1,7 milliards de personnes n'ont pas accès aux services financiers formels, une grande partie de ces personnes se trouve dans les pays en développement. Selon le rapport réalisé par la Banque Mondiale en 2015 : « *la région MENA est la région la plus exclue financièrement dans le Monde* ». En effet, pour la troisième mise à jour consécutive de l'enquête « *Global Findex* » réalisée par la Banque Mondiale en 2011, 2014 et 2017), la région MENA présente les niveaux d'inclusion financière les plus bas au monde, elle compte près de 40% d'adultes qui n'ont pas de compte bancaire, alors que la moyenne de possession des comptes bancaires, dans les pays en développement s'établit à 63%. Par conséquent, cette situation de l'inclusion financière dans les pays de la région MENA, les prive de la possibilité de contribuer efficacement à la réduction de la pauvreté et à l'amélioration du bien-être des ménages²⁶

2.1.2. Inclusion financière dans la région CEMAC

Les États Membres de La Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC) regroupent six Etats de l'Afrique centrale suivants : Cameroun, Centrafrique, Congo, Gabon, Guinée-Equatoriale, Tchad.²⁷

« *La communauté économique et monétaire d'Afrique centrale (CEMAC) est l'une des régions d'Afrique où le niveau de l'inclusion financière est très faible, avec 10% le taux de bancarisation* »²⁸. *Seulement 14% des ménages de la zone et 30% des entreprises ont accès aux services financiers*»²⁹. En 2015, le FMI souligne que les pays de la CEMAC se caractérisent en moyenne par : des obligations de garantie sur les prêts les plus contraignants que dans les pays pairs, le coût de crédit est parmi le plus élevé du monde contribuant ainsi à décourager une bonne partie de la population à demander les financements bancaires ainsi que

²⁵ Eurofiscalis.com, le16/04/2024 à 14 :00

²⁶ ABDELAFATEH. M. A., l'inclusion financière en algérie et dans les pays de la région MENA : une comparaison à l'aide de l'indice multidimensionnel d'inclusion financière-iif, revue des sciences commerciales et de gestion issn : 1112-4148, volume17, numéro1, 2021, page 09-33.

²⁷ <https://cemac.int> Commission CEMAC, consulter le 28/03/2024 à 19 :20

²⁸ NKOUKA SAFOULANITOU. L., déterminants de l'inclusion financière dans les pays de la communauté économique et monétaire d'afrique centrale (CEMAC), finance & finance internationale n°14, janvier 2019, page 1-13.

²⁹ TCHOUASSI. G., KAMGA KAMGA. C.C., TOMO. C.P., modélisation de l'inclusion financière pour la croissance économique en zone cemac, dans revue congolaise de gestion, numéro 34, éditions esgae,2022, pages (59 à 86).

Chapitre I : L'inclusion financière

pour les petites et moyennes entreprises de la région comparativement aux entreprises de taille similaire d'autres pays émergents ou en développement, c'est-à-dire à les exclure du système financier dont un accès au crédit particulièrement limité³⁰.

2.1.3. Inclusion financière dans les pays d'Afrique Subsahariens

Liste de pays d'Afrique subsaharienne Automne 2020 : Afrique du Sud, Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Comores, Côte d'Ivoire, Djibouti, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée-équatoriale, Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Ouganda, République centrafricaine, République démocratique du Congo, République du Congo, Rwanda ; São Tomé-et-Principe, Sénégal, Seychelles ; Sierra Leone, Somalie, Soudan, du Sud Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zimbabwe.³¹

« Selon la BCEAO, près de 50% de la population de l'Afrique subsaharienne n'est pas bancarisée »³². « En 2021, 55% des adultes possédaient un compte »³³. Dans beaucoup de pays, en particulier ceux de l'Afrique subsaharienne, les femmes ont moins d'accès que les hommes aux services financiers³⁴.

3. Les dimensions de l'inclusion financière

« L'inclusion financière à trois dimensions principales qui sont : accès Disponibilité des services financiers formels réglementés ; Utilisation effective des produits et services financiers et qualité Produits bien adaptés aux besoins des clients. »³⁵

Ces trois dimensions servent à la collecte des données et aussi à mesurer l'inclusion financière.

3.1. Accès et disponibilité des services financiers formels réglementés

Se traduit par la proximité physique et des services abordables surtout pour les personnes défavorisées. « L'inclusion financière est le processus qui consiste à faire en sorte que les individus, en particulier les personnes à faible revenu, aient accès aux services financiers de

³⁰ NKOUKA SAFOULANITOU, L., op.cit., page 11.

³¹ <https://www.mcgill.ca> consulter le 16/04/2024 à 11 :00

³² SENE, S., KA. M. M., les effets du genre sur l'inclusion financière : une approche qualitative, african scientific journal issn 2658-9311, vol 3, numéro 15, 2022, page 627-664.

³³ Ba A. & Ndiaye A. op.cit., page 1.

³⁴ SENE, S., KA. M. M., ibid.

³⁵ <http://docs.wto.org> consulter le 03/03/2024 a 09 :10

Chapitre I : L'inclusion financière

base dans le secteur financier formel. »³⁶, l'accès étant principalement la fourniture de services.

Autrement dit, l'inclusion financière « est le processus visant à garantir l'accès aux produits et services financiers appropriés nécessaires à toutes les couches de la société, y compris les groupes vulnérables tels que les sections les plus faibles et les groupes à faible revenu, à un coût abordable, de manière équitable et transparente par les principaux acteurs institutionnels ». ³⁷

3.2. Utilisation effective des produits et services financiers

Ne se limitent pas à l'adoption des services financiers, mais à leurs utilisations qui se définissent par l'intensité, la régularité, la fréquence et la durée de leurs utilisations dans le temps par un individu³⁸. « L'usage des services financiers dépend aussi de la densité des infrastructures bancaires »³⁹(agences bancaires, distributeurs automatiques ainsi que « la diversité des produits offerts par les institutions financières »⁴⁰ et les coûts de ces derniers.

3.3. Qualité produits bien adaptés aux besoins des clients

« L'aspect de la qualité reflète l'expérience du consommateur telles que démontrée par ses attitudes et opinions à l'égard des produits actuellement disponibles pour lui »⁴¹. En effet, une segmentation appropriée des services financiers est plus que nécessaire par les offreurs afin de développer des produits adaptés à tous les niveaux de revenus.

« L'ensemble des explications de l'inclusion financière s'articule autour de l'accès, la disponibilité, l'utilisation des services financier formel »⁴², et pour comprendre le niveau d'accès, il est primordial de connaître les obstacles s'opposant à l'ouverture et à l'utilisation d'un compte bancaire, tels que les coûts et la distance physique des points de prestation des services bancaires (agences, GAB, etc.)⁴³.

³⁶ SAM. H., op.cit., page 7.

³⁷ NSENGIYUMVA. T., NDAYIZEYE. L., déterminants de l'inclusion financière au burundi : de l'accès et de l'utilisation des services financiers dans les provinces du nord-ouest du pays, international journal of financial accountability, economics, management, and auditing ijfaema, issn 2788-7189, no.1, 2023, page 80-91.

³⁸ Bankablefrontier Associates, mesurer l'inclusion financière pour les organismes régulateurs : conception et réalisation d'enquêtes, un rapport qui a été réalisé à la demande de l'alliance pour l'inclusion financière (AFI), février 2010.

³⁹ GUERINEAU. S., JACOLIN. L., l'inclusion financière en afrique subsaharienne : faits stylisés et déterminants association d'économie financière, revue d'économie financière, n°116, 2014, page 57-80.

⁴⁰ HAUDI. A., RABHI. A, op.cit., page 1.

⁴¹ Bankablefrontier Associates, ibid.

⁴² RAMDANI. B., ZENASNI. M., impact de la digitalisation sur l'inclusion financière au maroc, dossiers de recherches en économie et gestion, dossier 11, n° 1, 2023, page 217-241.

⁴³ Bankable Frontier Associates, op.cit., page 13.

Chapitre I : L'inclusion financière

Les théoriciens distinguent généralement entre l'accès aux services financiers et l'utilisation de ces services ; l'accès étant principalement la fourniture de services, tandis que l'utilisation est essentiellement déterminée par la demande. Certains particuliers et certaines entreprises peuvent choisir de ne pas utiliser de services financiers, même si ceux-ci sont disponibles à un prix raisonnable, soit parce qu'ils ont déjà accès indirectement grâce au compte bancaire d'une autre personne, soit pour des raisons culturelles ou religieuses. Dans ces cas, la non-utilisation est due à l'absence de demande. Certaines personnes ou entreprises peuvent aussi être exclues des services financiers pour différentes raisons. Par exemple, certaines ne sont pas "banca-risables" du point de vue des établissements financiers commerciaux et des marchés, parce qu'elles n'ont pas un revenu suffisant ou présentent un risque de crédit excessif. Dans ce cas, la non-utilisation n'est peut-être pas due à une défaillance du marché ou des pouvoirs publics. D'autres peuvent être exclues en raison de diverses formes de discrimination, de déficiences des cadres contractuels et des systèmes d'information, de l'absence de produits et services financiers adaptés à certaines catégories de clients, d'obstacles en matière de prix dus à des imperfections du marché, et d'une réglementation inadéquate⁴⁴

Section 02 : Les indicateurs et les déterminants de l'inclusion financière

Les politiques publiques considèrent l'inclusion financière comme une élimination des écarts et des disparités économiques et sociales et une réduction des facteurs creusant l'exclusion financière en examinant les déterminants de la détention d'un compte courant envisagé comme étant une première étape d'utilisation des services bancaires et par conséquent de l'inclusion financière.

1. Les indicateurs de l'inclusion financière

Les indicateurs de l'inclusion financière sont utilisés pour mesurer le degré de celle-ci dans un pays donné.

1.1. La notion d'indicateurs d'inclusion financière

Les indicateurs de l'inclusion financière reflètent les données qui appréhendent les différentes dimensions de l'inclusion financière et qui nous éclairent sur la situation d'inclusion financière des différentes régions du monde. Ils « nous aident à *mieux définir et situer les*

⁴⁴ <http://docs.wto.org> , consulter le 03/03/2024 à 09 :10

Chapitre I : L'inclusion financière

*lacunes auxquelles sont confrontées les populations marginalisées et exclues dans la société, comme ils servent également à délimiter le champ d'étude de l'inclusion financière*⁴⁵».

Selon la banque mondiale, « *l'inclusion financière, est mesurée à l'aide d'indicateurs qui résument les informations fournies par les utilisateurs de produits et services, ou des informations fournies par les fournisseurs financiers via des enquêtes auprès des institutions financières, ou par le biais de rapports aux régulateurs financiers* »⁴⁶. Les informations fournies par les utilisateurs sont associées aux déterminants de l'inclusion financière concernant la demande de services financiers, par contre les informations fournies par les fournisseurs financiers à l'instar des banques et autres établissements financiers représentent des déterminants de l'inclusion financière du côté de l'offre.

1.2. Les principaux indicateurs d'inclusion financière

*« Les principaux indicateurs de l'inclusion financière comprennent la possession d'un compte bancaire, l'épargne dans un compte bancaire et l'utilisation des prêts bancaires »*⁴⁷

Sarma, propose un indice d'inclusion financière qui permet de capter les résultats de la politique d'inclusion financière dans une économie par une approche multidimensionnelle. Cet indice sert à comparer le niveau d'inclusion financière entre les différentes régions à un moment donné. Il peut aussi être utilisé pour suivre ou déterminer les initiatives politiques qui visent l'inclusion financière sur une période donnée. Ce qui rend cet indice particulier, c'est sa capacité à mettre une relation empirique entre le niveau de développement et l'inclusion financière. Il prend en compte l'accessibilité, la disponibilité et l'utilisation des services financiers. Dans un système financier inclusif, les services doivent être disponibles aux utilisateurs. Cette disponibilité peut être indiquée par le nombre de points de vente des services bancaires (pour 1000 habitants), le nombre de guichets automatiques bancaires (pour 100 000 adultes), ou encore le nombre d'employés par clients. En l'absence de ces derniers, on utilise le nombre de succursales bancaires commerciales (pour 100 000 adultes). Certaines recherches incluent également le nombre de déposataires d'emprunteurs auprès des banques commerciales (pour 100 000 adultes)⁴⁸.

⁴⁵SAM. H., pour une meilleure inclusion financière et l'accessibilité aux services bancaires et financiers : cas de l'Algérie, inclusion financière, revue critique de droit et sciences politique, volume 12, n°2, 2017, page 40-55

⁴⁶ ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11

⁴⁷ HAOUDI. A., RABHI. A., op.cit., page 1

⁴⁸ TCHOUASSI. G., KAMGA KAMGA. C.C., TOMO. C.P., op.cit., page 11

Chapitre I : L'inclusion financière

L'accès à un compte courant est la première étape vers une inclusion financière complète.⁴⁹ L'inclusion financière vise à intégrer la population " non bancarisée " dans le système financier formel pour leur offrir des services financiers variés, allant de l'épargne au crédit, en passant par les assurances, les paiements, et les transferts⁵⁰. En effet, la possession d'un compte est une porte d'entrée dans le système financier formel. Les opérations telles que le paiement des factures, la réception des paiements, et l'envoi ou la réception de fonds peuvent être réalisées via un compte, qui facilite aussi l'accès au crédit et offre un lieu sûr pour épargner de l'argent. Par conséquent, le compte est un indicateur essentiel d'inclusion financière⁵¹. L'accès au compte répond activement aux besoins d'épargne et de crédit, ainsi qu'à l'utilisation des moyens de paiements traditionnels et modernes⁵². Les comptes courants fournissent des possibilités à la fois pour les paiements et pour l'épargne, qui sont universellement plus demandés que le crédit⁵³.

2. Les déterminants de l'inclusion financière

De nombreux travaux se sont intéressés aux pays en développement surtout les pays africains.⁵⁴ La littérature sur l'inclusion financière regroupe en général ses déterminants en trois catégories : les déterminants de l'offre, les déterminants de la demande et les déterminants institutionnels⁵⁵. Vu sous cet angle, l'inclusion financière s'explique par des facteurs socioéconomiques (niveau d'étude, statut social de l'individu et les revenus), politiques (mis en place des appuis par des Etats pour soutenir les populations à faibles revenus, mise en place d'un cadre institutionnel approprié), technologiques (usage de la téléphonie mobile) et démographiques⁵⁶.

2.1. Les déterminants propres à l'offre de produits et services bancaires

« L'inclusion financière optimale requiert la mise en place d'une gamme de produits financiers plus adaptée aux besoins de tous. L'offre de produits devrait essentiellement reposer sur trois critères, à savoir la nature et l'accessibilité de produits pour tous, le coût de produit et les avantages à en tirer. De l'autre côté, il faudrait étudier la situation et la

⁴⁹ <https://www.banquemondiale.org>, consulter le 03/03/2024 à 13 :00

⁵⁰ RAMDANI. B., ZENASNI. M., op.cit., page 13

⁵¹ HAUDI. A., RABHI. A., op.cit., page 1

⁵² SAM. H., op.cit., page 15

⁵³ HAUDI. A., RABHI. A., op.cit., page 1

⁵⁴ OBIANG OBIANG. J. R., l'inclusion financière au gabon : mesure et déterminants, revue française d'économie et de gestion, issn 2728- 0128, volume 3, numéro 12, 2022, page 1-23.

⁵⁵ NKOUKA SAFOULANITOU. L., op.cit., page 11

⁵⁶ NSENGIYUMVA. T., NDAYIZEYE. L., op.cit., page 13

Chapitre I : L'inclusion financière

capacité financière du client »⁵⁷. En effet, Plusieurs facteurs qui rendent l'accès des services financiers coûteux pour la population, du fait une inclusion financière faible. On peut citer les frais et les agios trop élevés dans les banques, la localisation éloignée des banques, les considérations religieuses et l'importance du secteur informel, etc. « Il est clair que, sur le plan infrastructure, réaliser la proximité géographique et diversifier la gamme de produits bancaires par la nouvelle technologie (e-paiements, e-banking...) constituent un levier incontournable à l'inclusion financière »⁵⁸

2.1.1. Distance et densité des institutions financières

« Honohan et King (2012) étudient plusieurs pays africains et ils révèlent que la localisation en termes de résidence urbaine et rurale était un facteur clé pour l'accès aux services financiers. Olaniyi et Adeoye (2016) et Ajid (2017) montrent que la concentration bancaire affecte l'inclusion financière en Afrique »⁵⁹. Du même, « Baza et Sambasiva (2017) constatent que les obstacles importants à l'inclusion financière en Ethiopie sont la distance entre le lieu de résidence de la population et la banque. L'accès aux services financiers de proximité est souvent restreint pour les populations qui résident en milieu rural. En effet, les populations les plus éloignées des centres urbains sont les plus difficiles à être desservies de services financiers »⁶⁰. Dans le même contexte, un cinquième des adultes non bancarisés dans le monde a déclaré que la distance entre le lieu de résidence et l'offreur de service financier ainsi que les coûts de ces services sont les raisons de ne pas avoir un compte. ⁶¹« En zone CEMAC, la plus grande opportunité permettant de rapprocher les zones rurales consiste à se servir de la téléphonie mobile à technologie simple et accessible. Etant donné que les téléphones portables relativement peu coûteux sont aujourd'hui accessibles à une frange importante de la population, la banque mobile par téléphone est devenue un outil important à explorer pour promouvoir l'inclusion financière. Cet outil de communication rend le processus de bancarisation plus proche des populations exclues, pauvres et non bancarisées»⁶². Dans le même contexte, « la Banque Mondiale dans son rapport de 2013 sur l'inclusion financière), recommande les Etats à élargir le réseau de proximité aux services financiers via la technologie (TIC) et la modernisation des institutions financières bancaires

⁵⁷ SAM. H., op.cit., Page16.

⁵⁸ NKOUKA SAFOULANITOU. L., op.cit., page11.

⁵⁹ HOUNGBEDJI S. H., ASSOUMA ALASSANE. H., Déterminants de l'inclusion financière des personnes en situation de sans emploi au Bénin, Alternatives Managériales Economiques, Revue A.ME Vol 3, No 2, 2021, p 487-504.

⁶⁰ NSENGIYUMVA. T., NDAYIZEYE. L., op.cit., page 13.

⁶¹ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page8.

⁶² TCHOUASSI. G., KAMGA KAMGA. C.C., TOMO. C.P., op.cit., page11.

Chapitre I : L'inclusion financière

et non bancaires »⁶³ ce qui démontre que la proximité des banques auprès de la population favorisera son inclusion financière.

2.1.2. La nature de l'offre (service)

Le manque de documentation demandé par les institutions financières et la méfiance à l'égard du système financier ont été cités par un cinquième des adultes sans comptes⁶⁴. Dans le même contexte, « *le FMI(2015) souligne que les pays de la CEMAC se caractérisent en moyenne par : des obligations de garantie sur les prêts plus contraignante que dans les pays pairs, cette situation, qui résulte de l'incertitude des banques à propos du remboursement des prêts et de l'exécution des contrats, exerce une forte contrainte sur les entreprises désireuses d'emprunter; un écart de taux d'intérêt relativement élevé qui résulte de l'insuffisance d'informations sur les emprunteurs ; la plus faible proportion d'entreprises ayant accès au crédit ; un accès au crédit particulièrement limité pour les petites et moyennes entreprises de la région CEMAC comparativement aux entreprises de taille similaire d'autres pays émergents ou en développement* »⁶⁵. SAHOO (2017) montre que la possession des terres privées est un déterminant important de l'inclusion financière. En effet, la possession de ces derniers a permis aux particuliers d'accéder aux prêts bancaires en les utilisant comme garanties.⁶⁶ Les exigences de garanties jugées hors de portée de nombreux particuliers et opérateurs économiques rend l'accès au crédit difficile et parfois impossible pour la population pauvre. Ces derniers sont victimes de l'exclusion bancaire à cause de l'instabilité des revenus, des prestations inappropriées et à des coûts de transaction élevés⁶⁷. Ces constatations confirment que la nature d'offre de service par les banques ou institution financière détermine le niveau d'inclusion financière.

En conclusion, le coût de possession d'un compte courant dépend des frais de tenue de compte et commissions payées lors de l'effectuation des paiements. Ces coûts dépendent eux même du degré de concurrence entre les banques et le degré de concentration de celles-ci et la pénétration des banques et institutions étrangères dans le pays.⁶⁸

⁶³ SAM. H., op.cit., Page16.

⁶⁴ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER.L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page8.

⁶⁵ NKOUKA SAFOULANITOU. L., op.cit., page11.

⁶⁶ HOUNGBEDJI S. H., ASSOUMA ALASSANE. H., op.cit., page 17.

⁶⁷ TCHOUASSI. G., KAMGA KAMGA. C.C., TOMO. C.P., op.cit., page 11.

⁶⁸ HAOUDI. A., RABHI. A, op.cit., page 1.

2.2. Les déterminants propres à la demande de produits et services bancaires

« Guérineau et Jacolin en (2014) soulignent que la demande de services financiers est déterminée par le pouvoir d'achat des agents, mais également par des facteurs non économiques qui découlent de leurs préférences individuelles. Clamara et al. (2014) ont utilisé une approche quantitative pour analyser les déterminants de l'inclusion financière au Pérou, basée sur des micro-données issues d'enquêtes. Ils ont trouvé des corrélations significatives entre les caractéristiques socioéconomiques des ménages et l'inclusion financière »⁶⁹. En revanche, La plupart des études se sont focalisées sur le rôle joué par les facteurs socio-économiques dans la détermination de l'accès aux produits et services financiers tel que le revenu, l'âge, le sexe de l'individu, l'emploi, le niveau d'éducation, ainsi que d'autres facteurs. « Selon le rapport de la Commission Européenne en 2008 , « *l'exclusion financière affecte certains groupes de personnes plus que d'autres. Globalement, des types similaires de population sont affectés de manière disproportionnée, quel que soit le niveau d'exclusion qui prévaut dans leur pays* ». Ce sont « *les bas revenus et, par conséquent, les chômeurs, et les personnes incapables de travailler à cause d'une maladie ou d'un handicap* ». De même, Carbo et al. (2007) ont montré que : « *les femmes, les personnes âgées, les jeunes, les personnes ayant reçu une éducation moindre, les sans-emplois et aussi certaines minorités ethniques auraient tendance à être plus exclus du système bancaire que d'autres* »⁷⁰. On examinera (citera) quelques facteurs socio-économiques sur l'inclusion financière qui sont traités par la plupart des théoriciens à l'exemple de :

- **Genre des individus ;**
- **L'Âge des individus ;**
- **Le niveau d'éducation des individus ;**
- **Le niveau de vie (revenu) des individus ;**
- **Le statut d'emplois des individus.**

2.2.1. Le genre des individus et l'inclusion financière

Dans certains pays ce phénomène s'explique par l'incapacité des femmes à comprendre les opérations financières. En fait, dans une étude réalisée au Kenya et en Tanzanie, Ellis et al (2010) ont affirmé que « *les femmes se caractérisent par un manque de compréhension financière, de sorte que les hommes ont un meilleur niveau de connaissance des services que les femmes* ». Analysant le « *Global Findex 2011* » sur 98 pays en développement,

⁶⁹ NKOUKA SAFOULANITOU. L., op.cit., page11.

⁷⁰ ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

Chapitre I : L'inclusion financière

Demirgüç,-Kunt et al. (2013) constatent qu' « *il existe un écart important entre les genres en ce qui concerne la propriété du compte, l'épargne formelle et le crédit formel* ». Ils ont conclu qu'« *être une femme augmenterait la probabilité d'être exclue financièrement ; ils ont lié cet écart dans l'utilisation des produits et services financiers entre les hommes et les femmes à « une discrimination légale des femmes et des normes relatives au genre .Ces restrictions légales incluent : la capacité de travailler et de diriger un ménage etc»*⁷¹. Dans le même contexte, « Fungacova et Weill (2015) ont étudié l'inclusion financière en Chine et l'ont comparé avec les autres pays du BRICS (Brésil, Russie, Inde, Chine, Afrique du Sud), ils ont remarqué que les hommes ont un niveau plus élevé d'inclusion financière que les femmes ».⁷² Les inégalités dans la détention du compte entre les deux sexes continuent de persister, selon la base de données globale findex2017. Cet écart est de sept (07) points de pourcentage, 72% des hommes détiennent un compte contre 65% de femme.⁷³

2.2.2. L'âge des individus et l'inclusion financière

Selon le groupe consultatif d'aide aux populations pauvres (CGAP), « *les jeunes constituent la plus grande partie de la population dans les pays en développement, mais comptent parmi les moins bancarisés* ». « Radermecker (2015) a bien précisé les tranches d'âges concernées par l'exclusion financière, « *les individus ayant moins de quinze (15) ans ne sont normalement pas propriétaires d'un compte dans les pays en développement, ainsi, les personnes âgées utilisent le compte de leurs enfants* ». En effet, « *avant quinze (15) ans et après un certain âge (les hommes et les femmes plus âgés), n'ont généralement pas de comptes parce qu'ils utilisent les comptes d'un membre de la famille* »⁷⁴.

« Plusieurs études empiriques ont confirmé ce constat. Par exemple, Fungáčová et Weill (2016) ont conclu que : « *l'âge contribue à améliorer l'inclusion dans la plupart des pays asiatiques étudiés* ». Ces auteurs ont constaté néanmoins « *une relation non linéaire dans de nombreux cas, ce qui confirme l'opinion selon laquelle l'influence positive de l'âge sur l'inclusion financière se maintient jusqu'à un certain seuil* ». Johnson et Nino-Zarazua (2009) ont observé ainsi, qu'« *en Ouganda, les individus de vingt-cinq (25) ans à quarante-quatre (44) ans, ont moins de chances d'être financièrement exclus que les autres catégories d'âge* ». Ces auteurs ont également observé qu'au Kenya, « *les individus de dix-huit (18) ans à vingt-quatre (24) ans sont plus susceptibles d'être exclus que les individus plus âgés* ». Honohan et

⁷¹ ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

⁷² HAOUDI. A., RABHL. A, op.cit., page 1.

⁷³ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page8.

⁷⁴ ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

Chapitre I : L'inclusion financière

King (2009) ont observé que « jusqu'à l'âge de quarante-cinq (45) ans, plus une personne avance en âge, plus elle a de chances d'être bancarisée. À partir de quarante-cinq (45) ans, cependant, plus elle vieillit, moins elle a tendance à avoir un compte bancaire ».

2.2.3. Le niveau d'éducation des individus et l'inclusion financière

Le niveau d'éducation a une relation étroite avec la connaissance financière des individus, qui se définit par « l'éducation financière ». Hayton et al. (2007) annoncent que, « sans connaissances financières suffisantes les ménages peuvent être enfermés dans un cycle de pauvreté et d'exclusion ou souffrir d'un choix de produits inapproprié, d'un crédit coûteux ou, dans certains cas, de prêts illégaux ». Selon Trivedi, (2008), « les obstacles à l'accès dans le secteur bancaire formel ont été identifiés comme étant liés à la culture, à l'éducation (en particulier aux notions financières) ». Sarma et Pais (2011) ont indiqué que « le niveau d'éducation est significativement et positivement associé à l'inclusion financière, ce qui signifie que plus le niveau d'éducation est élevé, plus l'inclusion financière est élevée ». Ainsi, « l'éducation financière est l'un des éléments importants ayant une incidence sur l'inclusion financière, car lorsque les gens ont une bonne culture financière, ils peuvent prendre de meilleures décisions financières, obtenir un meilleur produit, plus adapté, à un meilleur prix ». Cependant, « lorsqu'ils n'ont aucune connaissance financière, ils n'utilisent pas les services financiers parce qu'ils ne sont pas capables de comprendre »⁷⁵.

« En utilisant les données transversales de la Banque mondiale comprenant 20 pays d'Afrique subsaharienne pour l'année 2014, Chikalipah (2016), étudie les déterminants de l'inclusion financière dans ces pays. Il trouve que l'analphabétisme est le facteur significatif expliquant la faiblesse de l'inclusion financière dans la région. Grohmann et al (2018), Morgan et Long (2020) trouvent une relation positive et significative entre l'éducation financière et l'inclusion financière »⁷⁶. Ce qui signifie que plus un individu a un niveau d'instruction élevé plus sa probabilité d'être inclus financièrement est élevée car il est plus capable de comprendre la nature et le fonctionnement des produits financiers et ceux correspondant à ses besoins.

2.2.4. Le niveau de vie (revenu) des individus et l'inclusion financière

« D'un côté, la situation financière des individus, le manque d'argent et les coûts financiers élevés, laissent les individus incapables ou réticents à accéder à des produits financiers. Dans ce cadre, plusieurs chercheurs ont évoqué cette raison comme principale de l'exclusion financière des individus, notamment, dans les pays en développement.

⁷⁵ ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

⁷⁶ OBIANG OBIANG. J. R., op.cit., Page16.

Chapitre I : L'inclusion financière

Sarma et Pais (2011) ont montré que le revenu et l'inégalité des revenus sont un facteur important qui déterminent l'inclusion financière dans un pays »⁷⁷. « Demirguc-Kunt et Klapper (2013) ont étudié l'utilisation des services financiers pour tous les pays. Les auteurs montrent que le revenu est un déterminant majeur de l'inclusion financière »⁷⁸.

« Radermecker (2015) a affirmé que : « *les frais annuels et les coûts de transaction fixes rendent le compte formel inabordable pour une grande partie de la population* ». « Sinha et Subramanian (2007) déclarent que « *le principal motif d'exclusion financière est l'absence de revenu stable, ce qui signifie que les personnes ne sont pas incitées à ouvrir un compte d'épargne et ne sont pas susceptibles de prétendre à un prêt* »⁷⁹. « En analysant les déterminants de l'inclusion financière en Afrique, Weill et Zins (2016) ont trouvé que le revenu et l'éducation sont les principaux facteurs qui influencent l'inclusion financière. Fungacova et Weill (2015), dans une autre étude, trouvent les mêmes résultats dans le cas de la chine mais l'exclusion financière constatée est d'origine volontaire, au contraire de celle de l'Afrique qui est involontaire »⁸⁰.

D'un autre côté, « Li (2018), en identifiant l'impact du revenu relatif sur les comportements d'emprunt des ménages, trouve que les ménages pauvres sont capables d'utiliser les services financiers pour échapper à la pauvreté. Pour l'auteur, les plus pauvres sont fortement motivés pour participer au marché du crédit par leur position relativement inférieure dans la distribution des revenus, alors que les plus riches sont moins sensibles aux comparaisons de revenus. Dans le même sens que Li, N'Dri et Kakinaka (2020) confirment le rôle important de l'inclusion financière dans la lutte contre la pauvreté. Les effets favorables de l'inclusion financière sur la réduction de la pauvreté, s'observent en termes de biens non monétaires des individus : nutrition, soins de santé et éducation. »⁸¹

2.2.5. Le statut d'emplois des individus et l'inclusion financière

« Selon la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest, l'inclusion financière est « *l'accès permanent des populations à une gamme diversifiée de produits et services financiers adaptés, à coûts abordables et utilisés de manière effective, efficace et efficiente* »⁸². Or l'absence d'emploi, a toujours été considérée parmi les obstacles les plus importants à

⁷⁷ HAOUDI. A., RABHI. A, op.cit., page 1.

⁷⁸ HOUNGBEDJI S. H., ASSOUMA ALASSANE. H., op.cit., page 17.

⁷⁹ ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

⁸⁰ FEREDJ. C., MADADI. A., ABDALLAH EL HIRTSI. H., l'inclusion financière en algérie : déterminants et contraintes, revue d'économie et de développement humain, volume 12, numéro 2,2021, page190-204.

⁸¹ NIKIEMA.P.R., BADO.B., analyse des déterminants socioéconomiques de l'inclusion financière au burkinafaso, ann. univ. lomé, série sc. eco. et gest., volume xvi : 14-28, 2020.

⁸² HOUNGBEDJI S. H., ASSOUMA ALASSANE. H., ibid.

Chapitre I : L'inclusion financière

l'inclusion financière des individus, notamment dans les pays en développement. En effet, les personnes actives sur le marché de travail sont moins susceptibles d'être non bancarisées, alors que 47 % des adultes non bancarisés sont inactifs⁸³. « Selon Goodwin et al. (2000) , « *le secteur financier peut être lié à l'emploi, cela signifie que les chômeurs, ou ceux qui ont un emploi irrégulier, ne sont pas inclus dans le système financier pour ne pas avoir d'argent* »⁸⁴. « Généralement, dans les pays développés, les personnes non bancarisées sont minoritaires et souvent au chômage »⁸⁵. « Selon Kempson (1994) « *l'exclusion financière est dynamique, les ménages suspendent ou ferment des comptes lorsque les circonstances changent, notamment en cas de chômage* ». En outre, il est souvent constaté que la majorité des institutions financières ne s'adressent qu'aux individus actifs et aux personnes à revenu élevé et permanent »⁸⁶.

2.3. Les déterminants institutionnels de l'inclusion financière

« Concernant les facteurs institutionnels, Djankov et al. (2005) ont enquêté sur le crédit privé dans 129 pays et ont découvert que les droits de protection des créanciers et la disponibilité des institutions diffusion l'information ont favorisé une croissance financière inclusive. Ensuite, en tenant en compte l'aspect institutionnel, Demirgüç-Kunt et al. (2013) affirment que pour stimuler l'inclusion financière, il y a un besoin de réduire les défaillances du marché et favoriser la transparence dans la circulation de l'information. Le NEPAD et l'OCDE(2009) ont souligné que l'intermédiation financière a progressé dans les pays dotés d'institutions juridiques solides, alors qu'elle demeure embryonnaire dans les autres malgré les réformes substantielles qui ont été accomplies dans le sens d'une plus grande libéralisation »⁸⁷. Les pays d'Afrique subsaharienne souffrent globalement d'une faiblesse institutionnelle qui a conduit à la faible bancarisation dans ces pays⁸⁸. En effet, « *l'inclusion financière peut être améliorée par une réforme du cadre réglementaire bancaire et de son application (supervision). Il s'agit en particulier de la qualité des règles de supervision micro prudentielles, de la réglementation de la micro finance ou du système de garantie des dépôts* »⁸⁹. « De manière générale, la littérature s'accorde à dire que les effets positifs sur la croissance d'un système

⁸³DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER .L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page8.

⁸⁴ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

⁸⁵BA. A., NDIAYE A., op.cit., page 1.

⁸⁶ABDELAFATEH. M. A., op.cit., page 11.

⁸⁷NKOUKA SAFOULANITOU. L., op.cit., page 11.

⁸⁸GUERINEAU. S., JACOLIN. L., op.cit., page 13.

⁸⁹ Ibid.

financier soutenu d'institutions de qualité et d'un bon cadre macroéconomique sont assurés et ce, même dans le cas des pays en développement »⁹⁰.

2.4. Les déterminants modernes de l'inclusion financière

« Le coût opérationnel des services financiers et le coût des infrastructures physiques joint aux faibles revenus de certaines couches de la population notamment celles des pays en développement, ont pour conséquences l'exclusion financière d'une large partie de la population mondiale. Thulani et al. (2014) ajoutent que le système financier conventionnel néglige les ménages en zones rurales. Le mobile money s'est avéré être une solution face à ces différentes tares. Le mobile money permet d'effectuer des envois de fonds, de l'épargne, de payer certaines factures et aussi d'effectuer des opérations avec son compte bancaire, ce qui renvoi à la banque mobile »⁹¹. « Sarma et Pais (2011) ont montré que l'utilisation du téléphone portable, internet et l'alphabétisation des adultes sont des facteurs importants qui déterminent l'inclusion financière dans un pays. On outre, en Afrique, Allen et al. (2014), ont constaté que les services bancaires mobiles élargissent l'accès aux services financiers. Efobi et al (2014) ont exploré les facteurs influencent l'accès et l'utilisation des services bancaires au Nigeria, et leurs résultats révèlent que les attributs individuels, le revenu et l'utilisation des TIC (technologie d'information et de communication) influence effectivement le niveau d'inclusion financière »⁹².

De récents travaux, menés notamment par la Banque mondiale, montrent les avantages essentiels de l'inclusion financière en matière de développement via l'utilisation des services financiers numériques, comme les services de mobile money, les cartes de paiement et d'autres applications de technologie financière⁹³.

Section 03 : Situation de l'inclusion financière en Algérie

« L'importance d'un système financier inclusif est largement reconnue dans le cercle politique ces dernières années, et l'inclusion financière est considérée comme une priorité politique dans de nombreux pays. Comme l'inclusion financière est la clé d'un développement économique plus large, les parties prenantes encouragent les responsables politiques à continuer d'accroître le nombre d'algériens inclus dans le système financier formel, en

⁹⁰ MINTA. KD., M'BAYE. CK., op.cit., Page 2.

⁹¹ BNGONO.J.F.L., l'indice d'inclusion financière à l'heure du mobile money, journal of academic finance, vol. 11, n1, 2020.

⁹² HAOUDI. A., RABHI. A., op.cit., page 1.

⁹³ GODIH. D., KAMELI. M., LAZREG Mohammed, L'inclusion financière : Enjeu et objectifs, *والمناجمنت* , مجلة بحوث الاقتصاد volume 4, numéro 1, 2023 , page 717-740.

Chapitre I : L'inclusion financière

particulier parce que les banques doivent faire face à des coûts plus élevés et à des rendements plus faibles pour servir une population non bancarisée »⁹⁴.

Au premier lieu nous aborderont la définition de l'inclusion financière par l'autorité monétaire du pays, puis nous exposons les exclus financier en Algérie ainsi que les réformes réglementaire en faveur de l'inclusion financière. Au dernier lieu, nous révélons la situation de l'inclusion financière en Algérie en chiffres.

1. Définition de l'inclusion financière par la banque d'Alger

La banque d'Algérie définit l'inclusion financière comme étant « *la disponibilité et l'utilisation de tous les services financiers par les différents segments de la société dont les institutions et les particuliers, surtout ceux qui sont marginalisés, à travers les canaux officiels, notamment les comptes courants et d'épargne, les services de paiement et de transferts, les services d'assurance, les services de financement et de crédit et des innovations des services financiers plus adaptés avec des prix compétitifs et raisonnables.* »⁹⁵ En effet, L'inclusion financière est mesurée par la disponibilité en termes d'offre des services financiers et par leurs utilisations en termes de demande, ainsi que par la qualité de ces services à des conditions soutenables. Elle se définit par la proportion des individus et entreprises qui utilisent les services financiers formels. Une plus grande accessibilité des services financiers favorise l'atteinte d'une croissance soutenue et inclusive et permet de lutter efficacement contre la pauvreté.

2. Les catégories d'individus exclus financièrement en Algérie

« Les travaux consacrés au phénomène de l'exclusion bancaire et financière utilisent l'expression soit d'exclusion bancaire, soit d'exclusion financière ou bien parfois on trouve celle de l'exclusion bancaire et financière. En fait, il faut noter que l'exclusion/inclusion bancaire de la population fait généralement allusion à la (non) bancarisation du fait de la non possession d'un compte, de moyen de paiement, de crédit ou d'un service bancaire. En revanche, l'exclusion/inclusion financière se définit par l'accessibilité ou non aux services financiers : de la Poste, de la caisse d'épargne et de prévoyance et des assurances. Ce qui signifie qu'il existe un lien entre les deux expressions mais elles se distinguent par la nature de l'organisme et la prestation fournie au profit de la clientèle ». »⁹⁶

⁹⁴HADEFI. A. Z., BENSALD. M., op.cit., page 6.

⁹⁵ Brochure sur l'inclusion financière, la banque d'Alger.

⁹⁶FEREDJ. C., MADADI. A., ABDALLAH EL HIRTSI. H., op.cit., page22.

Chapitre I : L'inclusion financière

« L'expression « exclusion financière », en faisant référence aux études du Centre de Walras, et les travaux de G- Gloukoviezoff, l'exclusion financière se considère comme « *un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient* »⁹⁷. « Cette dernière a été analysée de diverses manières et sa signification a changé au fil du temps, l'exclusion financière a été employé par Ghosh en 2014, pour faire référence à l'absence d'accès aux banques. Plus récemment, l'exclusion financière a été étendue à l'idée d'auto-exclusion ou exclus volontaire de service financiers ; c'est une situation où les gens ont accès à des services financiers, mais décident pour une panoplie de raisons de s'exclure de la participation au système financier »⁹⁸. Si l'individu donne une de ces raisons : raisons religieuses, un membre de la famille a un compte et pas besoin de services financiers, donc on est en présence d'une exclusion volontaire. Et s'il donne les raisons : trop éloigné, trop cher, manque de l'argent, manque des papiers et manque de confiance, donc l'exclusion est involontaire »⁹⁹.

D'après les conclusions d'une étude réalisée en Algérie par Feredj Chabane, Madadi Abdelkader et Abdallah el hirtsi Hamid sur des données collectées en 2014 par l'enquête Globale Findex concernant les déterminants et contraintes d'inclusion financière :

✓ Être une femme diminue la probabilité d'avoir un compte dans une institution financière par 21,5%, que les raisons qui empêchent les femmes d'avoir un compte formel sont des raisons volontaires : des raisons religieuses et le fait qu'un membre de la famille a un compte (coefficients positifs et significatifs). Cela montre que l'exclusion constatée des femmes est due aux raisons culturelles, par exemple le fait que le mari possède un compte formel, réduit considérablement le besoin d'ouvrir un compte surtout quand la femme ne travaille pas.

✓ Les personnes les plus âgées ont tendance à ne pas avoir un compte formel.

✓ Avoir son bac augmente la probabilité d'avoir un compte formel par 11,3%, cette probabilité augmente davantage pour ceux qui ont terminé leurs études supérieures en

⁹⁷SAM. H., op.cit., Page 7.

⁹⁸HADEFI. A. Z., BENSALD. M., op.cit., page 6.

⁹⁹FEREDJ. C., MADADI. A., ABDALLAH EL HIRTSL. H., op.cit., page22.

Chapitre I : L'inclusion financière

atteignant 27,8%. En revanche les individus les moins instruits trouvent le manque des papiers comme une barrière de l'inclusion financière.

✓ Les pauvres ne considèrent pas le coût d'ouverture d'un compte comme barrière, indiquant que le service n'est pas cher, par contre le manque d'argent comme la barrière principale de leur inclusion financière en matière d'épargne et d'emprunt.¹⁰⁰

✓ Les chômeurs, n'ayant pas d'activité professionnelle, ne sont pas éligibles au crédit en général et au microcrédit en particulier, car ils sont dans l'incapacité de produire les justificatifs de revenus demandés lors d'un dépôt de dossier de prêt.

✓ Les microentreprises, souvent informelles et/ou n'ayant pas la capacité de produire des états financiers, se voient refuser leur demande de crédit, car elles sont jugées trop risquées par les institutions financières.¹⁰¹

3. La réglementation algérienne pour favoriser l'inclusion financière

« Etablir un cadre législatif approprié pour soutenir la démarche de l'inclusion financière à travers l'élaboration et la modification des instructions et résolutions ainsi que les lois et textes réglementaires qui prennent en charge les priorités telles que fixées »¹⁰² par les décideurs politiques de l'Algérie, afin de promouvoir et développer l'inclusion financière, était opéré à travers la modification et l'introduction de plusieurs lois et instructions.

✓ Un droit au compte a été instauré par l'**ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010** modifiant et complétant l'**ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003** relative à la monnaie et au crédit à l'article 119 bis :

« Nonobstant les cas d'interdiction de chéquier et d'interdiction de banque, toute personne qui s'est vue refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par les banques de la place et qui, de ce fait, ne dispose d'aucun compte, peut demander à la banque d'Algérie de lui désigner une banque auprès de laquelle elle pourra ouvrir un tel compte. La banque peut limiter les services liés à l'ouverture du compte aux seules opérations de caisse »¹⁰³. Cette mesure a été renforcé par l'**instruction n°03-2012 du 26 décembre 2012** de la Banque d'Algérie, fixant la procédure relative au droit au compte dans son article 2 : « Toute personne physique ou morale domiciliée en Algérie, ne disposant pas d'un compte de dépôt en monnaie nationale, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans une banque. L'ouverture d'un tel compte intervient après remise à la Banque d'Algérie d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le

¹⁰⁰ FEREDJ. C., MADADI. A., ABDALLAH EL HIRTSI. H., op.cit., page22.

¹⁰¹ MEKOUAR.Y., ROBERT.J., l'inclusion financière au moyen-orient et au maghreb : défis et opportunités, revue d'économie financière, n° 136, 2019, pages 315-342.

¹⁰² Banque d'Alger, Brochure sur l'inclusion financière, op.cit., page 25.

¹⁰³Journal officiel de la république algérienne N° 50 du 1er septembre 2010.

Chapitre I : L'inclusion financière

demandeur ne dispose d'aucun compte, accompagnée par les attestations de refus délivrées par les banques de la place d'accéder à la demande de la personne concernée »¹⁰⁴. En effet, la démarche de la procédure relative au droit au compte ne peut être mise en fonction sauf si l'individu a eu des refus d'ouverture de compte de la part des banques, dans ce cas, il se présentera auprès de la banque d'Algérie pour qu'elle lui désigne une banque ou il peut ouvrir son compte.

✓ L'instauration de la gratuité d'ouverture d'un compte bancaire et certain service bancaire de base par :

✓ **Le règlement n°2013-01 du 08 avril 2013** fixant les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque à l'article 10 : « *Les banques sont tenues de délivrer gratuitement les services bancaires suivants :*

- *Ouverture et clôture de comptes en dinars ;*
- *Délivrance de chéquier ;*
- *Délivrance d'un livret d'épargne ;*
- *Versements et retraits d'espèces auprès de l'agence domiciliataire ;*
- *Établissement et envoi d'un relevé de compte trimestriel au client ;*
- *Émission de virement de compte à compte, entre particuliers, au sein de la même banque»¹⁰⁵.*

Modifié par le **règlement n° 20-01 du 15 mars 2020** fixant les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque dans son **article 14** : en rajoutant la gratuité des services bancaires suivants :

- **Délivrance des cartes bancaires (domestiques) ;**
- **Établissement et remise ou envoi, le cas échéant, d'un relevé de compte annuel au client ;**
- **Consultation en ligne du compte.** ¹⁰⁶

✓ Pour fournir un sentiment de sécurité des individus envers le système bancaire, le **règlement n°2020-03 du 15 mars 2020** relatif au système de garantie des dépôts bancaires rassure les déposants de les compenser en cas d'indisponibilité de leurs dépôts auprès des banques ordinaires en article 3 : « *Le système de garantie des dépôts bancaires vise à*

¹⁰⁴ **Banque d'Algérie**, Instruction n°03-2012 du 26 décembre 2012 de la Banque d'Algérie, fixant la procédure relative au droit au compte.

¹⁰⁵ **Bnak of Algeria**, règlement n°2013-01 du 08 avril 2013 fixant les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque.

¹⁰⁶ Journal officiel de la république algérienne n° 16 du 24 mars 2020.

Chapitre I : L'inclusion financière

indemniser les déposants en cas d'indisponibilité de leurs dépôts et autres montants assimilées aux dépôts remboursables »¹⁰⁷

Par ailleurs, la banque d'Algérie assure la sécurité des différents moyens de paiement proposés par les banques en application de :

✓ **l'ordonnance n° 10-04 du 26 août 2010 modifiant et complétant l'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit** par un article 56 bis dicté que « *La banque d'Algérie s'assure de la sécurité des moyens de paiement, autres que la monnaie fiduciaire ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière. Elle peut formuler un avis négatif quant à l'introduction de tout moyen de paiement, particulièrement s'il présente des garanties de sécurité insuffisantes. Comme elle peut demander à son émetteur de prendre toutes mesures destinées à y remédier* »¹⁰⁸. En effet, **l'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit** définit les moyens de paiement dans son article 69 : « *Sont considérés comme moyens de paiement tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds et ce, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé* »¹⁰⁹.

✓ **Note aux banques n°02-2018 du 19 juin 2018** relative aux mesures complémentaires en matière d'inclusion financière relative à l'épargne en devises des particuliers. Cette note confirme le droit d'ouvrir un compte en devises en Algérie et ce, en application à la loi et ses textes d'application notamment le règlement n°2009-01 du 17/01/2009¹¹⁰ dans l'article 1 : « *Les personnes physiques de nationalité étrangère résidentes et non résidentes et les personnes morales non résidentes sont autorisées à ouvrir auprès d'une banque intermédiaire agréée un compte devises, libellé en une monnaie étrangère librement convertible* »¹¹¹. Aussi, elle appuie la démarche de l'inclusion financière en captant l'épargne en devise du secteur informel vers le secteur formel.

✓ « **Note n°03-2018 du 28 juin 2018** aux banques et établissements financiers, relative aux règles générales en matière de conditions de banques applicables aux opérations de banque. Dans cette note, la banque d'Algérie invite les banques et établissements financiers à diffuser les règles générales en matière de conditions de banques qu'elles pratiquent pour les opérations qu'elles effectuent avec leur clientèle et de les informer sur les conditions des

¹⁰⁷ **Bank of Algeria**, règlement n°2020-03 du 15 mars 2020 relatif au système de garantie des dépôts bancaires

¹⁰⁸ Journal officiel de la république algérienne n° 52 du 27 août 2003.

¹⁰⁹ Ibid.

¹¹⁰ Note aux banques n°02-2018 du 19 juin 2018 relative aux mesures complémentaires en matière d'inclusion financière relative à l'épargne en devises des particuliers, le gouverneur MOHAMED LOUKAL.

¹¹¹ **Bank of Algeria**, règlement n°2009-01 du 17 février 2009 relatif aux comptes devises des personnes physiques, de nationalité étrangère, résidentes et non résidentes et des personnes morales non résidentes.

Chapitre I : L'inclusion financière

comptes ouverts, sur les prix des différents services et sur les engagements réciproques de la banque et du client. L'obligation de diffusion des règles générales en matière de condition de banque est consacrée par le **règlement actualisé n°2013-01 du 08 avril 2013**, fixant les conditions des banques à l'article 4 et 5.

Ce rappel des obligations des banques et des établissements financiers en matière de publicité et de diffusion des conditions de banques applicables aux opérations, auprès de leur clientèle et du public, est de nature, à s'inscrire d'une part, dans l'inclusion financière dynamique de l'épargne en monnaie nationale et en devises, d'autre part, dans la protection de la clientèle des banques et enfin, dans la pratique d'une saine concurrence au sein de la place bancaire et financière. »¹¹²

✓ **L'ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003** relative à la monnaie et au crédit consacre le droit d'ouverture des livrets et de retrait pour les mineurs sans intervention de leur représentant légal dans son article 119 : « *Les mineurs sont admis à se faire ouvrir des livrets sans intervention de leur représentant légal. Ils peuvent retirer sans cette intervention, mais seulement après l'âge de seize ans révolus, les sommes figurant sur les livrets ainsi ouverts, sauf opposition de la part de leur représentant légal signifiée dans la forme des actes extrajudiciaires* »¹¹³. C'est une mesure qui augmentera le taux de bancarisation de la population en donnant aux mineurs plus de 16 ans le droit d'ouvrir des livrets sans autorisation de leur représentant légal.

✓ « **Règlement n°2020-02 du 15 mars 2020 définissant les opérations de banque relevant de la finance islamique et les conditions de leur exercice par les banques et établissements financiers, et l'instruction d'application subséquente n°03-2020 du 2 avril** »¹¹⁴

✓ **Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant loi monétaire et bancaire dans son « article 36** : La Banque d'Algérie prescrit les mesures de facilitation de l'offre de services bancaires pour favoriser l'inclusion financière en veillant, notamment, à la diffusion des moyens de paiement scripturaux et à l'implantation ordonnée des guichets de banques et établissements financiers sur toute l'étendue du territoire national »¹¹⁵.

✓ **La loi n°17-11 du 27 décembre 2017** portant la loi de finances pour 2018 avait prévu, en effet, l'obligation aux commerçants de mettre à la disposition du

¹¹² LE GOUVERNEUR MOHAMED LOUKAL, note n°03-2018 du 28 juin 2018 aux banques et établissements financiers, relative aux règles générales en matière de conditions de banques applicables aux opérations de banque.

¹¹³Journal officiel de la république algérienne n° 52 du 27 août 2003.

¹¹⁴ **BANK OF ALGERIA**, rapport annuel 2020 évolution économique et monétaire, décembre 2021.

¹¹⁵ Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant loi monétaire et bancaire, fait à Alger, le 21 juin 2023 ABDELMADJID TEBBOUNE.

Chapitre I : L'inclusion financière

consommateur des terminaux de paiement électronique (TPE) pour lui permettre, à sa demande, de régler le montant de ses achats à travers son compte par carte bancaire à l'article 111 ¹¹⁶.

4. Quelques statistiques sur l'inclusion financière en Algérie

Le système financier algérien se définit principalement par le secteur bancaire ; les recensements sur l'inclusion financière en Algérie se reflètent par celle du secteur bancaire

4.1. Les indicateurs de l'intermédiation bancaire en Algérie :

« À fin 2024, le système bancaire algérien se compose de 28 banques et établissements financiers ayant leur siège social à Alger. Selon leurs natures d'activité, les banques et les établissements financiers sont répartis comme suit en 2024 :

Six banques publiques, quatorze banques privées et huit établissements financiers, présentés dans le tableau ci-dessous

Tableau 1: La composition du système financier algérien

Banques publiques	Banques privées	Etablissements financiers
-Banque extérieure d'Algérie ; -Banque nationale d'Algérie ; -Crédit populaire d'Algérie ; -Banque de développement local ; -Banque de l'agriculture et du développement rural ; -Caisse nationale d'épargne et de prévoyance (Banque).	-Banque Al Baraka d'Algérie -Citibank N.A Algeria « Succursale de Banque » ; - Arab Banking Corporation Algeria ; -Natixis Algérie ; -Société Générale Algérie ; -Arab Bank PLC Algeria « Succursale de Banque » ; -BNP Paribas Al-Djazair ; -Trust Bank - Algeria ; -The Housing Bank For Trade And Finance Algeria; -Gulf Bank Algérie ; -Fransabank Al-Djazair ; -H.S.B.C Algeria « Succursale	-Société de refinancement hypothécaire; -Société financière d'investissement, de participation et de placement Spa - « Sofinance -Spa » ; -Arab Leasing Corporation ; - Maghreb Leasing Algérie ; -Caisse Nationale de Mutualité Agricole « Etablissement financier » ; -Société Nationale de Leasing SPA ; - Ijar Leasing Algérie SPA ; - El Djazair Ijar SPA.

¹¹⁶Journal officiel de la république algérienne n° 76 du 28 décembre 2017

Chapitre I : L'inclusion financière

	de Banque » ; -Al Salam Bank-Algeria ; -Banque nationale de l'habitat.	
--	--	--

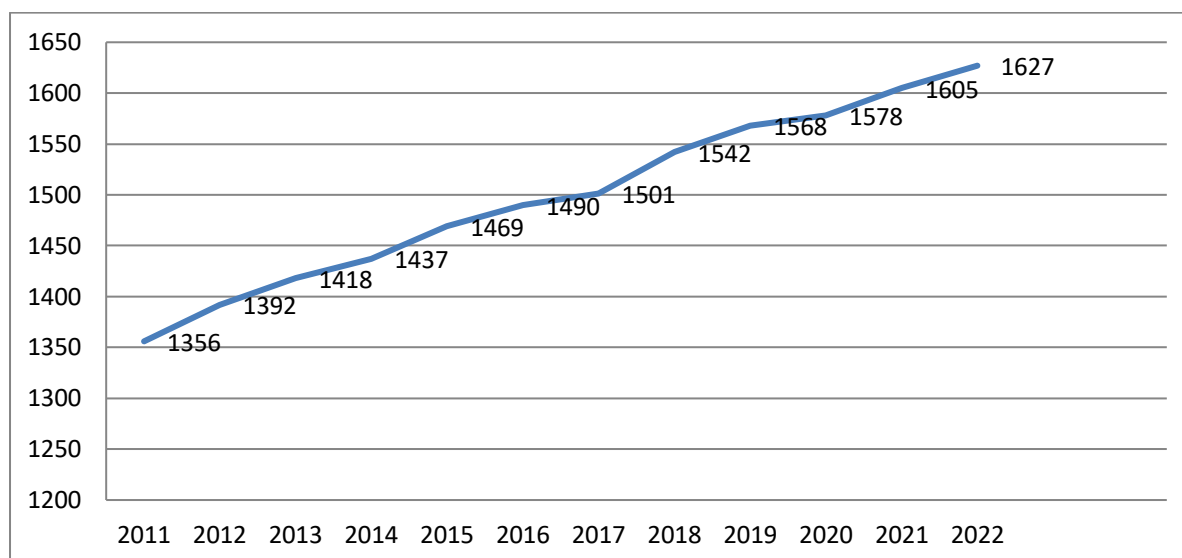
Source : réalisé par nous nous même à partir du journal de la république algérienne N° 12 du 20 février 2024

« À la fin 2021, le réseau bancaire compte 1 603 agences, dont 1 202 agences pour les banques publiques et 401 agences pour les banques privées contre 1145 agences en 2017 où 364 agences sont privées, soit une augmentation de 37 agences privées en 2021. Quant aux établissements financiers, le nombre d'agences a atteint 97 agences. Au total, en 2021, les banques et les établissements financiers comptent 1 700 agences, traduisant une densité d'une agence pour 26 438 habitants en 2021 d'où la densité bancaire qui se calcule par le nombre d'agences bancaires/ population totale. Le ratio population active/guichets bancaires a légèrement baissé en 2021, soit un guichet pour 7 293 personnes en âge de travailler contre 7 667 en 2017. Quant aux centres des chèques postaux, ils disposent à la fin 2021, 4 055 agences réparties sur l'ensemble du territoire national, soit un établissement postal pour 3 057 personnes actives. À la fin 2022, le réseau bancaire algérien compte 1626 agences, dont 1226 agences pour les banques publiques et 400 agences pour les banques privées.

Le niveau de bancarisation, en termes de nombre de comptes ouverts par les banques à la clientèle (comptes actifs en dinars et en devises) et par le centre des chèques postaux, en 2021 se situe à 3,07 comptes par personne en âge de travailler »¹¹⁷.

¹¹⁷**BANK OF ALGERIA**, rapport annuel 2021 évolution économique et monétaire en Algérie, juin 2022 et le rapport annuel 2017, évolution économique et monétaire en Algérie, juillet 2018.

Figure 3: L'évolution du nombre d'agences bancaire en Algérie dans la période 2011-2022



Source : réalisé par nous même à partir des données de la banque d'Algérie

Dans la figure 3 ci-dessus, représentant l'évolution du nombre d'agences bancaire en Algérie pour la période 2011-2022, nous constatons que le nombre d'agences bancaires à connu une augmentation moyenne par an de 24.63 agences. De 2011 à 2012 une augmentation de 36 agences, 2017 à 2018 une augmentation de 41 agences représentant le plus grand renforcement du secteur bancaire par contre la plus faible augmentation était dans l'année 2019 à 2020 par 10 agences.

4.2.Comparaison de l'inclusion financière entre l'Algérie et d'autre région du monde :

Depuis les années 1990, l'inclusion financière cause toujours un retard en dépit des réformes qui n'ont pas encore contribué à faire avancer le taux de bancarisation de la population¹¹⁸. Selon les données de l'enquête Global Findex 2017 de la Banque mondiale, la proportion d'adultes algériens disposant d'un compte bancaire est passée de 33.29 % en 2011 à 43% en 2017, dont les niveaux de pénétration des comptes en Algérie qui ont inférieurs à la moyenne des pays à revenu intermédiaire (70,5 %)et la région MENA (48%). La quantité importante et croissante de liquidités circulant en dehors du système financier formel pose également un problème aux autorités. La Banque d'Algérie estime que le niveau des espèces en circulation est passé de 23,2 milliards d'euros, soit 19,5 % du PIB en 2013, à 34,9 milliards

¹¹⁸ZEMIRLI. R., op.cit., page 2.

Chapitre I : L'inclusion financière

d'euros, soit 29,6 % du PIB en 2017 »¹¹⁹. ». Lorsque 48 % de la population mondiale détient une épargne formelle, seulement 14,4 % des adultes algériens ont déclaré avoir épargné de l'argent au cours de l'année 2017 dans une institution financière. Enfin, seuls 3,6 % de la population algérienne a emprunté de l'argent au cours des 12 derniers mois contre 47 % au niveau mondial »¹²⁰.

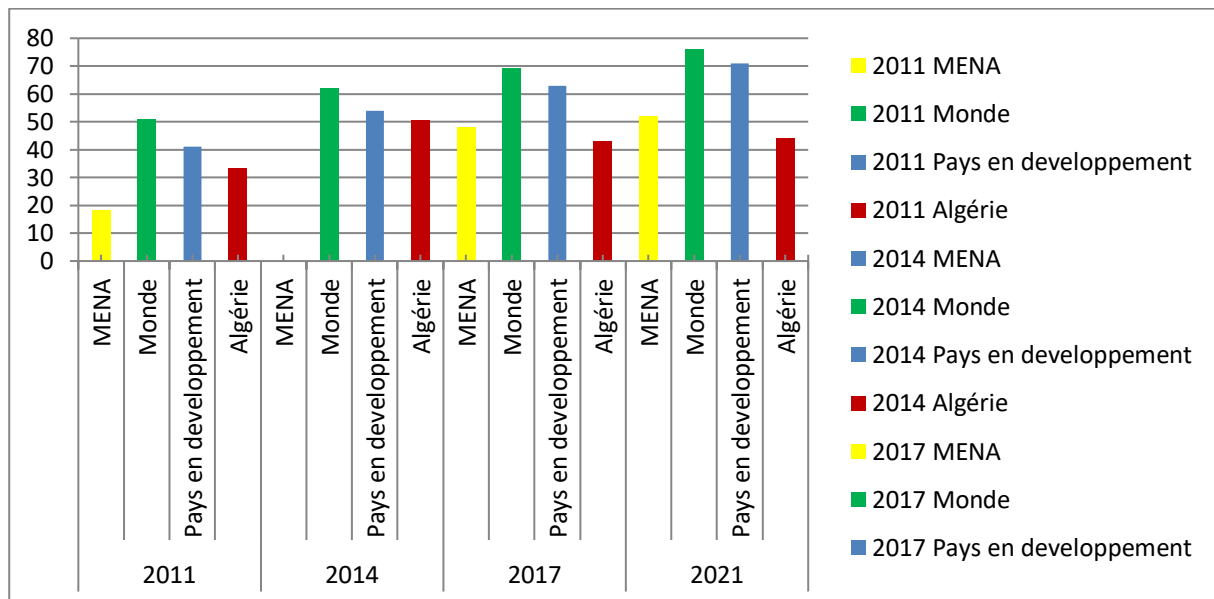
Selon les données du Global Findex (2021), l'Algérie fait encore partie des pays où l'inclusion financière est faible malgré l'amélioration de certains indicateurs. A titre de précision, le nombre d'agences bancaires est 1 690 en 2021, soit 1 agence pour 26 000 habitants, un réseau peu dense et très insuffisant vu l'énorme besoin en termes d'offre de financement dans notre pays. Le niveau de crédit fourni au secteur privé ne représente que 29,69% du PIB en 2020 contre 24,40% en 2017 comparativement à 58,84% enregistré dans la région MENA et 56,79% dans le monde arabe. Quant à la détention des comptes courants par la population algérienne, les statistiques révèlent aussi un niveau faible par rapport au taux moyen au niveau mondial, avec seulement 44% en 2021 des adultes (qui ont plus de 15 ans) qui disposent d'un compte dans une institution financière formelle, contre 52% dans la région MENA et 70% dans les pays à revenu intermédiaire. A noter que la non-accessibilité aux services financiers dans une institution formelle privent les populations notamment les plus vulnérables du bien-être social et les exposent à la pauvreté.¹²¹

¹¹⁹ **HADEFI. A. Z., BENSALD. M.**, op.cit., page 6.

¹²⁰ **ABDELAFATEH. M. A.**, op.cit., page 11.

¹²¹ **ZEMIRLI. R.**, op.cit., page 2.

Figure 4: Comparaison de l'inclusion financière entre l'Algérie et d'autre région du monde



Source : Réalisé par nous même à partir des données collectées du site de la banque mondiale.

Conclusion

Le terme inclusion financière implique l'accès et l'utilisation des services bancaires (compte courant, épargne, assurance, crédit, paiements, etc.) à un faible coût pour la population défavorisée et à faible revenu dans un pays. Par contre, l'exclusion financière est l'incapacité d'accéder à un service financier approprié. En fait, les services bancaires ont un caractère de bien public. Il est donc nécessaire que l'accessibilité et l'utilisation équitable des services bancaires par l'ensemble de la population doivent figurer parmi les objectifs indispensables des politiques gouvernementales et des institutions financières dans le but de répondre aux besoins financiers de base de la population dans un pays quelconque¹²². Elle agit sur l'accessibilité des ménages, notamment les particuliers et des entreprises et leur intégration dans le système financier officiel. Cela peut être réalisable à travers l'offre des produits bancaires et la fourniture des services financiers, en les mettant à la disposition des personnes marginalisées¹²³.

¹²² HAOUDI. A., RABHI. A, op.cit., page 1.

¹²³ TAKARLI S.N., op.cit., page 8.

Chapitre I : L'inclusion financière

Il est cependant important d'adapter des conduites d'inclusion financière au contexte de chaque pays. « *Concernant le contexte algérien, les indicateurs de l'inclusion financière montrent le retard remarquable qu'accuse l'Algérie dans ce domaine. Les indicateurs relatifs à l'ouverture d'un compte courant, l'épargne, l'accès au crédit restent inférieurs à la moyenne mondiale ou régionale* »¹²⁴. Néanmoins, « *il est important de comprendre que l'inclusion financière est un défi multidimensionnel dont la réglementation constitue un aspect important, mais bien d'autres facteurs sont également en jeu* »¹²⁵, à l'exemple du renforcement de la concurrence du secteur bancaire pour réduire les coûts et l'utilisation de l'innovation technologique. D'ailleurs, l'Afrique se caractérise par rapport aux autres régions du monde, d'une part par son faible taux de bancarisation et d'autre part, par sa supériorité dans l'usage du paiement mobile¹²⁶. Dans ce contexte, l'Algérie a procédé à la modernisation de son système financier par l'introduction des nouvelles technologies auprès des banques et Algérie poste qui représentent toutes les deux le pilier de la finance en Algérie.

¹²⁴ **RAKHROUR. Y., BENILLES. B.**, l'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie, les cahiers du MECAS, V°17, N° 1, 2021.

¹²⁵ **TAKARLL S.N.**, op.cit., page 8.

¹²⁶ **HAOUDI. A., RABHI. A.**, op.cit., page 1.

***Chapitre II : La
nouvelle banque à l'ère
de la digitalisation pour
accélérer l'inclusion
financière***

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Introduction

Au cours des dernières décennies, les progrès en matière d'intermédiation bancaire, de développement des institutions et d'intensification de la concurrence ont permis l'évolution et la diversification des instruments et moyens de paiement. Les nouvelles technologies de transmission de données et les progrès en informatique ont amélioré les procédures de paiement et de recouvrement dans de nombreux pays développés et émergents¹²⁷, et ce grâce à la généralisation d'internet et des autoroutes de l'information. L'internet a donné naissance à une variété de services liés aux mutations digitales. En effet, La puissance des nouvelles technologies, lorsqu'elles sont adoptées par les consommateurs, elles obtiennent un véritable pouvoir structurant des marchés. Les effets peuvent autant transformer les modes de consommation des clients que les relations des intermédiaires avec le marché.¹²⁸

Depuis son lancement en 2011, la base de données Global Findex a fourni des informations sur les moyens d'accroître l'inclusion financière. L'édition 2017 présente pour la première fois des données sur la possession de téléphones portables et l'accès à Internet, révélant des opportunités sans précédent pour réduire le nombre d'adultes non titulaires de compte et d'aider ceux qui en ont un à l'utiliser plus souvent.

Pour s'assurer que les services financiers numériques profitent à l'ensemble de la population, plusieurs éléments clés sont nécessaires : un système de paiement bien développé, des infrastructures physiques fiables, des réglementations appropriées et des garanties solides de protection des consommateurs. De plus, il est essentiel d'adapter les services financiers aux besoins des groupes défavorisés tels que les personnes vivant dans la pauvreté et les nouveaux utilisateurs de services financiers, qui peuvent avoir des compétences limitées en lecture et en calcul. Un téléphone mobile simple peut potentiellement ouvrir l'accès aux comptes d'argent mobile et à d'autres services financiers, tandis que l'accès à Internet élargit également l'éventail des possibilités. Ces technologies peuvent aider à surmonter les obstacles qui empêchent les adultes non bancarisés d'accéder aux services financiers.

Dans ce contexte, une démarche de modernisation du système financier a été engagée en Algérie, avec un accent particulier sur le développement de la monétique. Cette initiative a suscité un vif intérêt de la part des autorités, en raison de son importance cruciale dans la

¹²⁷ **BANK OF ALGERIA**, Rapport annuel 2021 évolution économique et monétaire en Algérie, juin 2022.

¹²⁸ **BADOC. M., LAVASSIERE. B., COPIN. E.**, e marketing de la banque et de l'assurance, éditions d'organisation, 2^{ème} édition, 2003.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

facilitation des transactions commerciales et la promotion de la bancarisation de l'économie, tout en assurant rapidité et sécurité des services. L'introduction des nouvelles technologies a profondément transformé le secteur bancaire algérien, notamment par la généralisation des nouveaux outils tels que les distributeurs automatiques de billets et d'autres services associés à la monétique. Cette modernisation répond à la nécessité croissante de gérer un volume accru de transactions, tout en permettant aux banques de réduire les coûts liés aux moyens de paiement traditionnels. Elle vise également à inciter les personnes non bancarisées à rejoindre le secteur bancaire¹²⁹.

Ce chapitre est divisé en trois sections, la première section vise à présenter les diverses contributions de la technologie à l'inclusion financière, ainsi qu'à définir la digitalisation et le concept de l'inclusion financière numérique. La deuxième section mettra en lumière la modernisation du secteur bancaire en Algérie comme moyen de renforcer l'inclusion financière. En fin, la troisième section exposera la situation de l'inclusion financière numérique en Algérie.

Section 01 : Digitalisation du système financier

L'intégration financière vise à offrir des services financiers accessibles et pratiques aux populations exclues ou mal desservies. L'avancement technologique ouvre de nouvelles opportunités pour l'intégration financière, où les services financiers digitaux occupent un rôle central.

« L'arrivée de la banque numérique a créé de nombreuses opportunités et de la même façon a permis de numériser les services financiers afin d'accélérer une fois de plus l'inclusion financière¹³⁰ » particulièrement dans les pays en développement.

Cette section se portera sur la présentation des différents procédés de la technologie en faveur de l'inclusion financière ainsi que la définition de la digitalisation et le concept de l'inclusion financière numérique.

¹²⁹ REZIG. K., LAZREG. M., la monétique en Algérie réalité et perspectives, revue nouvelle économie, n°02, 2010, page 07-18.

¹³⁰ TANGAKOU SOH. R., op.cit., page 6.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

1. Définition de la digitalisation

Le mot digital, en français, vient du mot latin digitus (doigt), qui se réfère à tout ce qui implique l'utilisation des doigts, comme compter avec un boulier par exemple. Avec le temps, ce terme a évolué pour inclure les supports virtuels nécessitant l'utilisation des doigts, les claviers ou les écrans tactiles, ont été classés parmi les supports digitaux.

Au fil des ans, le terme digital anglais a été francisé et la notion de doigt a été délaissée au profit de celle de numérique. Ainsi, Digital et numérique sont devenus des synonymes. La traduction du mot anglais digital fut numérique en français. Ces deux mots font référence à toute information codée sous forme de chiffres.¹³¹ ». Ces informations, de plus en plus nombreuses, peuvent transiter d'un appareil connecté à un autre : serveur, ordinateur, tablette, Smartphone, etc.¹³²

2. Les nouvelles technologies de l'information et de communication pour renforcer l'inclusion financière

De récents travaux, menés notamment par la Banque mondiale montrent les avantages potentiels de l'inclusion financière en matière de développement via l'utilisation des services financiers numériques, tels que le mobile money, les cartes de paiement et d'autres applications de technologie financière¹³³.

2.1. Concept de l'inclusion financière numérique

L'inclusion financière numérique : Peut être définie comme le résultat de **l'accès numérique aux services financiers formels** et de **leurs utilisations par les populations** jusque-là exclues ou mal servies. Ces services doivent être adaptés aux besoins des clients et proposés de manière responsable pour ces derniers, tout en assurant la viabilité des prestataires¹³⁴.

Jaime Caruana¹³⁵ affirme que l'inclusion financière numérique peut changer la donne pour les ménages à faible revenu qui ne sont pas servis ou qui sont mal servis, ainsi que pour les micros et petites entreprises (MPE). Aux enjeux de la réglementation, du contrôle et de la

¹³¹ **BERTRAND. B., JEAN-FRANCOIS.N.**, crosscanal et omnicanal, la digitalisation de la relation client », DUNOD, Paris,2015.

¹³² Ibid.

¹³³ **GODIH. D., KAMELI. M., LAZREG Mohammed**, op.cit., page 24.

¹³⁴ **Note CGAP**, benefits&challenge of digital financial inclusion and the implication for coustomers, regulators, supervisors and standart-setting bodies, cette note s'inspire largement d'un document de synthèse préparé par le CGAP en vue de la deuxième conférence du GPFI sur les organismes de normalisation et l'inclusion financière (GPFI, 2014).

¹³⁵ **CARUANA. J., Note CGAP**, L'inclusion financière numérique : enjeux pour les clients et les organismes de réglementation, de contrôle et de normalisation,2015.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

normalisation et de la recherche de solutions que nous connaissons déjà s'ajoutent d'autres enjeux à peine imaginables, alors que de nouveaux clients se joignent par milliards aux rangs des utilisateurs de services financiers numériques. Nous avons la possibilité et même la responsabilité de nous préparer à la fois aux risques et aux avantages associés à la numérisation des services financiers.¹³⁶

Le FMI (2017) définit l'inclusion financière sous deux angles à savoir l'inclusion bancaire (personnes détenant au moins un compte bancaire) et l'inclusion digitale (activités nées de l'innovation technologique dont la plus répandue est le mobile money. La banque joue un rôle majeur dans l'amélioration du taux d'inclusion financière¹³⁷.

2.2. Les moyens favorisant l'inclusion financière dans le monde

Avoir un téléphone portable et un accès à Internet favorise l'inclusion financière. En effet, les téléphones mobiles peuvent permettre d'éviter de longues distances pour se rendre dans une institution financière. Et en réduisant le coût de la fourniture de services financiers, la technologie numérique peut augmenter leur accessibilité à travers le mobile money.¹³⁸

2.2.1. Mobile money

« *Le mobile money s'est développé en Afrique et apparaît désormais comme un véritable ferment de bancarisation sur le continent* »¹³⁹. Mobile Money est un service pour lequel le téléphone mobile est utilisé pour accéder à des services financiers, où l'argent qui peut être consulté et utilisé directement depuis le téléphone mobile¹⁴⁰.

« *Le mobile money a été lancé pour la première fois sur le sol africain au Kenya en 2007, par l'opérateur téléphonique SAFARICOM. Le produit phare reste le M-Pesa (M pour mobile et Pesa pour argent) qui est un système de microfinancement et de transfert d'argent par téléphone mobile. En plus du M-Pesa, Safaricom offre à sa clientèle des services de micro assurance mobile, microcrédit, micro épargne. Les activités que propose le mobile money sont nombreuses, nous pouvons citer entre autre: Dépôt et retrait d'argent ; Transfert*

¹³⁶ SAM. H., op.cit., Page 7.

¹³⁷ MADJOUTATSING PRISCILLE. D., NEMBOTNDEFFO. L., TANGAKOUSOH. R., l'inclusion financière dans la CEMAC, une explication par la bancarisation, european scientific journal, Edition, vol.16, no.19, issn: 1857-7881, Université de Dschang, FSEG, Dschang, Cameroun, 2020.

¹³⁸ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page8.

¹³⁹ RAMDANI. B., ZENASNI. M., op.cit., page 13.

¹⁴⁰ TANGAKOU SOH. R., op.cit., page 6.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

d'argent ; Achat du crédit téléphonique ; Paiement des factures (électricité) et des droits universitaires ; Paiement des produits et services ; Réception des salaires »¹⁴¹.

Depuis son succès au Kenya, le mobile money s'est propagé partout en Afrique mais aussi dans le reste du monde. En 2014, il comptait environ 100 millions d'utilisateurs dans le monde, avec un volume de transactions atteignant les 50 milliards de dollars US¹⁴². En 2017, 18 millions de Kényans utilisaient toujours ce service, ce qui représente 70 % de la population adulte. Et son succès ne s'arrête pas aux frontières kenyanes puisque 30 millions de personnes dans le monde utilisaient ce service.¹⁴³ Cet outil a permis aux populations non bancarisées de bénéficier en partie des services financiers offerts par les banques conventionnelles. De plus, la d'une création d'un compte mobile money est plus facile, moins couteuse et plus rapide que celle d'un compte bancaire traditionnel. Avec une couverture géographique bien supérieure à celle des banques, le mobile money résout le problème des ménages en zones rurales qui doivent parcourir de longues distances et supporter des couts élevés pour accéder à une banque physique. Ceci constitue un avantage pour promouvoir une meilleure inclusion financière, surtout dans les pays en développement¹⁴⁴.

Les récents progrès proviennent des paiements numériques, des politiques gouvernementales et d'une nouvelle génération de service financiers par téléphonie mobile et internet. C'est en Afrique subsaharienne que le pouvoir des technologies s'illustre de la façon la plus convaincante : 21% des adultes y possèdent en 2017 un compte d'argent mobile qui représente près deux (02) fois la part de 2014¹⁴⁵. *Les données de 2014 ont révélé que 2 % des adultes dans le monde possédaient un compte d'argent mobile, alors que 12 % des adultes en Afrique subsaharienne en possédaient un. Les données de 2021 reflètent le maintien du leadership mondial de l'Afrique subsaharienne en matière de possession de comptes d'argent mobile, avec 33 % des adultes de la région possédant un compte d'argent mobile, contre 10 % des adultes dans le monde¹⁴⁶.*

¹⁴¹TANGAKOU SOH. R., op.cit., page 6.

¹⁴²NGONO.J.F.L., op.cit., page 24.

¹⁴³ <https://bsi-economics.org/inclusion-fi-afrique-az/>, consulter le 19/05/2024 à 11h :45mn

¹⁴⁴TANGAKOU SOH. R., ibid.

¹⁴⁵DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page8.

¹⁴⁶DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of covid-19, the global finindex database 2021, world bank group. traduit avec deepl.com (version gratuite).

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

2.2.2. Le mobile Banking

« Le mobile Banking, une innovation financière initiée par les opérateurs de téléphonie et les institutions financières, a conduit à une véritable diffusion des services financiers auprès de l'ensemble de la population. Cette innovation joue un rôle très important dans l'accès aux services financiers pour les différentes couches de la population ¹⁴⁷ ». « Y compris les groupes vulnérables tels que les sections les plus faibles et les groupes à faible revenu, à un coût abordable, de manière équitable et transparente par les principaux acteurs institutionnels¹⁴⁸ ». Le mobile banking permet aux consommateurs d'accéder aux services bancaires proposés par une banque via internet. Les utilisateurs peuvent ainsi effectuer des transactions à partir de leur mobile ou accéder à d'autres services financiers tels que l'épargne et le crédit¹⁴⁹.

Dans son sens strict, le Mobile Banking se réfère à l'offre de services financiers formels via le téléphone portable. Dans un sens plus large, le dispositif peut inclure les services de paiement (m-payment), de transferts (m-transferts), les services de banque par internet (i-banking) et autres services rendus par le téléphone portable. Le concept de banque électronique ou digitale est de plus en plus utilisé pour désigner à la fois la banque en ligne et le mobile banking. Porteous (2007), considère le m-banking comme l'offre de services bancaires classiques comme l'épargne et le crédit, mais aussi de services de paiement et de transfert via un support de téléphonie mobile¹⁵⁰.

2.2.3. Paiement mobile

« Le paiement mobile est défini comme tout paiement réalisé par le biais d'un dispositif mobile pour initier, autoriser et confirmer un échange de valeur financière en échange de biens et de services. Il s'agit d'un mode de paiement qui a gagné en popularité en vertu de plusieurs facteurs clé. On cite, entre autres (avantages et valeurs ajoutées perçues, facilité d'utilisation, sécurité, compatibilité, commodité, coût perçu, confiance perçue, compréhension des attentes de clients...etc.) »¹⁵¹ via des applications de paiement mobile.

✓ Application de paiement mobile

¹⁴⁷ TANGAKOU SOH. R., op.cit., page 6.

¹⁴⁸ NSENGIYUMVA. T., NDAYIZEYE. L., op.cit., page 13.

¹⁴⁹ TANGAKOU SOH. R., ibid.

¹⁵⁰ FALL. F.S., BIRBA.O., l'inclusion financière par le mobile-banking au sénégal : l'analyse des facteurs socio-économiques ; mondes en développement, n° 185, 2019, pages 61 à 82.

¹⁵¹ NAJAB. A., LAJFARI. K., l'inclusion financière par le paiement mobile à l'ère du covid19 : perspectives de développement pour le contexte marocain, revue ame, vol 4, no 2, 2022, p 824-844.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Les applications de paiement mobile sont des plateformes numériques qui facilitent les transactions financières sur les smartphones et autres appareils mobiles. Elles permettent de connecter l'application à vos comptes financiers existants (compte bancaire, carte bancaire ou de débit). Lors de la configuration de l'application, un processus de vérification est généralement requis pour confirmer votre identité en tant que titulaire du compte financier. Lors de cette vérification, l'application procède à des transactions tests de faibles montants ou l'envoi de codes d'authentification par SMS ou par courrier électronique. Une fois cette connexion vérifiée, l'application mobile établit un lien avec votre compte bancaire afin de servir de portefeuille électronique¹⁵².

✓ Portefeuille électronique

Le portefeuille électronique agit comme une interface pour communiquer avec votre banque ou votre fournisseur de carte bancaire à l'aide de clés électroniques sécurisées qui représentent vos comptes financiers. Lorsque vous effectuez un achat avec l'application mobile, une série d'actions complexes quasi instantanées se déroulent en arrière-plan pour réaliser la transaction.¹⁵³

« Les technologies numériques transforment aussi le paysage des paiements. À l'échelle mondiale, 52 % des adultes ont envoyé ou reçu des paiements numériques durant l'année 2017, un chiffre en hausse par rapport aux 42 % en 2014. »¹⁵⁴

En effet, *« Dans les régions où l'infrastructure bancaire est limitée, les applications de paiement mobile offrent une opportunité d'inclusion financière. Des personnes qui n'avaient auparavant qu'un accès limité aux services bancaires peuvent désormais effectuer des transactions électroniques, épargner de l'argent en toute sécurité et même avoir accès à des produits financiers tels que des prêts et des assurances ».*¹⁵⁵

« Dans les économies en développement, en 2021, 20 % des adultes à l'exclusion de la Chine ont effectué un paiement numérique chez un commerçant.

Le paiement mobile ou le mobile banking et le mobile money sont mis en œuvre de façon différente selon le niveau de développement. De ce qui précède, il ressort que l'inclusion financière constitue un enjeu important au plan mondial et l'accès aux services financiers de

¹⁵² [Notions de base sur les applications de paiement mobile | Stripe](#), consulté le 14/05/2024 à 09 :50

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J., op.cit., page 55.

¹⁵⁵ [Notions de base sur les applications de paiement mobile | Stripe](#), consulté le 14/05/2024 à 09 :50

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

base représente l'élément fondamental sur lequel les organismes internationaux s'accordent pour la définir¹⁵⁶». En revanche, Les comptes d'argent mobile ne sont pas seulement un complément pour les personnes qui possèdent déjà un compte bancaire. De nombreuses économies d'Afrique subsaharienne ont vu la croissance des comptes d'argent mobile accompagner d'une baisse des comptes dans les institutions financières traditionnelles. Par exemple, la possession d'un compte au Bénin a globalement augmenté, passant de 38 % en 2017 à 49 % en 2021. Au cours de cette période, la part des adultes possédant un compte d'argent mobile a doublé, passant de 18 % en 2017 à 37 % en 2021, tandis que la part des adultes possédant un compte auprès d'une institution financière a diminué de 8 points de pourcentage, passant de 32 % à 24 %. Autre exemple, au Ghana, la possession d'un compte auprès d'une institution financière est restée pratiquement stagnante après 2017, alors que la possession d'un compte d'argent mobile a augmenté de 21 points de pourcentage, passant de 39 % à 60 %, ce qui a fait progresser la possession globale de comptes de 11 points de pourcentage »¹⁵⁷.

Section02 : La modernisation du secteur bancaire en faveur de l'inclusion financière en Algérie

Les services financiers numériques ont radicalement changé la donne pour les populations non bancarisées et sous-bancarisées, en leur offrant accès et participation à une économie numérique inclusive.

« L'offre de services financiers par téléphone portable, ou le mobile Banking, constitue une nouvelle étape dans la fourniture de services financiers aux populations pauvres. »¹⁵⁸

Pour s'adapter à cette nouvelle ère, les banques traditionnelles ont dû investir dans le développement numérique afin de garantir leurs intérêts économiques et fidéliser leurs clients. Elles ont par exemple mis en place des systèmes d'accès par Internet pour leurs clients, puisque c'est le moyen le moins coûteux récemment développé par les banques pour communiquer avec leurs clients.

¹⁵⁶TANGAKOU SOH. R., op.cit., page 6.

¹⁵⁷DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER. L., SINGER. D., ANSAR. S., op.cit., page 55.

¹⁵⁸FALL. F.S., BIRBA.O., op.cit., page56.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

En plus de ces accès Internet, les banques ont également opté pour de nouveaux logiciels de gestion, facilitant les opérations en direct via l'ordinateur ou le smartphone du client, et permettant ainsi la réalisation d'opérations courantes à distance.

L'utilisation et l'acceptation du digital par les clients et les conseillers bancaires jouent un rôle crucial dans l'efficacité des activités bancaires. En résumé, les banques proposent aujourd'hui à leurs clients une accessibilité instantanée à leurs comptes bancaires avec une flexibilité 24h/24h ¹⁵⁹. La banque algérienne ne fait pas exception. En effet, le secteur bancaire algérien est aujourd'hui en pleine mutation en ce qui a trait aux procédés de paiement se caractérisant soit par l'apparition d'une nouvelle offre, soit par l'intégration des nouvelles technologies.

Dans cette section, nous présenterons la modernisation du secteur bancaire en Algérie comme moyen de renforcer l'inclusion financière.

1. La monétique en Algérie

Le terme « Monétique » combine les concepts de monnaie et d'informatique pour désigner une application informatique qui gère les flux monétaires. En d'autres termes, il s'agit du remplacement de la circulation physique de la monnaie par la circulation numérique de chiffres, les opérations correspondantes étant effectuées discrètement par un système de traitement des données automatiques interbancaires. La Monétique se situe à l'intersection de plusieurs domaines : l'économie bancaire, l'informatique, la télématique et les réseaux. Ses applications sont variées et incluent : la billettique, la carte téléphonique, le prépaiement, le porte-monnaie électronique, le paiement par téléphone mobile, le paiement électronique, le marketing monétique, le paiement sans contact¹⁶⁰.

1.1. La création du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique)

La mise en place d'un système de paiement électronique efficient est une des priorités des pouvoirs publics algériens, constituant un outil clé pour la modernisation du système bancaire, aux côtés du système de télé-compensation des instruments de paiement de masse.

¹⁵⁹ **CONILH. A.**, les effets de la digitalisation des banques de détail en France sur la satisfaction client, mémoire de master, montpellier business school, présenté par sous la direction du professeur alexandra gaidos, juillet, 2020, p 1-61.

¹⁶⁰ **REFAFA. B.**, la monétique en Algérie, développement et perspectives, electronic banking in algeria, development and prospects, Journal d'études en économie et Management, Volume 03, Numéro 06, 2020.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

La création du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique) en juin 2014 a renforcé cette stratégie en régulant le système monétique interbancaire et en définissant les missions et attributions de l'ensemble des acteurs de ce système. Le GIE Monétique est également en charge d'assurer l'interbancaire et l'interopérabilité du système monétique avec des réseaux monétiques locaux ou internationaux. Il regroupe 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie Poste¹⁶¹.

1.2. Les principales étapes du développement de la monétique en Algérie

1.2.1. Création de La SATIM

« En 1995, la communauté bancaire a créé la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique « SATIM » regroupant sept (07) banques Algériennes BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, ALBARAKA et l'institution des assurances CNMA.

Il s'agit de l'opérateur monétique interbancaire en Algérie pour les cartes domestiques et internationales agissant comme l'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques, en particulier pour la promotion des moyens de paiement par carte.

SATIM réunit 18 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 17 banques dont 06 banques publiques et 11 banques privées ainsi qu'Algérie Poste.

SATIM a connu ces dernières années une évolution conséquente et une croissance soutenue de ses services. À ce jour, plus de 1351 automates bancaires et 40000 terminaux de paiement électronique déployés sont connectés à ses serveurs, ajouté à cela plus de 274 sites webmarchands opérationnels sur sa plateforme. Cette croissance est essentiellement due à l'impact de la carte CIB sur les habitudes d'achat des citoyens Algériens »¹⁶²

1.2.2. Lancement du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)

Le réseau monétique interbancaire a été lancé par la SATIM, opérationnel depuis 1997, il permet aux banques nationales ou étrangères, privées ou publiques, de proposer à leurs clients divers services de retrait et de paiement. Les membres de ce réseau sont ceux affiliés à la SATIM.

¹⁶¹ <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet> consulté le 14/05/2024 à 19:57

¹⁶² <https://www.satim.dz>, consulté le 20/05/2024 à 20 :00

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

1.2.3. Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI)

« Le Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI) exerce la fonction d'opérateur du système d'échange et de compensation de paiement de masse. Il assume quatre fonctions essentielles : la gestion des échanges, de la télé-compensation, des mouvements nets de règlement et l'archivage des données. Il assure en outre le rôle de certificateur agréé.

La plate-forme centrale de télé-compensation, gérée par le CPI, et dont il a la responsabilité, est conçue pour contrôler et assurer un échange interbancaire sécurisé et automatisé des paiements de masse et leur compensation suivant les règles de neutralité et de transparence. »¹⁶³

1.2.4. Création du système de règlement brut en temps réel de gros montants et e paiement urgent (RTGS)

Il est entré en vigueur le 13 Octobre 2005 conformément aux dispositions du règlement N°05-04 et été mis en production le 8 Février 2006.

« La mise en place du système RTGS (Real Time Gross Settlement System) en Algérie, s'inscrit dans le cadre du projet de développement de l'infrastructure du système financier. Ce système, connu sous le nom de système ARTS (Algerian Real Time Settlements). A été financé par la banque mondiale et il est opérationnel depuis le 8 février 2006. C'est un système de règlement interbancaire des ordres de paiement de montants élevés ou de paiements urgents effectués par des participants. »¹⁶⁴ « En tant que système de règlement brut, il règle les paiements individuellement, c'est-à dire, opération par opération, sans solder les débits avec les crédits. En tant que système de règlement en temps réel, il effectue le règlement final en continu sous réserve que le compte de règlement de la banque émettrice soit suffisamment provisionné »¹⁶⁵.

1.2.5. Démarrage du nouveau système de télé-compensation (ATCI)

Le système de télé-compensation a été mis en production en mai 2006. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse. Initialement, le système a été lancé avec la compensation des chèques normalisés, puis les autres instruments de paiement ont été intégrés dans le système progressivement. Le système fonctionne sur la base de la compensation

¹⁶³ <https://giemonetique.dz/acteurs/les-operateurs-interbancaires> consulté le 20/05/2024 à 20:29

¹⁶⁴ BELLOUATI. S., SADI BENHACINE. K., KHERCHI MEDJDEN. H., évaluation du système de réglementation brut en temps réel (ARTS) enquête par sondage, travail de recherche présenté au colloque international sur منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية, page 1-9.

¹⁶⁵ REFAFA. B., op.cit., page59.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

multilatérale des ordres de paiement et dont les soldes nets sont déversés pour règlement différé dans le système ARTS à une heure prédéfinie¹⁶⁶.

1.2.6. Introduction des cartes Visa et Mastercard :

En 2010 la SATIM a lancé un projet prometteur en introduisant les cartes internationales Visa et Mastercard. La BDL, la BEA et le CPA étaient les premières banques algériennes à y adhérer.

1.2.7. Le lancement du paiement en ligne

Le service de paiement électronique (e-paiement) a été officiellement lancé en octobre 2016 en Algérie, avec la participation de 11 banques et 9 entreprises proposant ce service à leurs clients¹⁶⁷»

2. Produits et services bancaires en Algérie

Les banques algériennes proposent une gamme des produits et services bancaires afin de faciliter les opérations bancaires de leur clientèle, en utilisant divers moyens de paiements.

La Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant la loi monétaire et bancaire définit les moyens de paiement dans l'article 74 comme suit: « *Sont considérés comme moyens de paiement, tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds et ce, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé, y compris la monnaie électronique* »¹⁶⁸.

Selon l'article 74 de la Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant sur la loi monétaire et bancaire, les moyens de paiement comprennent *tous les instruments permettant à toute personne de transférer des fonds quel que soit le support ou le procédé technique utilisé, y compris la monnaie électronique*

Bien que les moyens de paiement traditionnels restent largement utilisés en Algérie, soit par manque d'éducation financière ou par le non maitrise des nouveaux procédés de paiement numérique. On peut citer les plus utilisés par les clients bancaires à savoir le chèque¹⁶⁹ et le

¹⁶⁶ Ibid.

¹⁶⁷ REFAFA. B., op.cit., page59.

¹⁶⁸ La Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant Loi monétaire et bancaire défini les moyens de paiement.

¹⁶⁹ **Le chèque** : *le chèque est un instrument de paiement à vue, ça veut dire il est payé dès sa présentation au niveau des guichets de la banque, ou via le système électronique de recouvrement des valeurs, à savoir la télé-compensation bancaire. Donc le titulaire du compte « le tireur » ou son mandataire doivent s'assure au préalable de l'existence du montant mentionné sur le chèque dans le compte et de sa disponibilité durant toute la période de validité de ce dernier, a défaut des poursuites judiciaires pénales peuvent être engagées par le bénéficiaire à son encontre.*

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

virement¹⁷⁰. Ces méthodes ont cependant cédé du terrain ces dernières années face aux nouvelles formes de paiement électronique.

- Le paiement électronique

Au sens strict, le paiement électronique se réfère uniquement au paiement qui ne nécessite pas le recours à un contact direct entre les personnes physiques ; au sens large, il englobe toute transaction monétaire impliquant des processus électroniques, notamment les paiements par carte, les transactions en ligne et les paiements mobile. Le paiement électronique représente un moyen de paiement universel par excellence, utilisé tant pour les retraits que pour les achats de proximité, ainsi que pour le commerce en ligne.¹⁷¹

2.1. Les cartes bancaires domestiques

Il existe plusieurs cartes bancaires domestiques en Algérie, nous citons quelques-unes.

2.1.1. La carte de retrait et de paiement

La carte de retrait est conçue exclusivement pour retirer de l'espèces via les distributeurs automatiques de billets (DAB) ou les guichets automatiques de billets (GAB). *« Ce type de carte peut être national, international ou de prestige, mais qui n'offre pas la possibilité d'usage pour motif de paiement. Cette carte permet également la consultation des comptes bancaires, les opérations de dépôts et les commandes de chéquiers via un automate appartenant au réseau de la banque où sont domiciliés les comptes du client. Par contre, elle ne permet pas le paiement des achats dans les points de vente physiques ou en ligne. Les cartes de retrait interbancaires privatives sur un seul réseau de distributeurs de billets sont de plus en plus rares¹⁷² »*. En revanche, la carte de paiement est destinée à réaliser à la fois des opérations de retraits de billets de banque auprès des distributeurs de billets, et des opérations de paiement. Elle offre plusieurs fonctionnalités, notamment :

- *La consultation du solde sur le GAB ;*

¹⁷⁰ **Le virement** : on appelle virement l'opération qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre. L'ordre de virement peut être donné par écrit sur papier libre, mais il est généralement donné au moyen de formules délivrées par la banque. Le virement est utilisé : pour le transfert d'argent d'une banque à une autre « réseau interbancaire », pour les versements des salaires, pour le paiement et le remboursement de prestation, pour le règlement de facture »

¹⁷¹ **IBEGHOUCHE.S., MOKRANE. A.**, adoption et utilisation des paiements électroniques en Algérie, étude empirique, adoption and use of electronic payments in algeria, empirical study, revue de l'économie financière & des affaires, 2016-2022.

¹⁷² **BENMADANI. S.**, les moyens de paiement électronique en Algérie, état des lieux et perspectives, electronic payment means in algeria, status and perspectives, revue études économiques, issn 2602-7925, volume 16, n°01, 2022, p 791-810.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

- Effectuer la commande d'un carnet de chèques ;
- L'initialisation des virements ;
- Effectuer des opérations de paiement via des Terminaux de Paiement Electronique (TPE) ou internet.

➤ Exemple De Carte de paiement et retrait

2.1.1.1. La carte interbancaire (CIB)

« Les cartes bancaires CIB sont des cartes interbancaires, elles sont reconnaissables par le logo CIB de l'inter bancarité monétique. On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte. La carte est équipée d'un micro-processeur appelé communément « puce » qui gère et sécurise les transactions de paiement. Elle permet à son titulaire de régler ses achats auprès de différents commerces de détail et les grands facturiers. Cet instrument peut fournir un seul service qui est le retrait ou le paiement et le retrait(simultanément) interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et sur tous les DAB installés sur le territoire national. Sa validité est de deux ans renouvelables automatiquement. La carte CIB distribuée par la SATIM, est utilisable dans tous les distributeurs et chez les commerçants équipés de TPE.¹⁷³ »

« La carte CIB permet de disposer de votre argent à tout moment ; d'effectuer des retraits sur les distributeurs de billets, 7jours sur 7jours et 24 heures sur 24 heures et de payer vos achats auprès des commerces dotés de TPE.¹⁷⁴ »

2.1.1.2. La carte épargne

La carte épargne est une carte de retrait liée aux comptes épargne. Elle offre la possibilité de retirer des fonds de de son compte épargne à tout moment et en tout lieu via le réseau d'automates. De plus, elle permet de consulter les soldes des comptes épargne à tout moment via les automates¹⁷⁵, à l'exemple de la carte tawfir auprès de la BADR.

2.1.1.3. La carte affaire (professionnelle)

« La carte affaire est un moyen de paiement et de retrait destinée aux entreprises, pour couvrir leurs différentes dépenses professionnelles (règlement des charges : factures, impôt, ...). »¹⁷⁶.

¹⁷³ BENMADANI. S., op.cit., Page 63.

¹⁷⁴ <https://www/.cnepanque.dz>, consulté le 22/05/2024 à 10:00

¹⁷⁵ <https://www//.Bna.dz>, consulté le 22/05/2024 à 11 :37

¹⁷⁶ <https://www//.Badrbanque.dz>, consulté le 22/05/2024 à 12:39

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

2.2. Les cartes bancaires internationales

Les cartes bancaires internationales en Algérie sont représentées par la MasterCard et la VisaCard.

2.2.1. La carte de crédit Visa et Mastercard en Algérie

Les cartes VISA et Master Card sont des moyens de retrait et de paiement électronique, permettant d'effectuer des transactions en devises sur des DAB et TPE, ainsi que sur Internet dans tous les pays du monde. Elles permettent d'effectuer des achats en ligne et les points de ventes physiques à l'exemple des supermarchés. Les cartes de crédit Visa ou Mastercard ont le même usage. Il existe plusieurs types de cartes de crédit Visa et Mastercard soit, carte Gold, carte prépayée.

En Algérie, les cartes Visa et Mastercard sont valables seulement pendant un voyage à l'étranger ou pour des achats sur Internet. Au cours de l'année (2021), le nombre total de cartes en circulation a atteint 10.712.133, une augmentation de +7,49% par rapport au 1er trimestre 2021.¹⁷⁷

2.3. E-Banking

Le concept d'E-Banking englobe deux approches principales. Dans un premier cas, une banque classique met à disposition de ses clients une gamme de services bancaires en ligne. Ces services peuvent inclure des opérations bancaires de base telles que la consultation de comptes, la commande de chéquiers, les ordres de bourse et les virements, etc. Les banques peuvent proposer, pour une clientèle plus ciblée, des services personnalisés : opérations de change, consultation d'analyses ou de données financières, accès à des services payants dont la banque prend en charge l'abonnement (agence de presse, de notation, etc.). L'e-banking, dans son interprétation plus étendue, correspondrait à une banque entièrement virtuelle, sans guichet, où la relation avec le client serait uniquement électronique¹⁷⁸.

3. Les canaux d'acceptation des cartes bancaires

Les canaux d'acceptation des cartes bancaires se résument à travers les trois composants du RMI ; les automates DAB/GAB qui sont des appareils électroniques situés à l'intérieur ou à l'extérieur d'une banque ou dans des lieux publics. Ainsi que de TPE qu'on trouve chez les commerçants.

¹⁷⁷ BENMADANI. S., op.cit., Page 63.

¹⁷⁸ DHAFER SIDANE., préface de Christian de boissieu, la nouvelle banque, métiers et stratégies, revue banque édition,18, rue la fayette, 2006.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

3.1. Les terminaux de paiement électroniques (TPE)

« Le TPE est un équipement d'encaissement par carte bancaire, installé au niveau de votre point de vente, il permet aux détenteurs de la carte CIB ou Edahabia¹⁷⁹, de régler leurs achats en toute sécurité. Le montant de la transaction est débité du compte bancaire du client et crédité sur votre compte courant professionnel. ¹⁸⁰»

3.2. Les guichets automatiques bancaires (GAB)

« Les guichets automatiques bancaires, également appelés "distributeurs de billets", sont des appareils de télécommunication électroniques qui permettent aux clients d'une institution financière d'accéder 24 heures sur 24 à leurs comptes de dépôt ou de crédit afin d'effectuer diverses transactions financières telles que le paiement de factures ainsi que des retraits d'espèces, sans qu'un caissier, un employé ou un guichet de banque ne soit nécessaire. En outre, si les distributeurs automatiques de la banque font partie d'un réseau bancaire, les déposants particuliers peuvent obtenir un accès direct à leurs comptes de dépôt dans tout le pays.¹⁸¹ »

3.3. Les distributeurs automatiques de billets (DAB)

« Le DAB est un appareil installé par les établissements de crédit, les centres des chèques postaux ou par les grands émetteurs de la carte. Cet appareil permet à travers la carte d'effectuer des retraits d'espèces et la consultation du solde 24h/24, 7j/7 avec une facilité de manipulation et une sécurité totale des transactions. Le montant maximum autorisé à retirer est généralement fixé par jour, et dépend essentiellement du type de carte et des revenus du titulaire.¹⁸² »

Ces nouveaux services digitaux apportent une dimension innovante à l'image de la banque et offrent une gamme de services disponibles pour les clients¹⁸³.

¹⁷⁹ **La carte EDAHABIA** : C'est une carte de paiement et de retrait électroniques, permettant d'effectuer diverses opérations de retrait et de paiement sur le compte (CCP), sur les guichets automatiques des banques (GAB) et aussi sur les terminaux de paiement électronique (TPE).

¹⁸⁰ <https://professionnels.societegenerale.dz>, consulté le 25/05/2024 à 15 :00

¹⁸¹ **BOUSSOUF. A., BELKAID B.**, l'évolution du paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du covid-19 the evolution of electronic payment in Algeria during the covid-19 pandemic, finance & markets review, p150-165, n°02, vol. 08, 2021.

¹⁸² **BENMADANI. S.**, op.cit., Page 63.

¹⁸³ **CONILH. A.**, op.cit., Page 59.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

- Le tableau ci-dessous nous renseigne sur les services bancaires autorisés par la banque d'Algérie.

Tableau 2: Les services bancaires digitaux autorisés par la banque d'Algérie

Les types de services	Présentation des services bancaires digitaux autorisés par la banque d'Algérie :
ONLINE-BANKING SERVICES BANCAIRES EN LIGNE :	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation : des comptes (courant, d'épargne, de dépôt), des bons de caisse, des prêts, des chèques, des cours de devises. - Consultation et édition de l'historique des comptes. - Téléchargement des relevés de comptes et d'opérations. - Virements de : compte à compte, interbancaires, intra- bancaires, permanents et multiples. - Paiement des factures. - Commande de carte bancaire et chéquier.
Mobile / Smartphone MOBILE-BANKING :	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture de compte. - Commande de carte bancaire et chéquier. - Consultation des comptes, relevés des comptes. - SMS Banking : messagerie, situation de compte, information sur la disponibilité de carte bancaire, de chéquier. - Virements, paiement de factures, et signature des virements. - Envoi des relevés des comptes par Swift. - Suivi des cours de change et conversion de monnaie.
Mobile QR-code en Intra-bancaire	<p>A. Client particulier, professionnel et commerçant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérations de paiement basées un QR-code. - Opérations de virements. - Demande de transfert d'argent entre les clients abonnés de l'application. - Consultation du solde du compte ainsi que l'ensemble des opérations effectuées. <p>B. Client entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérations de paiement basées sur un QR-code. - Consultations du solde du compte ainsi que l'ensemble des opérations effectuées à travers l'application.
Carte Domestique	<p>A. Carte CIB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultation de solde. - Virements, retraits et versement d'espèces. - Remise de chèque. - Paiements des achats au niveau des commerces et opérateurs dotés de TPE, affiliés aux banques adhérentes au Réseau Monétique Interbancaire. - Paiements sur internet au bénéfice des web-marchands agréés, affiliés au Réseau Monétique Interbancaire (e paiement).

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

	<p>B. Carte CIB « Prépayée » : Destinée aux clients, personnes physiques, titulaires de comptes chèques ou de comptes épargne pour le :</p> <ul style="list-style-type: none"> - paiement de produits et services au niveau des opérateurs dotés de T.P.E au réseau monétique interbancaire. Paiement sur internet pour les connectés web-marchands adhérent au réseau monétiques interbancaires. - Le retrait d'espèces. - La consultation du solde et des dix dernières opérations monétiques du compte « Prepaid » sur les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) connectés au réseau monétique interbancaire et les Guichets Automatiques de Banques (GAB). <p>C. Carte CIB Corporate / Affaire / Business : - Retraits d'espèces au niveau de tous DAB / GAB.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paiement des achats au niveau des commerces et opérateurs dotés de TPE, affiliés aux banques adhérentes au Réseau Monétique Interbancaire. - Paiement sur internet au bénéfice des web-marchands agréés, affiliés au Réseau Monétique Interbancaire (e-paiement). - Télépaiement d'impôts et taxes à distance via la plateforme « JIBAYATIC » via le site www.jibayatic.dz sur le portail e-Banking. <p>D. Carte CIB épargne4</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultation de solde. - Retrait sur DAB/GAB
<p>Carte International : Visa, Master Card / AMEX</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opérations de paiement et retrait en devises sur l'ensemble du réseau « Visa / MasterCard / AMEX » à l'international. - Transaction à l'international sur internet (e-paiement).

Source : réalisé par les données de la banque d'Algérie

Section 03 : Inclusion financière numérique en Algérie

Un meilleur accès aux services numériques offrirait un passage aux services financiers qui sont peu utilisés par la population algérienne. « *Les services financiers dématérialisés offrent aux pouvoirs publics un moyen sûr et rapide d'atteindre les personnes vulnérables par les transferts sociaux et autres aides financières* »¹⁸⁴ ainsi que l'augmentation du nombre bénéficiant des services financiers de base.

La numérisation des services financiers en Algérie était destinée principalement à la numérisation des services bancaires puis la numérisation du système de paiement via le

¹⁸⁴ <https://blogs.worldbank.org/>, consulté le 27/05/2024 à 12 :30

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

secteur bancaire et Algérie poste représentant ainsi les deux principaux acteurs du système financier algérien.

Dans cette section, nous aborderons l'utilisation du moyen principale de la digitalisation du secteur bancaire et Algérie poste à savoir la carte bancaire et EDAHABIA. Nous présenterons aussi les activités de paiement électronique.

1. L'utilisation des cartes bancaires et EDAHABIA

Le total des cartes émises par les banques fin mars 2024 est de 12 122 583 cartes CIB et par Algérie post 38 526 730 cartes edahabia, les cartes électroniques sont utilisées pour différentes opérations bancaires mais principalement pour les retraits et le paiement électroniques.

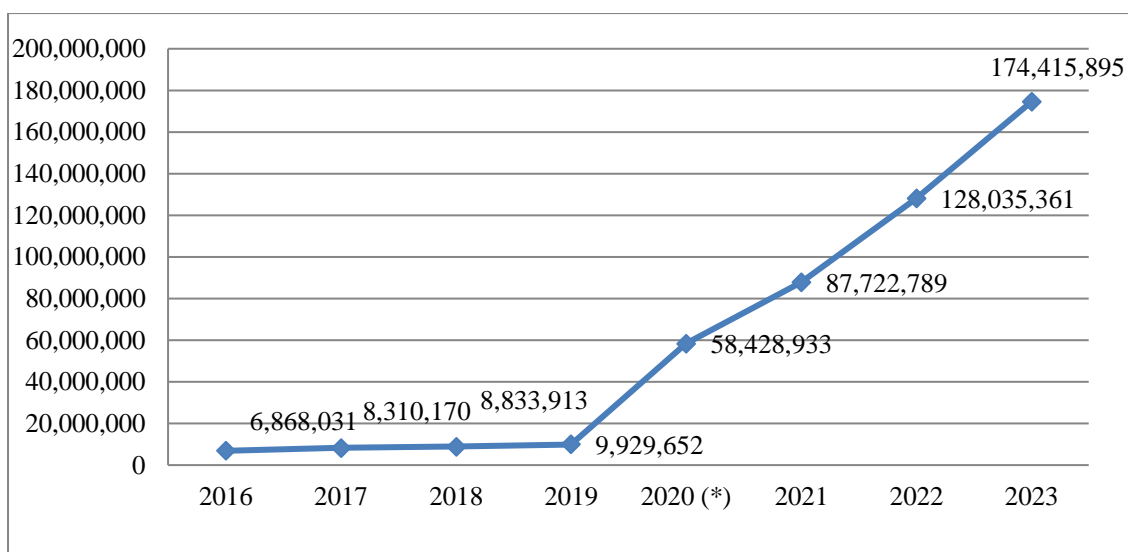
Selon les statistiques de la GIE monétique au 31 décembre 2021, il est important de signaler que le nombre des cartes bancaires en circulation étaient de 11 609 624 dont 2 768 285 cartes CIB qui ont été émises par les banques contre 8 841 339 par Algérie Poste. Ainsi, les retraits sur DAB/GAB sont passés de 12,0 millions d'opérations pour un montant de 218 milliards de DA en 2020 à 21,5 millions d'opérations pour un montant de 413,6 milliards de dinars en 2021.¹⁸⁵

Les retraits sur DAB/GAB par cartes ont connu, de très fortes augmentations, ce qui explique la tendance de la clientèle des banques et d'Algérie Poste à favoriser l'utilisation de la carte bancaire par rapport à tout autre moyen de paiement. Voir l'évolution de nombre global des transactions de retrait dans la figure ci-dessous.

¹⁸⁵BANK OF ALGERIA, rapport annuel 2021, évolution économique et monétaire, décembre 2022.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Figure 5: Nombre global des transactions retrait



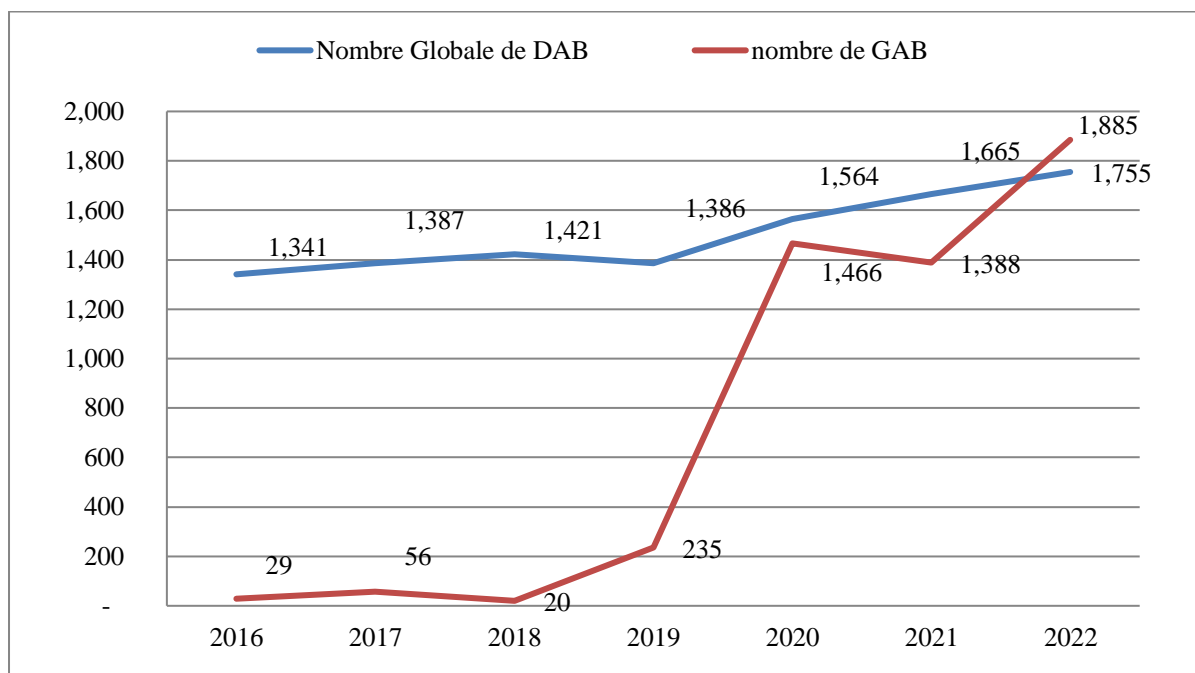
Source : réalisé par nous-même à partir des données de la Gie monétique

Il est nécessaire de signaler qu'à partir de 2020, les données englobent à la fois les cartes bancaires CIB et les cartes DAHABIA d'Algérie poste.

D'après la figure n°05, nous remarquons que le nombre de transaction retrait a connu une augmentation timide de 2016 à 2019 de 3 061 621 opérations de retrait, puis une nette augmentation durant les années suivantes. En effet de 2019 à 2020, le nombre de transactions de retrait a augmenté de 48 499 281 en seulement une année, avec une moyenne d'augmentation de 33 116 396 transactions de retrait par carte dans les ATM par années durant cette période.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Figure 6: Evolution du nombre de DAB et GAB pour la période 2016-2022



Source : réalisé par nous-même à partir des données de la banque d'Algérie et la Gie monétique

D'après la figure n°06, qui illustre l'évolution du nombre de DAB et GAB pour la période 2016-2022, on constate que le nombre global des DAB a connu une légère évolution durant cette période, par contre le nombre des GAB a connu une augmentation importante du 2019 à 2020. Cette hausse s'explique par l'utilisation croissante des moyens de paiement numériques durant la crise sanitaire de covid-19.

2. Activité de paiement électronique en Algérie

L'activité de paiement électronique en Algérie se fait à travers les terminaux de paiement électronique (TPE) présents chez les commerçants de biens et services, en utilisant la CIB bancaire ou dahabia d'Algérie poste, les paiements sur internet et paiements par mobile¹⁸⁶.

2.1. Les paiements par TPE

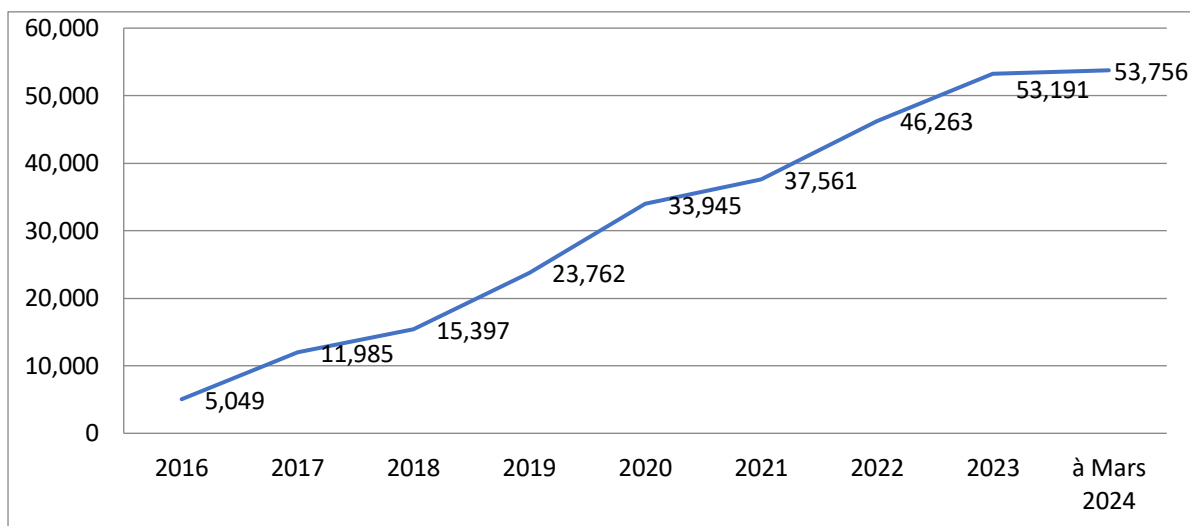
Le paiement par TPE se fait par l'intermédiation de la carte interbancaire. Suite à son inclusion dans la loi de finance 2018, stipulant dans son article 111, l'obligation de régler le montant des achats auprès des commerçants via un TPE, le nombre des TPE a augmenté de 2016 à 2023 (voir l'Evolution du nombre des TPE en Algérie pour la période 2016 à mars 2024 dans la figure en dessous). Cependant, le nombre de transactions de paiement par TPE a

¹⁸⁶ <https://www/.giemonetique.dz>, consulté le 14/05/2024 à 19 :57

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

fluctué au cours de cette période, atteignant son apogée en 2023, avant de connaître une baisse abrupte (voir la figure n°08) représentant l'évolution du nombre des transactions de paiement par TPE en Algérie accompagnée de la baisse du nombre de TPE.

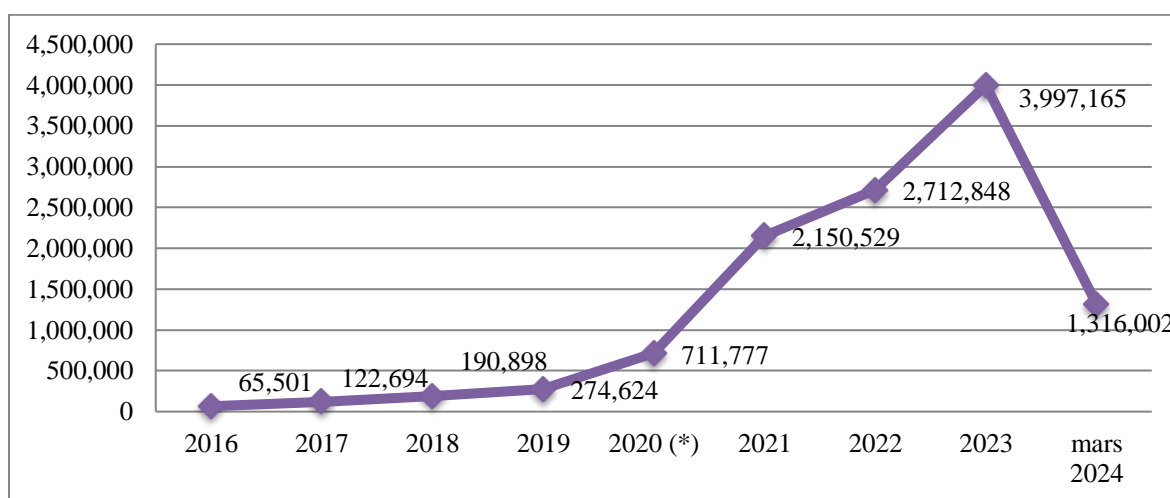
Figure 7: Evolution du nombre de TPE pour la période 2016 à mars 2024



Source : réalisé par nous-même à partir des données de la GIE monétique

Il est nécessaire de signaler qu'à partir de 2020 les données englobent celle des cartes bancaire CIB ainsi que celles de DAHABIA d'Algérie poste.

Figure 8: Evolution du nombre des transactions de paiement par TPE en Algérie du 2016 à mars 2024



Source : réalisé par nous-même à partir des données de la banque d'Algérie et la Gie monétique

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

2.2. L'E-paiement

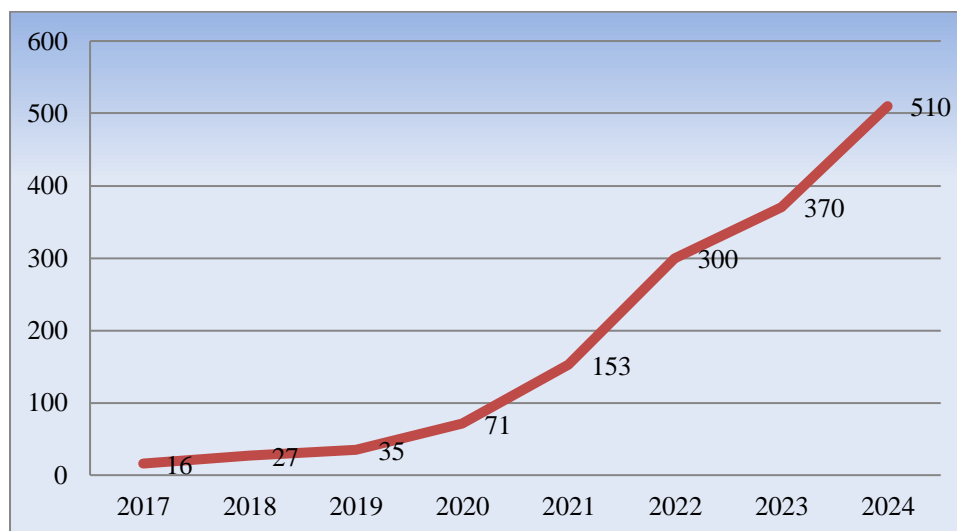
Le E-paiement, désigne la transaction de biens ou de services sur Internet. Il comprend toutes les opérations financières effectuées à l'aide d'appareils électroniques, tels que les ordinateurs, les Smartphones ou les tablettes¹⁸⁷.

2.2.1. Paiement par internet

« Depuis le mois d'octobre 2016, le paiement sur Internet par carte CIB est officiellement opérationnel en Algérie. Dans une première phase, le service a été ouvert pour les grands facturiers : les sociétés de distribution d'eau, d'énergies (gaz et électricité), de téléphonie fixe et mobile, les compagnies d'assurances et de transport aérien et quelques administrations.

En 2024, **510** Web marchands sont affiliés au système de paiement sur internet par carte interbancaire. Le nombre global des transactions, depuis le lancement du paiement sur internet, est de **40 565 773**»¹⁸⁸. L'évolution du nombre de web marchands montre une croissance significative durant la période 2017-2024, passant de 16 en 2017 à 510 en 2024, comme illustré dans la figure n°9 représentant l'évolution du nombre de e web marchands en Algérie pour la période 2017-2024.

Figure 9: Evolution du nombre de web marchands par la période 2017-2024 en Algérie



Source : réalisé par nous-même à partir des données de la banque d'Algérie et la Gie monétique

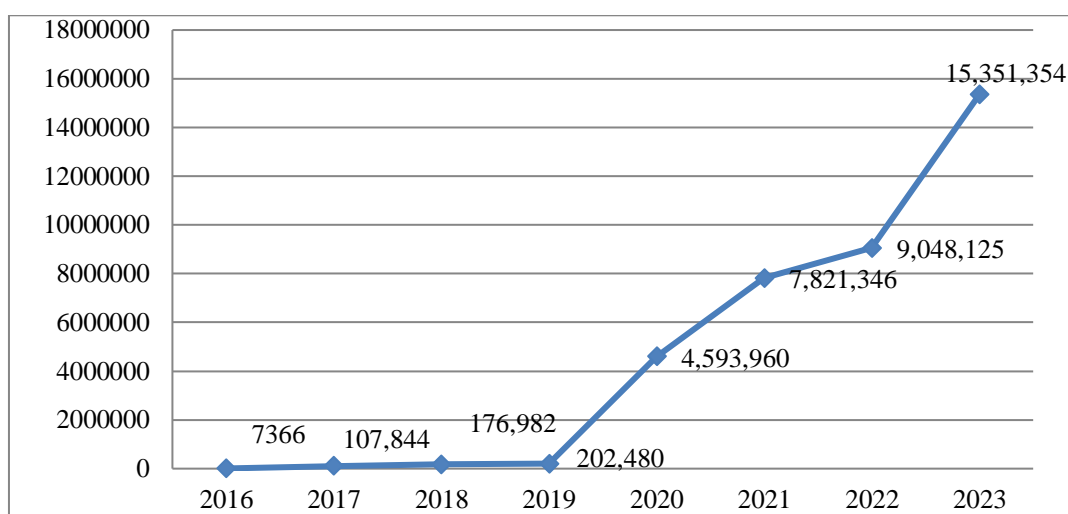
¹⁸⁷ BENAZZOUZ.D, MOUTERFLA, diagnostic et perspectives du e-payment en Algérie, JEFB, volume 07, numéro 02, 2022, p 761- 778 », université el oued, Algérie.

¹⁸⁸ <https://www.giemonetique.dz>, consulté le 14/05/2024 à 19 :57

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Le nombre de transaction par internet, d'après la figure en dessous n°10, a connu une augmentation régulière de 2016 à 2024, avec une moyenne annuelle de 65 038 transactions. En revanche, c'est en 2020 que l'augmentation considérable du nombre de transactions par internet a débuté. Entre 2019 et 2024, une augmentation moyenne de 3 787 219 transactions par an a été enregistrée.

Figure 10: Evolution du nombre des transactions en ligne en Algérie entre 2016 et 2023



Source : réalisé par nous-même à partir des données de la banque d'Algérie et la Gie monétique

2.2.2. Paiement par mobile

Malgré l'essor des systèmes de paiement mobile et la couverture mobile de haut débit supérieur à la moyenne en Algérie par rapport à la région MENA, l'utilisation de ces services reste très faible dans le pays. Seulement 16 % des adultes ont recours à des paiements numériques, contre 23 % dans l'ensemble de la région MENA, 36 % dans les économies émergentes et 32 % dans les pays en développement¹⁸⁹.

« Le paiement par mobile est officiellement opérationnel en Algérie. Dans une première phase, le service a été ouvert en intra bancaire »¹⁹⁰

¹⁸⁹ <https://blogs.worldbank.org/>, consulté le 27/05/2024 à 12 :30

¹⁹⁰ <https://giemonetique.dz>, consulté le 14/05/2024 à 19 :57

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Tableau 3 : Nombre global des transactions paiement mobile entre novembre 2022 et mars 2024

Année 2022	Nombre global des transactions paiement
Novembre	2 019 180
Décembre	2 165 941
Année 2023	39 283 478
Année 2024	Nombre global des transactions paiement
Janvier	4 510 113
Février	3 521 144
Mars	4 486 675

Source : GI Monétique (www.giemonetique.dz)2024

Selon le tableau n° 03, qui présente le nombre global des transactions de paiement mobile entre novembre 2022 et mars 2024, nous constatons que durant les deux derniers mois de 2022 l'augmentation était de 146 761 opérations de paiement mobile. En 2023, ces transactions étaient de 39 283 478. Par ailleurs, nous remarquons une diminution des paiements mobiles entre janvier et février 2024, avec une baisse 988 969 opérations, suivie d'un léger accroissement de 965 531 opérations entre février et mars 2024. Cet accroissement n'a pas suffi à ramener les paiements mobiles de mars 2024 au niveau de ceux de janvier 2024, montrant une diminution totale de 23 438 opérations de janvier à mars 2024.

Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière

Conclusion

L'apparition des services financiers digitaux utilisant des appareils numérique mobile tels que les ordinateurs et les téléphones portables, qui utilisent internet comme moyen d'intermédiations entre l'utilisateur et les institutions réalisant les transactions financières (banques, opérateurs mobiles, etc.), a considérablement transformé l'accès aux services financiers¹⁹¹. Ces différents services, favorisant l'inclusion financière dans le monde, incluent le e-banking, les paiements électroniques en ligne via internet, et les plateformes numériques dédiées aux opérations financières. Ils se segmentent en plusieurs catégories telles que : la banque mobile, la monnaie mobile, la banque en ligne, les portefeuilles numériques, etc. En effet, ils ont révolutionné la façon dont les particuliers interagissent avec les systèmes financiers. Ils ont rendu les services financiers plus accessibles, abordables et pratiques, en particulier pour ceux qui étaient auparavant mal desservis ou exclus des services bancaires traditionnels. Les services financiers digitaux ont également accru l'inclusion financière, qui est essentielle à la croissance économique et à la réduction de la pauvreté¹⁹².

En revanche, en faisant un état des lieux sur la nécessité de la digitalisation dans l'intégration des catégories marginalisées dans le système financier en Algérie, il est clair que le pays a entrepris des réformes pour moderniser son secteur bancaire. Ces réformes visent à encourager l'inclusion financière bancaire par la modernisation des systèmes de paiement et la modification des lois réglementaires régissant les activités des banques. La question demeure : l'Algérie, a-t-elle réussi à digitaliser son système bancaire de manière à inclure les individus non bancarisés ? Pour répondre à cette question, nous avons étudié l'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de la Wilaya de Tizi-Ouzou.

¹⁹¹ TERFAS. D. E., LEZGHED. O., les services financiers digitaux et les enjeux de l'inclusion financière, la conférence international, l'industrie des technologies financières face aux défis de l'inclusion financière et aux enjeux de la stabilité financière, université ferhat abbas, setif, 2023.

¹⁹²Ibid.

***Chapitre III : Analyse
de l'inclusion financière
de la population de la
commune de Tizi-Ouzou
par le biais de la
digitalisation bancaire***

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Introduction

Ce chapitre présente une analyse des résultats de l'enquête menée auprès des banques de la commune de Tizi-Ouzou. Notre étude vise à fournir des réponses sur l'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

En premier lieu, nous décrirons le secteur bancaire de la commune de Tizi-Ouzou et les outils et méthodes utilisés pour collecter et analyser les données de notre enquête.

En second lieu, nous exposerons les données recueillies en les évaluant à la lumière de notre problématique de recherche.

En dernier lieu, nous formulerons les résultats de notre enquête, en tirant des conclusions sur l'impact de la digitalisation bancaire sur l'inclusion financière à Tizi-Ouzou.

Section 1 : Présentation de l'environnement bancaire dans la commune de Tizi-Ouzou

Nous présenterons le secteur bancaire de la commune de Tizi-Ouzou à travers les données collectées lors de notre enquête.

1. Présentation du secteur bancaire en Algérie

Nous avons recensé quatorze agences bancaires dans la commune de Tizi-Ouzou à savoir :

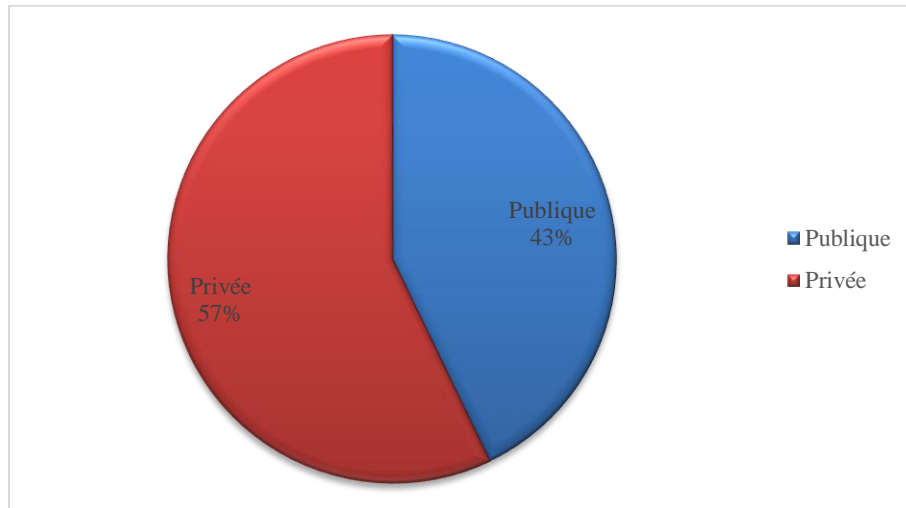
- Caisse National d'Épargne Et de Prévoyance (CNEP)
- Banque National D'Algérie (BNA)
- Banque Extérieure D'Algérie (BEA)
- Crédit Populaire D'Algérie (CPA)
- Banque de Développement Local (BDL)
- Banque d'Agriculture et du Développement Rural (BADR)
- Trust Bank Algérie
- Société Générale Algérie
- Fransa Bank EL DJAZAIR
- Natixis Algérie
- BNP Paris Bas El DJAZAIR
- Gulf Bank Algérie (AGB)
- Arab Bank Algeria (ABC)

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

- Al Baraka Bank Algérie.

Ces agences bancaires sont réparties comme suit : six banques publiques représentant 43% du total des banques, et huit banques privées représentant 57% dominant ainsi le secteur bancaire dans la commune. (Voir la figure si dessus N°11)

Figure 11: le statut juridique des banques de la commune de Tizi-ouzou



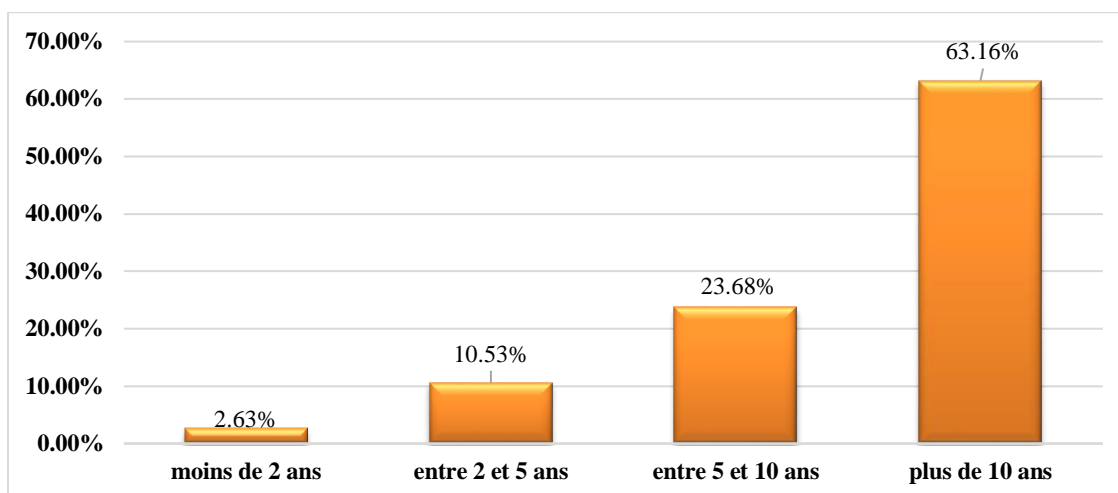
Source : Réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

2. Début du processus de digitalisation au sien des banques de la commune de Tizi-Ouzou :

Dans le cadre de notre recherche sur l'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la commune de Tizi Ouzou, il a été observé que 63.16% des banques ont commencé leurs processus de digitalisation depuis plus de dix ans, 23.53% depuis 5 à 10 ans, 10,53% depuis 2 a5 ans et 2,62% depuis 1 à 2 ans. (Voir figure N°12)

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

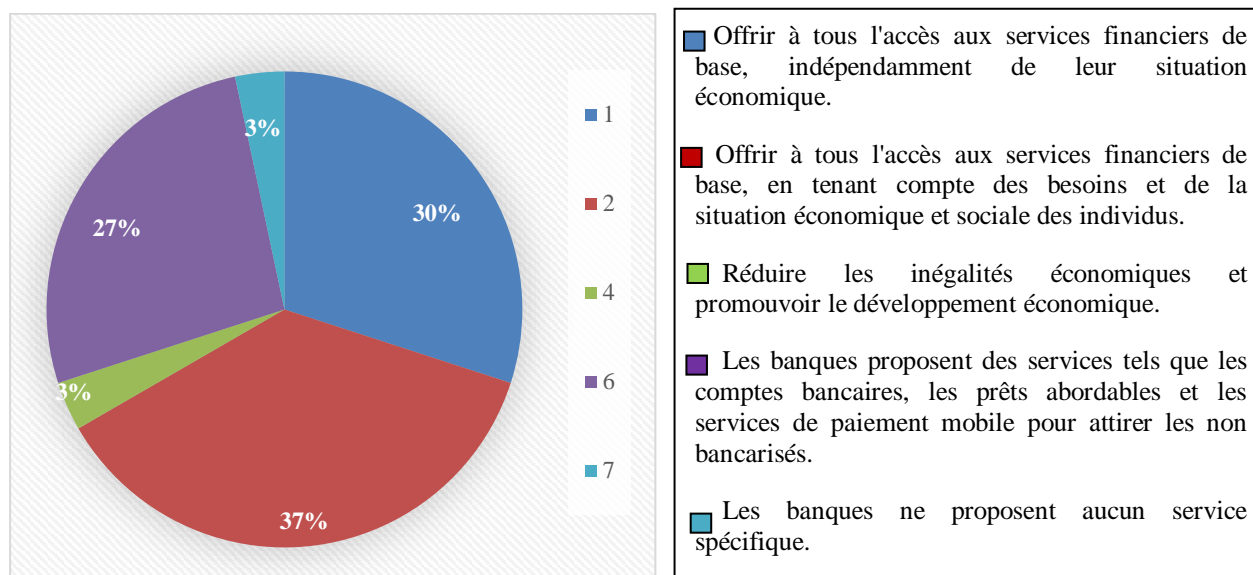
Figure 12: début du processus de digitalisation au sien de la banque



Source : Réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

En ce qui concerne le concept de l'inclusion financière nous avons jugé nécessaire de vérifier si les banques de la commune de Tizi-Ouzou avaient une idée sur ce concept. Cette vérification est essentielle pour garantir que les réponses obtenues de leur part soient crédibles et pertinentes à notre étude.

Figure 13: la signification de l'inclusion financière chez les banquiers



Source : Réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après les données de la figure n°13 présentant la signification de l'inclusion financière pour les banquiers, nous constatons que la majorité d'entre eux connaissent bien cette notion. En effet, 37% ont répondu que l'inclusion financière signifie offrir à tous l'accès aux services

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

financiers de base, en tenant compte des besoins et de la situation économique et sociale des individus, ce qui correspond à la définition la plus appropriée pour ce concept.

3. Présentation de l'échantillon de l'enquête

Notre échantillon comprend les différentes agences bancaires situées dans la commune de Tizi-Ouzou, représentant un total de 14 agences. Cet échantillon inclut à la fois des banques publiques et privées, toutes sollicitées pour cette étude. Pour mener à bien ce travail de recherche, nous avons analysé les données collectées à partir d'un questionnaire distribué aux banques de la commune de Tizi-Ouzou.

3.1. Outils de collecte de données

Le questionnaire est une technique de collecte de données quantifiables, composée d'une série de questions posées dans un ordre bien précis. Il permet de recueillir un grand nombre de témoignages ou d'avis, qui peuvent être analysés statistiquement à travers des tableaux ou des graphiques. Le questionnaire a pour fonction principale de donner à l'enquête une extension plus grande et à vérifier statistiquement la généralisation des informations et hypothèses préalablement constituées¹⁹³.

Pour notre enquête, nous avons distribué quatorze (14) questionnaires et reçu treize (13) réponses, dont trois (03) étaient incomplètes.

Les réponses recueillis ont été codifiées pour faciliter l'analyse des données. Cette étape nous a conduit à l'utilisation d'Excel, où des codes chiffrés ont été attribués aux réponses reçues par les banques. Nous avons ensuite généré des tableaux croisés dynamiques pour la majorité des questions et créé des graphiques basés sur ces données, ce qui nous a permis d'interpréter et d'analyser l'ensemble des questions.

Les résultats de notre travail fournissent des éléments de réponses à notre problématique de recherche : « L'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi Ouzou ». Ces résultats seront présentés de manière détaillée dans nos conclusions.

¹⁹³ Le questionnaire : définition, étapes, conseils et exemples, Publié le 5 décembre 2019 par [Gaspard Claude](#). Mis à jour le 24 mars 2021.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Section 02 : Analyse des données de l'enquête du processus de digitalisation des agences bancaires dans la commune de Tizi-Ouzou

Dans cette section, nous examinerons attentivement les données recueillies lors de notre étude afin de développer des conclusions pertinentes pour répondre à notre problématique et à nos hypothèses.

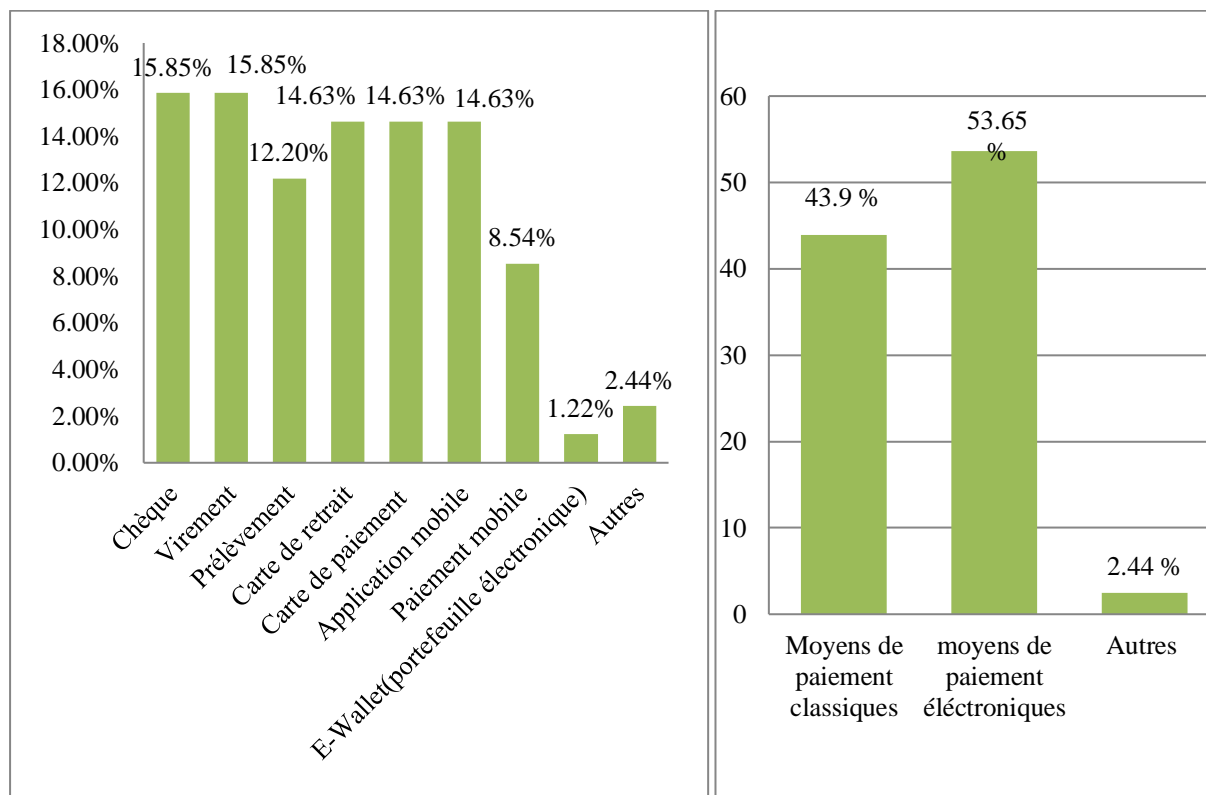
1. Les moyens de paiement au sien des banques de la commune de Tizi-Ouzou

Les banques de la commune de Tizi-Ouzou à l'instar des banques algériennes utilisent différents moyens de paiements classiques et électroniques.

1.1. Moyens de paiement classiques et électroniques

La figure n° 14 ci-dessous expose des moyens de paiements proposés aux seins des agences bancaires à Tizi-Ouzou.

Figure 14:Présentation des moyens de paiements proposés par les banques de la commune de Tizi-Ouzou à leurs clients



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

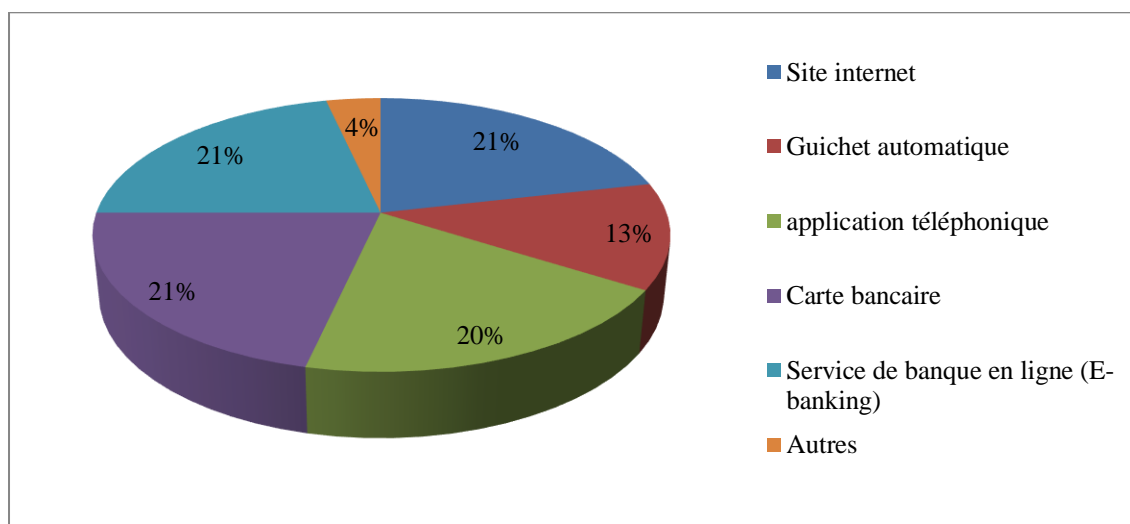
D'après la figure n°14, les chèques et les virements représentent 15.85 % des transactions des clients, tandis que les prélèvements indiquent un pourcentage de 12.20%, ce qui représente 43.9% d'utilisation des moyens de paiements classiques. En ce qui concerne les moyens de paiements électroniques, 53.65 % des opérations des clients des banques sont effectuées à l'aide de cartes de retrait, de cartes de paiement et d'applications mobiles, chacun représentant 14.63% .

Ces données révèlent une préférence marquée des clients pour les moyens de paiements électroniques dans leurs opérations bancaires, par rapport aux moyens de paiement traditionnels. Cette tendance montre l'intégration du digital dans des services et produits bancaires.

1.2. Les outils de la digitalisation bancaire

Pour effectuer les opérations bancaires quotidiennes, les banques de la commune de Tizi-Ouzou ont met à disposition de leurs clients plusieurs dispositifs digitaux.

Figure 15 : Les outils digitaux disponibles au sein des banques de la commune de Tizi-Ouzou



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après la figure n°15 qui représente les outils digitaux utilisés par les banques de la commune de Tizi-Ouzou, la disponibilité des cartes bancaires, sites internet, et services de banque en ligne (E-banking) représente 21 % chacun. Les applications téléphoniques représentent 20 % et les guichets automatiques 13%. Les 4% désignés par les banques représentent les MasterCard, ce qui augmente le pourcentage des cartes bancaires à 25 %.

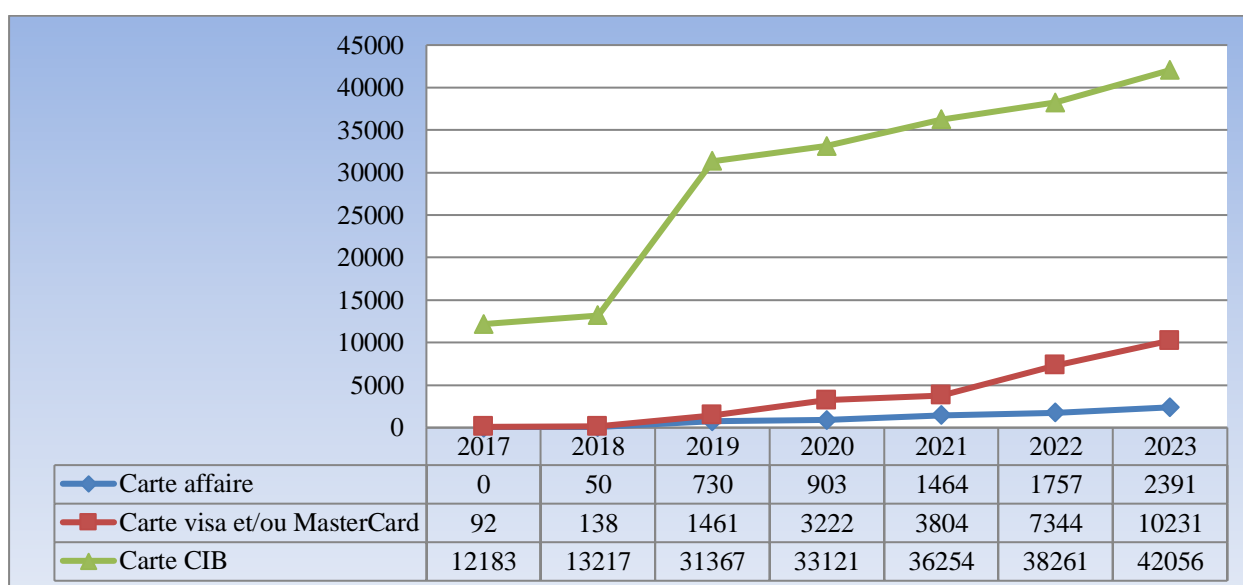
Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Ces données montrent que les banques s'engagent dans la digitalisation de leurs services afin de permettre à leur clientèle d'accéder aux différents services qu'elles proposent via ces outils numériques.

1.3. Evolution du nombre des cartes bancaires émises par les banques de la commune de Tizi-Ouzou.

Il est important de souligner que les banques suivantes : PNP Paris Bas ; Société générale ; Trust Bank et CNEP banque n'ont pas fourni de réponse concernant l'évolution de l'utilisation des cartes bancaires dans leurs établissements.

Figure 16: Evolution du nombre des cartes bancaires émises par les banques de la commune de Tizi-Ouzou



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après les données de la figure n°16, nous observons une tendance à la hausse du nombre de cartes bancaires en circulation d'une année à une autre.

En effet, le nombre de porteurs de cartes CIB en 2018 est de 13 217 cartes contre 31 367 cartes en 2019, représentant une augmentation spectaculaire importante de 18 150 cartes dans une année. A partir de l'année 2019, Nous constatons que l'évolution de l'utilisation des cartes CIB par la population de la commune de Tizi-Ouzou n'a pas cessé d'augmenter, bien qu'à un rythme légèrement moins soutenu par rapport à celui de 2018 à 2019, avec une augmentation moyenne de 2672.25 cartes par an de 2018 à 2019.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Du même, l'utilisation des cartes affaires à commencer en 2018 avec l'émission de 50 cartes par les banques de la commune de Tizi-Ouzou. Le nombre de ces cartes à augmenter de 680 de 2018 à 2019, suivis d'une progression moyenne de 415.25 cartes par année durant la période 2019 à 2023.

Quant au nombre de cartes Visa et /ou MasterCard, il était de 92 cartes en 2017, a augmenté de 46 cartes en 2018 puis une augmentation importante de 1323 cartes en 2019. La période de 2019 à 2023 a enregistré une progression moyenne de 2192.5 cartes par an.

L'augmentation importante de l'utilisation des cartes de 2018 à 2019 peut être attribuée à la propagation du COVID 19 et à l'adoption des moyens de paiement électroniques par la population comme mesure de protection sanitaire. Cette évolution s'est maintenue durant les années suivantes, ce qui confirme que l'émission des cartes a contribué à accroître la proportion de la population bancarisée, parce que chaque carte émise par une banque est adossée à un compte bancaire.

Section 3 : Analyse des déterminants de l'inclusion financière propres aux agences bancaires de la commune de Tizi-Ouzou.

Chaque pays ou région a ces propres déterminants de l'inclusion financière. Nous procédons à analyser quelques déterminants de l'inclusion financière propres aux agences bancaires de la commune de Tizi-Ouzou liés à la digitalisation des banques.

1. Les déterminants de l'inclusion financière par le biais de la digitalisation

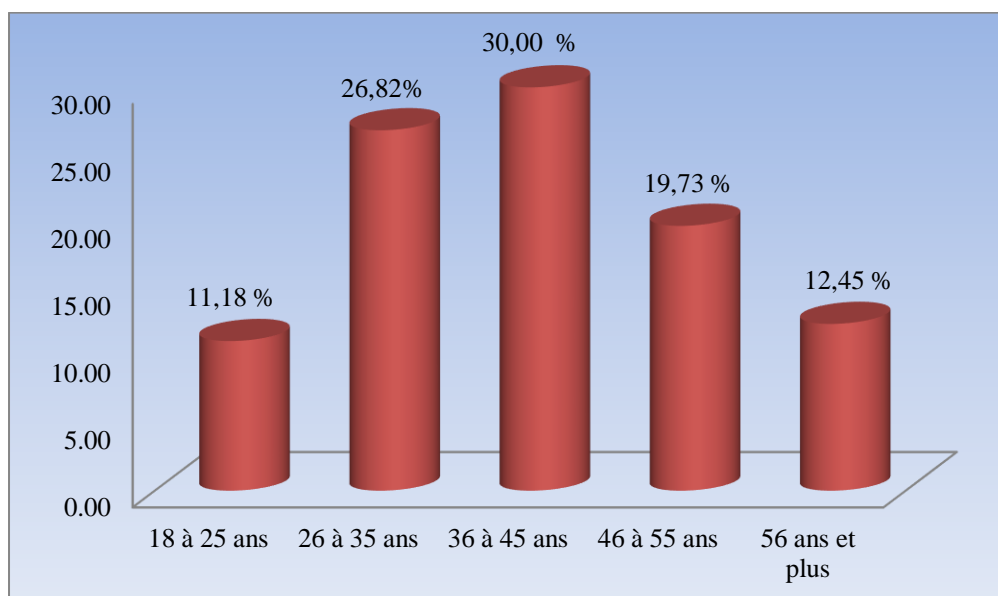
Les facteurs déterminants de l'inclusion financière par le biais de la digitalisation sont étroitement liés aux variables socioéconomiques telles que l'âge, la catégorie socio-professionnelle et le revenu.

1.1. La répartition des clients selon l'âge

L'analyse du déterminant d'âge, nous permet de connaître les catégories d'âges des clients les plus bancarisés.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 17 : La répartition moyenne des clients des banques de la commune de Tizi-Ouzou selon les catégories d'âge en pourcentage



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

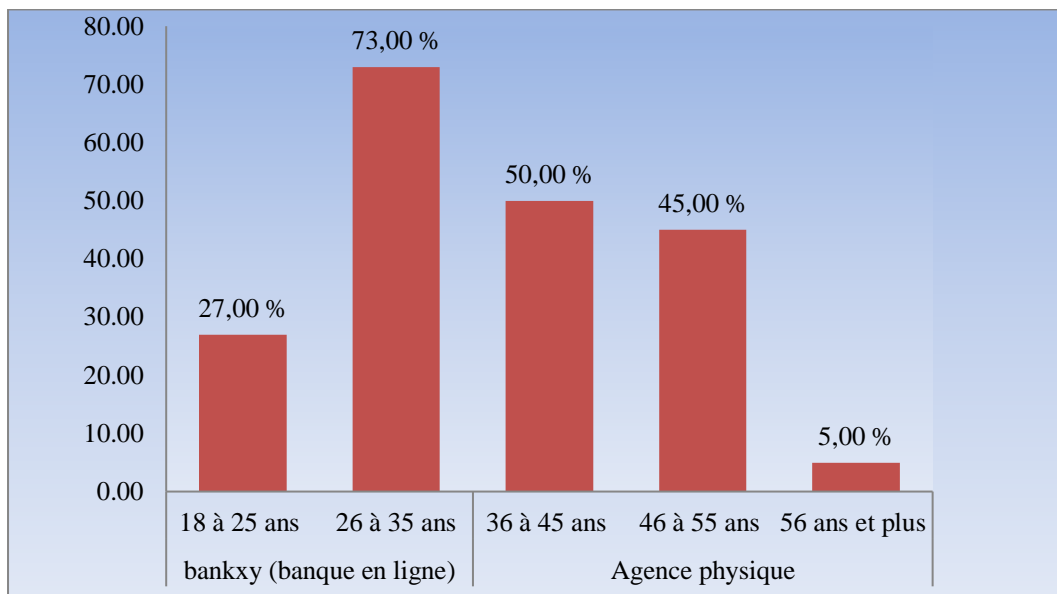
Selon les données de la figure n°17, les tranches d'âge de 18 à 25 ans et 56 ans et plus représentent en moyenne respectivement 11.18 % et 12.45 % du taux de bancarisation chez les banques de la commune de Tizi-Ouzou. Tandis que celle de 26 à 35 ans ; 36 à 45 ans et 46 à 55 ans indique un taux de bancarisation moyen de 26.82 % ; 30 % et 19.73 %.

De ce qui précède, nous déduisons que les tranches d'âges les plus bancarisées sont celles de 26 à 35 ans et 36 à 45 ans, qui correspondent à la population active disposant de ressources financières. Par contre les tranches d'âge la moins bancarisée sont celles de 18 à 25 ans et de 56 ans et plus. Pour les individus âgés de 18 à 25 ans, leur faible bancarisation est due à la faiblesse du taux d'emploi de cette tranche d'âge. La tranche d'âge 56 ans représente aussi un taux de bancarisation faible dû à leur comportement de thésaurisation de liquidité à la maison, l'alphabétisation, distance des agences bancaires.

Il convient de noter que Natixis Algérie Groupe a fourni des données distinctes pour Banxy, une banque en ligne, et son agence physique, comme le montre la figure n°18 au-dessous.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 18: La répartition des clients selon les catégories d'âge en pourcentage pour Natixis Algérie.



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

En effet, Banxy représenté par les catégories d'âges 18 à 25 ans et 26 à 35 ans selon les pourcentages 27 % pour la première catégorie et 73 % pour la deuxième. Par contre l'agence physique de Natixis Algérie est fréquentée par des clients âgés de 36 à 45 ans avec un pourcentage 50 %, suivis de ceux âgés de 46 à 55 ans, représentant 45 % de la clientèle et seulement 5% de ses clients ont 56 ans et plus.

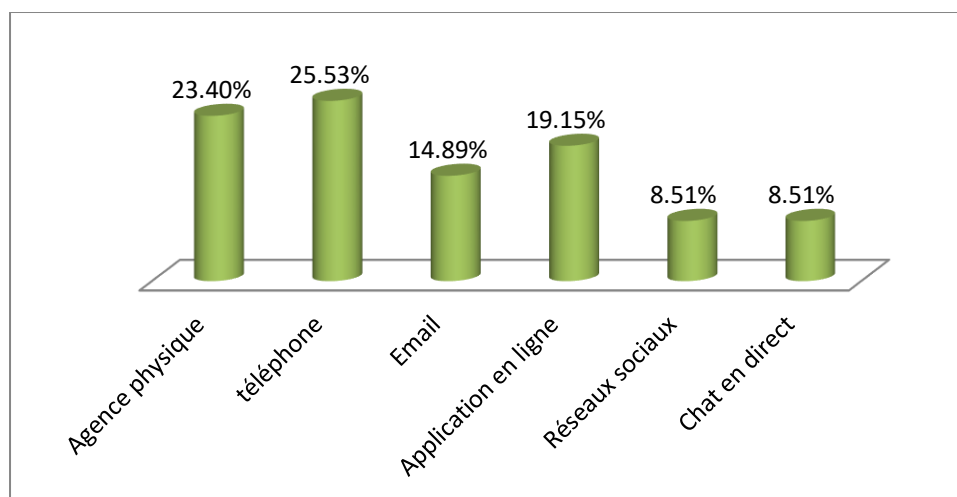
De ce fait, nous remarquons que les clients de Banxy sont principalement des jeunes, appartenant aux tranches de 18 à 25 ans et 26 à 35 ans. Ainsi, nous pouvons dire que ces données certifient que les jeunes sont plus enclins à adopter la digitalisation des services bancaires.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

1.2. La digitalisation en faveur des clients des banques

Les banques de la commune de Tizi-Ouzou à travers la digitalisation ont créé d'autres opportunités pour les clients afin de les contacter ou réaliser leurs différentes opérations bancaires.

Figure 19: les canaux utilisés par les clients afin de contacter la banque dans la commune de Tizi-Ouzou



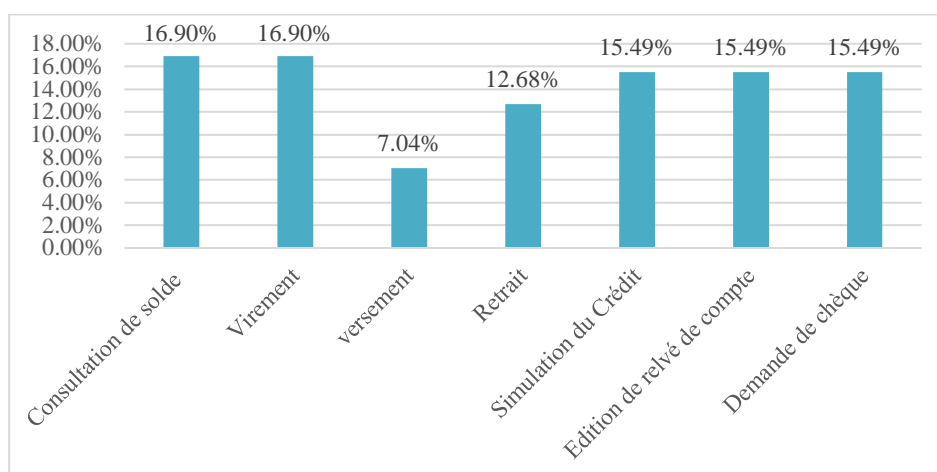
Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

Selon la figure n°19, 23.40 % des clients contactent leur banque par le biais d'agences physiques, tandis que 25.53 % utilisent le téléphone. De plus, 14.89 % des clients communiquent via des emails, et 19.15 % utilisent les applications en ligne. Une minorité utilise des réseaux sociaux et les chats en direct, représentant 8.51 % chacun.

Ces données montrent que la majorité des clients préfèrent communiquer avec leur banque via les services en ligne, totalisant 51.06 %. Par ailleurs, toutes les banques affirment que les nouvelles technologies de l'information et de communication, comme les téléphones portables, les tablettes ou/et les micro-ordinateurs, peuvent favoriser l'inclusion financière (voir figure n° 23, page 78). En effet, ces technologies aident les individus en zones rurales à accéder aux services bancaires à distance.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 20: Les opérations réalisées par les canaux de digitalisation dans les banques de la commune de Tizi-Ouzou



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après la figure n°20, nous remarquons que toutes les opérations bancaires sont réalisables par les canaux digitaux.

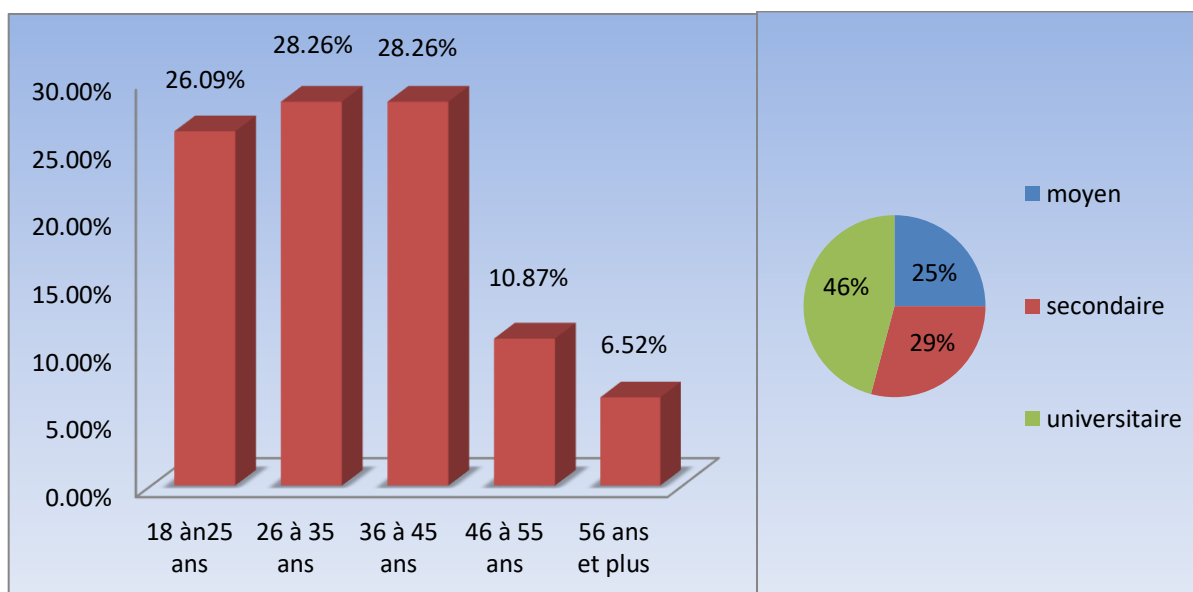
La consultation du solde et les virements indiquent chacun un pourcentage de 16.90 %. Les simulations de crédit, l'édition de relevés de compte et demandes de chèques représentent chacun 15.49 %. Le retrait est moins effectué par les canaux digitaux, avec un pourcentage de 12.68 % par rapport aux autres opérations, tandis que le versement se place en dernière position avec un pourcentage de 7.04%. Ce constat démontre que les clients des banques favorisent les canaux de la digitalisation pour exécuter leurs opérations bancaires

1.3. Les inclus bancaire par la digitalisation selon les caractéristiques individuelles

Les caractéristiques individuelles de la personne déterminent son comportement envers l'utilisation des services bancaires.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 21: La catégorie d'âge la plus réceptive pour les produits et services digitaux ainsi que leur niveau d'instruction



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

La figure n°21 nous montre la répartition en pourcentage des catégories d'âges selon leur adaptation des produits et services digitaux.

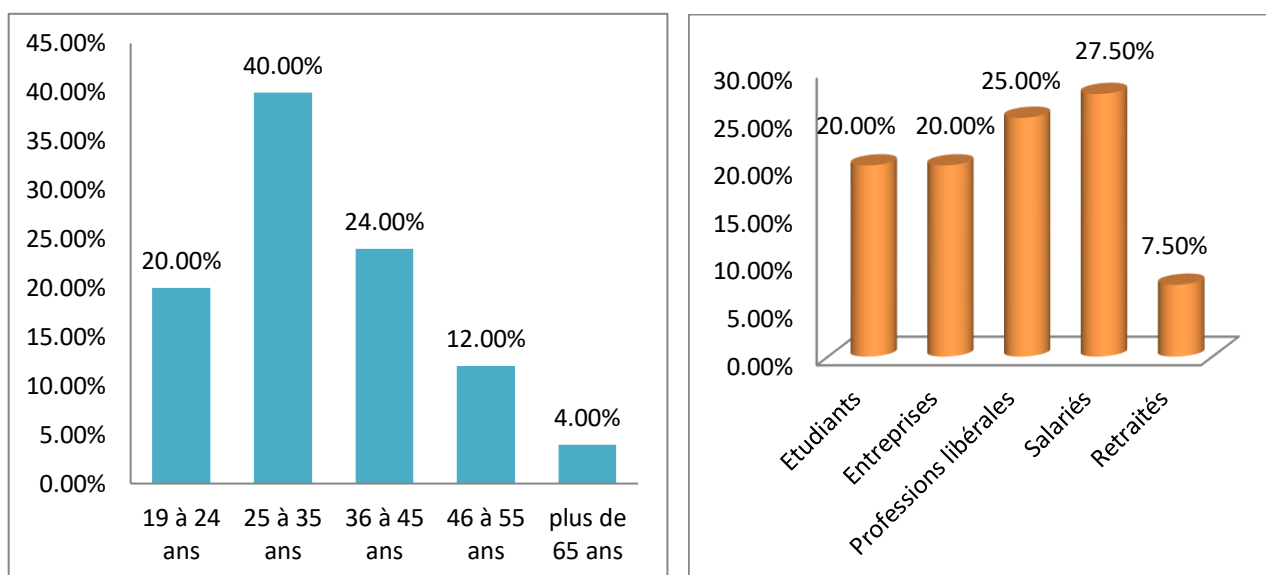
D'une part, nous constatons que les tranches d'âge les plus réceptives aux produits et services digitaux bancaires sont celles de 18 à 25 ans, 26 à 35 ans, et 36 à 45 ans, avec des pourcentages respectifs de 26.09%, 28.26 % et 28.26 %. En revanche, la tranche d'âges de 56 ans et plus est la moins réceptive pour ces services avec un pourcentage de 6.52 %.

D'autre part, selon les statistiques collectées auprès des banques, leurs clients qui s'adaptent plus facilement aux services numériques bancaires sont des universitaires, représentant 46 %. Les autres niveaux sont moins réceptifs, avec 29% pour le niveau secondaire et 25% pour le niveau moyen.

Afin d'attirer les clients les moins réceptifs aux services et produits digitaux, les banques organisent des séminaires et proposent une assistance personnalisée, comme le montre la figure n°28, page 82. En effet, 20% des banques affirment organiser des séminaires et 8 % déclarent organiser des journées portes ouvertes pour expliquer les avantages et le fonctionnement des produits et services bancaires digitalisés, afin de donner confiance aux illettrés numériques d'adapter facilement ces nouveaux procédés.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 22: Les tranches d'âges et les catégories socioprofessionnelles bancarisées par le biais de la digitalisation des banques



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

La figure n°22 présente les individus bancarisés par le biais de la digitalisation selon les différentes catégories d'âge et catégories socioprofessionnelles.

D'après les données de cette figure, d'une part, nous observons que toutes les tranches d'âges sont bancarisées à travers la digitalisation des services bancaires, mais à des proportions différentes. Ainsi, 40 % des banques de la commune de Tizi-Ouzou affirment que la tranche d'âge la plus bancarisée par le biais de la digitalisation est celle de 25 à 35 ans, tandis que 4% des banques déclarent avoir bancarisé par le biais de la digitalisation une clientèle de plus de 65 ans, ce qui explique que cette dernière tranche d'âge est la moins réceptive aux produits et services digitaux.

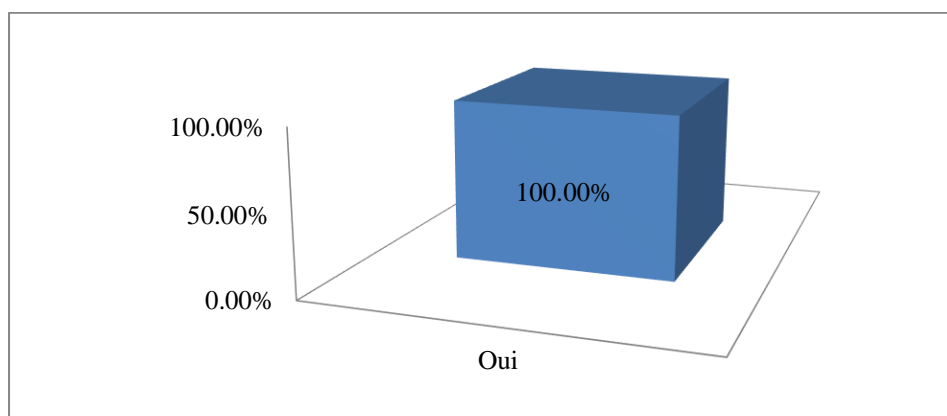
D'autre part, les banques considèrent que toutes les catégories socioprofessionnelles (étudiants, entreprises, professions libérales, salariés et les retraités) utilisent les services et produits digitaux pour intégrer le secteur bancaire. Toutefois, une minorité de banques, représentée par 7.50 %, déclarent que les retraités se bancarisent aussi par le biais de la digitalisation, ce qui confirme que cette catégorie n'a pas tendance à utiliser les services et produits digitaux. Cela réaffirme que la tranche d'âge de 65 ans et plus est moins bancarisée par le biais de la digitalisation.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

1.4. La digitalisation des banques, un facteur d'inclusion financière

Ce point sera consacré à montrer l'apport de la digitalisation sur l'inclusion de la population dans les banques de la commune de Tizi-Ouzou.

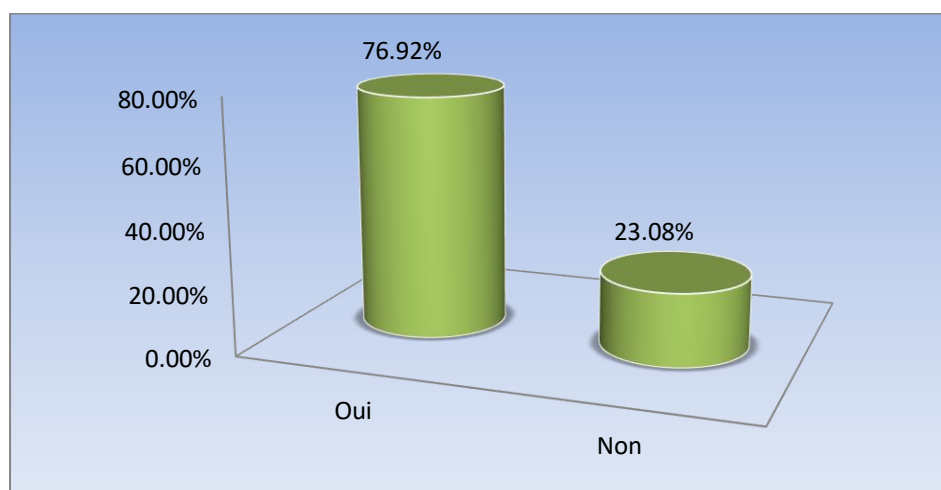
Figure 23 : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, un facteur pour favoriser l'inclusion financière de la population



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après la figure N°23, nous remarquons que l'ensemble des banques interrogées confirment que l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication favorise l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Figure 24 : La digitalisation a permis d'attirer de nouveau client pour la banque



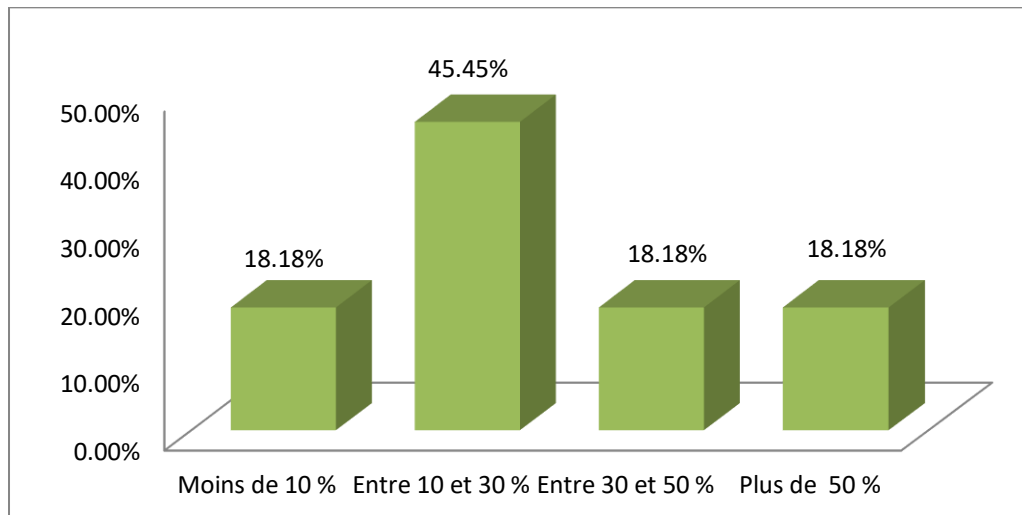
Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après les données de la figure n°24, qui illustre si la digitalisation a permis d'attirer de nouveaux clients, 76,92 % des banques affirment que leur digitalisation à augmenter leur

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

clientèle, ce qui se traduit par l'augmentation du nombre de comptes bancaires. Cela confirme que la digitalisation contribue à l'inclusion financière.

Figure 25 : Les individus bancarisés par le biais de la digitalisation



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

A travers la figure n°25, qui montre la proportion des individus bancarisés grâce à la digitalisation, 18.18 % des banques affirment que moins de 10% de leur clientèle est bancarisée par ce biais. En revanche, 45.45 % indiquent que 10 % à 30 % de leurs clients ont intégrés la banque à travers les services digitaux, 18.18 % déclarent que la digitalisation a attiré entre 30 et 50 % de leurs clients, et les 18.18 % restant affirment que plus de 50 % de leurs clients sont bancarisés par le biais de la digitalisation.

En conclusion, les banques de la commune de Tizi-Ouzou, affirment que la digitalisation de leurs services et produits a permis d'inclure une certaine clientèle non bancarisée.

2. Les initiatives mises en place par les banques de la commune de Tizi-Ouzou envers les exclus bancaires

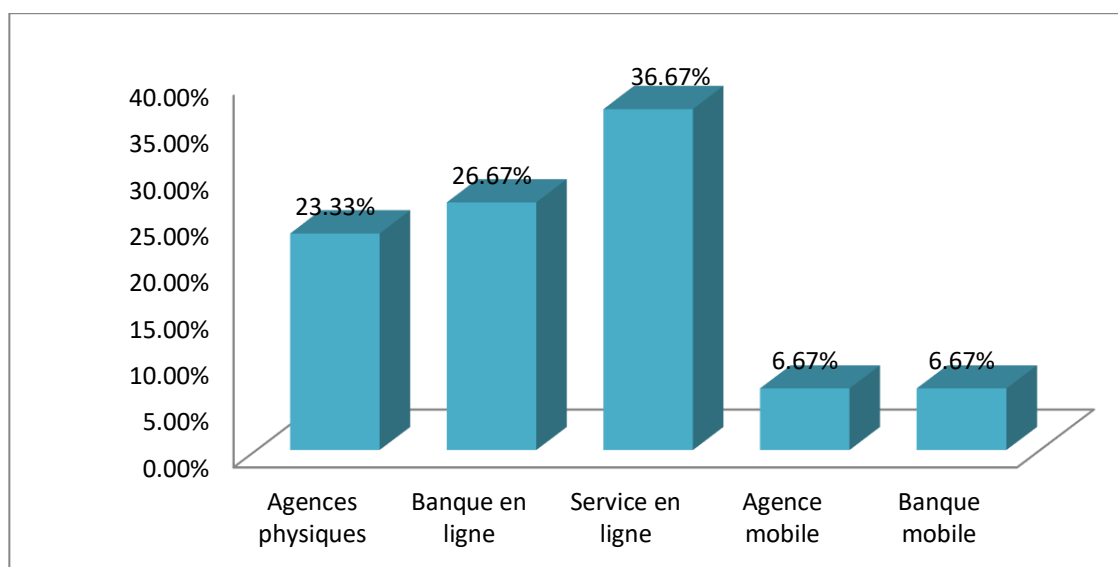
Ce point démontre les actions mises en place par les banques de la commune de Tizi-Ouzou pour intégrer financièrement les exclus bancaires.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

2.1. Les actions menées par les banques envers les exclus bancaires dans les zones rurales

Intégrer les exclus bancaire dans les zones rurales, signifie, leur proposé des services et produits bancaires éliminés les longues distances parcourus chaque jour vers une banque physique.

Figure 23: les services proposés par les banques pour les exclus bancaire dans les zones rurales



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

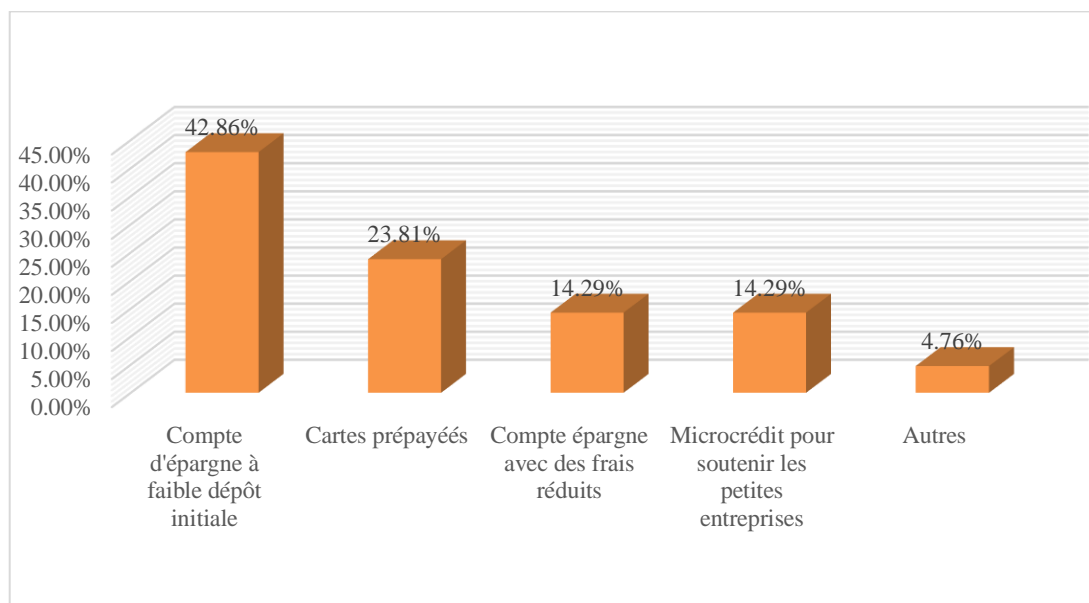
D'après la figure n°26, nous observons que 23% des banques interrogées estiment que l'agence physique est le moyen le plus approprié pour attirer les non bancarisés dans les zones rurales. Alors que, 76.67% des banques indiquent que proposer des services en exploitant les nouvelles technologies de la communication et de l'information est le moyen le plus adéquat pour un meilleur accès de la population aux services bancaires dans ces zones. Cela inclut des services tels que la banque en ligne, les services en ligne, les agences mobiles, et la banque mobile.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

2.2. Les actions menées par les banques envers les individus à faible revenu

Afin d'intégrer les individus à faible revenu dans le secteur bancaire, les banques proposent certains produits pour eux adaptés à leur situation.

Figure 24: Les services proposés par les banques pour les personnes à faible revenu



Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

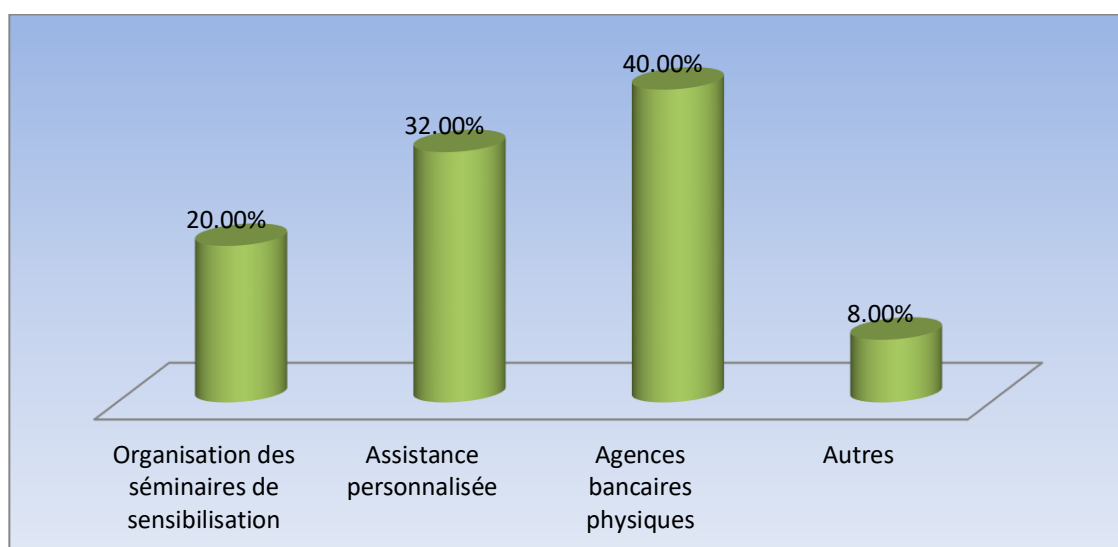
La figure N°27 présente les différents services offerts par les banques pour les personnes à faible revenu. Selon les données de cette figure, 42.86% des banques interrogées proposent des comptes d'épargne à faible dépôt initiale, 14.29% proposent des comptes avec des frais réduits, 23.81% des banques mettent à disposition de cette catégorie de clientèle des cartes prépayées, et 14.29% des banques interrogées offrent des micro-crédits pour soutenir les petites entreprises. Cette question cible une partie des exclus bancaires (selon leurs revenus) est les actions à mettre en place pour les attirer et les intégrer.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

2.3. Les actions menées par les banques envers l'illettrisme numérique

Beaucoup de personnes ne maîtrisent pas les nouvelles technologies, alors les banques essaient de mettre des actions pour les aider à se familiariser avec les produits et services digitaux qu'elles proposent.

Figure 25: Les actions menées par les banques envers l'illettrisme numérique des individus afin qu'ils bénéficient des services bancaires digitaux

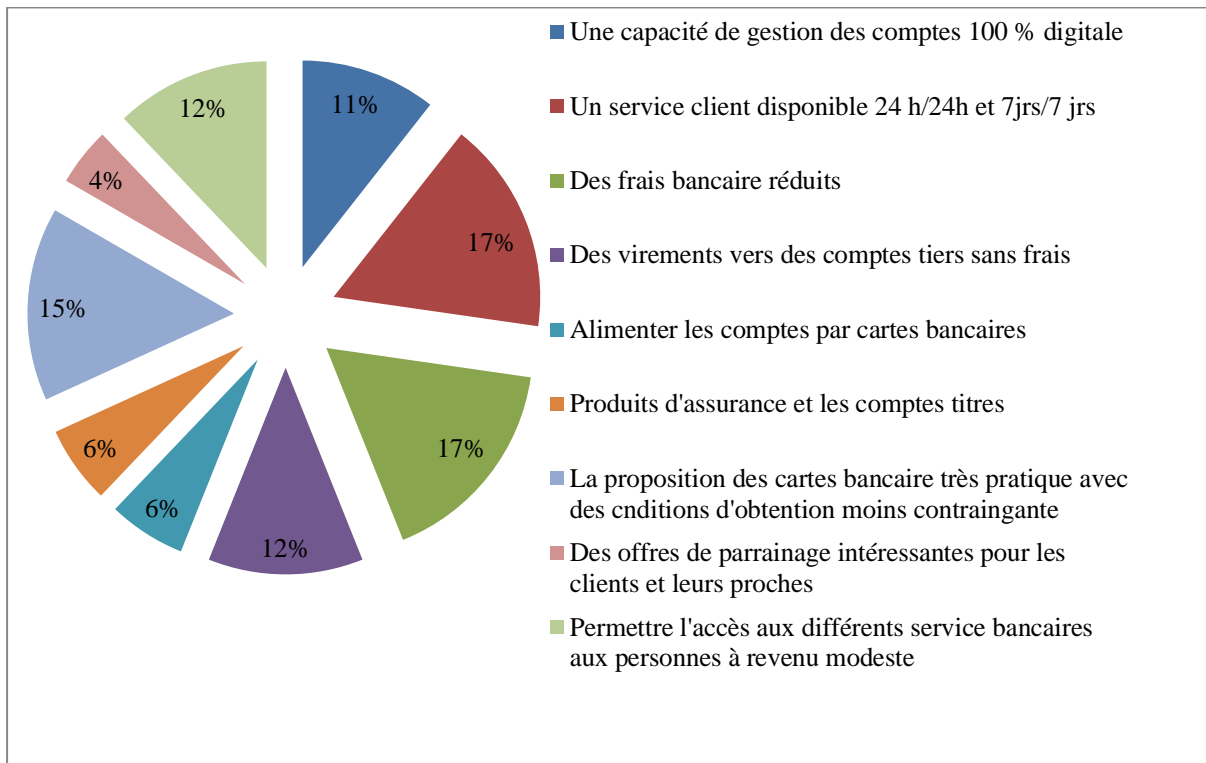


Source : réalisé par nous-même à partir des données de l'enquête

D'après la figure n°28, nous constatons que 40 % des banques estiment que les services bancaires auprès des agences physiques sont la solution pour les personnes qui ne maîtrisent pas le digital bancaire. En revanche, 60 % des banques s'efforcent de permettre à ces personnes d'utiliser les services et produits digitalisés de différentes manières. En détail, 20% des banques estiment qu'organiser des séminaires de sensibilisation aidera ces personnes à se familiariser avec ces nouvelles technologies, 32 % estiment qu'une assistance personnalisée est le moyen approprié pour eux et 8% des banques proposent des journées portes ouvertes.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 26: Les produits et services qui sont susceptibles de permettre d'attirer de nouveaux clients pour la banque

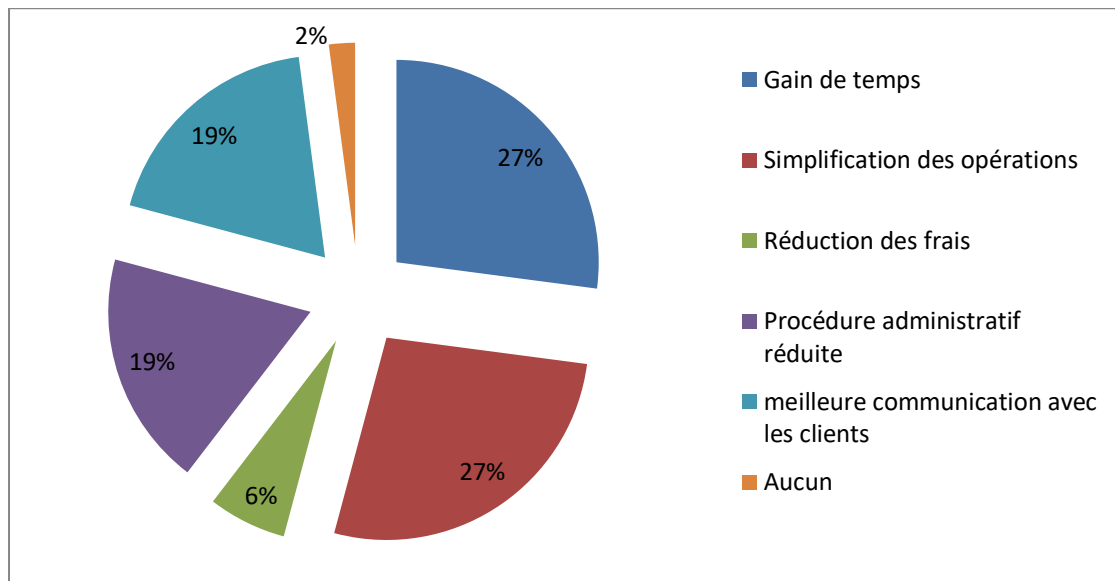


Source : réalisé par nous même à partir des données de notre enquête

D'après la figure n°29, 43% des banques trouvent que les services susceptibles d'attirer de nouveaux clients sont de nature digitale, incluant la gestion des comptes 100% digital ; alimentation les comptes par carte bancaire ; un service client disponible 24 h/ 24 h et 7 jours/ 07 jours, et la proposition de cartes bancaires très pratiques avec des conditions d'obtention moins contraignantes. Par ailleurs, les banques pensent que l'offre de services supplémentaires tels que des frais bancaires réduits, des produits d'assurance et comptes titres ; ainsi que des offres de parrainage intéressantes pour les clients et leurs proches, pourrait également attirer de nouveaux clients. Pour les banques, offrir des services digitaux est une stratégie efficace pour attirer de nouveaux clients, ce qui signifie que la digitalisation de leurs produits et services favorise l'inclusion bancaire des individus.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Figure 27: Les avantages de l'intégration du digital pour l'activité bancaire



Source : réalisé par nous même à partir des données de notre enquête

Selon les données de la figure n° 30, les banques perçoivent plusieurs avantages dans l'intégration du digital dans leurs activités. En effet, 27 % des banques estiment que l'utilisation des techniques et procédés digitaux simplifie les opérations bancaires, un autre 27 % considèrent que cela permet de gagner du temps. En outre, 19 % des banques voient dans la digitalisation un moyen de réduire les procédures administratives et d'améliorer leur communication avec les clients. Seulement 6 % des banques trouvent que la digitalisation réduit les frais bancaires, par contre seulement 2% ne voient aucun avantage de la digitalisation sur l'activité bancaire.

De ce fait, la digitalisation présente des avantages tant pour les activités bancaires que pour leurs clients. Elle permet de simplifier les opérations bancaires, de gagner du temps, et de réduire les frais administratifs, ce qui peut également entraîner une réduction des frais pour les clients.

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

Conclusion

Cette étude avait pour objectif d'évaluer l'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou via la distribution d'un questionnaire auprès des banques. Les résultats de cette enquête nous ont permis de faire des constats après l'analyse et l'interprétation des données.

La première analyse, portant sur les moyens de paiements au sein des banques de la commune de Tizi-Ouzou, a révélé que les moyens de paiement électroniques sont plus utilisés que les moyens de paiement traditionnels pour les opérations bancaires des clients. Les banques de la commune de Tizi-Ouzou digitalisent leurs différents moyens de paiement à travers des sites internet, guichets automatiques, applications téléphoniques, E-Banking et les cartes bancaires. En effet, l'utilisation des cartes comme moyen de paiement ne cesse d'augmenter chaque année, comme en témoigne l'augmentation des cartes émises par les banques. Chaque carte émise est adossée à un compte bancaire confirmant ainsi l'augmentation du nombre de comptes bancaires. Ainsi, la digitalisation des moyens de paiement bancaires favorise l'inclusion financière.

La deuxième analyse est consacrée à l'étude des déterminants de la digitalisation dans l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou. Il ressort que toutes les catégories d'âge sont bancarisées via la digitalisation, mais à des proportions différentes. En effet, Les catégories d'âge incluses dans la tranche allant de 26 à 55 ans sont les plus bancarisées en utilisant les services digitaux, tandis que les individus âgés de 56 ans et plus sont les moins bancarisés par le biais de digitalisation. Cependant, bien que la tranche d'âge 18 à 25 ans soit plus réceptive aux produits digitaux, leur taux de bancarisation à travers la digitalisation reste faible. Aussi, d'après les données de l'enquête, les individus les plus bancarisés par la digitalisation des services bancaires sont d'un niveau d'instruction universitaire, c'est-à-dire les plus instruits de la société.

La troisième analyse de données illustre que les banques de la commune de Tizi-Ouzou, affirment que la digitalisation de leurs services et produits a inclus une certaine clientèle non bancarisée, de toutes catégories socioprofessionnelles (étudiants, entreprises, professions libérales, salariés et retraités). Une minorité des banques déclarent que les retraités se bancarisent aussi par le biais de la digitalisation, ce qui confirme que cette catégorie n'a pas

Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire

tendance à utiliser les services et produits digitaux, réaffirmant ainsi que la tranche d'âge 56 ans et plus est moins réceptive aux produits et services digitaux.

Le dernier point de notre analyse démontre les actions mises en place par les banques de la commune de Tizi-Ouzou envers les exclus bancaires (les individus habitant les zones rurales, les individus à faible revenu et ceux qui ne sont pas familiers avec la technologie) afin de les intégrer financièrement. En effet ces banques se penchent vers la proposition des outils digitaux tels que banques en ligne, services en ligne, banques mobiles afin d'intégrer les individus habitants des zones rurales, ainsi que des cartes prépayées pour les faibles revenus. Les banques constatent que la digitalisation attire de nouveaux clients, de ce fait, elles organisent des séminaires ainsi que des journées portes ouvertes en faveur des individus ayant des difficultés dans l'utilisation de leurs services et produits digitaux.

D'après ces résultats la digitalisation des banques a un effet positif sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Conclusion générale

Conclusion générale

Notre travail de recherches vise à étudier l'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou. Nous avons essayé répondre à la problématique suivante : « *La digitalisation des banques permet-elle une meilleure inclusion financière en Algérie, notamment dans les banques de la commune de Tizi-Ouzou ?* ». En effet, la digitalisation peut être un facteur d'amélioration et d'accélération de l'inclusion financière dans le monde et dans les pays en développement en particulier. Nous avons tenté de vérifier cette assertion par une étude sur les banques de la commune de Tizi-Ouzou.

Pour mener à bien ce travail, nous avons structuré notre étude en trois chapitres. Les deux premiers chapitres reposent sur des lectures sur des ouvrages, d'articles académiques, de rapports des autorités monétaires mondiales et nationales, ainsi que des études mondiales et africaines. Le troisième chapitre est basé sur une enquête de terrain menée à travers un questionnaire distribué aux banques de la commune de Tizi-Ouzou.

Dans le premier chapitre, nous avons défini l'inclusion financière et ses déterminants majeurs à partir des études de nombreux théoriciens et organisations. Nous avons également examiné la progression des taux de l'inclusion financière dans différentes régions du monde, en mettant un accent particulier sur l'Algérie. En effet, l'inclusion financière est définie comme la possibilité pour les ménages et les entreprises d'accéder aux services financiers de base adaptés à leurs besoins et à moindre coût. Cet accès est déterminé par les caractéristiques socio-économiques des individus ainsi que la nature de l'offre de services financiers. Le niveau de développement de l'inclusion financière varie d'un pays à un autre et est souvent mesuré par les indicateurs tels que le nombre de comptes bancaires.

Le deuxième chapitre est consacré à l'étude de l'impact de la digitalisation des services financiers sur l'inclusion financière des non bancarisés. L'intégration de la digitalisation dans le système financier connaît une diversification et une évolution rapide, facilitant l'accès aux différents services financiers de base pour les populations marginalisées. En Algérie, où le secteur bancaire représente le système financier, la digitalisation des banques est devenue une nécessité absolue.

En fin, le troisième chapitre analyse le niveau d'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou à travers la digitalisation des banques. Nous avons émis des

hypothèses que nous avons confirmées à travers notre enquête. En effet, nous avons démontré que la digitalisation est un véritable moteur pour une finance inclusive. Notre étude a confirmé que la population de la commune de Tizi-Ouzou utilise les services et produits digitaux offerts par les banques locales pour réaliser leurs opérations bancaires à l'exemple des retraits par cartes, consultation du solde. Cette utilisation est facilitée par la disponibilité des différents moyens de paiement digitaux tels que les sites internet, guichets automatiques, applications téléphoniques, E-Banking et les cartes bancaires. Par conséquent le nombre de cartes émises par les banques a considérablement augmenté ce qui est associé à une augmentation du nombre de comptes bancaires, confirmant que la digitalisation des moyens de paiement bancaires favorise l'inclusion financière, confirmant l'hypothèse 02 : Les nouvelles technologies de l'information et de communication participent à l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Nous avons également montré que toutes les catégories d'âge et socioprofessionnelles des individus sont bancarisées via la digitalisation, mais à des proportions différentes. Les individus les plus bancarisés par la digitalisation des services bancaires sont d'un niveau d'instruction universitaire, par contre les retraités, notamment ceux âgés de 56 ans et plus, sont les moins bancarisés et les moins enclins à utiliser les services et produits digitaux, cela corrobore l'hypothèse 01 : Toutes les catégories de la société sont bancarisées via la digitalisation des banques à la commune de Tizi-Ouzou.

Notre enquête a aussi révélé que les banques prennent des initiatives pour intégrer financièrement les exclus bancaires (les individus habitant les zones rurales, les individus à faible revenu et ceux qui ne sont pas familiers avec la technologie), réaffirmant l'hypothèse 03 : Les banques ont mis des actions en faveur des exclus bancaires.

De ce fait, les résultats de cette étude indiquent clairement que la digitalisation des services bancaires a permis à la population d'intégrer le secteur bancaire, confirmant ainsi que la digitalisation participe à l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou répondant à notre problématique.

En conclusion, la digitalisation apporte une contribution majeure à l'inclusion des individus dans le système financier particulièrement pour les populations marginalisées. L'inclusion du secteur bancaire en Algérie est devenue une priorité importante et décisive pour toutes les institutions nationales, car elle contribue au bien-être des populations. Reconnaisant l'importance de la digitalisation, l'Algérie a mis en place des actions pour renforcer le

processus d'inclusion financière. Elle vise notamment à lancer un projet de l'interopérabilité des paiements mobiles en 2024, permettant des transactions entre différents opérateurs paiement mobile. Cette initiative facilitera les transactions entre les clients de différentes banques, généralisant ainsi l'utilisation des paiements mobiles et améliorant l'accès aux services financiers.

Bibliographie

Bibliographie :

Ouvrages

1. **BERTRAND. B., JEAN-FRANCOIS.N.**, crosscanal et omnicanal, la digitalisation de la relation client », DUNOD, Paris,2015.
2. **BADOC. M., LAVASSIERE. B., COPIN. E.**, e marketing de la banque et de l'assurance, éditions d'organisation, 2^{ème} édition, 2003.

Revue

3. **ABDELAFATEH. M. A.**, l'inclusion financière en algérie et dans les pays de la région MENA : une comparaison à l'aide de l'indice multidimensionnel d'inclusion financière-iif, revue des sciences commerciales et de gestion issn : 1112-4148, volume17, numéro1, 2021, page 09-33.
4. **BA. A., NDIAYE A.**, qualité des institutions et inclusion financière dans les pays en développement : une approche en panel fixe et dynamique, revue internationale du chercheur, Volume 4 : Numéro 4, pp : 329-353.
5. **BENMADANI. S.**, les moyens de paiement électronique en Algérie : état des lieux et perspectives, electronic payment means in Algeria: status and perspectives, revue études économiques, issn 2602-7925, volume 16, n°01, 2022, p 791-810.
6. **BENAZZOUZ.D, MOUTERFLA.**, diagnostic et perspectives du e-payment en Algérie, JEFB, volume 07, numéro 02, p:761- 778 », université el oued, Algérie, 2022.
7. **BOUSSOUF. A., BELKAID B.**, l'évolution du paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du covid-19 the evolution of electronic payment in Algeria during the covid-19 pandemic, finance & markets review, p150-165, n°02, vol. 08, 2021.
8. **DHAFFER SIDANE.**, préface de Christian de boissieu, la nouvelle banque, métiers et stratégies, revue banque edition,18, rue la fayette, 2006.
9. **FEREDJ. C., MADADI. A., ABDALLAH EL HIRTSI. H.**, l'inclusion financière en algérie : déterminants et contraintes, revue d'économie et de développement humain, volume 12, numéro 2,2021, page190-204.
10. **IBEGHOUCHE.S., MOKRANE. A.**, adoption et utilisation des paiements électroniques en Algérie: étude empirique, adoption and use of electronic payments in algeria: empirical study, revue de l'économie financière & des affaires, 2016-2022.
11. **GODIH. D., KAMELI. M., LAZREG Mohammed**, L'inclusion financière : Enjeu et objectifs, مجلة بحوث الاقتصاد, والمنهجية volume 4, numéro 1, 2023 , page 717-740.

12. **GUERINEAU. S., JACOLIN. L.**, l'inclusion financière en Afrique subsaharienne : faits stylisés et déterminants association d'économie financière, revue d'économie financière, n°116, 2014, page 57-80.
13. **MADJOUTATSING PRISCILLE. D., NEMBOTNDEFFO. L., TANGAKOUSOH. R.**, l'inclusion financière dans la CEMAC, une explication par la bancarisation, European Scientific Journal, Edition, vol.16, no.19, issn: 1857-7881, Université de Dschang, FSEG, Dschang, Cameroun, 2020.
14. **MEKOUAR.Y., ROBERT.J.**, l'inclusion financière au Moyen-Orient et au Maghreb : défis et opportunités, revue d'économie financière, n° 136, 2019, pages 315-342.
15. **MINTA. KD., M'BAYE. CK.**, l'inclusion financière permet-elle de réduire le poids du secteur informel dans les pays de l'UEMOA ? une approche en panel basée sur un nouvel indice, revue française d'économie et de gestion, volume 4 : numéro 4, pp : 389 – 414, 2023.
16. **NAJAB. A., LAJFARI. K.**, l'inclusion financière par le paiement mobile à l'ère du COVID-19 : perspectives de développement pour le contexte marocain, revue AME, vol 4, no 2, 2022, p 824-844.
17. **NKOUKA SAFOULANITOU. L.**, déterminants de l'inclusion financière dans les pays de la communauté économique et monétaire d'Afrique centrale (CEMAC), finance & finance internationale n°14, janvier 2019, page 1-13.
18. **NSENGIYUMVA. T., NDAYIZEYE. L.**, déterminants de l'inclusion financière au Burundi : de l'accès et de l'utilisation des services financiers dans les provinces du Nord-Ouest du pays, International Journal of Financial Accountability, Economics, Management, and Auditing IJFAEMA, issn 2788-7189, no.1 , 2023, page 80-91.
19. **OBIANG OBIANG. J. R.**, l'inclusion financière au Gabon : mesure et déterminants, revue française d'économie et de gestion, issn 2728- 0128, volume 3, numéro 12, 2022, page 1-23.
20. **RAKHROUR. Y., BENILLES. B.**, l'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie, les cahiers du MECAS, V°17, N° 1, 2021.
21. **REFAFA. B.**, la monétique en Algérie, développement et perspectives, electronic banking in Algeria, development and prospects, Journal d'études en économie et Management, Volume 03, Numéro 06, 2020.

22. **REZIG. K., LAZREG. M.**, la monétique en Algérie réalité et perspectives, revue nouvelle économie, n°02, 2010, page 07-18
23. **SAM. H.**, pour une meilleure inclusion financière et l'accessibilité aux services bancaires et financiers : cas de l'Algérie, inclusion financière, revue critique de droit et sciences politique, volume 12, n°2, 2017, page 40-55.
24. **SENE. S., KA. M. M.**, les effets du genre sur l'inclusion financière, une approche qualitative, african scientific journal issn 2658-9311, vol 3, numéro 15, 2022, page 627-664.
25. **TAKARLI. S.N.**, équilibre entre sécurité et accessibilité financières, défis et solutions pour prévenir et lutter contre le blanchiment d'argent dans un contexte d'inclusion financière, cas de l'Algérie, Human rights and public liberties review, EISSN 2676-1599 Vol : 08, N° : 01, 2023, page (763-787).
26. **TCHOUASSI. G., KAMGA KAMGA. C.C., TOMO. C.P.**, Modélisation de l'inclusion financière pour la croissance économique en zone CEMAC, dans Revue Congolaise de Gestion, Numéro 34, Éditions ESGAE, 2022, pages 59 à 86.
27. **ZEMIRLI. R.**, analyse économétrique de l'effet de l'inclusion financière sur la croissance du Pib hors hydrocarbures en Algérie, revue el - études de développement économique, volume : 05, n° : 02, 2022, p 85-104.

- **Articles**

28. **ABDELAFATEH. MA**, les déterminants socio-économiques de l'inclusion financière dans les pays de la région mena, les cahiers du cread, vol. 38, n° 01, 2022.
29. **FALL. F.S., BIRBA.O.**, l'inclusion financière par le mobile-banking au sénégal : l'analyse des facteurs socio-économiques ; mondes en développement, n° 185, 2019, pages 61 à 82.
30. **HADEFI. A. Z., BENSALD. M.**, indice d'inclusion financière en algérie: essai de quantification, les cahiers du mecas, v° 16, n°2, 2020.
31. **HAOUDI. A., RABHI. A**, les déterminants de de l'inclusion financière en Afrique : évidence sur la détention d'un compte courant, colloque international, finance, inclusion et durabilité en Afrique le 4 et 5 Mai 2018 à l'ENCG de Fès., May 2018, Fès, Maroc. hal-02433087.
32. **NIKIEMA.P.R., BADO.B.**, analyse des déterminants socioéconomiques de l'inclusion financière au burkinafaso, ann. univ. lomé, série sc. eco. et gest., volume xvi : 14-28, 2020.

33. **NGONO.J.F.L.**, l'indice d'inclusion financière à l'heure du mobile money, journal of academic finance, vol. 11, n°1, 2020.
34. **RAMDANI. B., ZENASNI. M.**, impact de la digitalisation sur l'inclusion financière au maroc, dossiers de recherches en économie et gestion, dossier 11, n° 1, 2023, page 217-241.
35. **SAM. H., ZOURDANI. S.**, finance inclusive et lutte contre la pauvreté et l'exclusion : quel rôle de la technologie numérique en algérie ? économie et développement, algerian scientific journal platform, volume 8, n°1, 2020, page 54-67.
36. **TANGAKOU SOH. R.**, l'inclusion financière et le paiement mobile en zone CEMAC, université de dschang, cameroun, european scientific journal march, Edition, vol.15, no.7, issn: 1857 – 7881, 2019.
37. **TERFAS. D. E., LEZGHED. O.**, les services financiers digitaux et les enjeux de l'inclusion financière, la conférence international, l'industrie des technologies financières face aux défis de l'inclusion financière et aux enjeux de la stabilité financière, université Ferhat Abbas, Sétif, 2023.

- **Thèses**

38. **SAM. H.**, analyse du niveau d'inclusion financière en algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou : état des lieux et perspectives, thèse de doctorat, 2019.

- **Mémoire**

39. **CONILH. A.**, les effets de la digitalisation des banques de détail en France sur la satisfaction client, mémoire de master, montpellier business school, présenté par sous la direction du professeur alexandra gaidos juillet, 2020, p 1-61.

- **Rapport**

40. **BANQUE CENTRALE DES ETATS DE L'AFRIQUE DE L'OUEST**, direction générale de la stabilité et de l'inclusion financières direction de l'inclusion financière, enjeux de l'inclusion financière dans l'UEMOA et initiatives de la BCEAO dans le domaine, édition 2018 de la semaine de l'inclusion financière dans l'UEMOA du 26 novembre au 1er décembre 2018.

41. **BANKABLEFRONTIER ASSOCIATES**, mesurer l'inclusion financière pour les organismes régulateurs : conception et réalisation d'enquêtes, un rapport qui a été réalisé à la demande de l'alliance pour l'inclusion financière (AFI), février 2010.
42. **BANQUE D'ALGER**, Brochure sur l'inclusion financière.
43. **BANK OF ALGERIA**, rapport annuel 2017, évolution économique et monétaire en Algérie, juillet 2018.
44. **BANK OF ALGERIA**, rapport annuel 2020 évolution économique et monétaire en Algérie décembre 2021.
45. **BANK OF ALGERIA**, rapport annuel 2021 évolution économique et monétaire en Algérie, juin 2022.
46. **BANK OF ALGERIA**, rapport annuel 2022, évolution économique et monétaire en Algérie, septembre, 2023
47. **BELLOUATI. S., SADI BENHACINE. K., KHERCHI MEDJDEN. H.**, évaluation du système de réglementation brut en temps réel (ARTS) enquête par sondage, travail de recherche présenté au colloque international sur *منتجات وتطبيقات الابتكار و الهندسة المالية* بين الصناعة المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية, page 1-9.
48. **CARUANA. J., Note CGAP**, L'inclusion financière numérique : enjeux pour les clients et les organismes de réglementation, de contrôle et de normalisation, 2015.
49. **DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER.L., SINGER. D., ANSAR. S., HESS. J.**, mesurer l'inclusion financière et la révolution technico-financière, base de données global finindex 2017, banque mondiale, washington, dc, 2018.
50. **DEMIRGÜÇ-KUNT. A., KLAPPER.L., SINGER. D., ANSAR. S.**, financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of covid-19, the global finindex database 2021, world bank group. *traduit avec deepl.com (version gratuite)*
51. **Note CGAP**, benefits&challenge of digital financial inclusion and the implication for customers, regulators, supervisors and standart-setting bodies, cette note s'inspire largement d'un document de synthèse préparé par le CGAP en vue de la deuxième conférence du GPMI sur les organismes de normalisation et l'inclusion financière, GPMI, 2014.

- **Journal officiel**

52. Journal officiel de la république algérienne N° 52 du 27 août 2003.
53. Journal officiel de la république algérienne N° 50 du 1er septembre 2010.
54. Journal officiel de la république algérienne n° 76 du 28 décembre 2017.

55. Journal officiel de la république algérienne n° 16 du 24 mars 2020.

- **Règlements**

56. Bank of Algeria ; Règlement n°2020-03 du 15 mars 2020 relatif au système de garantie des dépôts bancaires

57. Bank of Alegria, règlement n°2009-01 du 17 février 2009 relatif aux comptes devises des personnes physiques, de nationalité étrangère, résidentes et non résidentes et des personnes morales non résidentes

58. Bnak of Algeria ; règlement n°2013-01 du 08 avril 2013 fixant les règles générales en matière de conditions de banque applicables aux opérations de banque.

59. Loi n° 23-09 du 21 juin 2023 portant loi monétaire et bancaire défini les moyens de paiement, fait à Alger, le 21 juin 2023 ABDELMADJID TEBBOUNE.

- **Notes de la banque d'Algérie**

60. Note aux banques n°02-2018 du 19 juin 2018 relative aux mesures complémentaires en matière d'inclusion financière relative à l'épargne en devises des particuliers, le gouverneur.

61. Le gouverneur Mohamed Loukal, note n°03-2018 du 28 juin 2018 aux banques et établissements financiers, relative aux règles générales en matière de conditions de banques applicables aux opérations de banque.

- **Instruction de la banque d'Algérie**

62. Banque d'Algérie, Instruction n°03-2012 du 26 décembre 2012 de la Banque d'Algérie, fixant la procédure relative au droit au compte.

- **Webographie**

- <https://www.banquemondiale.org> consulter le 03/03/2024 à 13 :00

- <http://www.banquemondiale.org>, la covid-19 a favorisé l'essor mondial des paiements numériques, consulté le 28/03/2024 à 12 :29

- <https://cemac.int> Commission CEMAC consulter le 28/03/2024 à 19 :20

- <https://docs.wto.org>, consulter le 03/03/2024 à 09 :10 document du 14/11/2014 l'inclusion financière et l'agcs, note du secrétariat tiré du Triki et Faye (2013)

- [La base de données Global Findex 2021 en cinq graphiques \(worldbank.org\)](#), consulter le 04/03/2024 à 09 :30
- <https://www.mcgill.ca> McGill UNIVERSITY consulter le 16/04/2024 à 11 :00
- <https://bsi-economics.org/inclusion-fi-afrique-az/> consulter le 19/05/2024 à 11h :45mn
- [Notions de base sur les applications de paiement mobile | Stripe](#) consulter le 14/05/2024 à 09 :50
- <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet> consulté le 14/05/2024 à 19:57
- <https://www.satim.dz>, consulté le 20/05/2024 à 20 :00
- <https://www.Bna.dz> , consulté le 22/05/2024 à 11 :37
- <https://www.Badrbanque.dz>, consulté le 22/05/2024 à 12 :39
- <https://www.cnepbanque.dz> , consulté le 22/05/2024 à 10 :00
- <https://professionnels.societegenerale.dz> consulté le 25/05/2024 à 15 :00
- <https://blogs.worldbank.org/> consulté le 27/05/2024 à 12 :30
- <https://giemonetique.dz>, consulté le 14/05/2024 à 19 :57
- Eurofiscalis.com, le 16/04/2024 à 14 :00
- Le questionnaire : définition, étapes, conseils et exemples, Publié le 5 décembre 2019 par [Gaspard Claude](#). Mis à jour le 24 mars 2021.

ANNEXES



**UNIVERSITÉ MOULOU
MAMMERIDE TIZI OUZOU FACULTÉ DES
SCIENCES ÉCONOMIQUES,
COMMERCIALES**



**ET DES SCIENCES DE
GESTION. DÉPARTEMENT DES
SCIENCES ECONOMIQUES**

L'impact de la digitalisation des banques sur

**L'inclusion financière de la population de la
commune de Tizi-Ouzou**

Madame, Mademoiselle, Monsieur

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques, option : Economie Monétaire et Bancaire, le présent questionnaire a été élaboré comme instrument pour apporter des réponses au sujet de notre mémoire qui : « **L'impact de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou** »

A cet effet, et pour bien mener notre enquête, nous vous prions de bien vouloir nous aider en répondant à ce questionnaire.

Le but de cette enquête n'est pas commercial mais il s'inscrit dans le cadre d'une recherche universitaire et les renseignements tirés seront d'ordre académique et ils resteront strictement confidentiels.

Nous vous remercions pour votre collaboration et votre aide nous sera très précieuse.

Partie01 : Inclusion financière.

1. **Quelle est votre banque ?**

.....

2. **Votre banque est-elle :**

- Publique
 Privée

3. **Quel poste occupez-vous au sein de votre agence ?**

.....

4. **Quel est le nombre d'années d'exercice de votre banque ?**

- Entre un et deux ans
 Entre deux et cinq ans
 Entre cinq et dix ans
 Dix ans et plus

5. **Quels sont les moyens de paiement proposés par votre banque ?**

- Chèque
 virements,
 prélèvements,
 Carte de retrait
 Carte de paiement
 Application mobile
 Paiement mobile (applepay...)
 E-wallet (portefeuille électronique)
 Autres (préciser) :

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

6. **Indiquez le nombre des désignations citées en-dessous en complétant le tableau suivant :**

désignation	Indiquez le nombre						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Agence physique							
DAB							
GAB							
TPE fournis							

7. Indiquez combien vous avez émis de cartes dans chacune des catégories suivantes :

Catégorie de carte	Nombre de cartes						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cartes de retrait et paiement (CIB)							
Cartes affaires							
Carte Visa et/ou MasterCard							
Autres cartes (préciser)							

8. Combien représentent en pourcentage les clients de votre banque selon les catégories d'âge suivantes ?

- 19 à 24 ans %
- 25 à 35 ans %
- 36 à 45 ans %
- 46 à 55 ans %
- Plus de 65 ans %

9. Est-ce que vous avez des clients chômeurs ?

- Oui
 Non

Si oui, combien représentent-ils en pourcentage ?

.....

10. Compléter le tableau ci-dessous :

Désignation	Parts de clients en pourcentage
Client de sexe masculin	%
Client de sexe féminin	%

11. Votre banque propose-t-elle des produits et services de la finance islamique ?

- Oui
 Non

- Si oui combien de clients utilisent un ou plusieurs produits de la finance islamique en pourcentage ?

.....

Partie02 : la digitalisation de la banque.

12. Depuis combien de temps avez-vous commencé le processus de digitalisation de vos services au sein de votre agence ?

- Moins de 2 ans
- Entre 2 et 5 ans
- Entre 5 et 10 ans
- Plus de 10 ans

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

13. Quels sont les outils digitaux disponibles au sein de votre banque?

- Site internet
- Guichet automatique
- Application téléphonique
- Cartes bancaires
- Services de banque en ligne (E-banking)
- Autre (préciser):

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

14. Quel sont les opérations pour lesquelles sont utilisées les canaux de digitalisation ?

- Consultation de solde
- Virement
- Versement
- Retrait
- Simulation de crédit
- Edition de relevé de compte
- Demande de chèque

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

15. Quel canal utilisent vos clients pour contacter votre banque ?

- Agence physique
- Téléphone
- Email
- Application en ligne
- Réseaux sociaux
- Chat en direct (assistance clientèle en ligne)

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

16. Quels sont selon vous les avantages de l'intégration du digital pour votre activité?

- Gain de temps
- Simplification des opérations
- Réductions des frais
- Procédure administrative réduite
- Meilleure communication avec vos clients
- Aucun
- Autre (préciser) :.....

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

17. Quelle catégorie d'âge est la plus réceptive pour les produits et services digitaux qu'offre votre agence ?

- Les 18-25ans
- Les 25-45 ans
- Les 45-55 ans
- Les plus de 55ans

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

18. Quel est le niveau d'instruction de la clientèle la plus réceptive aux produits et services digitaux proposés par votre agence ?

- Moyen
- Secondaire
- Universitaire
- Autre (à préciser) :.....

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

19. Trouvez-vous que la digitalisation à améliorer la relation banque/clients?

- Pas du tout
- Un peu
- Moyennement
- Beaucoup

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

Partie 03 : Impact de la digitalisation sur l'activité bancaire et l'inclusion financière

20. Que signifie pour vous l'inclusion financière ?

- Offrir à tous l'accès aux services financiers de base, indépendamment de leur situation économique.
- Offrir à tous l'accès aux services financiers de base, en tenant compte des besoins et de la situation économique et sociale des individus.
- Exclure certaines personnes du système financier pour maintenir l'équilibre économique.
- Réduire les inégalités économiques et promouvoir le développement économique.
- Seules les personnes aisées peuvent bénéficier des services bancaires.
- Les banques proposent des services tels que les comptes bancaires, les prêts abordables et les services de paiement mobile pour attirer les non bancarisés.
- Les banques ne proposent aucun service spécifique.

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

21. Le développement continu des nouvelles technologies de l'information et de la communication (téléphone mobile, tablette, ordinateur) peut-il constituer un facteur pour favoriser l'inclusion financière de la population ?

- Oui
- Non

22. Que propose votre banque pour les exclus bancaire?

• Inaccessibilité aux services financiers dans les zones rurales

- Agences physiques
- Banque en ligne
- Service en ligne
- Agence mobile
- Banque mobile

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

• Femmes

- Ouverture de compte courant par la carte d'identité nationale biométrique.
- Des prêts à taux préférentiel
- Des programmes de sensibilisation et des formations financière adaptent à leurs besoins.
- Autre (préciser) :.....

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

• **Pour les personnes à faible revenu**

- Prêts sans garanties
- Comptes d'épargne à faible dépôt initiale
- Cartes prépayées
- Compte épargne avec des frais réduits
- Microcrédit pour soutenir les petites entreprises
- Autre (préciser) :

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

23. la digitalisation a-t-elle permis d'attirer de nouveaux clients?

- Oui
- Non

- **Si oui combien d'individus sont bancarisés par le biais de la digitalisation ?**

- Moins de 10%
- Entre 10 et 30%
- Entre 30 et 50%
- Plus de 50%

- **Et, quelles tranches d'âge?**

- 19 à 24ans
- 25 à 35ans
- 36 à 45 ans
- 46 à 55 ans
- Plus de 65ans

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

- **Quelles catégories socioprofessionnelles ?**

- Étudiants
- Entreprises
- Professions libérales
- Salariés
- Retraités
- Chômeurs
- Autre (préciser) :

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

24. Quels sont les produits et services qui sont susceptibles de vous permettre d'attirer de nouveaux clients ?

- Une capacité de gestion des comptes 100% digitale
- Un calendrier virtuel des échéances bancaires
- Un service client disponible 24h/24h et 07jrs/07jrs Des frais bancaires réduits
- Des virements vers des comptes tiers sans frais
- Alimenter les comptes par carte bancaire
- Produits d'assurances et les comptes- titres
- Autres (préciser):

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

25. Pour séduire de nouveaux clients et gagner la confiance de ceux existants, quelles actions parmi celles citées ci-dessous vous semblent pertinentes ?

- Réduction des frais bancaires
- La proposition de carte bancaire très pratique avec des conditions d'obtention moins contraignantes
- Des offres de parrainage intéressantes pour les clients et leurs proches
- Permettre l'accès aux différents services bancaires (compte courant, compte épargne, etc) aux personnes à revenus modestes
- Autres (préciser):.....

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

26. Comment votre banque s'assure-t-elle que les personnes qui ne sont pas familières avec la technologie puissent quand même bénéficier de vos services ?

- Organisation des séminaires de sensibilisation.
- Assistance personnalisée.
- Agences bancaires physiques.
- Autres (préciser) :

(Cochez la ou les cases correspondantes à votre choix)

Merci pour votre collaboration

Table des matières

Table de matière :

Dédicaces	I
Remerciement	III
Liste des abréviations :	V
Listes des figures et tableaux :	VII
Sommaire	IX
Introduction générale	1
Chapitre I : Inclusion financière	6
Section01 : Lecture globale sur l'inclusion financière	7
1. Quelques définitions de l'inclusion financière.....	7
2. Contexte de l'inclusion financière dans le monde.....	8
2.1. Inclusion financière dans les pays en développement	10
2.1.1. Inclusion financière dans la région MENA	10
2.1.2. Inclusion financière dans la région CEMAC	11
2.1.3. Inclusion financière dans les pays d'Afrique Subsahariens	12
3. Les dimensions de l'inclusion financière	12
3.1. Accès et disponibilité des services financiers formels réglementés	12
3.2. Utilisation effective des produits et services financiers.....	13
3.3. Qualité produits bien adaptés aux besoins des clients	13
Section 02 : Les indicateurs et les déterminants de l'inclusion financière	14
1. Les indicateurs de l'inclusion financière	14
1.1. La notion d'indicateurs d'inclusion financière.....	14
1.2. Les principaux indicateurs d'inclusion financière	15
2. Les déterminants de l'inclusion financière	16
2.1. Les déterminants propres à l'offre de produits et services bancaires.....	16
2.1.1. Distance et densité des institutions financières.....	17
2.1.2. La nature de l'offre (service)	18
2.2. Les déterminants propres à la demande de produits et services bancaires.....	19
2.2.1. Le genre des individus et l'inclusion financière	19
2.2.2. L'âge des individus et l'inclusion financière.....	20
2.2.3. Le niveau d'éducation des individus et l'inclusion financière.....	21
2.2.4. Le niveau de vie (revenu) des individus et l'inclusion financière.....	21
2.2.5. Le statut d'emplois des individus et l'inclusion financière	22
2.3. Les déterminants institutionnels de l'inclusion financière	23
2.4. Les déterminants modernes de l'inclusion financière.....	24
Section 03 : Situation de l'inclusion financière en Algérie	24
1. Définition de l'inclusion financière par la banque d'Alger	25
2. Les catégories d'individus exclus financièrement en Algérie.....	25
3. La réglementation algérienne pour favoriser l'inclusion financière.....	27

4.	Quelques statistiques sur l'inclusion financière en Algérie	31
4.1.	Les indicateurs de l'intermédiation bancaire en Algérie.....	31
4.2.	Comparaison de l'inclusion financière entre l'Algérie et d'autre région du monde.....	33
Chapitre II : La nouvelle banque à l'ère de la digitalisation pour accélérer l'inclusion financière		38
Section 01 : Digitalisation du système financier		39
1.	Définition de la digitalisation.....	40
2.	Les nouvelles technologies de l'information et de communication pour renforcer l'inclusion financière.....	40
2.1.	Concept de l'inclusion financière numérique.....	40
2.2.	Les moyens favorisant l'inclusion financière dans le monde.....	41
2.2.1.	Mobile money.....	41
2.2.2.	Le mobile Banking	43
2.2.3.	Paieement mobile	43
Section02 : La modernisation du secteur bancaire en faveur de l'inclusion financière en Algérie		45
1.	La monétique en Algérie	46
1.1.	La création du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique).....	46
1.2.	Les principales étapes du développement de la monétique en Algérie	47
1.2.1.	Création de La SATIM.....	47
1.2.2.	Lancement du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)	47
1.2.3.	Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI).....	48
1.2.4.	Création du système de règlement brut en temps réel de gros montants et e paieement urgent (RTGS)	48
1.2.5.	Démarrage du nouveau système de télé-compensation (ATCI)	48
1.2.6.	Introduction des cartes Visa et Mastercard :.....	49
1.2.7.	Le lancement du paieement en ligne.....	49
2.	Produits et services bancaires en Algérie	49
2.1.	Les cartes bancaires domestiques	50
2.1.1.	La carte de retrait et de paieement	50
2.1.1.1.	La carte inter bancaire (CIB).....	51
2.1.1.2.	La carte épargne.....	51
2.1.1.3.	La carte affaire (professionnel).....	51
2.2.	Les cartes bancaires internationales.....	52
2.2.1.	La carte de crédit Visa et Mastercard en Algérie.....	52
2.3.	E-Banking.....	52
3.	Les canaux d'acceptation des cartes bancaires	52
3.1.	Les terminaux de paieement électroniques (TPE).....	53
3.2.	Les guichets automatiques bancaires (GAB)	53
3.3.	Les distributeurs automatiques de billets (DAB).....	53
Section 03 : Inclusion financière numérique en Algérie		55

1.	L'utilisation des cartes bancaires et EDAHABIA.....	56
2.	Activité de paiement électronique en Algérie.....	58
2.1.	Les paiements par TPE.....	58
2.2.	L'E-paiement.....	60
2.2.1.	Paiement par internet.....	60
2.2.2.	Paiement par mobile.....	61
Chapitre III : Analyse de l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou par le biais de la digitalisation bancaire.....		65
Section 1 : Présentation de l'environnement bancaire dans la commune de Tizi-Ouzou.....		65
1.	Présentation du secteur bancaire en Algérie.....	65
2.	Début du processus de digitalisation au sien des banques de la commune de Tizi-Ouzou :	66
3.	Présentation de l'échantillon de l'enquête.....	68
3.1.	Outils de collecte de données.....	68
Section 02 : Analyse des données de l'enquête du processus de digitalisation des agences bancaires dans la commune de Tizi-Ouzou.....		69
1.	Les moyens de paiement au sien des banques de la commune de Tizi-Ouzou.....	69
1.1.	Moyens de paiement classique et électroniques.....	69
1.2.	Les outils de la digitalisation bancaire.....	70
1.3.	Evolution du nombre des cartes bancaires émises par les banques de la commune de Tizi-Ouzou.....	71
Section 3 : analyse des déterminants de l'inclusion financière propres aux agences bancaires de la commune de Tizi-Ouzou.....		72
1.	Les déterminants de l'inclusion financière par le biais de la digitalisation.....	72
1.1.	La répartition des clients selon l'âge.....	72
1.2.	La digitalisation en faveur des clients des banques.....	75
1.3.	Les inclus bancaire par la digitalisation selon les caractéristiques individuelles.....	76
1.4.	La digitalisation des banques, un facteur d'inclusion financière.....	79
2.	Les initiatives mises en place par les banques de la commune de Tizi-Ouzou envers les exclus bancaires.....	80
2.1.	Les actions menées par les banques envers les exclus bancaires dans les zones rurales ...	81
2.2.	Les actions menées par les banques envers les individus à faible revenu.....	82
2.3.	Les actions menées par les banques envers l'illettrisme numérique.....	83
Conclusion générale.....		79
Bibliographie.....		893
ANNEXES.....		106
Table des matières.....		110
Résumé		

Résumé

L'objectif de ce présent travail est d'explorer empiriquement l'effet de la digitalisation des banques sur l'inclusion financière de la population de la commune de Tizi-Ouzou.

Afin d'intégrer la démarche mondiale de l'inclusion financière et permettre à la population un accès aux services financiers adaptés à leur besoin notamment pour les plus marginalisés, l'Algérie a procédé à la digitalisation de son secteur bancaire. Nombreux sont les algériens qui rencontrent des difficultés dans l'accès aux produits et services financiers appropriés et leurs utilisations dans les banques conventionnel. C'est dans ce contexte que les autorités monétaires du pays ont poussé les banques à diversifier et améliorer la qualité de leurs services et produits via leurs digitalisation afin d'attirer le plus grand nombre de clients.

Mot clé : l'inclusion financière, la digitalisation, banques, les exclus bancaire, Algérie.

Abstract

The objective of this present work is to empirically explore the effect of the digitalization of banks on the financial inclusion of the population of the commune of Tizi-Ouzou. In order to integrate the global approach to financial inclusion and allow the population an access to financial services adapted to their needs, particularly for the most marginalized, Algeria has impelled the digitalization of its banking sector. Many Algerians encountered difficulties in accessing appropriate financial products and services and their uses in conventional banks. It is in this context that the country's monetary policies have encouraged banks to diversify and improve the quality of their services and products via their digitalization in order to attract the greatest number of customers.

Keywords: financial inclusion, digitalization, banks, banking exclusions, Algeria.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الرقمنة المصرفية على الشمول المالي لسكان بلدية تيزي وزو بشكل تجريبي.

من أجل دمج النهج العالمي للشمول المالي ومنح السكان إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الملائمة لاحتياجاتهم، خاصة بالنسبة للفئات الأكثر تهميشًا، تعمل الجزائر على رقمنة قطاعها المصرفي. إذ يواجه العديد من الجزائريين صعوبة في الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة في البنوك التقليدية واستخدامها. وفي ظل هذه الخلفية، حثت السلطات النقدية في البلاد البنوك على تنويع وتحسين جودة خدماتها ومنتجاتها من خلال رقمنتها من أجل جذب أكبر عدد ممكن من العملاء.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الرقمنة، الأفراد المستبعدين من الخدمات المصرفية، الجزائر