

## INTRODUCTION

### I. Les TIC

Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication représente l'ensemble des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle. Surtout leur application dans le champ économique. D'ailleurs ces technologies ne sont plus vraiment nouvelles, d'où le nom de TIC.

L'avènement principal des TIC est sans contexte le réseau Internet qui ouvre notamment la voie à la société de l'information, au macro-organisme humain et au commerce électronique.

Les NTIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance des NTIC est due notamment à la convergence de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel.

#### 1) Histoire

Les technologies de l'information et de la communication désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, Internet et les télécommunications.

Par extension, elles désignent aussi le secteur d'activité économique de technologies de l'information et de la communication.

La communication interne a pour rôle principal de favoriser une construction commune du sens dans une entreprise. Elle est souvent liée au mode d'organisation de la structure. Dans une structure centralisée, de type taylorien, la communication est formelle, le plus souvent écrite. L'information suit donc un sens vertical : de la direction vers les salariés (descendante). L'émetteur est le seul à être compétent pour maîtriser les problèmes complexes qu'il doit décomposer en éléments simples et indiquer les solutions précises.

Jusque dans les années 1980, c'était le manager de chaque équipe qui détenait l'information et qui la faisait circuler à sa guise. La communication suivait donc des règles et des normes établies et la circulation de l'information était codifiée par la hiérarchie. L'arrivée des Technologies de l'information et de la communication (TIC) a bouleversé les modes traditionnels de circulation de l'information. Les TIC apportent de nouvelles formes de circulations de l'information, un partage plus facile des informations, une diffusion plus rapide de l'information, une communication quasi-instantanée. Elles permettent aussi de développer, par le travail coopératif, le partage des compétences et l'esprit d'équipe.

Le développement des TIC a également modifié les techniques de gestion des salariés dans les organisations

## 2) Types et caractéristiques

Les TIC regroupent un ensemble de ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement les ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour la convertir, la stocker, la gérer, la transmettre et la retrouver.

On peut regrouper les TIC par secteurs suivants:

- L'équipement informatique, serveurs, matériel informatique.
- La microélectronique et les composants.
- Les télécommunications et les réseaux informatiques.
- Le multimédia.
- Les services informatiques et les logiciels.
- Le commerce électronique (e-commerce) qui désigne l'échange de biens et de services entre deux entités sur Internet.
- les médias électroniques.

Les TIC permettent:

- un accès plus souple aux informations (l'Intranet permet de récupérer les informations de tous les postes de travail, quelle que soit l'heure),
- de faciliter le partage de l'information (Internet, Intranet),
- de favoriser le travail en groupe (groupware , workflow , les plateformes collaboratives),
- de simplifier les échanges de données entre entreprises ou entre sites (EDI),
- de faciliter la communication et la coopération entre les membres d'une équipe (liste de diffusion, blog, wiki),
- de mettre en place une mémoire collective.

## 3) Domaines concernés

## A. L'impact des TIC sur l'éducation : Enrichir l'apprentissage grâce à la technologie

Dans nos économies actuelles, fortement concurrentielles et mondialisées, l'éducation ne se limite plus aux salles de classe. Les nouvelles technologies (TIC) peuvent favoriser d'une part l'éducation dans un cadre traditionnel et soutenir les individus à relever les défis de l'enseignement tout au long de la vie d'une autre part.

« Les TIC facilitent l'apprentissage et permettent de le personnaliser et de le rendre plus souple » Viviane Reding, mai 2005.

L'enseignement (apprentissage) reposé sur les TIC peut être en même temps interactif<sup>5</sup> et

collaboratif<sup>6</sup>. Il met à disposition une atmosphère d'apprentissage encore mieux motivé et plus

<sup>5</sup> Il s'agit donc d'activités qui impliquent la participation active des élèves et qui mettent à profit les moyens de collaboration, de communication, de recherche d'information et de simulation offerts par les TIC et le multimédia.

Enrichissant, à l'intérieur de la classe ou ailleurs. Ces modernes systèmes doivent aussi permettre un apprentissage personnalisé (correspondant aux besoins des individus en ce qui concerne tant le contenu (ce qu'on apprend) que la méthode (comment et quand on l'apprend)). L'enseignement peut être dispensé quand on le souhaite, par le canal qu'on souhaite: Internet, un ordinateur, une TV, voire un téléphone mobile.

Toute cette composante de TIC accorde une grande valeur pour l'apprentissage tout au long de la vie, qui est lui-même nécessaire pour consolider tant les aspects économiques.

Ce changement au niveau du système éducatif crée de nouveaux marchés pour le domaine de l'éducation et de formation et permet aussi des économies d'échelle

> Cela transforme inévitablement la manière d'appréhender la formation et l'apprentissage.

L'enseignement pour tous, en tout temps et en tout lieu...

Des nouveaux et compétents systèmes d'apprentissage et de formation se représentent comme une nécessité absolue dans tous les domaines, de la compétitivité économique à l'intégration sociale. Afin de mieux maîtriser les outils numériques, les TIC peuvent contribuer à leur structuration en améliorant l'enseignement traditionnel et en fournissant des solutions d'apprentissage plus flexibles tout au long de la vie.

«Les TIC peuvent contribuer à améliorer l'enseignement, l'apprentissage tout au long de la vie et l'intégration sociale» - Viviane Reding, septembre 2005.

Les technologies de l'information et de communications (TIC) encouragent l'apprentissage tout au long de la vie, et permettent ainsi de continuer à apprendre après la fin de l'enseignement classique. En assistant des personnes à procurer (acquérir) de nouvelles aptitudes, les TIC bénéficient tant à ces personnes qu'à l'économie dans son ensemble, et participent à maintenir une énorme faculté de la

main-d'œuvre.

L'autre aspect important est, bien sûr, la culture numérique. De nos jours, presque la majorité des

ouvriers doivent pouvoir utiliser les TIC, si bien que la formation à leur utilisation constitue à la fois

6 Il propose une structure souple et ouverte avec des rapports égalitaires entre apprenants et formateurs. Or, ce concept est interprété différemment par les Européens et les Américains. Les premiers favorisent le processus et le raisonnement tandis que les seconds privilégient la réalisation de la tâche, le produit final, peu importe les moyens. Une différence à considérer dans les projets pédagogiques entre les deux continents.

Un aspect capital du plan des pays développés d'intégration et une clause inévitable pour pouvoir profiter de l'apport des TIC en fonction d'apprentissage.

Comme les nouvelles technologies permettent à chacun de créer et de proclamer (publier) plus facilement des contenus, un volume d'informations sans précédent est disponible aujourd'hui sur les réseaux à haut débit. C'est pourquoi, dans la société mondiale de l'information en ligne qui est la nôtre, il est essentiel de disposer des habilités essentielles pour séparer la signification des messages médiatiques que nous recevons~

B. L'impact des TIC sur l'emploi :

« L'heure n'est plus à peser le pour et le contre », selon Mme Elizabeth Salguero Carrillo (Bolivie) et M. Osamah Abu Ghararah (Arabie saoudite).

Au début des années 90 et suite à des programmes imposés par le fond monétaire international (FMI) le monde du travail a subi des grands changements ont vu le jour sous l'influence de l'émergence de la nouvelle économie (économie basée sur la connaissance, le savoir et sur l'information) et plus particulièrement dans le secteur des TIC (technologie de l'information et de la communication), phénomène qui a provoqué un accroissement du niveau de vie et des caractéristiques d'emploi, "surtout parmi les personnes les plus qualifiées et qui a révolutionné le cadre dans lequel s'inscrivaient traditionnellement les relations de travail et, en passant par des modifications majeures de la structure économique en ayant des retombées sur l'emploi, les moyens d'existence et les revenus des individus." M. Osamah Abu Ghararah (Arabie Saoudite)

L'effet interactif de ces événements a eu un effet profond, mais toutefois instable, en touchant les différentes branches économiques, les échanges commerciaux de biens et de services, ainsi que les différents types d'entreprises.

Grâce aux conséquences que les TIC ont exercé sur les différents maillons composant les relations professionnelles (les contrats de travail, le temps de travail, les rémunérations des travailleurs, la participation des travailleurs, etc.). Des nouvelles formes de travail et de nouveaux types d'emploi à long terme ont vu le jour.

La structure de l'emploi formel a notablement progressé. Le concept "d'emploi" lui-même devrait désormais être utilisé au sens le plus large, intégrant les emplois du secteur formel, ainsi que les nouvelles classes d'emplois (telles que les emplois préservés aux personnes

souffrant d'un handicap, les emplois subventionnés, le travail indépendant, les activités à but lucratifs, etc.). Il convient de noter que les changements du processus de production ont des résultats profonds sur la demande de certaines catégories d'emplois.

Le secteur des TIC figure comme l'un des nouveaux secteurs le plus dynamique, et qui offrent le plus grand nombre d'emplois. La nouvelle économie du savoir modifie la demande sur le marché du travail des pays du monde entier.

La totalité des nations ayant permis à la révolution technologique de faire sentir son impact, la demande de personnel disposant un niveau de qualification élevé, notamment dans les TIC, a elle aussi augmenté.

Internet agrandit les possibilités offertes sur le marché, tant en termes d'étendue que d'échelle.

Les futurs entrepreneurs peuvent tirer parti du fait qu'il y a moins de difficultés à l'entrée sur les différents marchés, le coût du matériel et des investissements étant moindre. Dans le cas de produits immatériels tels que les logiciels, le savoir et l'innovation importent beaucoup plus que les capitaux. Ainsi que, les télés centres, la location d'une installation de téléphonie mobile, donne naissance à des nouveaux emplois moyennant un investissement minimum. Les TIC facilitent la décentralisation d'activités capables de s'implanter dans d'autres pays tel que les pays en développement à mesure que ceux-ci s'intègrent aux filières mondiales de plus-value.

#### 4) Investissement : Avantages/Limites

Les avantages.

L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises. En effet, selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique.

- au niveau du système d'information:

Elles permettent une hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information, donc baisse des coûts.

Délocalisation de la production (ex: centre d'appels).

Ces technologies d'information et de communication permettent une meilleure connaissance de l'environnement, donc une réactivité plus forte face à cet environnement, et ce qui entraîne une amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une veille stratégique plus performante.

- au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel:

En ce qui concerne la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel, les TIC permettent une organisation moins hiérarchisée, l'information est partagée.

On peut dire que grâce à ces TIC les entreprises ont une meilleure gestion des ressources humaines (recrutement plus simple et moins onéreux, ainsi qu'une gestion des carrières plus facile).

- au niveau commercial:

L'apparition de ces TIC ont permis de créer de nouveaux circuits de production et de distribution grâce à l'extension du marché potentiel (commerce électronique).

Ces nouveaux circuits de production et de distribution permettent donc une baisse des coûts d'approvisionnement et de développer des innovations en matière de services et répondent aux besoins des consommateurs.

Elles permettent aussi une amélioration de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante).

## 2) Inconvénients:

- Problèmes de rentabilité:

□ Coût du matériel, du logiciel, de la maintenance et du renouvellement.

□ Il est fréquent de voir apparaître un suréquipement par rapport aux besoins et donc une sous-utilisation des logiciels.

□ Coût de la formation du personnel, et de sa résistance aux changements.

- Coût généré par la modification des structures, par la réorganisation du travail, et par la surabondance des informations.
  - Coût dû au rythme soutenu des innovations (18 mois) alors que la durée minimale d'amortissement est de 5 à 7 ans.
  - La rentabilité est difficilement quantifiable.
- D'autres investissements peuvent être tout aussi bénéfiques:
    - La Recherche et développement: elle permet l'innovation et donc une stratégie nécessaire à toute entreprise.
    - La formation du personnel: En effet, ces TIC nécessite une formation du personnel régulière au sein d'une société, car la veille technologique évolue sans cesse.
    - La formations commerciales, organisationnelles, logistiques.

La mondialisation des NTIC, tout en permettant un accès banalisé, 24h/24, depuis n'importe quel point du globe, à un ensemble de ressources (données, puissance informatique), entraîne aussi des effets pervers en termes de sécurité et d'éthique aggravés par l'internationalisation des réglementations: chantage, escroquerie, subversion, etc. À l'heure actuelle, on peut affirmer qu'aucune «gouvernance mondiale» n'est parvenue à une surveillance ou à imposer un respect de règles «minimales réputées communes».

En conclusion, la circulation des informations est l'une des sources d'une communication réussie. La généralisation des TIC est un outil privilégié pour faciliter les échanges entre collaborateurs. Les TIC permettent d'échanger des informations, de mémoriser des données et de transformer les informations en connaissance et en valeur ajoutée pour l'entreprise. Cependant, les risques d'une communication mal maîtrisée ne sont pas à négliger. Le développement anarchique des nouveaux moyens techniques de communication peut engendrer des difficultés de cohérence et de maîtrise du système de communication. L'entreprise doit émettre des messages clairs et non contradictoires. De ce fait, l'entreprise doit savoir repenser son système organisationnel en fonction de ces évolutions et utiliser les TIC comme un outil stratégique de communication interne et de gestion des équipes.

## II. Milieu bancaire

A l'ère de la mondialisation, les banques se sont retrouvées dans l'engrenage d'une concurrence accrue alors que certaines d'elles pataugent dans le système

traditionnel. Cette conjoncture fut provoqué par l'émergence des nouvelles technologies, ces nouveaux services furent conçus tout autant aux particuliers qu'aux professionnels et les entreprises ; Avec l'instauration de l'internet, de nouveaux acteurs entrent en jeu et déclenchent la dispense de la présence physique des infrastructures et des banques traditionnelles. Cette partie consiste à mettre en exergue les différentes nouvelles technologies d'information et de communication.

## 1) Rôles

Depuis la fin des années 1980, le domaine de l'industrie des technologies d'information et de communication a connu une profonde mutation dans le monde. Le développement de ce domaine a métamorphosé d'une part les données externes ce qui a nécessité la redéfinition de l'économie qui s'est orientée vers la valeur de l'immatériel et l'intangible et les données internes d'autre part puisque de nouveaux concepts et structures d'organisation sont apparus après l'intégration des nouveaux outils d'information et de communication.

Dans cette partie, une attention particulière sera portée aux répercussions de l'utilisation des technologies innovantes. Nous présentons dans un premier temps les impacts sur l'organisation tels que le changement des modes de travail et des métiers, l'apparition de quatre nouvelles familles de compétences exigées au sein de la société de savoir et la restructuration bancaire pour développer leurs activités et aborder de nouveaux marchés et créer de nouvelles formes de liens avec ses sous traitants .Dans un deuxième temps, nous analysons

### Section 1 : L'impact des NTIC sur l'organisation

Les technologies de l'information et de la communication connaissent aujourd'hui un développement accéléré dans la production comme dans les services. Outre les nouvelles activités dont elles sont porteuses. Les NTIC constituent un facteur d'évolution des rapports sociaux, des emplois et des métiers. Elles accompagnent une série de transformations concernant la stratégie, le contenu et l'organisation du travail, les formes de management, les formes de concertation et de négociation.

#### 1. Evolution du travail et des métiers:

Les NTIC ont un impact gigantesque sur le mode de travail. Il est en effet demandé aujourd'hui de travailler en réseau. Elles changent la méthodologie de travail des employés et les types d'emplois disponibles.

Elles peuvent aussi changer le lieu où les gens travaillent, avec ses effets potentiellement bénéfiques que le travail à domicile apportés aux personnes et à leurs utilisateurs. De toute évidence, l'impact de ces changements pourrait être important pour les modes de travail.

Le travail est devenu de plus en plus abstrait : Il s'effectue sur la représentation de la réalité apparaissant sur l'écran informatique et non pas en concret. De nouvelles répartitions se manifeste dans le développement d'un langage entre l'écrit et l'oral (messagerie, sms..), le développement d'un nouvel « oral à distance » avec les plates formes téléphoniques pour certaines applications (ventes, conseils, dépannages...)

De par ce fait, le travail est de plus en plus interactif : Il consiste en un « dialogue » homme/machine durant une majeure partie de la journée (40 % des utilisateurs de micro-ordinateurs passent plus de 4 heures par jour devant un écran). Il exige une gestion de l'abondance de plus en plus complexe. Nous sommes aptes à tout numériser aussi vite et à bas coût. Le nombre de données numérisées mises à notre disposition augmente chaque jour : plusieurs centaines de millions de pages nous sont déjà accessibles sur internet, et ce nombre croît régulièrement. Il faudrait donc gérer et exploiter cette abondance de données, aller jusqu'à la saturation. Cette abondance de données concerne un bon nombre croissant de salariés.

Ce travail exige une logique contractuelle. Les entreprises de certains pays fonctionnent depuis longtemps selon la « la logique contractuelle » (USA, pays anglo-saxons, pays d'Europe du nord...) : bien travailler, c'est respecter à la lettre, le contrat passé par exemple entre le chef et le collaborateur.

Les systèmes sont de plus en plus Vulnérables : De par leur complexité, les outils technologiques sont de plus en plus fragiles, d'où la nécessité de savoir gérer les nombreux aléas qui pourraient se présenter (pannes, intrusions, virus, attaques frauduleuses...). La gestion de la panne sera l'une des activités les plus importantes de la société de l'information.

Les technologies innovantes permettent de multiplier les communications transversales qui viennent compléter ou perturber les traditionnelles communications verticales donc l'activité en réseaux est relatée.

Le télétravail nomade et le commerce électronique à distance développent le travail en équipe virtuelle. Ce mode exige la gestion de la Transparence car toute activité effectuée sur un réseau électronique peut être enregistrée à distance.

## 2. Evolution des compétences:

On sait que la compétence est différente de la qualification: la qualification décrit un potentiel, une capacité à faire ; alors que la compétence, se révèle dans une situation de travail. Comme le cite Nicole Mandon du Cereq : « Nous conviendrons de comprendre par compétence : le savoir mobiliser ses connaissances et ses qualités pour faire face à un problème donné, autrement dit, les compétences désignent les connaissances et les qualités mises en situation ».

On regroupe en quatre familles les compétences demandées dans la société de l'information :

- Des compétences du savoir faire opérationnel : par exemple, pour certains, la maîtrise des outils liés aux TIC et leurs différents champs d'application (traitement de texte, tableur, capacité à effectuer des recherches sur les réseaux de communication, commutations par messagerie, capacité à produire un document comportant du texte ,des tableaux ,des images).

- Des compétences de connaissances professionnelles : Compétences professionnelles de métier (savoirs scientifiques, savoirs techniques de la fonction, savoirs techniques de produit ...).

- Des compétences stratégiques de résolution de problème : elles font appel à l'acquisition de mécanismes mentaux. Il s'agit de savoir par exemple interpréter et finaliser les cahiers des charges, hiérarchiser les actions à entreprendre pour en dégager les priorités ...

- Des compétences sociales : Il s'agit de connaître les règles et les procédures des institutions, plusieurs savoirs sont alors mobilisés (savoir sur l'organisation économique et sociale de l'organisation, savoir sur l'organisation en réseau ...).

## 3. Construction de nouvelles structures bancaires:

a. L'impact des NTIC sur le personnel de la banque :

La nouvelle position de la banque à l'issue des changements à la fine pointe de la technologie bancaire signifiait qu'elle ne pourrait plus compter sur un réservoir « prêt à l'emploi » de personnes qualifiées, mais que les compétences devraient être initiées.

Cependant, un problème émergeant en fait que la mémoire des anciennes structures et les fonctions chez le personnel et les anciennes habitudes de travail, poussent les cadres à introduire des tâches ou procédures de l'ancien système qui ne sont pas nécessaires. Les compétences anciennes sont tellement plus confortables.

La nouvelle structure bancaire nécessite également un nouveau personnel doté de compétences nouvelles. A présent, on s'en rend compte que le succès des mesures de « recyclage des compétences » est diversement considéré. Par exemple, certains employés sont insatisfaits dans leurs nouvelles fonctions, et certains ne cadrent pas avec les fonctions pour lesquelles ils ont été formés. Il reste des « vides » dans les effectifs, surtout dans les fonctions d'appui comme les technologies de l'apprentissage, où des domaines de gestion de projets, la politique de multimédia, et de hauts niveaux de spécialisation dans les technologies multimédia font défaut. Il s'agit de fonctions spécialisées qui n'existaient pas avant les changements et qui doivent encore être remplies.

Un problème culturel se pose, qui est le contrat psychologique avec la banque que les employés ont gardé de l'ancienne organisation. Les employés se considèrent vraiment des « banquiers » travaillant dans le secteur bancaire, même si leurs nouveaux postes sont axés presque exclusivement sur la vente.

b. La transformation de l'activité bancaire :

Elle se manifeste dans le fonctionnement interne de la banque, dans sa relation avec les sous-traitants et les clients :

- Le développement des télétransmissions et de la messagerie électronique favorise un travail interactif entre les unités de production et les centres de décision, ce qui améliore le pilotage économique de l'entreprise.

- L'installation de micro-ordinateurs auprès des salariés du front office permet de saisir des informations à la source et une intégration en temps réel des données successives, qui allège la charge du back office et améliore la productivité.

- Une nouvelle architecture informatique va permettre, à court terme, une centralisation de la gestion de données sur une même entreprise et va permettre aussi d'éviter des retards dans l'imputation d'opérations.

- Des logiciels d'aide à la décision seront mis à la disposition des commerciaux, sur serveurs décentralisés, pour anticiper et limiter les risques liés à telle ou telle opération et à tel ou tel segment de client (le scoring).

Techniquement, le système généralisé d'échanges d'images-chèques entre les banques ou entre banques et entreprises est possible, mais il n'est volontairement pas appliqué pour éviter des baisses d'effectifs brutales.

## Section 2 : L'impact des NTIC sur la rentabilité

Pour une banque, le principal défi consiste à assurer et améliorer sa rentabilité et la performance de ses investissements dans la technologie. Ceci peut avoir lieu en combinant plusieurs facteurs : le coût, le revenu et la profitabilité.

En effet, les banques à distance suscitent autant l'intérêt des acteurs bancaires et financiers que les clients qu'ils soient des individus ou des entreprises. La flexibilité d'accès accélérée par la disponibilité d'une connexion Internet de plus en plus performante et la présentation d'une meilleure qualité des services bancaires encourage l'attraction de nouvelle clientèle et la création de nouveaux revenus en tenant compte des capitaux investis qui demeurent assez élevés et de leurs amortissements.

### 1. Le coût:

Les coûts des transactions sont avant tout ceux de la négociation, de l'établissement du contrat. Les gains peuvent venir d'une organisation du travail collectif sur les réseaux Extranet et par des réunions à distance. On démontre que ces gains résultent de la réduction du délai moyen d'achèvement du travail collectif et d'une densification du calendrier de travail productif des personnes. Réactivité commerciale et réduction des temps morts dans l'emploi du temps des personnes en relation avec l'extérieur sont les deux points sur lesquels les réseaux permettent de réduire les coûts de transaction.

### 2. Le revenu:

L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication génère aussi de nouveaux flux de revenu. En effet, plusieurs opérations qui ont été gratuitement traitées aux guichets sont aujourd'hui automatisées et effectuées selon la demande du client en contre partie d'une commission.

Les banques innovantes octroient à sa clientèle des services de paiements à distance ou en ligne leurs permettant un gain de temps et sans se déplacer et surtout à des prix abordables.

### 3-la profitabilité :

La création de nouveaux profits dépend de moins en moins du temps du travail et de la quantité du temps utilisée que la puissance des agents qui sont mis en mouvement pendant la durée du travail. L'énorme efficacité de ces agents est, à son tour, sans rapport aucun avec le temps de travail immédiat que coûte la production. Celle-ci dépend bien plutôt du niveau général de la science et du progrès de la technologie ou de l'application de cette science à la production.

### Section 3 : L'impact des NTIC sur la concurrence

Confronté à une concurrence internationale forte et accrue, le secteur bancaire cherche à répondre aux nouveaux besoins de traitement et de transmission de l'information en termes d'accessibilité et de rapidité, de mettre en réseaux les banques et leurs clients et de flexibiliser l'organisation bancaire.

Le domaine bancaire a connu de profonds bouleversements, sans doute plus remarquables que ceux de tout autre secteur : dérégulation, concurrence accrue mais aussi modification des activités et des coûts d'exploitation face à une clientèle plus exigeante, mieux formée et informée.

Le nouveau contexte concurrentiel a visiblement stimulé le renouvellement de la conception du métier de banquier, ses pratiques et son image.

Au cours de ces dernières années, le marketing des services, longtemps à la recherche de légitimité académique, a trouvé une reconnaissance claire de ses spécialités. Le marketing bancaire, composante du domaine des services, retire de cette évolution un renforcement prometteur.

## L'impact sur le Marketing Mix

Les NTIC transforment profondément les stratégies et les pratiques marketing. L'économie de l'internet n'est plus virtuelle mais toute à fait réelle. Elle fait apparaître des modèles de gestion apparemment nouveaux qui affectent profondément le marketing des banques. Les conséquences sont nombreuses. Elles bousculent les politiques du marketing et les 4P de l'approche traduit « le marketing mix ».

### a. Le produit:

Le lancement du nouveau produit bancaire est une étape importante. Il est indispensable que les meilleures conditions soient réunies, de l'élaboration du concept jusqu'à la mise en œuvre en marché et le suivi.

Ce lancement peut être résulté de deux approches : une approche technique ou une approche commerciale. Ces deux démarches doivent être associées. Une conception uniquement commerciale pour conduire à ignorer les contraintes de faisabilité. Par contre, une création essentiellement technique aboutit au lancement d'un nouveau produit pas nécessairement adapté aux attentes du marché.

Cette attente en matière de nouveaux produits est motivée par la concurrence qui oppose les différentes banques. Par exemple, un client dans le besoin d'un crédit immobilier avec un taux d'intérêt bas n'étant disponible que dans une banque autre que la sienne. De par ce fait, il souhaiterait que sa banque lance ce nouveau produit répondant à sa convoitise en matière d'octroi de crédit. L'introduction des NTIC fut l'origine d'apparition de nouveaux produits et services à la demande aussi bien que la notion du sur mesure.

### b. Le prix:

Les banques préviennent leurs clients de tout changement tarifaire trois mois avant leur date d'application. Les prix des produits et services associés au compte sont également indiqués dans la convention de compte.

Les clients qui souhaitent comparer les prix trouvent dans les agences des dépliants tarifaires à libre accès, accèdent facilement aux tarifs sur Internet et peuvent consulter dans les agences des affiches informant sur les prix des principaux produits et services.

### c. La distribution (Place):

« L'arrivée des canaux virtuels présente pour les établissements financiers des possibilités de conquérir, gérer et fidéliser de nouveaux marchés ».

La révolution technologique en matière d'information et de communication a permis de nouvelles formes de distribution de services bancaires et a poussé les établissements financiers à une stratégie de distribution multi-canal.

L'apparition des canaux de distribution des produits et services financiers permettent d'assurer de plus l'interactivité, la circulation d'information et la flexibilité.

#### d. La Communication (Promotion) :

La promotion représente l'ensemble des efforts mis en œuvre par la banque sous la forme d'une communication, afin de convaincre la clientèle et provoquer l'acte d'achat.

Généralement, la promotion s'articule autour de quatre outils complémentaires:

- La publicité : (pousser le consommateur vers le produit)

Son rôle essentiel est d'informer le consommateur sur l'existence du produit et sur ses caractéristiques, par voix électronique par exemple.

- La force de vente :

Une fois définie et structurée, la force de vente, constituée par les représentants, remplit une grande variété de fonctions qui vont de la prospection et de la vente à la collecte d'information sur des besoins des clients et sur la concurrence.

- Les relations publiques :

Elles créent un climat de confiance entre la banque et ses différents publics par l'apport d'une information objective et motivante au travers des medias. Cette forme de publicité qui bénéficie d'un haut niveau de crédibilité, se révèle particulièrement apte à vaincre les résistances.

- La promotion des ventes (pousser le produit vers le consommateur):

Ces actions de soutien et de stimulation des ventes provoquent un accroissement immédiat du niveau des ventes. Ces techniques sont déterminantes dans le lancement ou la relance des produits.

## 2. La procuration de la banque d'un avantage concurrentiel :

Les banques qui adoptent des relations électroniques personnalisées avec chaque individu client peuvent bénéficier d'un avantage concurrentiel par rapport à leurs concurrents qui sont moins avancés sur le plan technologique et qui sont orientés vers le processus transactionnel.

En effet, afin de se procurer un avantage concurrentiel, la banque est invitée à faire une combinaison de ces quatre facteurs :

- L'investissement de base raisonnable : Les investissements initiaux en TIC par la banque doivent être bien étudiés afin de recouvrer ses dépenses et les rembourser et voire si le projet sera rentable ou pas.

- Le produit financier rentable : Il est indispensable de s'assurer que les investissements qu'adopteront la banque soient rentables et généreront des profits..

- L'image valorisante d'une banque innovante : Chaque banque essaye d'innover par la création de nouveaux produit et nouvelles méthodes de distribution.

- La disponibilité de service : Les services (ordinateurs, réseaux...) et les informations (données, fichiers...) doivent être accessibles aux personnes autorisées quant elles en ont besoin.

- La Sécurité : Les échanges à travers notamment l'internet ont rendu également nécessaire le développement de propriété nouvelle, la paternité et la traçabilité de l'information. La sécurité fait donc appel à différentes techniques complémentaires dont :

- Le chiffrement de l'information

- La protection contre des signaux parasites compromettants (Sécurité électronique)

- La protection contre les intrusions dans les logiciels, mémoire ou banque de données (Sécurité informatique)

Conclusion :

Les innovations technologiques ont exercé une intense pression sur l'ensemble de l'activité bancaire. Ces mutations ont bien métamorphosé l'organisation du travail au sein de la banque. Nous avons constaté une évolution des compétences et des métiers. Le choix stratégique consiste à instaurer de la « société du savoir » et du travail immatériel

et abstrait suite à : La multiplication des communications transversales perturbant l'ancien système de communication aussi bien qu'à l'interconnexion des réseaux d'informations.

La banque tend à adopter des compétences initiées et instruites en matière de nouvelle technologie. Le fonctionnement interne de la banque est transformé avec l'installation des logiciels sophistiqués.

Les technologies innovantes ont permis un accès accéléré aux services par la disponibilité de l'internet. Elles ont présenté une meilleure qualité de services bancaires attirant plus de clientèle. L'évolution du portefeuille client demeure le critère principal caractérisant une banque concurrente confrontée à une compétitivité internationale accrue. Cette dernière a changé entièrement l'activité bancaire mondiale.

A quel point le secteur bancaire est-t-il impliqué dans le domaine des innovations technologiques de l'information et de la communication ?

## 2) Avantages/ Inconvénients

Avantages d'investissement dans les NTIC :

L'arrivée des technologies de l'information et de la communication provoque des efforts de grande importance : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) conduisent à des transformations des rapports espace-temps, élargissant l'un et réduisant l'autre.

Chaque technologie ne peut être considérée isolée, c'est encore plus vrai pour les technologies informationnelles de la communication qui font systèmes entre elles, et avec celles qui les précèdent (téléphone, fax, PC...), les réseaux numériques ne sont pas nouveaux en eux même, ce qui est nouveau, c'est leur caractère non propriétaire.

Enfin, ces réseaux technologiques viennent s'insérer dans deux autres réseaux : les réseaux logistiques et les réseaux sociaux. C'est cet ensemble qu'il faut prendre en considération.

Les NTIC sont des outils qui apportent des éléments très importants. Parmi les vertus potentielles des NTIC, on peut énumérer :

- La possibilité pour tous d'avoir la même information au même moment, partout dans le monde,

- La possibilité du différé et celle de faire face à tous les décalages horaires
- L'abolition massive des contraintes de lieu, la réduction des coûts de transmission de l'information en raison de tarifications avantageuses des offreurs de services.

De plus, Valendue affirme que les NTIC ont ouvert la voie à une gestion inédite du temps et de l'espace : accessibilité des services 24 heures sur 24, réaction en temps réel aux demandes de la clientèle, possibilité de délocaliser facilement les activités sur d'autres continents en jonglant avec les fuseaux horaires.

Les nouveaux outils (ordinateurs portables, téléphones mobiles...) bouleversent fortement les frontières traditionnelles du travail. La possibilité qui guette le travailleur d'être disponible à toute heure grâce à la technique fait en sorte que le temps de travail a tendance à déborder sur les autres temps sociaux.

Au niveau de la structure de la banque et de la gestion du personnel, il y a partage de l'information, organisation moins hiérarchisée, meilleure gestion des ressources humaines (recrutement, gestion des carrières plus facile)

#### b. Limites de l'investissement dans les NTIC :

Il est vrai que les NTIC présentent beaucoup d'avantages mais elles présentent aussi des limites qu'on ne peut pas négliger. Parmi ces contraintes :

- Une saturation peut résulter d'une diffusion systématique de l'information par le biais de la messagerie, le différé pose le problème de l'absence de réponses aux messages, l'interactivité peut être une contrainte insupportable car elle laisse peu de temps pour réagir et réfléchir, enfin les repères traditionnels du travail sont bouleversés dans la mesure où les frontières entre temps et espaces du travail, de la formation et de la vie privée sont abolies.

- Au niveau de la banque, le personnel et les cadres sont les premiers utilisateurs des NTIC avec plus ou moins de bonheur : l'activité est plus ludique mais aussi plus stressante, on est plus autonome mais les responsabilités sont plus importantes.

- On travaille plus vite grâce aux outils des NTIC mais on est tout le temps interrompu et on fonctionne dans l'urgence. On peut échanger avec tout le monde mais on ne parle plus à ses voisins des bureaux.

De plus, il paraît que les NTIC ne sont pas synonymes de préservation de l'environnement. Dans bien des cas, des effets secondaires sont

tout à fait envisageables, non seulement du point de vue écologique, mais aussi sur les plans sociaux et économiques tels que :

- la perte du temps puisque certains salariés, à force de passer des heures devant leurs écrans surfent sur des sites fun et délaissent leur travail.

- l'indisponibilité des services qui se manifeste par des pannes aux niveaux des serveurs d'application, des services de données et des réseaux .Ces pannes peuvent avoir des conséquences néfastes à la réputation de la banque ce qui provoquera une migration des clients vers les concurrents.

- La mal protection de la liberté individuelle : toute personne a le droit d'une protection de ses données confidentielles. Mais ce droit est remis en cause par l'internet car les données personnelles que les clients dévoilent dans des buts commerciaux peuvent être utilisées autrement et illégalement.

- L'augmentation de la consommation d'énergie : La multiplication des serveurs toujours performants complétés par des infrastructures pour les supporter entraîne une importante augmentation de la consommation électrique. En effet, 'Forbes' publiait un article affirmant que l'internet était désormais un consommateur important d'énergie. L'argument avancé est la grande quantité d'électricité nécessaire au fonctionnement des ordinateurs et des autres équipements à l'économie d'internet. De plus, les NTIC deviennent progressivement une source essentielle de la croissance de la demande d'électricité dans les immeubles commerciaux.

### 3) Outils

#### Section1: Les outils de la télécommunication

##### 1. L'internet:

###### a. Définition :

L'internet est un réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux privés, régionaux et nationaux lesquels liés par le protocole de communication TCP/IP et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

C'est un système d'échange de documents électroniques : Textes, fichiers, images, sons et séquence audio-visuelles, c'est l'alliance de l'informatique et des télécommunications : La télématique au véritable sens du terme.

## b. Services:

Les différents principaux services sont proposés par internet dont les principaux sont :

- La communication entre les utilisateurs s'effectue à l'aide d'un échange de courriers électroniques (E-mail). Ainsi qu'à travers des forums de discussion thématique (News, Usenet),
  
- La diffusion d'information fondée sur le concept de client /serveur, des logiciels FTP (File Transfert Protocole) permettant de télégraphier des informations : mise jour des logiciels, programmes, images, bibliographie...
  
- La recherche des informations par le biais d'un mot clé se fait à l'aide d'un serveur,
  
- L'administration (qui fait fonctionner internet) constituée souvent d'outils logiciels très techniques, fonctionner sous forme de protocole (TCP/IP, SMTP ou SMMP)
  
- A l'aide des outils tel que le web, les organisations sont en mesure et aptes à créer des serveurs d'informations accessibles par internet ainsi que des informations par des prospects, des utilisateurs et des clients potentiels.

## 2- L'intranet :

### a. Définition:

L'intranet est un réseau informatique utilisé au sein d'une banque utilisant les techniques de communication de l'internet.

Il permet d'aider les employés à trouver et à visualiser rapidement des informations concernant leurs clients dans des documents électroniques.

C'est un puissant moyen de communication et d'échange de données au sein d'un organisme. L'idée de base d'intranet est de réaliser le client serveur universel en utilisant des standards d'internet, particulièrement en accédant à l'ensemble du système d'informations de la banque.

#### b. Fonctions:

- L'application classique de gestion : du personnel, de la clientèle, des fournisseurs, des stocks...
- L'échange de Données Informatisé (EDI)
- La plate forme du travail coopératif, suivi du projet, gestion des connaissances
- Faisant travailler en interactivité l'ensemble des collaborateurs de la banque.

#### 3- Minitel:

Le minitel est un terminal informatique passif, il s'agit uniquement d'un clavier et d'un écran sans processeur ni dispositif de stockage.

C'est un réseau indépendant sécurisé et démuné de virus. C'est un outil performant pour des usages professionnels tels que : la saisie, la prise de commande, l'octroi de crédit, la gestion et le suivi des stocks.

Il libère d'autres opérations bancaires tout en étant disponible à tout moment. Il présente toutes les garanties de sécurité et de performance vouées aux applications ouvertes pour public.

Généralement, le client peut consulter par minitel les soldes de tous les comptes enregistrés à la souscription de ce service ; y compris les comptes d'épargne et les plans d'épargne.

Le client peut aussi consulter la liste des retraits réalisés à l'aide sa carte et non encore débités du compte.

#### 4- L'Echange des Données Informatisées:

Le sigle 'EDI' : "Electronic Data Interchange" présente la signification en français "Echange de données informatisé"

L'EDI est un concept d'échange de données informatisé visant à transférer l'application, à l'aide d'ordinateurs, connectés sur un ou plusieurs réseaux des données structurées selon un langage normalisé.

Plusieurs banques munies d'un réseau sécurisé, développé et sophistiqué encouragent leurs clients d'utiliser ce média afin d'élaborer les échanges leurs données pour de multiples raisons telles que : la qualité des traitements de leurs opérations accrue par la quasi élimination du risque d'erreur de saisie.

Les opérations de paiements sont facilitées, accélérées, la fiabilité des messages est tamisée par les trois différents contrôles : l'intégrité, la traçabilité des messages et l'authentification des partenaires .D'autre part, l'innovation est facilitée également la rapidité et la fréquence des échanges qui crée un partenariat efficace et l'instauration de l'esprit de filière.

#### 5- Le téléphone:

Aujourd'hui, un grand nombre de banques mettent à la disposition de leurs différents clients des services de "banque-mobile" offrant des possibilités certes proches de celle déjà proposés sur l'internet classique mais adoptés à l'univers de la mobilité.

Le premier du genre reste sans aucun doute le mini relevé SMS qui permet de recevoir sur le téléphone mobile toutes les données des informations essentielles concernant le compte bancaire, et bénéficier d'une alerte qui permet de prévenir leurs clients en cas d'opérations aux conséquences du moins importantes.

On y trouve à ce propos le solde de compte ainsi que les dernières opérations effectuées.

### Section 2 : Les nouveaux moyens de paiements électroniques

Le développement fulgurant des technologies de l'information et des réseaux informatiques ne cesse pas d'évoluer notamment en terme de moyens de paiements électroniques.

Les banques ne cessent d'innover en matière de paiement afin d'être plus compétitive. En effet, les évolutions technologiques récentes, telles que l'internet, ainsi que les perspectives de développement de paiement à distance sur les réseaux de communication à forte capacité, permettant d'envisager de nouveaux moyens de paiements. Dans cette section, nous relatons les différents moyens de paiements électroniques tels que :

#### 1. La monnaie électronique :

Dès 1997, la commission européenne avait tenté d'appréhender le régime de la monnaie électronique à travers une recommandation et communication.

Elle définit la monnaie électronique comme "un instrument de paiement rechargeable autre qu'un instrument d'accès à distance, qu'il s'agisse d'une carte prépayée ou d'une mémoire d'ordinateur sur lesquelles des unités de valeurs sont stockées électroniquement, qui permet à son titulaire d'effectuer des différents types d'opérations"

Depuis 2000, selon la banque des règlements internationaux, le concept de monnaie électronique est défini comme étant constitué de systèmes électroniques de dépôt d'unité de valeur monétaire en possession du consommateur, qui les utilise pour effectuer des règlements.

La monnaie électronique est donc, à côté des moyens de paiements scripturaux traditionnels, une nouvelle forme de monnaie qui renvoie au concept de prépaiement.

Dans le contexte des cartes prépayées, la monnaie électronique qui est définie comme un support physique est un processus de circulation défini et maîtrisé par l'émetteur.

Dans la perspective d'un développement de l'usage de la monnaie électronique, on peut s'attendre au moins à trois répercussions sur la conduite de la politique monétaire:

- La nouvelle forme de monnaie contenue notamment dans les cartes prépayées multi-prestataires devra être incluse dans les agrégats étroits de monnaie puisqu'elle sera pratiquement un substitut parfait de billets et pièces, et dans une certaine mesure, des dépôts à vue. L'intégration de ce type de monnaie dans les statistiques monétaires ne présentera pas de difficultés particulières dans la mesure où seuls les établissements de crédits sont autorisés à l'émettre.

- Avec l'apparition de la monnaie électronique, la "notion" de monnaie n'est pas remise en cause. Par contre, elle revêt indiscutablement une nouvelle forme. Cette nouvelle forme de monnaie ne peut être classée ni parmi la monnaie fiduciaire ni parmi la masse monétaire. La monnaie électronique n'est pas vraiment "finale" dans le sens où elle n'est pas tout à fait "libératoire".

- Il conviendrait de vérifier si la vitesse de circulation de cette nouvelle forme de monnaie sera identique à celles des formes de monnaie déjà existantes. Et si nécessaire, cet élément devrait être pris en compte dans la mise en œuvre de la politique monétaire.

- La diminution de billets et des pièces devrait causer une réduction de l'importance du bilan de la banque centrale. Ce fait pourra réduire la capacité d'agir sur le taux d'intérêt par le biais des opérations effectuées sur le marché.

- Le paiement des achats et des prestations de services auprès des fournisseurs en possession d'un "terminal de paiement" pouvant lire la carte ; qu'il soit connecté ou non-connecté avec sa banque ou à l'aide d'un appareil de distribution automatique.

- Les retraits d'espèces par les distributeurs de billets

- Le télépaiement sur internet...

## 2- Les cartes bancaires:

### a. Définition:

La carte bancaire est un moyen de paiement mis à la disposition du client, émise par un établissement de crédit afin de permettre à son titulaire d'effectuer des paiements ou des retraits conformément aux clauses du contrat convenues avec sa banque. Des services connexes peuvent y être associés (assurance, assistance...).

La carte bancaire est un type de moyen de paiement sous forme de carte plastifiée équipée d'une bande magnétique ou d'une puce électronique y est incrustée:

### b. Typologie des cartes:

#### > Carte de débit:

Une carte de débit est une carte magnétique ; portant un code confidentiel permettant à son titulaire qui d'accéder au compte à vue et de virer de l'argent par voie électronique (transfert de sommes en cas de paiement à but lucratif commercial par exemple).

D'autre part, cette carte permet d'effectuer des retraits auprès d'un guichet automatique, le compte est automatiquement débité du montant retiré.

Le report du débit du montant est immédiat. Elle offre différentes options au choix du porteur de cette carte :

- Débit immédiat: C'est une imputation au jour le jour sur le compte bancaire par la banque du porteur.

- Débit différé : Le compte du porteur est débité périodiquement à une date bien déterminée, voire mobile comme le dernier jour ouvert du mois. La gestion du débit n'est cependant pas une priorité du support en tant que tel. Il s'agit d'une des modalités ou clauses du contrat convenues entre le porteur et l'organisme émetteur.

- Paiement ou retrait simple du distributeur automatique de billet (DAB).

- Une utilité accédant à des services à l'échelle nationale ou internationale.

- Une autorisation systématique ou non.

> Carte de retrait:

Elle permet uniquement d'effectuer (7jours sur 7, 24 heures sur 24) des retraits en espèces par les distributeurs automatiques de billet (DAB).

Le client peut effectuer ces retraits par distributeurs sa banque (carte mono-banque) soit par l'ensemble des distributeurs situés sur le territoire national, voire même à l'étranger.

> Carte à puce:

C'est une carte plastifiée portant au moins un circuit intégré (une puce) où les informations nécessaires y sont mémorisées dotée d'un microprocesseur capable de traiter ces informations, ou d'un microprocesseur limité aux niveaux des circuits de mémoire non volatile et éventuellement d'un composant de sécurité (carte mémoire).

Les cartes à puce sont principalement utilisées comme moyen d'identification personnelle (carte d'identité, badge d'accès..) ou moyen de paiement (carte bancaire, porte monnaie électronique) ou d'un abonnement octroyant des services prépayés (carte de recharge téléphone fixe ou mobile, titres de transport).

> Carte à autorisation systématique:

C'est une carte de paiement à débit immédiat, permettant à son titulaire de régler des achats et également d'effectuer des retraits par les automates bancaires après vérification de la provision disponible sur son compte de dépôt.

Les achats et les retraits sont débités immédiatement.

### 3-Les terminaux de paiement électronique : TPE

Le TPE est un instrument électronique fourni par la banque à ses clients commerçants ou prestataires de services leur permettant d'accepter les règlements de leur clientèle au moyen de Cartes de Paiement (VISA, Mastercard...)

Ces TPE offre aux commerçants plusieurs services tels que :

- Transmission électronique à leur banque des transactions effectuées dans la journée sans nécessité de déplacement à leur agence bancaire.
- Encaissement rapide des transactions dans les 48 heures suivant la transmission électronique.
- Suivi des transactions grâce à un relevé détaillé par la banque.

Le TPE permet d'enregistrer une transaction en dialoguant d'une part avec :

- Une carte bancaire
- Un porte monnaie électronique
- Un téléphone mobile

D'autre part, un serveur d'autorisation soit par intermittence, soit systématiquement par les cartes à autorisation systématique.

### 4- Les GAB et les DAB:

#### a. Le Guichet Automatique de Banque: GAB

C'est un guichet bancaire automatique conçu en un appareil électronique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre service. Il y a des différents modèles de GAB permettent d'effectuer des retraits, d'accepter des dépôts en liquide ou par chèque, et d'ordonner des

transferts de fonds . Celui-ci permet aussi d'augmenter le solde d'une carte d'appel téléphonique ainsi que vendre des timbres-postes.

Certaines banques proposent à leurs clients d'autres différents services que les retraits sur leurs distributeurs. Mais pour un client, le guichet automatique de banque offre en plus des possibilités de retrait d'argent, des services à distance tels que :

- La consultation de son solde et l'extrait de ses dernières opérations
- La commande du chéquier
- Le virement
- L'édition d'un relevé d'identité bancaire(RIB) .

#### b. Les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) :

C'est un GAB simplifié ne permettant que les opérations de retrait, 24h/24h et 7j/7. La procédure consiste à insérer une carte et de saisir un code confidentiel, puis le client est invité à stipuler le montant qu'il souhaite retirer à condition que le plafond de sa carte ne soit pas dépassé

### Section 3: La banque virtuelle

#### 1-La banque à distance:

##### a. Définition :

La banque à distance peut être définie comme "toute activité bancaire destinée à un client se déroulant à partir d'un point de service électronique (téléphone, micro-ordinateur, téléviseur, distributeur automatique de billets, guichet automatique de banque) tout en utilisant son système de télécommunication tel que le réseau téléphonique, minitel ou internet..) "

Elle est vouée à octroyer des services financiers à distance par des détaillants non bancaires tout en utilisant les nouvelles technologies principalement pour effectuer des paiements, des transferts et des épargnes sans que le client ne s'y rend aux guichets des agences bancaires.

La banque à distance met à la disposition des clients la possibilité d'accéder à certains services financiers sans se déplacer. Elle offre aussi pour le système financier une expansion sans mettre en place des agences "en dur" en

particuliers dans les zones rurales et une possibilité de réduire les coûts de certaines opérations (crédit, transfert...).

L'apparition de la banque à distance a modifié les stratégies des établissements financiers et les conditions de leur performance.

Elle constitue une réponse technique et stratégique à l'innovation technologique et aux nouvelles conditions économiques.

De même, cette donne financière est affectée du point de vue financier que technologique et réglementaire. Elle suscite aujourd'hui autant de l'intérêt des acteurs bancaires et financiers que les clients qu'ils sont des individus ou des entreprises.

La flexibilité d'accès est accélérée par la disponibilité d'une connexion internet de plus en plus performante et pression d'une clientèle bien instruite et plus technophile fait émerger de nouveaux besoins d'interactions distantes et rapides.

#### b. Les cibles de la banque à distance:

Cette nouvelle stratégie cible essentiellement une catégorie de personnes dynamiques et spécifiquement capables d'utiliser les outils modernes mis à leurs dispositions.

Ces cibles peuvent se regrouper en deux catégories :

- Ce sont ceux qui convoitent les services modernes bancaires à distance et les applications de la haute technologie... Ces derniers ne convoitent pas le côté ressource humaine avec un banquier.

- Ce sont ceux qui adhèrent à la banque à distance pour se simplifier la vie. Ce sont des personnes actives qui ne disposent que de peu de temps pour leurs opérations bancaires. Ces banques préfèrent ainsi cibler une clientèle plus sûre de façon à assurer leur pérennité.

#### c. Les stratégies de la banque à distance :

La révolution technologique en matière d'information et de communication a permis de nouvelles formes de distribution de services bancaires telle que la banque à distance ;et a poussé les établissements financiers à adopter une stratégie de distribution multi-canal.

En effet, trois options sont possibles en matière de stratégie bancaire:

- Stratégie multi-canal indifférencié :

Cette stratégie laisse aux différentes catégories de clientèle un choix complet ; en leur offrant tous les produits par tous les canaux (GAB, DAB, guichet, conseiller privé, banque à distance) ce qui est séduisant pour le client mais conduit à un investissement maximum.

- Stratégie multi-canal différencié:

Conciliant les préférences des clients avec les impératifs de la rentabilité des canaux . C'est l'orientation des clients vers les canaux les mieux adaptés à leurs besoins, avec par exemple un système de tarification directe.

- Stratégie mono canal:

Avec l'utilisation exclusive du canal de distribution à distance, par exemple la banque directe qui propose une gamme de produits limités mais à des tarifs compétitifs et un accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

#### d. Les produits de la banque à distance :

L'autonomie, le confort, l'interactivité, les informations telles sont les offres de la banque à distance. Dans ce secteur très concurrentiel, chaque banque cherche à fidéliser ses clients en leur proposant continuellement de nouveaux produits qui répondent au réel besoin, d'autres cherchent à créer ou à devancer un besoin .

Les produits de base pour le quotidien de la banque à distance sont les suivants :

- La consultation des comptes (soldes et historiques):

Ce service permet aux clients de consulter leurs comptes professionnels ou privés. Ce type de service est adapté aux moyens de communication utilisés par le client (être avisé et alerté par e-mail ou SMS au cas le solde de son compte franchit le plafond préalablement prédéfini et convenu.

- La gestion du quotidien:

Ce produit facilite le déroulement et l'exécution des opérations courantes telles que les virements internes et externes, la commande du chéquier et l'impression du RIB...

- Accéder aux services de bourse:

Les services de la bourse ne font pas l'exclusivité des sites des grands établissements financiers. On retrouve ainsi sur le web une multitude de "courtiers en ligne" qui se proposent de passer les ordres de bourse à partir de

leur ordinateur personnel. Certains sites sont tous de même sous tutelle d'établissements bancaire, ce qui assure l'utilisation d'un service minimum et d'une garantie de sérieux.

- L'information sur les produits :

C'est le descriptif des différents produits qui ne sont pas forcément à distance en présentant les tarifs des différentes prestations.

## 2. La Banque En Ligne : BEL

Avec l'apparition des banques virtuelles qui représentent l'avantage concurrentiel majeur des banques traditionnelles, le réseau d'agences de proximité ont a fortement été altéré par certains types de clientèles qui ont été réduits par la perspective d'accéder à leurs comptes et d'effectuer des opérations bancaires sans la nécessité de se déplacer et parfois avec une meilleure qualité de services.

En particulier, des banques et des courtiers en ligne ont permis d'acheter et de vendre des titres en temps réel.

La banque en ligne désigne l'ensemble des services bancaires assurés par voie électronique (Electronic banking) et par internet: Consultations des comptes, virement, achat de produits financiers...

De plus, la banque en ligne offre plusieurs services tels que la possibilité de consulter l'état de nos comptes à tout moment de la journée, effectuer des virements, imprimer des relevés d'identité bancaire (ou RIB) et entrer en communication par l'intermédiaire de message avec des conseillers financiers.

Mais ce service est bien souvent payant, les prix varient d'une banque à une autre.

## 3. Vers une banque universelle :

Les banques universelles ou globales sont des gigantesques conglomérats financiers regroupant les différents métiers des banques de détails, les banques de financement et d'investissement et des banques de gestion d'actifs. Elles font fi de banques à tout faire, de banques généralistes.

Cette notion englobe le développement convaincu avec la banque électronique mais avec des services complets. C'est encore l'envergure de la gamme des produits et services offerts et non l'extension géographique qui vise la désignation universelle, puisque le client devient de moins en moins en contact avec son agence.

L'ensemble des prestations bancaires offertes par la banque universelle sont :

- Les opérations de crédit ou opérations à l'actif du client
- La gestion de fortune et conseil emplacement
- Le service des paiements
- Les transactions sur titre (bourse)
- L'émission des emprunts
- L'analyse financière

Cette partie fut consacré pour l'identification des différentes formes d'innovations technologiques d'information et de communication en général et celles instaurées dans le secteur bancaire en particulier qui est orienté vers l'adoption et la mise en exécution de la banque électronique 'E-banking', favorisée par le développement de l'internet et des nouveaux réseaux de la télécommunication ce qui a métamorphosé le paysage bancaire et son activité, la fonction de gestion des moyens de paiements a été transformé par l'apparition de nouveaux systèmes de contrôle ; pour cela, la banque moderne est invitée à adopter un nouveau système d'évaluation des critères de performance tels que la rentabilité, la concurrence..qui sont fortement influencés par l'apparition de nouveaux métiers et canaux de distribution et l'usage des technologies innovantes.

#### 4) Diagnostic : Avant/après

□ Le profil de la banque avant les innovations technologiques :

La banque était une organisation éclatée sous forme d'agences et de guichets implantés partout qui permet d'effectuer la collecte de l'épargne de ménages, les opérations d'encaissements et de règlement à travers des opérations manuelles et non automatisées, ce qui nécessitait un grand nombre d'employé au sein des agences.

De plus, tout est archivé sous forme de pièces justificatives ce qui est devenu très encombrants.

L'activité traditionnelle de la banque consiste à collecter des fonds à court et moyen terme des agents à excédent de liquidité et à octroyer du financement

soit par des crédits (non négociable) ou par acquisition des titres (négociables) aux agents à besoin de financement.

□ Le profil de la banque après l'apparition des innovations technologiques :

Dans les années 1970, la banque a subi une première révolution informatique, celle des grands systèmes comptables de traiter des millions d'opérations autrefois exécutées par de gros bataillons de collaborateurs.

Dix ans plus tard, l'informatique répartie a touché toutes les agences et a permis d'effectuer à partir de terminaux décentralisés, des opérations affectant la comptabilité des clients tenus par les ordinateurs centraux.

Aujourd'hui, la généralisation de l'informatique et l'ensemble des nouvelles technologies de l'information et de la communication au delà d'internet (messagerie électronique, téléphones portables...) bouleversent l'activité du secteur bancaire impactant les métiers et les compétences risquées.

Le développement des technologies d'information et de communication et plus particulièrement internet a accentué les menaces concurrentielles sur les banques traditionnelles.

En effet, l'internet a favorisé la séparation entre la production et la distribution de produits et services financiers ce qui a permis l'émergence de nouveaux concurrents issus le plus souvent de l'extérieur du secteur, comme la grande distribution, nouvellement créés.