

**Les technologies de l'information et de la Communication avec
les perspectives d'amélioration des opérations bancaires.
The prospects of the information communication technology for
improving banking operations**

Dr. Slaouti Hanane
université Blida 2

Abstract :

This document observed that the opportunity to declare an authoritarian high-level in the field of information technology and communication (ICT) is necessary and indispensable. This organization won't be only for essential prerogative to quickly ensure the modernization of interbank transactions with flexible management and oversee all operations that may hamper ICT. It explains that all supports to carry out E-commerce are ready for almost 2005 and just waiting to be widespread after several trials in pilot centers and allow the client to access to their payments without manipulation of banknotes (bills). It is no longer enough to erect the system procedures.

Keywords : Information and communication technology, e-commerce, banking opération .

Résumé :

Ce document fait observer que l'opportunité de décréter un organisme autoritaire de haut niveau dans le domaine de la technologie de l'information et de communication (TIC) s'avère nécessaire et indispensable. Cet organisme aura non seulement pour prérogative essentiel d'assurer rapidement les modernisations des opérations interbancaires avec une gestion souple et chapeauter toute les opérations susceptibles de freiner les TIC . Il explique que tout les supports pour mener à bien le commerce électroniques sont prêts depuis pratiquement 2005 et ne demandent qu'à être généralisé après plusieurs essais dans des centres pilotes et permettre ainsi au client l'accès dans leur paiements sans manipulation des billets de banques. Il ne suffit plus que d'ériger les procédures en système.

Mots clés : Technologies de l'information et de communication, commerce électronique, opérations bancaires

Introduction :

Les TIC acronyme des Technologies de l'information et de la communication est définit comme suit :

« Ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique »

On comprend dès lors que les TIC sont un ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications, qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information. .

Quelque soit son appellation il y a lieu de retenir que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont permis d'augmenter la capacité de traitement des données, leur possibilité de stockage, leur accessibilité et la rapidité de leur transmission.

Elle permet en outre aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'information, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre l'information sous toutes les formes.

Les IHM ou Les interactions homme-machine (IHM) définissent les moyens et [outils](#) mis en œuvre effectivement afin qu'un humain puisse contrôler et communiquer avec une [machine](#).

C'est dans ce cadre et à travers une expérience sur le travail que nous avons mené à travers la majorité des banques Algériennes que nous estimons nécessaire, utile et indispensable d'introduire les TIC au niveau des prestations bancaires.

Problématique : Difficulté d'application de la feuille de route des TIC qui a beaucoup souffert d'instabilité conjoncturelle et préjudiciable dans l'économie par absence de développement rapide et efficace.

Plusieurs empêchements sont recensés par exemple dans le déploiement de la fibre optique¹ dans les centres urbains assujetti à une pléthore d'autorisations administratifs qui freinent non seulement le bien être de l'économie du pays mais également l'intégration de cette technologie combien bénéfique et rentable au sein de nos banques.

Méthodes :

Ce document est élaboré pour retracer l'état des lieux des TIC en Algérie et le stade actuel du développement du commerce électronique. Il donne une synthèse sur le fait qu'il ne peut exister un commerce électronique sans l'association des banques et la refonte de ses opérations. Il conclut en mettant exergue les nouvelles modalités de paiement et la généralisation des cartes CIB.

Il met enfin en évidence la nécessité de créer un organisme autoritaire d'état de haut niveau en mesure de prendre des décisions et élucider rapidement les empêchements et les obstacles compliquant la concrétisation des TIC avec notamment l'instauration du commerce électronique et la perspective d'amélioration des prestations bancaires.

¹ Quotidien Reporter du secteur des tic en voie de restructuration.

Résultat et discussion :

- Les TIC offriront d'innombrables pistes de diversification de revenus.
- Mise en place d'entreprises et métiers nouveaux.
- Paysage économique mieux appréhendé.
- Prestations efficaces qui se façonneront avec l'avènement des TIC.
- Base pour le commerce en ligne.
- Gestion souple et rapide des opérations bancaires.
- Commodités de paiement pour le client.

1- Indicateurs essentiels des TIC

Il faut noter aussi le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) est devenu un segment majeur de l'économie des principaux pays industrialisés avec une contribution directe de 5,9 % du PIB en Europe (et 7,5 % aux États-Unis)². Au-delà du secteur lui-même, les TIC contribuent au développement de tous les autres secteurs économiques. En effet, Les technologies de l'information et de la communication regroupent un ensemble de ressources techniques nécessaires à la mise en œuvre des services de l'information et de la communication pour produire, manipuler, convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver l'information dans les meilleurs délais.

2-Développement des TIC et du commerce électronique dans le monde :

L'enquête menée par l'institut national de la statistique et des études économiques aboutit en 2010 déjà aux indicateurs suivants en Europe : Début 2010, près de 60 % des sociétés d'au moins 10 salariés échangent par voie électronique de l'information dans un format permettant son traitement automatique. Moins d'un quart des sociétés a mis en place une politique de sécurité des technologies de l'information et de la communication (TIC). Seul le secteur financier et des assurances est très impliqué dans ce domaine.

Depuis lors l'utilisation des outils permettant de développer la communication au sein d'une société, comme [l'intranet](#), ou avec des partenaires extérieurs, comme [l'extranet](#), a beaucoup progressé y compris dans les pays sous développés.

Dans les deux cas il y a donc un échange de données informatisées (EDI) de messages entre une société et d'autres systèmes TIC extérieurs à la société. Il peut s'agir de commandes, de factures, d'opérations de

² Institut national des statistiques et des études économiques :
http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=tic10 25/08/2015

paiement, de description des marchandises. Ces échanges ont lieu via l'Internet ou d'autres réseaux informatiques, dans un format reconnu qui permet son traitement automatique (XML, Edifact, etc.).

Nous retiendrons que la Politique des TIC est une formulation des orientations stratégiques que le gouvernement d'un pays décide de mettre en œuvre pour développer l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) visant à assurer le développement économique et social du pays. Généralement une politique des TIC consiste à¹ :

- préparer en relation avec le Parlement la mise à jour du cadre juridique et réglementaire en tenant compte de l'évolution des technologies de l'information et de la communication.
- Définir des objectifs de diffusion et d'utilisation des services des TIC.
- Définir et mettre en œuvre des plans d'action pour atteindre ces objectifs ;
- Encourager les investissements dans les infrastructures, favoriser le partage des infrastructures entre les opérateurs concurrents et assurer un usage rationnel de ces infrastructures ;
- favoriser le développement de fournisseurs de services locaux, en particulier pour défendre la culture et l'usage des langues nationales ;
- Mettre en œuvre la mission de service et d'accès universel selon les obligations réglementaires ;
- Définir et mettre en œuvre un système d'évaluation et de suivi de ces plans d'action.

Les institutions internationales recommandent d'impliquer les parties prenantes des TIC (opérateurs, fournisseurs de service, société civile, représentants des consommateurs et usagers) par une démarche participative et une concertation effective pour établir la Politique des TIC. La politique sectorielle doit être distinguée de la réglementation des communications électroniques (ou réglementation des télécommunications) qui consiste à définir, dans le domaine des communications électroniques, les lois qui sont du ressort du Parlement et les décrets et les arrêtés qui sont du ressort du Gouvernement. La politique sectorielle doit être distinguée de la régulation des communications électroniques qui consiste à veiller au respect de la réglementation par les opérateurs et fournisseurs de service. La régulation est du ressort d'une autorité de régulation (obligatoirement indépendante de toute influence des opérateurs et fournisseurs et en principe indépendante du Gouvernement).

3-L'Algérie et l'évolution des TIC dans le monde

L'engagement de notre pays dans des relations d'échanges avec l'espace maghrébin, euro méditerranéen et de façon plus large, avec l'environnement économique international appelle la mise en place des conditions d'adéquation avec cette politique d'ouverture. Par ailleurs, la masse ainsi que le volume des flux d'informations avec les partenaires étrangers nécessitent la modernisation et l'amélioration des prestations bancaires, l'introduction de la transparence dans les transactions du commerce électronique et la sécurisation des données qui leurs sont liées. Perçus sous cet angle, la monétique et le commerce électronique ne relèvent pas seulement d'une problématique technique et technologique. Ce sont des exigences dictées à l'ensemble de la communauté internationale par le flux considérable des informations de toute nature à l'échelle planétaire. Il faut aller vite, tout retard dans le développement des TIC, nous sera désormais fatal économiquement.

Il faut observer qu' l'heure des grandes mutations que connaît le monde dans le domaine des TIC, l'Algérie est appelée à évoluer au rythme de ces transformations pour se mettre au diapason des exigences de ces nouvelles technologies et faire des TIC un levier puissant au service du développement économique.

Lors du Conseil des Ministres tenu en Décembre 2012 et consacré à la démocratisation de l'accès aux services de la poste, des télécommunications et des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), le Président de la République a appelé le gouvernement à poursuivre les efforts déployés en vue « d'arrimer le pays à une nouvelle économie fondée sur l'utilisation accrue des technologies de l'information et de la communication ». Cette dynamique devra s'articuler particulièrement sur la promotion de l'accès à l'internet à haut débit dans le cadre de la stratégie e- Algérie. Cette stratégie préconise un plan cohérent et vigoureux, pour renforcer les performances de l'économie nationale. Il faudrait accroître l'attractivité du pays et améliorer la vie des citoyens en encourageant la diffusion et l'utilisation des TIC.³

L'objectif principal de ce programme est de généraliser les TIC dans plusieurs domaines d'application tel l'Enseignement et la Recherche dans les Télécommunications et les différentes technologies

³ Texte expurgé de l' ANDI Agence nationale de développement et de l'investissement : <http://www.andi.dz/index.php/fr/secteur-de-tic> 07/10/2015

Il ambitionne également de mettre en place un réseau National de production de logiciels à valeur ajoutée et l'utilisation de l'application TIC aux Télé médecine et Télé enseignement pour concourir au désenclavement des zones arides et semi- arides.

- Le marché Algérien

Dans le cadre de l'accomplissement du programme e-algérie⁴, en cours de réalisation, au regard de l'étendue du marché algérien, le marché enregistre des besoins importants en matière de :

- Équipement informatique, serveurs et périphériques;
- Microélectronique et les composants ;
- Télécommunications et les réseaux informatiques ;
- Multimédias ;
- Services informatiques et les logiciels ;
- Commerce électronique et les médias électroniques.

4-L'Algérie parmi les sept pays arabes ayant progressé dans le domaine des TIC

L'Algérie figure parmi les sept pays arabes ayant progressé dans le domaine des Technologies de l'information et de la communication (TIC), selon un rapport de l'Union internationale des télécommunications, établi sur la base de l'Indice de développement des TIC (IDI).

Selon ce rapport, présenté à Doha (Qatar) où se tient le sommet sur la connectivité du monde arabe (5-7 mars 2012), l'Algérie fait partie des sept pays de la région du monde arabe (Algérie, Arabie saoudite, Comores, Egypte, Maroc, Oman et Qatar) qui ont progressé dans le domaine des TIC.

En donnant quelques statistiques sur le taux de pénétration du Net chez les particuliers ainsi que dans les entreprises en Algérie, nous voudrions situer ici l'opportunité du commerce électronique Objet de nos préconisations et notamment l'introduction efficace des TIC notamment les services bancaires.

5-Projet de concrétisation du commerce électronique et efficacité des opérations bancaires

Il existe en Algérie une société dénommée SATIM⁵ , Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique, qui

⁴ Document sur l'Elaboration de la Stratégie e-Algérie téléchargé à l'adresse suivante : <http://www.mptic.dz/fr/?e-Algerie-2013> 04/ 01/2015

⁵ SATIM : <http://www.satim-dz.com/fr/qui-sommes-nous> 24/12/2015

est une filiale de 08 Banques Algériennes : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA), créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire.

L'opérateur monétique interbancaire en Algérie, pour les cartes domestiques et dans un futur proche, internationales. L'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et particulièrement de promotion des moyens de paiement par carte.

Les principales missions de SATIM sont :

- Œuvre au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique.
- Met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie.
- Participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
- Accompagne la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Personnalise les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces.
- Met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes :
- Maîtrise des technologies, automatisation des procédures, rapidité des transactions et économies des flux financiers, etc...

Il faut faire observer outre probablement les paramètres juridiques les dispositions techniques préalables à l'installation des TPE qui accuse un retard quant à sa généralisation et l'augmentation des porteurs de cartes en dépit de l'amorce très apprécié des supports pilotes. En effet, *les Banques et les institutions financières* en général ne montrent pas une réelle motivation pour se lancer dans ce chemin là. Pourtant le paiement par carte interbancaire s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation du système de paiement de masse initié et constitue l'un des maillons importants de la modernisation du secteur bancaire.

La solution initiée et gérée par la SATIM repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connectés aux sites informatiques et / ou monétiques des banques.

Elle répond aux exigences des normes internationales et permet de se prémunir de toute tentative de fraude connue à ce jour.

6-Les terminaux de paiement électronique (TPE):

C'est un équipement indispensable composé d'un terminal, d'un PIN PAD, d'un cordon téléphonique et d'un bloc secteur.

Ce support de communication est affiché au niveau des agences bancaires permettant ainsi d'approcher le client de la banque. L'affiche peut aussi être placardée chez le commerçant

Contrat commerçant :

Le commerçant doit signer un contrat avec sa banque. Il fixe les droits et obligations du commerçant et de la banque. A titre d'exemple, on retrouve les articles définissant les plafonds hebdomadaires, les commissions payées par le commerçant....

La commission commerçant :

Chaque commerçant acceptant les paiements CIB verse une commission à la banque acquéreur, en contre partie et à condition d'avoir respecté les obligations sécuritaires à sa charge, il bénéficie de la garantie de paiement de ses transactions.

Conseils d'utilisation :

La carte du client doit rester dans le lecteur du TPE tant que l'opération;

Paiement n'est pas achevée sinon cette dernière sera annulée;

Veiller à la disponibilité de l'accès téléphonique nécessaire à la connexion du TPE;

Préserver le ticket de paiement dans un endroit approprié (non humide, sécurisé,...);

Si le voyant vert de mise sous tension ne s'allume pas; vérifiez que la prise secteur est correctement branchée sur une prise de courant en bon état;

Si l'appareil s'interrompt à l'impression; vérifiez que le capot est correctement fermé, vérifiez que le papier utilisé est bien adapté à votre terminal et bien positionné dans son logement.

Quels sont les motifs de refus d'une transaction :

La carte classique, offrant des services de paiement et de retrait interbancaire.

Elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par chaque banque.

Ils peuvent être divers:

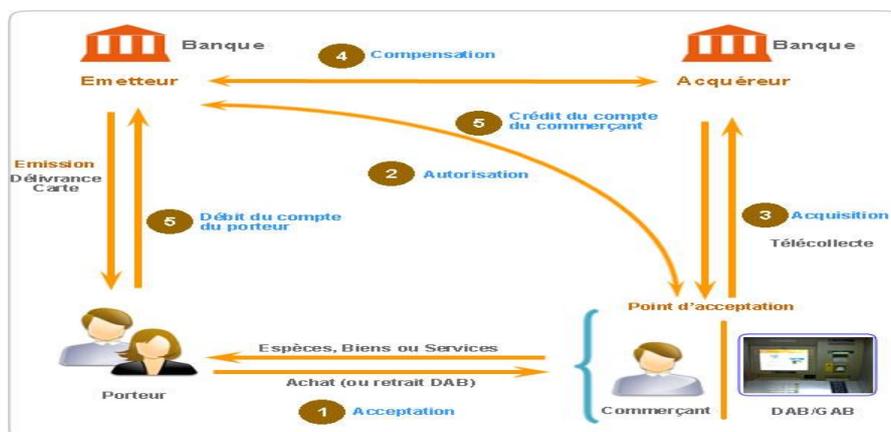
- Code confidentiel erroné.
- Un compte clôturé.
- Une carte mise en opposition.
- Fin de validité de la carte (carte expirée).
- Carte non émise par un établissement membre du RMI.
- Carte arrachée avant la fin du traitement de la transaction.

- Incident technique en on-line (coupure de liaison avec le serveur, serveur d'autorisation ne répond pas,...).
- Dépassement du plafond autorisé du porteur (montant introduit est supérieur par rapport à la limite du montant que le porteur peut utiliser).
- Dépassement du solde du porteur.
- Dépassement du plafond autorisé du commerçant (le plafond commerçant est défini selon le type d'activité).
- La carte CIB, est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo CIB de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte. 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 appelé « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail tels que les hôtels, les restaurants, les magasins superettes, les pharmacies... C'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et sur tout les DAB installés sur le territoire national.

La carte GOLD, proposée également à la clientèle selon les critères arrêtés; Outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus important

7- Processus d'une transaction monétique :

Figure N1 : Processus d'une transaction monétique



Source : <http://www.satim-dz.com/fr/component/content/article/60-guide-tpe?showall=1> 1/10/2015

- Introduction de la carte dans le terminal par le porteur (DAB, TPE).
- Demande d'autorisation à l'émetteur. Réponse à la demande d'autorisation.
- Collecte de la transaction par l'acquéreur.
- Présentation par l'acquéreur de la transaction en compensation.
- Débit du compte du porteur
- crédit du compte de l'acceptant.

Avec la procédure préconisée par SATIM c'est-à-dire la transaction par carte CIB ou communément appelée Carte à autorisation systématique ou carte de paiement à débit immédiat qui permettra à son titulaire de régler des achats et également d'effectuer des retraits dans les automates bancaires (DAB/GAB)⁶ et de juguler pour la banque les lourdeurs des transcriptions des opérations et donc un gain de temps considérable et des souplesses de traitement.

CONCLUSION :

Il faut observer que l'une des attributions prioritaires de la société d'automatisation, des transactions interbancaires et de monétique (SATIM) est de promouvoir les moyens de paiements électroniques. Il faut rendre à l'évidence que son activité principale porte sur le développement et la gestion des systèmes monétiques interbancaire

⁶GAB. Appareil qui permet à l'aide d'une carte bancaire et de son code confidentiel d'effectuer un certain Nombre d'opérations sur un compte(Retrait d'argent, consultation du compte, commande de chéquier...),

DAB. Appareil qui permet de retirer une somme d'argent du solde du Compte bancaire à l'aide d'une carte bancaire et d'un code confidentiel. Dans des limites arrêtées à l'avance contractuellement.

basé sur l'utilisation d'un réseau de transmission des données et la personnalisation des cartes bancaires sécurisées.

La phase pilote du commerce électronique a démarré en 2005 et la première fonctionnalité à savoir le retrait d'espèce fonctionne convenablement sur les DAB et prend une ampleur sur les autres prestations de paiements. Quant aux paiements sur puce EMV (Europay Mastercard visa) il accuse un retard dans sa généralisation avec la mise en circulation des cartes CIB.

Certes une action est doré et déjà engagée par les banques participantes à la phase pilote mais elle reste timide malgré les porteurs de cartes et les commerçants dotés de TPE qui constituent il faut le dire les facteurs clé de succès.

Par ailleurs, il faut reconnaître que les équipements techniques et les supports informatiques sont répertoriés, il ne reste plus à l'Algérie de passer à cette nouvelle dimension imposée par l'introduction des TIC au niveau des prestations bancaires.

Une réflexion devra être engagée en parallèle pour le savoir faire et les moyens de faire de nature à juguler les perturbations d'origine électriques et la modernisation des réseaux en fibre optique.

Pour cela, la nécessité de créer une autorité d'état de haut niveau en mesure de prendre des décisions rapide s'avère indispensable. Cette autorité sera en mesure de pallier aux empêchements et obstacles compliquant la concrétisation des TIC avec notamment l'instauration du commerce électronique. La refonte de la gestion bancaire verra dès lors des perspectives d'amélioration de ses prestations.

Ouvrages, notes et références :

Livre - l'essentiel des techniques bancaires de Jean Marc Béguin et Arnaud Bernard.

¹ Le Larousse :

<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/TIC/10910450> , 13/05/2015 .

² Wikipédia :

http://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l%27information_et_de_la_communication

20/06/2015

³ Interaction homme machine :

http://fr.wikipedia.org/wiki/Interactions_homme-machine 18/08/2015

⁴ Institut national des statistiques et des études économiques :

http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=tic10 25/ 08/2015

⁵ Texte expurgé de l'ANDI Agence nationale de développement et de l'investissement :

<http://www.andi.dz/index.php/fr/secteur-de-tic> 07/10/2015

⁶ Document sur l'Elaboration de la Stratégie e-Algérie téléchargé à l'adresse suivante :

<http://www.mptic.dz/fr/?e-Algerie-2013,13> 04/ 01/2014

⁷ Ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication :

<http://www.mptic.dz/fr/?Indicateurs-TIC,1046> 10/01/2014

⁸ <http://www.mptic.dz/fr/?L-Algerie-parmi-les-sept-pays> 14/01/2014

⁹ SATIM : <http://www.satim-dz.com/fr/qui-sommes-nous> 24/12/2015

¹⁰ GAB. Appareil qui permet à l'aide d'une carte bancaire et de son code confidentiel d'effectuer un certain nombre d'opérations sur un compte (Retrait d'argent, consultation du compte, commande de chéquier...), Contrairement au DAB qui ne permet que des retraits de billets.

DAB. Appareil qui permet de retirer une somme d'argent du solde du Compte bancaire à l'aide d'une carte bancaire et d'un code confidentiel, Dans des limites fixées à l'avance contractuellement.

¹¹ http://www.memoireonline.com/07/08/1195/m_commerce-electronique-algerie-defis-perspectives-cas-satim16.html#toc75 31 /12/2015

¹ Expurgé du mémoire Défis et perspectives.

http://www.memoireonline.com/07/08/1195/m_commerce-electronique-algerie-defis-perspectives-cas-satim16.html#toc75 31/12/2015