

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abou Bekr Belkaid – Tlemcen

Faculté des Sciences Economiques et de Gestion
et de Sciences Commerciales



Mémoire pour l'obtention d'un Magister
Option : Management

THEME

**LA RELATION ASYMETRIQUE
BANQUE-CLIENT
Cas de la BDL**

Présenté par

M. SENOUCI Kouider

Encadré par :

Pr. BENDIABDALLAH Abdeslam

Directeur de Recherche en Management

Membres du Jury

Président : Dr. KERZABI Abdellatif

Université de Tlemcen

Encadreur : Pr. BENDIABDALLAH Abdeslam

Université de Tlemcen

Examineur : Pr. BENBOUZIANE Mohammed

Université de Tlemcen

Examineur : Dr. TAOULI Mustapha

Université de Tlemcen

Examineur : Dr. BOUHENNA Ali

Université de Tlemcen

Année Universitaire 2008-2009

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail :

- A la mémoire de mes parents.

- A mon épouse et mes chers enfants :

*Mohammed-Seyf-eddine, Chourouk-Ammaria , Anes-Amir et
Naila-Malek.*

- A mes frères et sœurs

- A tous mes amis.

Remerciements

Je tiens en premier lieu à exprimer ma profonde reconnaissance au Professeur Bendiabdellah Abdeslam pour son soutien efficace et les conseils avisés qu'il a sans répit prodigués au cours de cette recherche. Je tiens encore à lui témoigner ma gratitude pour son aide dans l'apprentissage dans la rigueur.

Ainsi, je dois mes profonds respects au Docteur Kerzabi Abdellatif et au Professeur Benbouziane Mohammed pour leurs ; orientations, conseils, réflexions et critiques constructives qui m'ont amené à donner plus de clarté et aussi de rigueur dans mes propos.

Aussi, je remercie le Professeur Bounoua Chaïb pour ses conseils efficaces.

Et enfin, j'exprime ma gratitude envers les examinateurs qui m'ont honoré de leur présence pour les remarques et suggestions et pour l'honneur qu'ils me font de juger ce travail et pour le temps sacrifié à l'évaluation de cette soutenance.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I - INFORMATION ET INTERETS DU CLIENT	6
Introduction	7
1. Anti-sélection et aléa moral :	7
2. Intérêts du client :	27
3- Instabilité des ententes et dissuasion :	29
4. La relation banque - entreprise : Etat des lieux et perspectives	30
Conclusion :	33
CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT	35
Introduction :	36
1. Gestion du risque credit :	37
2. Evaluation du risque credit	42
3- Risque juridique et credit bancaire aux entreprises :	51
4. Le partage du risque :	55
5. Les nouvelles mesures de risques : (Le ratio Bale 2)	56
6. Les precautions :	69
Conclusion	73
CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT	74
Introduction :	75
1-Investissement socialement responsable (I.S.R) et développement durable :	77
2-La prise de décision de la banque doit se plier aux exigences de la R.S.E :	80
3-Développement des outils pour fixer les normes concernant la R S E :	82
4- Partenariat ONG secteur des entreprises et pouvoirs publics :	82
5- Communication à la société civile :	83
6- Aspects juridiques à l'échelle internationale :	83
7- Qu'en est-il du respect des concepts de la RSE par l'entreprise algérienne :	86
8- Rôle des pouvoirs publics et des bailleurs de fonds en algérie :	88
9. La RSE en Algérie au rythme des mutations socio-economiques :	90
10. Réglementation relative aux installations classées :	95
Conclusion :	98
CHAPITRE IV : ETUDE DE CAS PRATIQUE - BDL	99
Introduction	100
1. Evolution du système bancaire algérien :	101
2- Le Parcours de la BDL :	111
3. Organigramme de la BDL :	113
4. Développement de l'activité de la BDL :	114
5. Ressources Humaines :	118
6. La communication au niveau de la BDL :	124
7- Le système d'information Bancaire (SIB) :	125
8. La GRH au niveau de la BDL et effet du problème asymétrique :	132
9. Résultats du sondage :	134
Conclusion	156
CONCLUSION GENERALE	159
BIBLIOGRAPHIE	164
TABLE DES FIGURES	170
TABLE DES TABLEAUX	171
ANNEXES	172

INTRODUCTION

GENERALE

Introduction générale :

Le développement du concept de l'information et de l'asymétrie d'information à travers les différentes théories économiques n'a pas cessé d'apporter des réponses aux questionnements des différents chercheurs universitaires et des utilisateurs.

La croissance sans interruption des technologies de l'information et de la communication a basculé les schémas traditionnels.

Les nouvelles technologies augmentent clairement la vitesse de transmission de l'information. De l'information détaillée sur les entreprises et sur les indicateurs de marché peuvent être obtenues rapidement et à un coût très faible. Par contre, il n'est pas évident que les nouvelles technologies peuvent éliminer toutes les asymétries d'information dans les marchés financiers.

La relation entre la banque et le client demeure asymétrique éternellement et ce par manque de confiance entre les deux parties.

Faute d'information suffisante sur le futur aucun ne peut décider rationnellement. Donc l'engagement sur n'importe quelle opération ne se produit que par contrats. Or l'information des contractants est souvent asymétrique : ils ne disposent pas des mêmes informations sur les actifs échangés. D'où l'inégalité dans les rapports entre le principal ou mandant et l'agent ou mandataire. En l'absence d'éthique, l'agent profite de sa rente informationnelle au préjudice du principal. STIGLITZ appliqua cette théorie aux contrats d'assurance. Un assuré potentiel à faible risque constate qu'il paie la même prime que des contractants à plus haut risque et décide de quitter l'assureur. A terme, de tels départs diminuent la qualité des assurés restants et augmentent leur prime. C'est le phénomène dit de « sélection adverse ». Appliqué aux relations entre emprunteur et banquier, il aura pour effet le « rationnement crédit » par l'effet de sélection adverse. De pareils travaux font que Stiglitz reçu le prix Nobel d'économie 2001 pour sa contribution à l'économie de l'information.

Des efforts accrus ont été déployés par les banques dans le cadre de leur modernisation en introduisant des nouvelles technologies pour permettre une fluidité à l'information.

INTRODUCTION GENERALE

Le système bancaire ne cesse d'évoluer grâce à la concurrence qui se fait ressentir de jour en jour et ce pour répondre au mieux à la demande de la clientèle. C'est pour cette raison qu'il y a diversification des produits bancaires.

La qualité de la relation entre les deux parties—banque et client—n'est pas symétrique parce qu'elle est caractérisée d'une méfiance totale basée sur l'intérêt.

Afin de conforter les deux parties, l'intervention de la réglementation est de fait. Ceci permettra une certaine transparence. Malgré cela, l'information demeure imparfaite (concept développé par AKERLOFF).

Pour faire des choix éclairés il faut disposer d'information¹.

Les méthodes de gestion et d'évaluation du risque crédit aident à la prise de décision rationnellement.

Ainsi, les règles prudentielles et les nouvelles mesures de risques (BALE II) sont un facteur important qui protège et met en garde les banques et établissements financiers pour ne pas mettre en péril leurs fonds et conforter de plus la relation banque - client.

Pour ne pas contrarier l'éthique des opérations bancaires, il y a de nouvelles tendances dans le financement des projets. A ce même titre la R.S.E a été intégrée dans la relation banque - client.

L'importance du degré d'intégration ne fait que rassurer les parties prenantes et diminue l'asymétrie informationnelle entre les deux parties.

Etant donné des considérations avancées plus haut, nous posons la **problématique** suivante :

La problématique :

L'importance que nous accordons au problème d'asymétrie d'information va nous amener à procéder à une analyse économique de la structure financière de la banque et du client en nous basant sur différentes théories des grands économistes tels que : AKERLOFF , STIGLITZ , SPENCE etc...

¹ J.E STIGLITZ – Carl E. WALSH « Principes d'économie moderne » 2ème édition, édition De Boeck, année 2004

Nous tenterons d'orienter nos efforts sur deux volets distincts :

-Le premier est théorique. Il renvoie à la question de résolution du problème d'asymétrie d'information dans la relation Banque Client en vue de diminuer le risque de non remboursement. **La question est alors, quelle est la nature du risque que doit gérer la banque au profit de sa clientèle ?**

-Le deuxième est pratique. En plus des fondements théoriques, nous recourons à une enquête, à l'aide des sondages, pour déterminer les causes de la relation asymétrique Banque-client au niveau d'une institution financière en l'occurrence la Banque de Développement Local (BDL). Ceci nous permettra d'envisager les dispositions à prendre par un bon manager pour développer son entreprise dans un climat où règne le problème d'asymétrie d'information.

A cet effet, nous formulons les hypothèses suivantes :

1) première hypothèse :

L'existence d'une asymétrie d'information dans la relation banque -client, augmente le risque de non remboursement.

2) deuxième hypothèse :

Il existe des mécanismes permettant d'éviter le problème d'information et qui permettent de déterminer la nature de l'asymétrie d'information.

3) troisième hypothèse :

Si la gestion et l'évaluation du risque crédit se font conformément aux règles généralement admises quelles sont les mesures et les précautions à prendre pour se prémunir du risque de non remboursement.

Et pour analyser cette problématique, on a structuré la recherche de la façon ci-après :

Plan de travail :

Cette recherche est élaborée en deux parties :

- **Partie théorique :** elle représente la base de notre problématique et qui a pour objectif :
 - de connaître des théories précisant le problème posé.
 - de savoir les conclusions d'autres recherches.
 - de savoir les solutions adéquates apportées au problème posé.

Cette partie est composée de trois chapitres :

- le premier a été consacré d'une part aux deux types, de problèmes générés par l'asymétrie d'information à savoir : la sélection adverse qui survient avant la transaction et le risque moral qui se produit après la transaction et d'autre part les intérêts multiples du client (conflits d'intérêts).
- le deuxième chapitre a été réservé à la gestion et évaluation du risque et aux précautions à prendre pour échapper au risque de non remboursement.
- le troisième chapitre est basé sur l'intégration de la RSE dans la relation banque-client pour donner plus d'importance aux préoccupations sociales, environnementales et économiques des entreprises dans leur activité.

-Partie pratique : Elle a été réservée à l'étude de l'effet de l'information sur le développement de l'activité bancaire avec comme étude de cas, la banque de développement local.

Et pour atteindre notre objectif, on a utilisé la méthode de recherche suivante :

L'étude analytique du problème en deux parties ; l'une théorique et l'autre pratique, en utilisant la méthode analytique et de sondage tout en précisant les théories y afférentes et leur application au niveau de la banque.

Causes du choix de ce thème :

Notre choix a porté sur ce thème pour les raisons ci-après :

- Enrichissement de la bibliothèque sur ce sujet.
- Thème épineux qui n'a pas eu sa part de traitement au niveau des entreprises algériennes.
- Domaine négligé au niveau de l'entreprise algérienne malgré son importance.
- Obtenir beaucoup plus de données sur l'asymétrie d'information.
- Déterminer la part de ce thème dans le management de l'entreprise

INTRODUCTION GENERALE

- Avoir une idée sur l'incidence de l'asymétrie d'information dans le comportement de toutes les parties prenantes de l'entreprise.

- Attirer l'attention des managers encore plus sur l'importance et les effets de l'information sur l'entreprise.

Ce travail de recherche est beaucoup plus destiné à la banque et sa clientèle pour éviter le problème informationnel.

Introduction :

L'asymétrie d'information permet d'analyser des comportements et des situations courantes de l'économie de marché. Généralement, on constate que sur le marché, un des deux acteurs dispose d'une meilleure information, il en sait plus que l'autre sur les conditions de l'échange. Cela contredit donc l'hypothèse de transparence de l'information du modèle standard de concurrence pure et parfaite. Des individus rationnels qui maximisent leur utilité, sont donc prêts à avoir des comportements opportunistes qui risquent de compromettre le fonctionnement efficace du marché.

Concernant le secteur bancaire, un aspect particulier de l'activité de crédit réside dans le fait que ni le risque, ni la rentabilité des opérations réalisables ne sont pas identiques. Cette opération de crédit étant unique, il en résulte une très grande variabilité des composantes risque et rentabilité. Le problème d'évaluation du risque crédit trouve son origine dans l'imperfection de l'information et l'asymétrie informationnelle qui rend difficile l'évaluation du risque des clients. L'incertitude porte ainsi à la fois sur le projet d'investissement et sur la qualité de l'emprunteur à mettre en œuvre la réussite du projet. Les asymétries d'information rattachées aux opérations de crédit peuvent être regroupées en deux catégories reflétant phénomènes d'information et d'action cachées.¹

1. Anti-sélection et aléa moral :

La présence de coûts de transaction sur les marchés financiers explique en partie pourquoi les intermédiaires financiers sont si importants².

Une autre raison, peut-être encore plus importante, est qu'il est fréquent que les prêteurs connaissent trop peu les emprunteurs et leurs projets pour pouvoir prendre les bonnes décisions. Cette situation porte le nom d'asymétrie d'information. De manière générale, un emprunteur qui veut emprunter pour réaliser un projet connaît mieux le rendement potentiel et le risque associés à ce projet que le prêteur. Cette inégalité d'information crée deux problèmes différents, avant la transaction et après.

¹ - P.A. Chippri et M.O. Yanelle, 1996, « le risque bancaire : un aperçu historique » Revue d'économie Financière n°37 page 97-111

² - Mark Gertler, "financial structure and aggregate economic activity : an overview" journal of money , credit and banking 20 (1988) p.559-588

A ce titre, on peut distinguer deux situations d'information asymétrique : d'un part l'anti-sélection, où le marché est perturbé par le fait qu'une partie connaît mieux les caractéristiques du bien échangé au moment de la signature du contrat et d'autre part l'alea moral qui est une situation dans laquelle une des parties (encore appelée principal) ne peut contrôler l'action de l'autre partie (appelée agent) ou bien n'a pas les moyens d'en évaluer l'opportunité.

1- 1 La sélection adverse (l'anti- sélection) :

L'anti-sélection est le problème que crée l'asymétrie d'information avant qu'une transaction n'ait lieu, il y a anti-sélection sur un marché financier lorsque les emprunteurs les plus susceptibles de conduire à de mauvais résultats (les plus risqués) sont ceux qui recherchent le plus activement du crédit et qui ont le plus de chance d'en obtenir et donc d'être sélectionnés.

En raison de l'anti-sélection, beaucoup de prêts risqués sont accordés, mais si les prêteurs craignent trop de ce fait de perdre leur argent, ils peuvent décider de ne pas prêter du tout alors même qu'il y a parmi les candidats de bons emprunteurs potentiels .

Tant que l'investisseur connaît ses emprunteurs, il n'a pas de problèmes et attend seulement que le sérieux vienne le voire. Mais s'il ne le connaît pas bien c'est-à-dire, si l'information est asymétrique, il risque de prêter au mauvais emprunteur qui est prêt à payer un taux d'intérêt plus élevé. L'information asymétrique peut interdire la réalisation d'échanges mutuellement avantageux.

La sélection adverse est due à un problème d'asymétrie d'information qui se déclare au moment de la signature de contrat. Lorsque les acheteurs observent imparfaitement la qualité de biens qu'ils désirent acquérir, les vendeurs ont intérêt à surestimer la qualité de leurs produits afin de les vendre au prix le plus élevé possible. Les acheteurs ne peuvent donc ni avoir confiance dans les déclarations des vendeurs, ni déduire qu'un prix élevé signifie une bonne qualité. Dans tel cadre les vendeurs de biens de bonne qualité, qui valent effectivement un prix élevé, peuvent être dans l'impossibilité de vendre leur produit à leur véritable prix dans la mesure où les acheteurs doutent de sa qualité.

L'exemple des automobiles d'occasion :

L'effet de l'anti-sélection sur la structure financière.

Le problème des « rossignols » (lemons)

L'économiste George Akerloff¹, a analysé le problème de l'anti-sélection en touchant le fonctionnement du marché. Cette caractérisation est connue sous le nom de problèmes des rossignols, et elle est illustrée notamment par le fonctionnement du marché des voitures d'occasions, où sont couramment présentés des modèles de mauvaises qualités. Les acheteurs potentiels de voitures d'occasion sont en général incapables d'évaluer leur qualité ; en effet, ne peuvent observer si un modèle particulier est une voiture de bonne qualité ou un rossignol qui leur donnera constamment des soucis.

Le prix payé par l'acheteur doit par conséquent refléter la qualité moyenne des voitures exposées sur ce marché, qui se situe quelque part entre la valeur la plus basse d'un rossignol et la valeur élevée d'une bonne voiture.

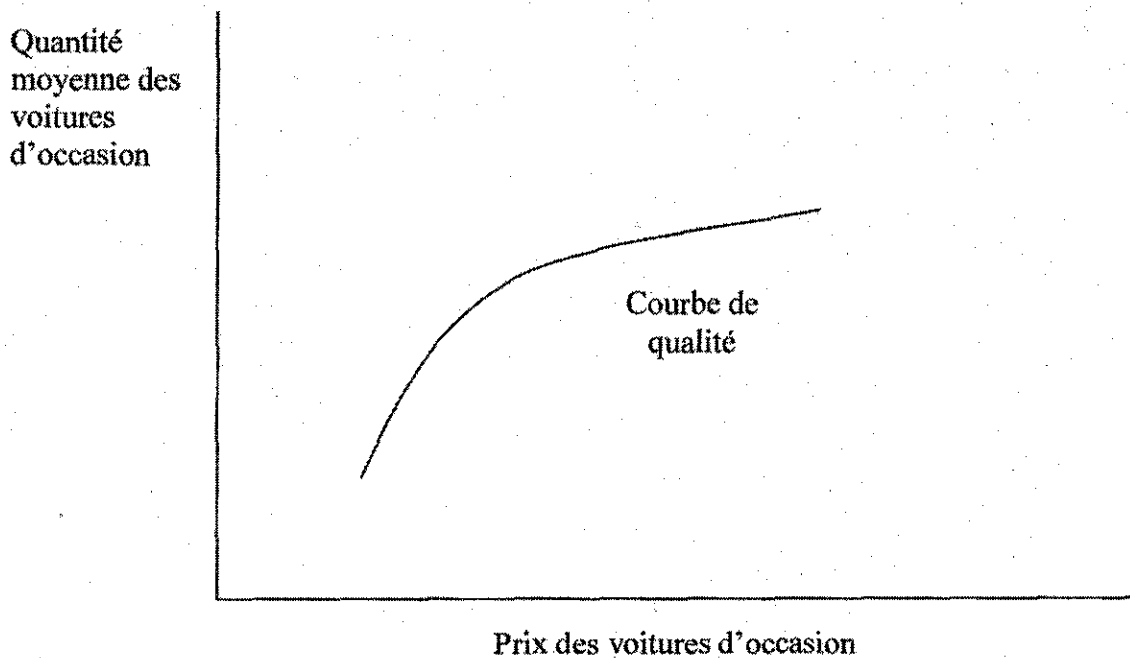
Le propriétaire d'une bonne voiture en sens contraire, a plus de chance de savoir si la voiture est un vrai bijou ou un vieux rossignol. Si la voiture est un rossignol, le propriétaire sera vraiment heureux de la vendre au prix auquel l'acheteur accepte de la payer, puisque ce prix, qui se situe entre la valeur d'un rossignol et celle d'une bonne voiture, est plus élevé que la valeur du rossignol. Cependant, si la voiture est un véritable bijou, le propriétaire sait que le modèle est sous évalué par le prix que l'acheteur est disposé à payer, si bien que le propriétaire peut ne pas vouloir la vendre. Il résulte de cette anti-sélection que très peu de voitures d'occasion de bonne qualité sont mises sur le marché.

Les figures ci-après montrent l'influence de l'information imparfaite² sur l'équilibre du marché des voitures d'occasion. Cette figure représente pour chaque prix (mesuré le long de l'axe horizontal) la qualité moyenne des voitures d'occasion vendues sur le marché. Quand les prix augmentent, la qualité moyenne augmente. La figure 1.2 représente la courbe d'offre de voitures d'occasion. Quand le prix augmente, le nombre de voitures offertes à la vente sur le marché s'accroît, pour toutes les raisons habituelles.

¹ - George Akerloff « The market for lemons: quality uncertainty and the market mechanism "Quarterly journal of Economics 84-(1970) p. 488.500.

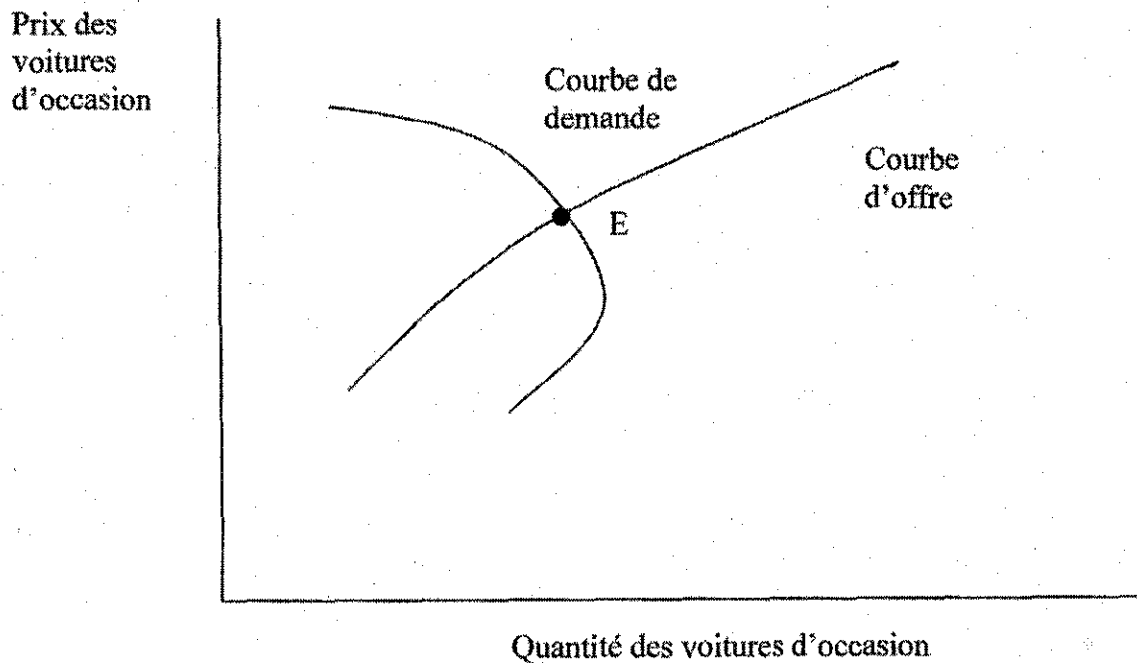
² - Joseph E. Stiglitz - Carl E. Walsh, « Principes d'économie moderne » - 2^e édition, édition de Boeck université année 2004 page 314

Figure 1.1- un marché comportant des véhicules en mauvais état (Lemons)



Source : J.E. Stiglitz, C.E. Walsh, « Principes d'économie bancaire », 2004, page 314

Figure 1.2 un marché comportant des véhicules en mauvais état (Lemons)



Source : J.E. Stiglitz, C.E. Walsh, « Principes d'économie bancaire », 2004, page 314

La figure 1.1, indique que la quantité moyenne d'une voiture d'occasion augmente au fur et à mesure que son prix augmente. La figure correspond à une courbe d'offre croissante typique. En revanche, la courbe de demande revient en arrière. En effet, les acheteurs savent que la qualité est inférieure lorsque les prix sont peu élevés. Par conséquent, ils choisissent d'acheter moins quand le prix baisse. La figure 1.2 montre que l'équilibre de marché s'établit au point E.

La courbe de la demande apparaît également sur le graphique. Elle a une forme particulière. Elle est croissante à un certains moments et décroissante à l'autre. En effet, quand le prix monte, la qualité moyenne augmente. La demande ne dépend pas seulement du prix mais aussi de la qualité. Si la qualité se dégrade rapidement quand le prix baisse, alors la quantité demandée diminue avec la baisse des prix. Les consommateurs reçoivent moins pour un même montant monétaire. L'équilibre apparaît sur la figure 1.2.

Cette situation correspond à un cas d'information asymétrique entre les vendeurs et les acheteurs.

1.1.1 La réduction de l'anti-sélection :

Le problème des rossignols disparaît en l'absence d'asymétrie d'information. Les acheteurs observent la qualité des voitures d'occasion aussi bien que les vendeurs, s'ils peuvent distinguer un bon modèle d'un mauvais, alors ils acceptent de payer au prix fort les modèles de bonne qualité. Si les propriétaires des bonnes voitures savent qu'ils peuvent obtenir un prix correct, ils acceptent de vendre ces voitures sur le marché. De nombreuses transactions ont lieu et le marché parvient à transférer de bonnes voitures aux individus qui désirent en acheter¹.

Aussi les acquéreurs de titres sont capables de différencier les bonnes entreprises des mauvaises, ils régleront la valeur exacte des titres émis par les bonnes entreprises, et celles-ci vendront leurs titres sur le marché. Le marché des titres sera alors capable de transférer des fonds aux bonnes entreprises, donc à celles qui ont les meilleures possibilités d'investissement productif.

¹ Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, « Monnaie, banque et marchés financiers 8^{ème} édition public par Pearson Education France année 2007 » page 209.

1.1.2 La production privée et la vente d'information :

Le remède à l'anti-sélection sur les marchés financiers consiste à éliminer l'asymétrie d'informations en fournissant aux agents qui détiennent des fonds tous les détails nécessaires sur les individus ou les entreprises cherchant à financer leurs activités d'investissement. Une manière de divulguer cette information aux épargnants est de confier à des sociétés privées le soin de collecter et de produire l'information qui permet de distinguer les bonnes et les mauvaises entreprises, et de vendre ces informations.

En raison du comportement du passager clandestin, le système de production privée et de vente d'information, ne solutionne pas le problème de l'anti-sélection sur le marché des titres. Un passager clandestin profite de l'information qu'il n'a pas payée et explique que la vente privée d'information ne constitue qu'une solution partielle aux problèmes des rossignols.

L'anti-sélection (le problème des rossignols) continuera à interférer avec le fonctionnement efficace des marchés des titres.

1.1.3 La réglementation publique de l'information :

Les passagers clandestins empêchent le marché privé de produire suffisamment d'information pour éliminer toutes les asymétries qui conduisent à l'anti-sélection. Les marchés financiers peuvent bénéficier d'une intervention de l'état. L'état pourrait par exemple, produire une information qui permettrait aux investisseurs de distinguer les bonnes des mauvaises entreprises, et les fournirait au public sans frais. Cependant, cette solution implique que l'état porte un jugement négatif sur certaines entreprises, une pratique qui, politiquement présenterait bien des difficultés. L'autre possibilité consiste pour l'Etat à contrôler les marchés de titres d'une façon qui incite les entreprises à divulguer une information sincère sur elles-mêmes, de manière que les investisseurs puissent déterminer tout seuls dans quelle mesure ces sociétés sont bonnes ou mauvaises. Aux Etats Unis, la Securities and Exchange Commission (SEC) est l'agence fédérale qui impose aux entreprises vendant leurs titres sur le marché d'adhérer à des principes comptables normalisés et de révéler une information exacte sur le volume de leurs ventes, le montant de leurs actifs et leurs profits. On trouve dans les autres pays des réglementations comparables, par exemple au Royaume Uni celle de la Financial

Services Autorithy, en France celle de l'autorité des marchés financiers, ou au Japon celle de la Financial Services Agency. Cependant l'obligation d'informer ne fonctionne pas toujours de manière satisfaisante, comme l'ont montré l'effondrement récent d'Enron¹ et les scandales sur les manipulations des comptes d'autres sociétés – World Com., etc. L'effondrement d'Enron montre que la réglementation, peut amoindrir les problèmes d'asymétrie d'information, mais qu'elle ne peut pas les éliminer. Les dirigeants sont très fortement incités à dissimuler les difficultés de leur entreprise, ce qui, pour les investisseurs, sont très difficiles l'estimation de leur véritable valeur.

La faillite d'Enron a non seulement accru les inquiétudes des marchés financiers sur la qualité de l'information comptable diffusée par les entreprises, mais elle a aussi entraîné de graves difficultés pour les anciens employés de l'entreprise qui ont vu s'effondrer la valeur de leur retraite. L'indignation suscitée par la duplicité des dirigeants d'Enron fut très vive, et plusieurs d'entre eux furent mis en examen, jugés et condamnés à de fortes amendes et à de lourdes peines d'emprisonnement.

L'anti-sélection provenant de l'asymétrie d'information sur les marchés financiers contribue à expliquer pourquoi les marchés financiers figurent parmi les secteurs les plus fortement réglementés de l'économie. La réglementation publique destinée à accroître l'information des investisseurs est nécessaire pour réduire l'anti-sélection qui affecte le fonctionnement efficace des marchés des titres (actions et obligations).

Même si la réglementation publique atténue l'anti-sélection, elle ne l'élimine pas complètement.

Parfois, les mauvaises entreprises sont incitées à se faire passer pour de bonnes entreprises parce que cette image leur permet de rechercher pour leur titre un prix plus élevé. De mauvaises entreprises n'hésiteront pas à maquiller l'information qu'elles doivent transmettre au public, rendant ainsi plus difficile le classement par les investisseurs des bonnes entreprises et des mauvaises.

1.1.4 L'intermédiation financière :

La production privée d'information et la réglementation publique diminuent mais n'éliminent pas complètement l'anti-sélection sur les marchés financiers.

¹ - Enron : société spécialisée dans la distribution d'énergie aux USA. Détentrice du quart de ce marché. Elle était valorisée à 77×10^9 USD en août 2000 (1 an avant son effondrement). En 2001, Enron s'effondra à la suite d'une perte de 618×10^6 USD et reconnut des erreurs comptables, la SEC déclencha une enquête formelle sur les transactions financières et décela que le directeur financier ayant soustrait du bilan des montants importants de dettes et de contrats financiers. Ces contrats permettaient à Enron de cacher ses difficultés financières et par la suite obtenir $1,5 \times 10^9$ USD de ses banquiers.

Les intermédiaires financiers jouent sur les marchés financiers un rôle comparable à celui des vendeurs de voitures d'occasion dans la mesure où ils contribuent à résoudre l'anti-sélection. Un intermédiaire financier par exemple une banque, devient expert dans la production de l'information¹ sur les entreprises ; elle est capable de classer les bons risques de crédits et les mauvais. Elle peut alors acquérir des fonds auprès des déposants et les prêter aux bonnes entreprises. Puisque la banque peut prêter principalement à de bonnes entreprises, elle est capable d'obtenir un rendement sur ses prêts plus élevé que le taux d'intérêt qu'elle doit payer à ses déposants. Le profit qui en résulte permet à la banque de s'engager dans cette activité de production d'information.

Si la banque profite de l'information qu'elle produit, elle le doit principalement au fait qu'elle écarte les passagers clandestins parce qu'elle consent des prêts privés plutôt qu'elle n'achète des titres sur le marché. Dans la mesure où un prêt particulier ne fait pas l'objet d'un échange, les investisseurs ne peuvent pas observer les conditions offertes par la banque et pousser à la hausse les prix du prêt jusqu'au point où la banque ne recevrait aucune compensation pour l'information produite. Le rôle de la banque en tant qu'intermédiaire qui détient essentiellement des prêts non négociables constitue l'élément clé de la réduction de l'asymétrie d'information sur les marchés financiers.

L'analyse de l'anti-sélection montre que les intermédiaires financiers en général et les banques en particulier, dans la mesure où ils détiennent une grande proposition de prêts non négociables, devraient jouer un rôle plus grand dans les transferts de fonds aux sociétés que le marché des titres.

L'analyse explique que la finance intermédiée est beaucoup plus importante que la finance directe et que les banques, constituent la source la plus importante de fonds externes pour financer les entreprises. Cette analyse explique aussi un aspect important pour les pays en développement à savoir que les banques y jouent un rôle plus grand que le marché financier. Nous avons vu que lorsque la qualité de l'information sur les entreprises est meilleure, les problèmes liés aux asymétries d'information sont atténués et il devient plus facile pour les entreprises d'émettre des titres. Cependant l'information sur les entreprises privées est plus difficile à obtenir dans les pays en développement que

¹ Castel M. et Yanel (1991), « la nouvelle intermédiation, développement des marchés et financement des entreprises » revue d'économie financière, n°16 p.41-61

dans les pays industrialisés, dans ces conditions, la moindre place occupée par les marchés des titres laisse un rôle plus important pour l'intermédiation financière et en particulier les banques.

Notre analyse de l'anti-sélection explique que les grandes entreprises obtiennent plus facilement des fonds sur le marché des titres, mode de financement direct, qu'auprès des banques ou des intermédiaires financiers, mode de financement indirect. Plus une société est connue, plus l'information relative à ses activités est disponible sur le marché. Il est donc plus facile d'évaluer la qualité de l'entreprise et de déterminer s'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise entreprise.

1.1.5 Le collatéral et l'actif net :

L'anti-sélection n'affecte le fonctionnement des marchés financiers que si le prêteur subit une perte quand l'emprunteur est défaillant et par la même incapable de rembourser son prêt. Les conséquences de l'anti-sélection peuvent être réduites par les garanties ou le collatéral. A ce moment les pertes du prêteur sont réduites en cas de défaillance de l'emprunteur. L'emprunteur fait défaut, le prêteur peut vendre le collatéral et utiliser les recettes pour compenser les pertes subies sur le prêt. Les prêteurs préfèrent par conséquent sécuriser les prêts par des garanties, et les emprunteurs acceptent de fournir du collatéral parce que la réduction du risque facilite l'accord du prêt et permet éventuellement de baisser le taux d'intérêt. La présence d'anti-sélection sur le marché du crédit explique ainsi pourquoi le collatéral est une caractéristique importante des contrats de dettes.

L'actif net représente la différence entre les actifs d'une entreprise et ses engagements. L'actif net peut jouer un rôle comparable au collatéral. Quand une entreprise détient une valeur nette élevée, même si elle s'engage dans des investissements qui produisent des profits négatifs et sa défaillance au moment de rembourser sa dette, le prêteur peut exercer un droit sur cet actif net, le saisir, le vendre et utiliser le produit pour compenser une fraction des pertes subies sur le prêt. En outre, plus l'actif net d'une entreprise est élevé, moins sa probabilité de défaut est grande dans la mesure où elle détient une sorte de réserve de valeur pour rembourser ses prêts. De plus, quand une entreprise cherche à obtenir des crédits et que sa valeur nette est élevée, les conséquences de l'anti-sélection sont moins importantes et les prêteurs acceptent plus volontiers de lui accorder des prêts. La croyance selon laquelle « seuls les gens qui

n'ont pas besoin d'argent peuvent en emprunter » se trouve ici confrontée par l'analyse.

1.1.6 Les effets de l'asymétrie d'information sur le marché du crédit : le rationnement du crédit

Le banquier prêteur sur le marché du crédit, ne connaît qu'imparfaitement les risques afférents aux prêts qu'il accorde. En revanche les emprunteurs connaissent parfaitement la probabilité de réussite de leur projet. Il y a donc une asymétrie d'information qui va provoquer une anti-sélection. Les banques fixent des taux d'intérêts assez élevés pour leur permettre de se couvrir de la probabilité de tomber sur de « mauvais emprunteurs » mais ces taux risquent de faire fuir les « bons emprunteurs » qui mériteraient des taux d'intérêts plus faibles. Comme les emprunteurs risqués ont une demande de crédit moins élastique au taux d'intérêt, la banque sélectionne involontairement les emprunteurs risqués et se voit dans l'obligation d'augmenter encore ses taux. Il existe un seuil au dessus duquel l'augmentation du risque est plus forte que l'augmentation du taux. Les intermédiaires renoncent à augmenter leur taux d'intérêt au-delà. Non seulement les emprunteurs à faible risque n'ont pas pu trouver le moyen de financer leurs projets, mais tous les emprunteurs à haut risque n'ont réussi à se faire financer car le crédit a été rationné ; le marché s'est clos sans être soldé (égalité entre l'offre et la demande)¹.

Une autre manière pour les institutions financières de gérer l'anti-sélection et le risque moral réside dans le rationnement du crédit : il consiste à refuser d'accorder des prêts, même à des emprunteurs qui sont prêts à payer un intérêt donné ou même plus élevé. Le rationnement du crédit prend deux formes. La première correspond au refus du prêteur d'accorder un prêt quel qu'en soit le montant à un emprunteur, même si celui-ci est prêt à payer un intérêt plus élevé. La seconde se produit quand un prêteur est disposé à accorder un crédit mais en le réduisant à un montant plus faible que celui qui est souhaité par l'emprunteur.

Si un emprunteur s'engage dans un investissement très risqué et qu'il réussisse, il deviendra extrêmement riche. Mais un prêteur ne voudra pas faire ce genre de prêt précisément parce que le risque de l'investissement est élevé ; le résultat vraisemblable

¹ Stiglitz J et A Weiss (1981) « credit rationing in markets with imperfect information », the American economic Review 1981 vol 71 n°03 p.93-410

est que l'emprunteur ne réussira pas et que le prêteur ne sera pas remboursé. Imposer un taux d'intérêt plus élevé aggrave le phénomène d'anti-sélection pour le prêteur ; c'est à dire qu'il accroît la probabilité que le prêteur prête à de mauvais risques. Le prêteur préférera ne pas accorder de prêt à des taux plus élevés ; il s'engagera dans le premier type de rationnement du crédit à la place, et refusera d'accorder des prêts.

Les institutions financières s'engagent dans le second type de rationnement du crédit pour se préserver du risque moral : elles accordent des prêts, mais des prêts aussi élevés que le désirerait l'emprunteur. Ce genre de rationnement du crédit est nécessaire, car plus le prêt est important, plus les bénéfices du risque moral le seront.

1.1.7 Solutions aux problèmes de sélection adverse :

Des solutions ont été apportées aux problèmes de sélection adverse à savoir : le signal et le filtrage.

1.1.7.1 théorie du signal :

La théorie des signaux se fonde sur le fait que l'information est inégalement partagée ou asymétrique, les dirigeants d'une entreprise disposant notamment d'une information supérieure à celle de ses pourvoyeurs de fonds. Dès lors, une politique de communication efficace est nécessaire : les dirigeants doivent non seulement prendre des décisions justes, mais aussi en convaincre le marché. Pour ce faire, ils ont recours au signal, décision financière porteuse de conséquences financièrement négatives pour son initiateur au cas où ce signal se révélerait erroné. Cette théorie, qui met en évidence l'importance de la crédibilité du signal (d'où la nécessité des sanctions en cas de mensonge), incite à s'interroger sur la perception qu'auront les investisseurs de toute décision financière (et non sur sa seule portée objective).¹

1.1.7.2 Le filtre :

Pour solutionner le problème de la sélection adverse, on utilise le filtre dans le cadre d'information parfaite et imparfaite.

¹ - Michael Spence, "Signaling in Retrospect and the Informational Structure of Markets.", Juin 2002

a- le filtre dans un cadre d'information parfaite :

Partant de ce principe, comment l'individu filtre-t-il l'information ?

L'agent reçoit l'information et sait qu'elle est parfaite, vraie et certaine. Son filtre personnel peut alors déterminer en fonction de sa propre fonction d'utilité quel est le meilleur comportement qui offre le meilleur résultat pour lui, puisqu'il est doté d'une rationalité substantive. Son comportement peut être différent d'un autre agent si celui-ci dispose d'une autre fonction d'utilité. L'un préfère épargner quand l'autre doit rembourser ses dettes ou investir et, de ce fait, les différences d'utilité en un temps déterminent les diversités de comportement sur le marché et donc l'existence même du marché des biens. C'est cette diversité des utilités caractéristiques qui permet l'échange, car sans cela, il n'y aurait sur le marché que des vendeurs ou des acheteurs¹.

Dans un cadre d'information parfaite, le filtre personnel de l'agent est donc déterminé par sa seule fonction d'utilité, et l'information est analysée au moyen d'une rationalité substantive qui ne conduit qu'à un seul comportement (optimal), fut-ce au prix de calcul formellement compliqués. En d'autres termes, à l'aide de sa rationalité, l'agent décrypte l'information qui lui vient de l'extérieur et en déduit un comportement, sans tenir compte du comportement des autres. Bien entendu, la conception standard pure que nous venons de rappeler est parfaitement irénique et idéal typique, de l'aveu même de ses promoteurs. Elle sert de référence intellectuelle pour permettre l'analyse des cas concrets, ceux précisément pour lesquels l'information n'est pas assez parfaite.

b -le filtre dans un cadre d'information imparfaite :

Le modèle dominant de gouvernement des entreprises a cherché à tenir compte davantage du réalisme des pratiques : informations difficiles à obtenir, compliquées, manquantes et incomplètes. En réponse, le filtre informationnel des individus est conçu comme de plus en plus complexe lorsque l'information est imparfaite en raison notamment de l'opportunisme et de l'émergence de stratégies liées à des intérêts divergents entre acteurs. Dans ce cadre, il est alors d'autant plus indispensable de filtrer l'information que sa qualité n'est pas assurée : elle dépend de l'émetteur, des canaux ou des bruits émis par d'autres acteurs. La rationalité substantive, considérée comme filtre

¹ - Kenneth J. Arrow, « Rationality of Self and Others in an Economic System » in Hogarth Robin M. et Reder Melvin W. (éds.), *Rational Choice*, University of Chicago Press, 1987.

absolu, n'opère donc plus aussi aisément, il faut que l'agent s'inquiète de la qualité de l'information qu'il reçoit et ajoute cette dimension à son « filtre ».

Comme la question de l'information est liée à celle de l'échange et de la coordination, le recours au marché entraîne des coûts d'information et de communication¹. Ce qui est vrai pour les firmes, l'est aussi pour les agents. Les conséquences d'une information imparfaite ont été abordées de manière surabondante mais disparate par la théorie contractualise. Proprement parler, il n'y a pas de théorie unifiée dans un cadre d'information imparfaite.

1.1.8. la théorie de l'agence :

La relation d'agence a été définie comme étant un contrat par lequel une personne (le principal) recourt aux services d'une autre (l'agent) pour accomplir en son nom une tâche quelconque – qui implique une délégation de nature décisionnelle - et donc donne au mandataire un avantage informationnel sur le mandat sous la forme d'une rente informationnelle (Jensen et Meckling). Et donc la relation d'agence est « un contrat dans lequel un ou plusieurs personnes nommées le principal (actionnaires propriétaires), engage une autre personne nommée l'agent (gérant), à accomplir pour leur compte, en lui déléguant tout ou une partie de la prise de décision » Charreaux G, 1999.²

Cette relation d'agence s'accompagne naturellement de coûts qui lui sont inhérents. La théorie de l'agence est donc apparue à partir de la séparation entre propriété et pouvoir de décision (Berle et Means, 1932)³. La différence des objectifs entre les deux partenaires, peut donner naissance à des conflits d'intérêts qui pourraient nécessiter des arbitrages dans l'entreprise. Les dirigeants peuvent accroître leur utilité par différents avantages en nature au détriment des propriétaires. Par contre, les actionnaires ont intérêt à diversifier leurs portefeuilles, n'ont pas avantage à assurer eux même le contrôle des dirigeants, lequel serait d'ailleurs difficile par suite de l'asymétrie d'information.

¹ - Coase 1937, « the nature of the firm » economic, november 1973 N.S. traduction française (1987." la nature de la firme" revue française d'économie, n°11 p.133-163.

² - Charreaux G, « La théorie positive de l'agence : positionnement et apports » professeur à l'université de bourgogne Latic, décembre 1999, page1.

³ - Le concept d'entreprise managériale se réfère à l'ouvrage Berle et Means, The modern corporation and private property, 1932, il s'agit d'entreprise qui, à la différence de celles décrites par les classiques, en particulier Adam Smith, se caractérisent par dichotomie entre la propriété de la firme et le pouvoir de décision en main de manager appointés.

Il est à signaler qu'il existe une divergence naturelle entre la fonction d'utilité managériale et la fonction d'utilité actionnariale. Les actionnaires sont souvent intéressés par la maximisation des profits, les dirigeants quant à eux, sont attirés par la continuation de l'expansion de la firme car elle réduit le risque d'emploi du dirigeant et accroît la rémunération.

1.1.9 - L'importance de l'information imparfaite :

Selon Joseph E Stiglitz et Carl E Walsh¹, on a parfois qualifié l'économie moderne d'économie de l'information. Cela tient à ce que les avancées de la technologie informatique ont fortement accru notre capacité de traiter l'information et à ce qu'une partie importante de l'activité économique fait intervenir des processus de collecte, de traitement et de diffusion de l'information. Les directeurs des ressources humaines à la recherche d'employés potentiels ; les responsables des prêts bancaires essaient d'évaluer la solvabilité de leurs emprunteurs potentiels ; les responsables du marketing tentent de repérer les marchés potentiels pour de nouveaux produits ; les grands magasins ont des acheteurs qui parcourent le monde en quête de nouveaux fournisseurs. Mais, quelle que soit la qualité d'information que détient une personne, elle est rarement satisfaite. Elle en veut toujours plus.

Non seulement l'information est imparfaite, mais des personnes différentes disposent d'informations différentes. L'information est asymétrique. Le vendeur d'une voiture a plus d'information sur l'état de sa voiture que l'acheteur. Le candidat qui postule pour un emploi connaît mieux ses points forts et ses points faibles que l'entreprise qui lui fait passer entretien. L'emprunteur détient en général plus d'information que le prêteur sur ce qui risque de l'empêcher de rembourser son prêt. Comme les participants à une transaction n'ont pas toujours intérêt à être tout à fait honnêtes, la partie la mieux informée a parfois du mal à communiquer de façon crédible des informations à l'autre partie.

Le fait que les individus et les entreprises prennent essentiellement leurs décisions sur la base d'informations imparfaites agit sur le comportement des marchés de plusieurs façons. Tout d'abord les entreprises et les individus essaient de compenser le manque

¹ - J.E Stiglitz et Carl E. Walsh, « Principes d'économie moderne » 2^{ème} édition de Boeck université année 2004 p.328

d'informations. Ensuite, sur les marchés où existent des problèmes de sélection adverse et de risque moral, les entreprises peuvent modifier les prix pour transmettre des informations, sur la qualité des biens. Par ailleurs, les individus et les entreprises peuvent donner des informations sur leurs différentes caractéristiques à l'aide de signaux spécifiques en vue de se construire une bonne réputation.

1.2-L'aléa moral : (risque moral)

Le risque moral est le problème créé par l'asymétrie d'information après la réalisation d'une transaction. Le risque moral sur un marché financier est le risque que l'emprunteur s'engage dans des activités considérées comme indésirables (immorales) par le prêteur parce qu'elles augmentent le risque du projet auquel est consacré le prêt et diminuent donc la probabilité qu'il soit remboursé. Du fait que le risque moral augmente le risque de pertes, les prêteurs peuvent décider de ne pas prêter, alors même que le projet initial est bon et même si, en réalité, les emprunteurs ne souhaitent pas augmenter son risque¹.

Si le prêteur sait que l'emprunteur risque d'aller jouer le prêt, il peut l'empêcher, et éviter l'accroissement de son risque. Mais s'il ne le sait pas, malgré l'interdiction, il risque de tout perdre. S'il l'anticipe, il peut préférer ne pas prêter. De nouveau, l'information asymétrique peut interdire la réalisation d'échanges mutuellement avantageux.

Quand les intermédiaires financiers existent, les investisseurs peuvent leur prêter leur argent en courant moins de risques qu'en prêtant directement à des entrepreneurs ou des particuliers. En effet, ils savent que les intermédiaires financiers sont mieux équipés qu'eux –même pour sélectionner les bons emprunteurs et éviter les « mauvais risques », ce qui réduit le risque d'anti-sélection. Par ailleurs, les intermédiaires financiers sont aussi des experts de la surveillance des emprunteurs, ce qui réduit le risque moral. Parce qu'ils sont spécialisés dans ces tâches de réduction de l'asymétrie d'information, les intermédiaires financiers peuvent payer un intérêt aux

¹ - P. Milgrom et J. Roberts « Economic, organisation & management » Grenoble 1997

déposants ou leur fournir des services tout en gagnant de l'argent¹.

Dans le cas des phénomènes d'anti-sélection, il a été question des situations où l'asymétrie d'information intervient au moment de la conclusion du contrat, elle concerne la nature et la qualité des biens offerts sur le marché mais il est difficile d'anticiper le comportement de l'acheteur après avoir acheté. On parlera alors de « comportement caché », « d'aléas moral » ou de « hasard moral ». Cette absence de connaissance parfaite du comportement après achat conduit à une situation où le marché ne peut être traité de façon globale. Chaque cas devient un cas particulier.

Mais le développement de l'économie de l'information a conduit à donner une définition plus général du risque moral. On distingue deux types de situations

Dans le premier cas, l'individu non informé (le principal) ne peut apprécier l'action de son partenaire (l'agent). Celui-ci est tenté de se comporter dans son propre intérêt et d'annoncer au principal non informé que les mauvais résultats sont le fait d'évènements indépendants de sa volonté.

Dans le second cas, le principal non informé peut observer l'action, mais ne peut vérifier si elle est appropriée, car il ne peut apprécier les circonstances dans lesquelles le diagnostic doit être établi et la décision d'agir effectivement prise. Cette situation émerge pour tous les services d'experts : les experts disposent d'une information privée dans la mesure où ils sont seuls à pouvoir établir un diagnostic. Ils peuvent donc avoir intérêt à annoncer un diagnostic erroné bien qu'ils choisissent ensuite une action parfaitement adaptée au diagnostic.

Lorsqu'il y a aléa moral, le problème est d'inviter l'agent qui dispose d'une information privée à prendre une décision optimale pour l'individu non informé. Le problème est donc différent de celui rencontré dans le cas d'anti-sélection, où l'individu non informé doit sélectionner un bon partenaire ou un bon produit. Le moyen de résoudre le problème du risque moral est donc de trouver une procédure incitative, tandis que le moyen de résoudre le problème de l'anti-sélection est de trouver une procédure permettant d'obtenir une information sur une qualité intrinsèque, d'un produit ou d'un individu.

¹ Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, *op.cite*, page 214

Le résultat central de l'économie de l'information est l'inefficacité économique de l'échange et de la concurrence lorsqu'il existe des coûts d'acquisition de l'information. Les agents qui disposent d'un avantage informationnel bénéficient généralement d'un avantage dont ils vont chercher à profiter de manière indue.

1.2.1 l'influence du risque moral sur la structure financière des marchés de dette :

Les contrats de dette sont sujets au risque moral même en tenant comptes des avantages qui ont été soulignés précédemment. Un contrat de dette exige de l'emprunteur qu'il paie un montant fixe, mais il le laisse conserver tous les profits supérieurs à ce montant ; l'emprunteur est donc incité à entreprendre des projets d'investissement plus risqués que ceux que choisirait le prêteur.

Cependant, une fois les fonds versés à l'entrepreneur, celui-ci pourrait les utiliser à des fins autres que celles liées au projet. Au lieu de conserver le crédit obtenu au développement de l'entreprise, l'emprunteur pourrait les investir dans une activité plus risquée, par une activité de recherche et développement qui lui donnerait une chance sur dix d'inventer un nouveau produit et lui promettrait une avance technique importante sur ses concurrents.

Manifestement ce dernier investissement est plus risqué, mais s'il est couronné de succès, la réussite de l'entrepreneur sera éclatante. Ce dernier est donc incité à entreprendre un investissement plus risqué en utilisant l'argent qui lui a été prêté parce que ses gains seraient très importants s'il réussissait. Le prêteur en revanche serait très ennuyé si l'entrepreneur utilisait son argent pour financer l'investissement plus risqué, dans la mesure où, en cas d'échec (une situation dont la probabilité est forte), ce serait lui qui perdrait le plus, sinon la totalité des fonds avancés .Et dans le cas ou le projet connaîtrait le succès, le prêteur ne pourrait partager les fruits de ce succès puisqu'il obtiendrait toujours un rendement de certains taux sur le prêt, étant donné que le principal et les paiements d'intérêts sont fixés .Dans la mesure ou les fonds prêtés financeraient un projet risqué, le risque moral potentiel rend improbable la conclusion de l'opération de prêt, même si au départ le projet d'investissement moins risqué apparaissait comme une entreprise bénéfique à la fois pour l'entrepreneur et le prêteur .

1.2.1.1. La réduction du risque moral dans les contrats de dette :

- Quand l'entrepreneur est lui-même plus exposé parce que son actif net est élevé, le risque moral, c'est à dire la tentation d'agir d'une manière que le prêteur trouve répréhensible, est fortement réduit car l'emprunteur a lui-même beaucoup à perdre.

Si l'emprunteur engage davantage de fonds qui lui appartiennent en propre dans l'entreprise, il devient alors plus facile de lui consentir un prêt. Comme on le voit l'actif net fournit des éléments pour réduire le risque moral, dans la mesure où le contrat de dette représente un schéma incitatif. En effet, ce contrat fait correspondre les incitations de l'emprunteur avec celles du prêteur. Plus l'actif net de l'emprunteur est élevé, plus celui-ci est incité à se comporter d'une façon qui correspond à celle qu'espère et désire le prêteur ; dans ces conditions, le risque moral associé au contrat de dette est réduit et il est plus facile pour l'emprunteur de lever des fonds pour la firme. En sens contraire, quand la valeur nette de l'emprunteur est faible, le risque moral est plus élevé et il est plus difficile pour la firme d'emprunter.

1.2.1.2 le contrôle et l'exécution de clauses protectrices.

Plus le prêteur est convaincu que l'emprunteur n'investit pas dans un projet plus risqué que le projet initial, plus son prêt de fonds lui paraît rentable. Le prêteur peut s'assurer que les fonds sont bien affectés à l'utilisation qu'il désire. Il prend la précaution de rédiger un texte comprenant des clauses protectrices (convenant) associées au contrat de dette afin de restreindre les activités de l'entreprise. Les clauses restrictives d'une convention de crédit définissent des cas où le non respect des objectifs par l'emprunteur peut entraîner la déchéance du prêt et l'obligation de le rembourser par anticipation.

Les clauses protectrices sont destinées à réduire le risque moral soit en empêchant un comportement indésirable, soit en favorisant une attitude responsable.

Quatre types de clauses protectrices permettent d'atteindre cet objectif¹ :

a) Clauses décourageant les comportements indésirables :

On peut imaginer des clauses destinées à réduire le risque moral qui empêchent l'emprunteur d'adopter une attitude indésirable consistant à entreprendre des projets d'investissement risqués. De telles clauses stipulent qu'un prêt ne peut être utilisé que

¹- Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, opcit page 219.

pour financer des activités spécifiques telles que l'achat d'un équipement particulier ou de biens intermédiaires spécifiés. D'autres clauses empêchent la firme emprunteuse de s'engager dans certaines activités risquées, par exemple l'acquisition d'autres entreprises.

b) Clauses encourageant un comportement désirable :

Les clauses protectrices peuvent encourager l'emprunteur à s'engager dans des activités souhaitables qui augmentent la probabilité de remboursement du prêt. Un exemple de clause restrictive de ce genre est celle qui exige du chef de famille la souscription d'une assurance vie qui permettrait de rembourser le prêt hypothécaire en cas de décès. Ces clauses protectrices sont utilisées pour encourager les entreprises emprunteuses à conserver un actif net aussi élevé que possible dans la mesure où la richesse nette réduit d'autant plus de risque morale qu'elle est élevée et qu'elle rend plus probable l'absence de pertes pour le prêteur. Les clauses spécifient en particulier que la firme doit conserver un montant minimal de certains actifs proportionnel à la taille du bilan.

c) Clauses préservant la valeur du collatéral :

Comme le collatéral constitue une protection importante pour le prêteur, des clauses protectrices peuvent encourager l'emprunteur à préserver le collatéral et s'assurer qu'il conserve les actifs donnés en garantie.

d) Clauses fournissant une information :

Les clauses protectrices exigent également d'une firme qui s'endette qu'elle fournisse périodiquement une information sur ses activités, de manière à faciliter le contrôle, sous forme de comptes trimestriels, de manière à faciliter le contrôle par le prêteur et à réduire le risque moral. Le ratio des frais financiers au résultat d'exploitation de l'entreprise fait l'objet d'une surveillance particulièrement attentive, car il permet de mesurer indirectement l'augmentation de l'endettement de celle-ci, qui reste généralement caché au prêteur initial. Ce type de clause peut aussi stipuler que le prêteur a le droit d'ordonner un audit et une inspection des comptes de l'entreprise à n'importe quel moment.

Les contrats de dette ont besoin de clauses protectrices élaborées pour diminuer

Les contrats de dette ont besoin de clauses protectrices élaborées pour diminuer le risque moral.

1.2.1.3 L'intermédiation financière :

Bien que les clauses protectrices aident à réduire le risque moral, elles ne l'éliminent pas complètement. Il est presque impossible de rédiger des clauses qui éliminent toute activité risquée. En outre, les emprunteurs peuvent être assez avisés pour exploiter des lacunes qui rendent inefficaces les clauses protectrices.

Parfois, une clause protectrice est dépourvue de signification si l'emprunteur peut la violer parce qu'il sait que le prêteur ne la vérifiera pas ou refusera de payer pour exercer un recours légal. Dans la mesure où la surveillance et l'exécution de ces clauses sont coûteuses, le problème du passager clandestin ressurgit dans les contrats de dette exactement comme dans les contrats de fonds propres. Si on sait que les autres, porteurs d'obligations exercent un contrôle et vérifient l'application des clauses protectrices, alors il est possible pour un porteur d'obligations individuel d'agir en passager clandestin et de ne pas procéder lui-même à la surveillance. Mais comme les autres créanciers peuvent adopter le même comportement, il peut en résulter une insuffisance des ressources consacrées à la surveillance et à l'exécution des clauses protectrices. Le risque moral dans ces conditions représente un problème majeur pour le marché de la dette¹.

Les banques, ont la possibilité d'écarter les passagers clandestins dans la mesure où elles consentent des prêts privés. Les prêts privés ne sont pas, en général échangeables, si bien qu'aucun autre agent ne peut intervenir en passager clandestin dans la surveillance et l'exécution des clauses protectrices exercées par l'intermédiaire. L'intermédiaire perçoit ainsi seul les bénéfices de la surveillance et du contrôle, et il contribue ainsi à réduire le risque moral inhérent au contrat de dette.

Le concept de risque moral nous a donc donné des raisons supplémentaires qui expliquent pourquoi les intermédiaires financiers jouent un rôle plus important dans le transfert de fonds des épargnants aux emprunteurs que les titres de dette du marché:

¹ Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, *Opcit*, page 220

2.1 Politique de concurrence en information asymétrique:

Les autorités concurrentielles ne constituent pas le seul obstacle aux ententes en prix. Les firmes elles-mêmes par opportunisme, peuvent faire échec à une entente mutuellement profitable. Que l'on soit en présence d'un accord explicite sur les prix ou d'une simple collusion tacite, chacune des firmes a la possibilité de baisser secrètement ses prix pour attirer la clientèle des concurrents et accroître ainsi ses parts de marché. Aucun contrat ne peut forcer les firmes à respecter une entente sur les prix et les quantités. Ce respect ou cette discipline ne peut venir que de pressions ou de menaces exercées par les firmes elles-mêmes. Une des menaces possibles consiste à déclencher une guerre de prix visant les firmes opportunistes.

Si l'on souhaite bien caractériser la politique optimale des autorités de la concurrence, il est alors important de prendre en compte l'opportunisme des firmes et la nature instable des ententes, qu'elles soient explicites ou tacites.

2.2 La théorie des coûts de transaction:

Cette théorie est apparue en 1975 et propose de traiter les relations existant entre le marché et l'organisation, comme l'intégration verticale, le processus d'internationalisation ou la structure financière des entreprises. Coase¹ posa en 1937 que l'entreprise cherche constamment à diminuer les coûts d'accès à la connaissance des besoins du marché et des techniques. Si elle doit supporter normalement ses coûts, elle va tenter d'économiser sur les coûts d'échange ou de transaction, en particulier sur ceux liés à la fixation des prix.

La théorie classique indique que ce sont les marchés qui proposent les prix, et que les agents économiques se réfèrent à eux pour leurs transactions commerciales.

Ces opérations génèrent des coûts, consomment du temps et sont empreintes d'incertitude, d'autant que les individus peuvent être tentés de faire de la rétention de l'information voire la déformer.

Williamson reprendra les travaux de Coase en posant la raison d'être de

¹ COASE Ronald (1937) Opcit.

l'entreprise est de réaliser des économies sur les coûts de transactions. Williamson, distingue :

Les coûts de transaction qui correspondent aux coûts d'administration de surveillance et de contrôle mis en place pour assurer le respect des clauses contractuelles, couvrir les différents aléas survenant dans l'exécution des contrats et éventuellement leur négociation.

Pour lui, l'efficacité d'une institution économique se mesure par sa capacité de réaliser ces économies. Les principaux facteurs explicatifs des coûts de transaction sont la spécificité des actifs, la notion de rationalité limitée, l'asymétrie, et l'opportunisme. Celui-ci est le principal facteur explicatif. L'opportunisme peut se caractériser par une attitude visant à perturber l'accès à l'information.

Le développement des NTIC contribue à diminuer les coûts de transaction et à donner un nouveau souffle aux réseaux d'entreprise et aux alliances entre les firmes.

Divers auteurs ont montré que les avancées technologiques ont favorisé l'intégration verticale de firmes. Au contraire les NTIC favorisant des connections plus ouvertes des plus transversales entre plusieurs réseaux d'entreprise à des coûts sans cesse réduits, permettent une grande flexibilité, toutes les délocalisations possibles et toutes sortes d'arrangement contractuels de prestations de services.

La théorie des coûts de transaction a réussi à favoriser à rapprocher la micro-économie de la sociologie des organisations, elle fournit des explications aux phénomènes et aux processus d'intégration des activités, de gestion de projets, d'innovation et de développement international.

3- Instabilité des ententes et dissuasion :

Les autorités concurrentielles ne constituent pas le seul obstacle aux ententes en prix. Les firmes elles-mêmes, par opportunisme, peuvent faire échec à une entente mutuellement profitable. Que l'on soit en présence d'un accord explicite sur le prix ou d'une simple collusion tacite, chacune des firmes a toujours la possibilité de baisser secrètement ses prix pour attirer la clientèle des concurrents et accroître ainsi ses parts de marché. Aucun contrat ne peut forcer les firmes à respecter une entente sur les prix ou les quantités. Ce respect ou cette

discipline ne peut venir que de pressions ou de menaces exercées par les firmes elles-mêmes. Une des menaces possibles consiste à déclencher une guerre de prix visant les firmes opportunistes.

Lorsqu'on parle de collusion tacite, on entend toujours un minimum de concertation ou d'échanges de vue, même si la mise en oeuvre de l'accord se fait de manière tacite ou informelle. Ainsi, en investissant la somme K, les autorités peuvent toujours détecter, avec une probabilité certaine, la concertation qui a eu lieu entre les firmes. La collusion-tacite renvoie plutôt à une entente sur les prix, alors que dans le cas d'une entente sur les quantités, la collusion est sans doute plus explicite. En effet, dans le second cas, les firmes ont besoin de s'échanger plus d'information et de rencontrer plus fréquemment pour mettre en oeuvre l'accord.

4. La relation banque - entreprise : Etat des lieux et perspectives

Ces relations revêtent une importance d'autant plus grande qu'elles mettent en présence des deux partenaires d'un poids économique non négligeable. Le banquier, par la contribution au financement de l'entreprise, par sa participation éventuellement dans le capital, occupe une place centrale dans le système de gouvernance. Mais la nature des rapports qu'il va entretenir directement avec le dirigeant et avec les actionnaires la place souvent en situation d'influencer les décisions d'investissement et de politique financière. Ainsi, dans l'esprit des dirigeants, le banquier est aperçu de manière très différente ¹:

4.1 Le banquier : un mal nécessaire.

La relation de l'entreprise avec sa ou ses banques est souvent considérée comme risquée, générant un sentiment de méfiance partagée. Elle est porteuse d'une certaine ambiguïté qui peut se résumer par la remarque souvent entendue du côté du banquier : « lorsque tout va bien pour l'entreprise, celle-ci n'hésite pas à mettre en concurrence les banques, mais lorsque des difficultés apparaissent le dirigeant sollicite un soutien plus affirmé ». Pour le dirigeant de la PME, le banquier constitue une contrainte et un recours incontournable ce qui alimente parfois un sentiment de résignation. Il a aimé

¹ Eric Lamarque, "Management de la banque", édition Pearson, Education France, année 2005, page 111.

l'impression de n'être perçu que comme un « risque » finançable ou pas. Son sentiment est que tant son entreprise se porte bien il n'y a jamais de problèmes avec son banquier. Mais lorsque sa situation se complique, le soutien attendu n'est pas au rendez-vous. De même, les grandes entreprises, dès qu'elles réalisent des projets, cherchent le plus souvent à réduire leur endettement. La relation apparaît ainsi dominée par l'opportunisme de chacun des acteurs dans une logique client – fournisseur. Dans cette optique, la coopération est limitée, voire inexistante, avec comme seule perspective pour le dirigeant de minimiser le coût et les contraintes liées au financement.

4.2 Le banquier : un contre pouvoir du dirigeant. Dans le cadre de la politique financière, la présence forte de la banque dans le passif de l'entreprise la conduit naturellement à gagner en influence dans le processus de prise de décision. Celle-ci s'exerce principalement dans deux types de situation :

- Quand le banquier est actionnaire, il est membre du conseil d'administration (C.A), il peut contrôler le dirigeant, il a un droit de regard et surtout un droit d'amendement sur les projets développés par l'entreprise qu'il soutenait.

- En tant que prêteur, le banquier exerce son influence sur le dirigeant et son C.A, lorsque la situation de l'entreprise est très risquée. Il peut faire pression sur le CA et demander le départ du dirigeant.

4.3 Le banquier : un allié du dirigeant.

Dans le système de gouvernance, le dirigeant occupe une position charnière entre les actionnaires et les autres parties prenantes. Dans cette position parfois inconfortable, il est à la recherche d'alliés pour exercer un contre-pouvoir face aux propriétaires (actionnaires). Le banquier constitue alors un recours possible. Pour que les actionnaires ne soient pas une nouvelle fois sollicités lors de la recherche de nouveaux financements, le recours aux banques apparaît comme une bonne alternative qui semble satisfaire l'ensemble des acteurs de la politique financière. Le dirigeant diversifie les sources de son financement et il peut ainsi mieux maîtriser le coût du capital de l'entreprise. Les actionnaires sont satisfaits de ne pas être sollicités de nouveau et considèrent, dans un premier temps, que le recours au financement bancaire obligera le dirigeant à gérer convenablement son entreprise (au moins pour

assurer le remboursement du banquier). Si l'entreprise est de bonne qualité, le banquier trouvera un débouché sûr pour son offre de crédit avec une marge bénéficiaire. Cette perspective favorable se traduit souvent par une hausse du cours de bourse lors de l'annonce du recours au financement bancaire par une société cotée.

La vision du banquier comme partenaire est présente également, chez certains dirigeants de PME qui constatent parfois que sans le soutien d'une banque ils n'auraient pas pu mener à bien leur projet. Ils conviennent assez bien également du rôle important du banquier lors d'opération complexe (développement à l'international, introduction en bourse, financement complexe, ...)

En effet, dans certaines économies, les acteurs refusent de s'engager dans une relation durable pour conserver la liberté de choix quant aux opportunités futures. L'adaptation à l'incertain s'effectue au fur et à mesure des événements qui surviennent. Autrement dit, ce type de contrat, dit « discret » ou « transactionnel » possède deux avantages pour les parties contractantes : d'une part, l'incertitude environnementale étant forte, le contrat à court terme, flexible, permet la réversibilité des engagements. La banque comme l'entreprise peuvent décider à tout moment comme de cesser la relation, en cas d'irruption d'événements non anticipés. D'autre part, un contractant dupé par un comportement opportuniste de la part de l'autre contractant (non respect de l'engagement initial) peut sortir rapidement de la relation sans que son engagement entraîne des coûts irrécupérables. Dans ce cas, la banque diversifie sa clientèle et l'entreprise ses sources de financement.

Conclusion :

L'asymétrie d'information entraîne deux types de problèmes : l'anti-sélection qui survient avant la transaction, le risque moral qui se produit après la transaction.

L'anti-sélection renvoie au fait que les mauvais risques de crédit sont ceux qui ont le plus de chances d'être financés par des prêts, et le risque moral renvoie à la situation où l'emprunteur s'engage dans les activités indésirables du point de vue du prêteur.

L'anti-sélection contrarie l'efficacité du fonctionnement des marchés financiers. Les moyens qui permettent de réduire l'anti-sélection comprennent la production privée et la vente d'informations, la réglementation publique de l'information, l'intermédiation financière, le collatéral et la valeur nette. Le passager clandestin vient interférer quand les agents qui ne paient pas pour acquérir une information tirent avantage d'une information pour laquelle d'autres agents font une dépense. Ce problème explique pourquoi les intermédiaires financiers, en particulier les banques, jouent un rôle plus important pour financer les activités des entreprises que le marché des titres.

Le risque moral dans les contrats des fonds propres définit la relation principal – agent. Les gestionnaires (les agents) sont en effet moins incités à maximiser les profits que les actionnaires (les principaux). La relation principal – agent explique pourquoi les contrats de dette sont plus répandue sur les marchés financiers que les contrats de fonds propres. Les moyens pour maîtriser les problèmes liés à la relation d'agence comprennent le contrôle, la réglementation publique destinée à accroître l'information et l'intermédiation financière.

Pour réduire le risque moral dans les contrats de dette, la valeur nette, le contrôle et l'exécution des clauses protectrices de l'intermédiation financière représentent des moyens efficaces.

Les conflits d'intérêts surviennent quand les prestataires de services financiers ont à satisfaire des intérêts multiples et trouvent des incitations à manipuler ou à cacher l'information indispensable au bon fonctionnement des marchés financiers. Les conflits d'intérêt sont un sujet d'inquiétude parce qu'ils peuvent substantiellement altérer la fiabilité de l'information sur les marchés financiers. Ils peuvent ainsi entraver l'allocation des fonds aux agents qui disposent de projets d'investissement productif.

Par ailleurs, les intermédiaires financiers jouent un rôle important dans l'économie en

fournissant des services de liquidité, facilitant le partage de risques, réduisant les coûts de transaction et les problèmes d'asymétrie d'information. C'est la raison pour laquelle dans toutes les économies développées, les particuliers et les entreprises confient des sommes importantes aux intermédiaires financiers. Ces intermédiaires jouent un rôle essentiel pour la bonne circulation des capitaux des prêteurs vers les emprunteurs et le bon fonctionnement de l'économie en général.

Dans le chapitre suivant nous allons aborder la gestion et l'évaluation du risque crédit, ainsi que les précautions à prendre pour nous prémunir du risque de non remboursement de crédit.

CHAPITRE II
GESTION ET
EVALUATION DU
RISQUE CREDIT

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

INTRODUCTION :

Le risque est une éventualité d'un dommage que l'on peut appréhender à partir d'une distribution de probabilités établis d'après les chroniques. En finance, le risque diffère de l'incertitude où on ne dispose pas de la distribution de probabilités. Il y a distinction entre risque et incertitude¹: le risque est mesurable par une probabilité objective, alors que l'incertitude correspond à des situations non mesurables et donc à une probabilité subjective.

Le risque est calculable alors qu'en situation d'incertitude, il y a lieu de faire appel à un spécialiste qui suggère un jugement, résultat de son expérience. En effet, il n'est pas possible de calculer objectivement le pourcentage de chance de réussite d'un projet. Les banques seraient dans l'obligation de recourir à un connaisseur dans le domaine.

Cependant, tel n'est pas le cas dans la mesure où il est possible de traiter l'incertitude comme un risque par la consolidation : Il s'agit alors de rapprocher un grand nombre de situations similaires (par exemple les expériences passées de prêts avec des clients présentant des caractéristiques semblables) et de mesurer les probabilités d'évolution vers telle ou telle direction.

Dans la banque, la spécialisation est nécessaire pour les prêts aux entreprises ; la constitution de groupes aux caractéristiques similaires est plus difficile dans ce cas que dans celui des particuliers. Ces derniers sont plus facilement typifiés, par exemple avec la technique du scoring. Cette technique est rapide et permet, en outre, de ne pas avoir besoin de spécialisation, donc d'experts.

A cet effet de nombreux marchés sont caractérisés par des différences informationnelles entre acheteurs et vendeurs. Si les emprunteurs connaissent leur assiduité, leur rectitude morale ainsi que toute information intrinsèque à leurs Projets, les prêteurs de leur côté ne peuvent prétendre à une connaissance exhaustive des caractéristiques réelles des emprunteurs. Chaque créancier est alors contraint de surveiller et d'évoluer.

A cet effet, on doit mettre en évidence les techniques de gestion et d'évaluation du risque utilisées, ainsi que les nouvelles mesures et les précautions à prendre.

¹ Franck knight « Risk and uncertainly » année 1921

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

1. GESTION DU RISQUE CREDIT :

La gestion du risque crédit est une autre manière de prévoir les différentes éventualités et d'anticiper les mauvaises surprises pouvant surgir.

Les banques et les établissements financiers sont obligés de donner des crédits qui seront remboursés à l'intégralité pour avoir les gains les plus élevés, les concepts économiques d'anti-sélection et de risque moral permettent d'analyser les principes adoptés par les institutions financières pour diminuer le risque de crédit et réaliser des prêts profitables¹

L'apparition de l'anti-sélection sur les marchés des fonds prêtables à cause des mauvais risques de crédit (susceptibilité de faire défaut sur leur prêt) qui sont ceux qui font la chaîne pour emprunter, c'est-à-dire ceux qui sont le plus de produire un revenu négatif ont plus de chance d'être sélectionnées. Les projets les plus risqués rapportent plus aux emprunteurs, si ces projets sont couronnés de succès et ils sont donc les plus désireux d'emprunter. Cependant, ce sont clairement des emprunteurs les moins désirables à ceux de leur forte probabilité d'être incapables de rembourser leur prêt².

On peut dire qu'un emprunteur de bonne moralité jouissant d'une expérience indéniable dans son domaine d'activité doit impérieusement faire une étude de risque à son niveau en associant des experts techniques et financiers pour pouvoir solliciter un crédit. Parfois, le projet paraît au banquier très risqué c'est tout simplement parce qu'il y avait des cas de même type qui n'ont pas réussi et ce par manque d'expérience et d'honnêteté du promoteur. Un bon manager maîtrisant parfaitement son travail essaie toujours d'aller vers des projets qui apparaissent risqués aux yeux des opportunistes. Dans ce cas l'emprunteur a plus à gagner si son projet est couronné de réussite. Cependant, se sont clairement les emprunteurs les moins souhaitables à ceux de leur forte probabilité d'être incapable de rembourser leur prêt.

Le risque moral existe sur le marché des fonds prêtables du fait que les emprunteurs sont incités à s'engager dans des activités qui sont indésirables du point de vue du prêteur. Dans de telles situations, le prêteur est plus susceptible d'être sujet au risque de défaut. Une fois que les emprunteurs ont obtenu le prêt, ils sont enclins à investir dans des projets d'investissement

¹ Frank Moreau « comprendre et gérer les risques » édition d'organisation, année 2002

² Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, opcite, page 266.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

hautement risqués – projets qui rapportent des rendements élevés aux emprunteurs s'ils réussissent: Le risque élevé, cependant, rend plus improbable le remboursement.

Pour être profitable, les institutions financières doivent surmonter les problèmes d'anti-sélection et de risque moral qui rendent les défaillances sur les prêts plus probables.

Les banques et les institutions financières ne cessent de déployer des efforts accrus pour solutionner ces problèmes afin d'expliquer un certain nombre de principes de gestion du risque de crédit et surveillance, établissement de surveillance durable avec les clients, engagement des financements, collatéral et exigences de dépôt de garantie.

1.1 Sélection et surveillance

L'asymétrie de l'information est présente sur le marché des fonds prêtables du fait que les prêteurs ont moins d'information sur les occasions d'investissement et les activités des emprunteurs sur les occasions d'investissement et les activités des emprunteurs que ce dernier. Cette situation conduit à deux activités de productions financières – sélection et surveillance¹. Selon un grand financier américain, le métier de banquier est une activité de production d'information.

Sélection : l'anti-sélection sur le marché des prêts suppose que les emprunteurs tirent les bons risques de crédit des mauvais, de manière que les prêts leur soient profitables. Pour effectuer une sélection efficace, les prêteurs doivent collecter une information fiable sur les emprunteurs potentiels. Une sélection efficace et une collecte d'information constituent des impératifs essentiels pour la gestion du risque de crédit.

Quand quelqu'un sollicite un crédit à la consommation ou un crédit hypothécaire pour l'acquisition d'un logement, la banque lui exige de remplir soigneusement des formulaires qui renseignent sur l'état de sa situation financière. Les questions portent sur le revenu, les comptes bancaires et autres actifs et les charges périodiques, ainsi que sur son ancienneté professionnelle et sur l'organisme qui l'a employé, en plus d'autres informations plus détaillées.

Le prêteur utilise ces informations pour évaluer le risque de crédit de l'emprunteur en calculant un score de crédit, une mesure statistique dérivée des réponses qui prédit qu'il est susceptible de poser du problème pour le remboursement de son prêt. L'évaluation du risque que

¹ - M.K. Lewis, 1992 « Modern lauking in theory and practice » Revue économique , mars n°2 page 203-226.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

représente l'emprunteur ne peut être entièrement scientifique, une part relevée donc du jugement subjectif du prêteur. Le banquier dont le métier est de décider s'il peut accorder un prêt ou non, peut appeler l'employeur ou interroger les personnes qui ont fourni des références. Le banquier peut aussi juger le comportement ou l'apparence.

Le processus de sélection et de collecte d'information est identique quand une institution financière accorde un crédit professionnel. Elle collecte l'information, les profits et les pertes de la société. Le prêteur doit ainsi évaluer le succès futur de l'affaire et ce en se basant à d'autres sur son expérience professionnelle par rapport à d'autres affaires. Dans tous les cas, le banquier est dans l'obligation d'effectuer des comptes rendus de visite à l'entreprise pour être au courant beaucoup plus de ses différentes opérations et de confirmer les informations déjà en sa possession.

1.2 Spécialisation des prêts

Quand la banque ne diversifie pas son portefeuille de prêt, elle s'expose à un grand risque. Mais dans une autre perspective, la spécialisation a un sens¹. Le problème d'anti-sélection suppose que la banque élimine les mauvais risques de crédit. Il est plus facile pour la banque de collecter l'information sur l'entreprise locale et de déterminer leur risque de crédit, que de rassembler une information comptable sur des entreprises plus éloignées². De la même manière, en concentrant leur prêts sur des entreprises dans des secteurs spécifiques, les banques connaissent de mieux en mieux ces secteurs et sont plus à même de prédire quelles entreprises sont capables d'honorer leur tombées d'échéance.

A ce titre, on pense que la spécialisation mène à mieux maîtriser la gestion du risque car les différents cas rencontrés ont les mêmes spécificités et faciliteront à prendre une décision logique et adéquate qui nous évite les mauvais risques.

¹ - A. Wissler, 1989. « prudence bancaire et incertitude » Cahiers du centre d'étude de l'emploi, PUF, page 201-237

² - Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, opcit, page 267.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

1.3 Contrôle et protection de l'emprunteur

L'accord de prêt incite l'emprunteur à s'engager dans des activités plus risquées, ce qui entraîne une probabilité plus faible de remboursement de crédit. Pour diminuer ce risque moral, les institutions financières adoptent un principe de gestion du risque de crédit selon lequel le prêteur doit inclure dans le contrat de crédit des dispositions protectrices, pour empêcher l'emprunteur de s'engager dans des activités risquées et éviter par la suite les mauvaises surprises.

En contrôlant les activités de l'emprunteur pour vérifier s'il respecte les clauses protectrices et en les exécutant lorsqu'elles ne sont pas respectées, le prêteur s'assure que l'emprunteur ne prend pas de risques à ses dépens. La nécessité des banques et établissements financiers de mettre en œuvre une sélection et un contrôle des emprunteurs explique pourquoi elles dépensent beaucoup d'argent dans des activités d'audit et de collecte d'information¹. Cette politique permettra un bon suivi des engagements et une anticipation des événements en cas de problème.

1.4 Relation de clientèle durable :

La relation durable est un autre principe important de la gestion du risque de crédit qui permet aux banques et institutions financières d'obtenir de l'information sur les emprunteurs si une entreprise potentiel détient pendant une longue période un compte-chèques ou d'épargne ou d'autres prêts auprès d'une banque, le banquier peut observer l'activité passée sur ses comptes et en déduire le comportement de l'emprunteur. Ainsi une sélection banque client sur le long terme réduit les coûts de collecte d'information et facilite l'éviction des mauvais risques.

Le besoin de contrôle par les prêteurs renforce l'importance de la relation de clientèle de long terme. Si l'emprunteur a emprunté auprès de la banque auparavant, celle-ci a déjà défini des procédures, pour surveiller ce client. De cette manière, les coûts de contrôle sont inférieurs à ceux des nouveaux clients.

Les relations de long terme profitent aussi bien aux clients qu'à la banque. Une entreprise déjà en relation avec une banque trouvera plus facilement à refinancer à de faibles taux d'intérêts, car la

¹ - W. Diamond, 1984, « Financial Intermediation and delegated monitoring », Review of economic studies , vol 51, p 393-414.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

banque peut aisément évaluer si cet emprunteur potentiel représente un bon risque de crédit, ce qui induit des coûts de surveillance plus faibles.

Une relation banque – client à un autre avantage pour la banque. Aucune banque ne peut permettre à toutes les éventualités lorsqu'elle rédige des clauses protectrices dans un contrat, il y aura toujours des activités à risque qui ne pourront être écartées. Afin de préserver sa relation durable avec une banque de façon à obtenir plus facilement des prêts à taux d'intérêts préférentiels, l'emprunteur est incité à éviter les activités risquées que désapprouveraient la banque, même si les restrictions sur ces activités risquées ne sont pas précisées dans le contrat de prêt. Les relations banque –client à long terme permettent aux banques d'éliminer le maximum de risques et de bâtir une stratégie de fidélisation efficace, rentable et durable.

1.5 Contrats de crédit

En offrant des contrats de crédit, les banques peuvent créer des relations durables et collecter de l'information¹ c'est-à-dire des engagements de financement, à des clients professionnels. Une convention de crédit est la promesse d'une banque pour une durée future déterminée d'octroyer à une entreprise des prêts dans des conditions bien déterminées². L'avantage pour la banque est qu'un engagement de prêt induit une relation de long terme, ce qui facilite à son tour la collecte d'information. De plus, les dispositions du contrat d'engagement de financement impliquent que l'entreprise s'engage à fournir à la banque des informations concernant son revenu, ses actifs et ses dettes, etc.

¹ - J.G. Hambrich, (1989) « Financial Intermediation , Delegated monitoring and long term relationships” Journal of banking and finance , vol 13 ,page 9-20

² - Arnaud de Servigny- Benoit Métayer – Ivan Zelanko, « Le risque crédit », 3^o édition, année 2006

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

1.6 Collatéral et dépôt de sûreté

Les exigences en matière de collatéral représentent d'importants outils de gestion du risque du crédit.

Le collatéral correspond aux actifs promis aux prêteurs pour compenser la défaillance de l'emprunteur, atténuer les conséquences de l'anti-sélection, car il réduit les pertes du prêteur dans le cas d'un incident de paiement sur le prêt. Si un emprunteur fait défaut sur un prêt, le prêteur peut vendre le collatéral et utiliser le produit de la vente pour se rembourser des pertes subies.

Le dépôt de garantie accroît la probabilité que le prêt sera remboursé. En effet, il aide la banque à surveiller l'emprunteur et réduit par conséquent le risque moral. Plus particulièrement en demandant à l'emprunteur d'utiliser son compte-chèques auprès de la banque, celle-ci peut observer les paiements par chèque de l'entreprise, ce qui conduit à un meilleur partage de l'information sur les conditions financières de l'emprunteur¹.

2. EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Dans le cadre de l'étude de l'évaluation du risque, il faut d'abord soulever le problème d'existence d'asymétrie d'information entre prêteurs et emprunteurs dans un contexte de rationalité d'incertitude.

L'évaluation de n'importe quel projet nécessite des coûts d'information. Ainsi, l'octroi du crédit est une décision majeure, importante et risquée, c'est pour cette raison que les banques doivent avoir des canaux spécialisés dans l'acquisition d'information concernant les projets d'entreprises emprunteuses. Le coût d'information augmente en fonction du nombre d'opération de crédit.

Le banquier de son côté doit être en mesure d'apprécier le risque et la rentabilité du crédit qu'il accorde. Ainsi, le point ci-après met en évidence le rôle du banquier.

2.1 Avantage de l'expérience du banquier

L'expérience du banquier et son savoir dans le domaine du crédit améliorent l'estimation du risque².

¹ - Frederic Mishkin, Christian Bordes, Pierre-Cyrille Hautcoeur et Dominique Lacosse-Labarthe, opcit, page 269

² - Eric Lamarque, « Management de la banque (risques, relation client, organisation) » année 2005, page 269.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Malgré l'avantage comparatif dont disposent les banques en matière d'information, il n'en résulte pas l'annulation de l'imperfection de l'information. Mais dans le cas, où le savoir bancaire est de qualité, l'estimation du risque bancaire reste imparfaite car les projets des emprunteurs conservent une certaine opacité. Le savoir bancaire demeure à la fois incomplet et asymétrique¹.

La banque peut appréhender les formes d'engagement des ressources d'une entreprise et donc mieux cibler la validité des projets et leur chance de succès et ce grâce à la spécialisation, à son expertise et à la valorisation des réseaux locaux.

La banque de par la formation et le dévouement de son personnel peut maîtriser parfaitement le domaine de la gestion du crédit et des différents risques peuvent mûrir pendant l'activité bancaire. L'expérience de la banque avec plusieurs clients dans diverses activités lui permet d'avoir une idée concrète et d'idéaliser les différents projets.

Dans ce cas le chargé du crédit peut déjà attirer l'attention du comité de crédit sur les points forts et les points faibles des projets et les orienter indirectement à prendre des décisions adéquates.

La gestion des ressources humaines (GRH) est ainsi un point fort au niveau des banques à travers le monde. La formation continue théorique et sur le tas mène à la maîtrise du risque et à la bonne gestion pour aller de pair avec l'évolution technologique dans le domaine bancaire et surtout avec l'avènement des TIC et de la technologie bancaire.

L'utilisation des TIC est devenue une nécessité absolue. Sans l'utilisation des technologies bancaires modernes, les banques et établissements financiers ne peuvent faire face à la concurrence atroce qui se fait ressentir sans répit et qui ne cesse de se développer.

2.2 La banque et l'information :

La banque ne peut s'en passer de l'information, ni la négliger. Sans information, aucun compartiment de la banque ne peut fonctionner normalement. C'est une véritable industrie de l'information, les différents scandales survenus à travers le monde sont dus aux problèmes informationnels qui restent posés éternellement et ce malgré les solutions apportées par les économistes et financiers de renommée mondiale. Sa raison d'être réside dans la situation d'asymétrie d'information dans laquelle se trouvent les offres de capitaux par rapport aux demandeurs. Les établissements sont donc à la fois consommateurs et producteurs de données.

¹ - H.E Leland et D.H Pyle, (1977), « Informational Asymetries , financial structures and financial intermediation » the journal of finance vol xxx2 , n°2 page 371-387

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Pour réduire cette asymétrie et les risques qu'elle engendre, le reporting financier, l'évolution des réglementations, les attentes des clients, le suivi de l'activité, appellent une organisation toujours plus performante capable de traiter et de restituer de grandes quantités de données. Pour simplifier, on peut distinguer deux grandes catégories d'importance égale pour le pilotage de la banque : l'information interne et l'information externe¹.

2.2.1 Information interne à la banque

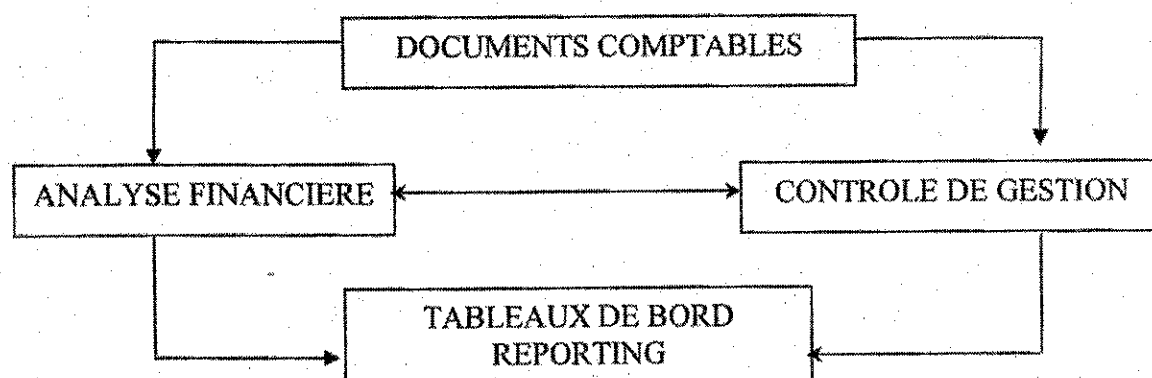
Deux types d'informations sont aujourd'hui privilégiés : l'information financière et l'information sur le risque.

2.2.1.1 Information financière

Le moteur de la finance est l'information. L'information qui se crée, qui se transmet, qui s'évapore. Cette caractéristique n'est pas réservée à la finance comme elle n'est pas non plus caractéristique unique. Les activités financières ont une autre caractéristique générale de donner accès ou de transformer les ressources. Le rôle de l'information est tout de même une caractéristique de la finance. C'est elle qui permet de créer puis d'orienter les décisions de prêt, d'investissement ou de couverture de risques.²

L'information financière est basée sur la comptabilité, l'analyse financière et le contrôle de gestion (voir figure ci-après) :

Figure 2.1- Services fonctionnels dans l'organigramme



Source : Eric Lamarque, année 2003, Gestion Bancaire, Page 92

¹ - Eric Lamarque, « Gestion bancaire » édition nobe of Pearson Education France , année 2003, page 91.

² - Mistral Jacques, De Boissieu Christiane, Lorenzi Jean-Hervé, Commentaire : Cohen Elie, Plihon Dominique, « Les normes comptables et le monde post-Enron », Documentation, française, Paris, 2003, page 69.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

A cet effet, la présentation des documents financiers constitue le premier niveau de construction de l'information financière tout en respectant les normes comptables en vigueur et les exigences de la réglementation bancaire.

L'analyse financière, de sa part nous aide à produire un diagnostic. Les indicateurs obtenus présentent certaines différences par rapport aux entreprises industrielles et commerciales en raison des particularités compatibles.

- Aussi, certains retraitements de bilan doivent être pratiqués de façon à mettre en évidence les grands équilibres, notamment entre les principales opérations : interbancaires, clientèle, titres. De plus, la réglementation prudentielle fournit une série de ratios permettant de vérifier le respect des normes. A cet effet on compte six (06) exigences principales pour gérer les risques financiers au niveau du bilan ¹ à savoir :

- Ratio de solvabilité
- Coefficient de fonds propres et ressources permanentes
- Ratio de liquidité
- Ratio de surveillance de position de change calculé trimestriellement, il comporte une double obligation.
- Coefficient de participation industrielle
- Ratio de contrôle des grands risques

Et nous nous contenterons de présenter que deux de ces ratios que nous jugerons très importants :

$$1\text{- ratio de solvabilité} = \frac{\text{fonds propres prudentiels}}{\text{Montant des crédits pondérés}} \geq 8 \%$$

Ce taux est pris en compte par les banques algériennes et exigé par la banque d'algérie.

2- Ratio de contrôle des grands risques

Il mesure l'étendue des relations des banques avec les plus grands emprunteurs par rapport à leur surface financière et comporte une double contrainte :

¹ - Eric Lamarque « Gestion bancaire » Edition Nobe et Pearson Education France, année 2003, pages 78 -81-82

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

- l'ensemble des engagements d'une banque avec un même emprunteur ne doit pas dépasser 25 % de ses fonds propres.
- Déclaration de tout engagement supérieur à 10 % des fonds propres (niveau à partir duquel on est considéré comme un grand risque). La somme de l'ensemble des grands risques ne doit pas être supérieure à huit fois les fonds propres nets de la banque.

Ce ratio destiné là encore à limiter le risque de contre partie, permet d'assurer une division des risques entre les banques sur les gros emprunteurs.

2.2.1.2 Information sur les risques internes

L'analyse financière à travers des ratios prudentiels fournit une première information sur la limitation des engagements risqués de la banque. Mais, au-delà de l'information financière, cette dernière doit s'efforcer de construire un véritable système d'informations sur les risques issus de son fonctionnement. Des procédures de suivi, des outils d'analyse, de contrôle et de reporting permettent aux dirigeants d'isoler des "zones de risque" et les aident à y remédier.

2.2.1.3 Information et contrôle sur le risque stratégique

Les dirigeants de banque sont le plus souvent à l'origine d'orientations stratégiques aléatoires : Il faut donc envisager un mécanisme de contrôle de leur décision. Le cadre réglementaire en vigueur, sans évoquer un contrôle direct des dirigeants, fixe déjà des limites à leur champ d'action. Cependant, en interne, le conseil d'administration et les propriétaires doivent, en principe jouer ce rôle pour ne pas attendre une sanction par la clientèle, qui conduisait à des grosses difficultés voire à la faillite de l'établissement.¹

Ce contrôle relève aujourd'hui de ce que l'on appelle le gouvernement d'entreprise, et du traitement des conflits entre actionnaires et dirigeants. Le conseil d'administration est un lieu de gestion de ces conflits et la question qui se pose est celle de son degré d'implication dans la définition de la stratégie.

¹ – Eric Lamarque « Gestion Bancaire », Op cit, page 96.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

2.2.1.4 - Information et contrôle des risques opérationnels

Dans la banque, l'évolution des technologies, la complexification des produits et l'innovation permanente augmentent les risques opérationnels¹. Les cycles de traitement de l'information doivent être rapides et dépassent les frontières de l'organisation, tout en nécessitant un nombre plus important d'intermédiaires et d'intervenants.

Actuellement deux processus méthodologiques sont utilisés à savoir :

- La Logique prospective : Inventaire des facteurs de risques opérationnels auxquels les métiers de la banque peuvent être exposés. Cette approche nécessite un découpage de l'organisation en ligne de métiers, pour amorcer et associer à chacun le risque qui peut l'affecter directement ou indirectement.

- L'analyse historique : Récapitulatif des risques opérationnels qui ont touché les services de la banque et causé des pertes. Le but n'est pas véritablement la quantification, mais une identification, des métiers touchés dans le passé -directement ou indirectement – par un événement défavorable. Il faut pour cela disposer d'un historique assez conséquent, ou bien faire appel à des fournisseurs d'informations spécialisés dans le secteur.

Par ailleurs, les banques disposent de certaines techniques d'atténuation de transfert du risque, par l'intermédiaire de polices d'assurances contre des événements externes.

2.2.2 Information externe

A ce niveau, il existe deux types d'informations :

2.2.2.1 Information sur le risque client

La mise en œuvre de techniques fixes de sélection de la clientèle et des opérations, constitue une compétence distinctive qui se décline différemment suivant les établissements, leurs métiers et leurs approches commerciales.

Certains établissements spécialisés s'appuient essentiellement sur un scoring alors que les banques généralistes le combinent avec une connaissance plus approfondie des clients.

¹ Séminaire ABEF (Association des banques et Etablissements Financiers), MEDA ; « Stratégie de développement commercial et managérial », organisé au profit des banques publiques en octobre 2006.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

a) Scoring

Le score est un outil prédictif qui permet d'automatiser et de normaliser l'octroi des crédits. Permettant de traiter rapidement un nombre plus important de dossiers, tout en assurant une meilleure maîtrise des risques, c'est un élément incontournable d'efficacité commerciale¹.

Processus d'élaboration d'un score² :

- Choix des facteurs
- Collecte et validation des données
- Analyse et sélection des facteurs
- Pondération et analyse de l'ensemble des facteurs

Cette sélection est principalement le fait des sociétés spécialisées sur le marché des particuliers, surtout pour les prêts à la consommation, car elles ne connaissent pas directement les clients. Elles sont donc dans l'obligation de détecter elles-mêmes le risque qu'ils représentent et refusent de régaler, voire qu'ils ignorent. La discrimination se fait généralement en trois temps³ :

- affectation du client à une classe de risque d'après l'objet, le montant et la durée de la prestation;
- calcul du score pour mesurer l'acceptabilité du risque
- interrogation de différents fichiers sur les incidents de remboursement, impayés, fichier central des chèques.

De manière générale, l'évaluation d'un système de crédit scoring est le résultat d'une analyse statique multidimensionnelle, qui permet une appréciation globale de l'emprunteur. L'octroi de crédit est décidé en fonction des notes accordées aux clients, grâce à une grille qui accorde un poids à chacune de leurs caractéristiques. Lorsqu'il s'agit d'un score de décision, la note globale obtenue par rapport au seuil de cette décision conditionnera de façon automatique le refus ou l'acceptation du dossier. Une telle technique suppose donc de disposer d'une base de données historisées permettant d'extraire les informations nécessaires à la notation.

^{1,2} - Séminaire ABEF-MEDA en faveur des banques publiques tenu le 10/10/2006 « Stratégie de développement commercial et managérial ».

³ - Eric Lamarque « Gestion bancaire », opcit, page 98.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

b) Sélection en relation de clientèle

Les banques en général, hésitent ou même refusent d'accorder un crédit à un inconnu. Une période probatoire de certains nombres de mois est exigée :

Cette relation est fondée avant tout sur la confiance et sur l'engagement de l'établissement auprès de son client. L'emprunteur et le banquier s'engagent dans un processus mutuel de compréhension pour cerner les besoins du premier et les risques qu'il peut présenter.

Par le dialogue, la banque accède à des informations diverses, coûteuses en temps et indispensables, avant tout financement. L'incertitude caractérise certains types de marché comme le financement des professionnels ou le capital-risque. Le manque d'expérience dans la maîtrise statistique des risques rend le dialogue essentiel.

Pour les entreprises, les banquiers utilisent conjointement les techniques de scoring, pour donner une première évaluation du risque, et l'analyse des informations qu'ils peuvent recueillir au cours de la relation.

La banque doit avoir une approche de rentabilité par segment de marché et par client pour garantir une meilleure liaison entre les objectifs de part de marché de crédit et la rentabilité.

2.2.2.2 - Connaissance des préoccupations : La démarche CRM

Le CRM (Customer Relationship Management) n'est pas un outil ou une démarche réservée à la banque, mais il prend tout son sens lorsque les occasions de contact avec les clients sont multiples et qu'il faut intégrer les différents canaux existants pour construire une information globale sur un client. Solution purement technologique au départ, le CRM est en train d'évoluer vers une réflexion sur la stratégie et l'organisation des établissements¹.

a) Objectifs

Le CRM permet d'identifier, d'attirer et de fidéliser les meilleurs clients en générant des chiffres d'affaires et des bénéfices. Il comprend deux dimensions, à savoir :

- Une dimension temporelle (élaboration d'une relation durable).
- Une dimension géographique (être le plus proche possible du client).

¹ - Eric Lamarque « Gestion bancaire », opcit, page 100.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

b) le data Warehouse (collecte de l'information client)

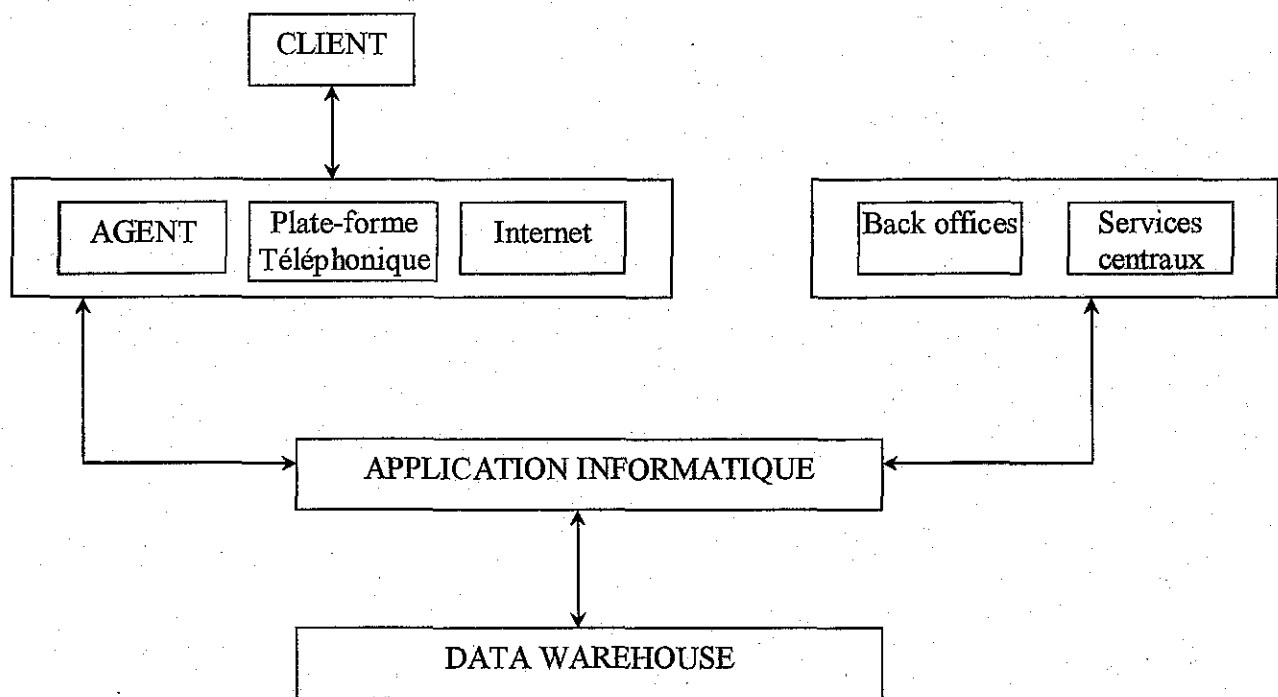
Cette phase suppose la mise en place d'un entrepôt de données où data warehouse. Il s'agit de le définir, d'en décrire les principales fonctions, de délimiter les données traitées par ce système pour enfin étudier les problèmes qui peuvent y être liés.

Un data warehouse, ou entrepôt de données, est une collection de données structurées consolidant les informations en provenance des différents systèmes opérationnels et dédiée à l'aide de la décision.

Le data warehouse est la refonte des informations des différents canaux dans une seule et même base de données, de manière homogène et cohérente. (voir figure 2-2 ci-dessous)

Le problème se posera d'autant plus dans le secteur bancaire, où l'on est confronté à de nombreuses sources d'information différentes

Figure 2.2- Intégration des canaux au sein du Data warehouse



Source : Eric Lamarque, Gestion bancaire, page 103

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

c) Le datamining : (exploitation de l'information client)

Après avoir collecté les données de la relation client, il est nécessaire de les exploiter pour en tirer des stratégies et des actions adoptées.

Les techniques les plus élaborées de segmentation nécessitent la mise en œuvre de compétences poussées.

Compte tenu de la rareté de ces dernières et de la véritable nécessité d'améliorer la réactivité au point de contact client, un ensemble d'outils plus simples d'emploi, s'est développé récemment : ils sont regroupés sous terme de datamining

3- RISQUE JURIDIQUE ET CREDIT BANCAIRE AUX ENTREPRISES :

Le risque de financement bancaire aux entreprises n'est plus cantonné exclusivement à la défaillance du débiteur. Il peut se doubler d'un risque juridique qui peut mettre en cause la responsabilité délictuelle du banquier (envers les tiers) ,pour faute dans l'exercice même de ses activités de distribution des crédits ¹.

S'il est du normal des banques d'aider, par l'octroi de crédit une entreprise en difficultés passagères, il devient pour elle répréhensible d'accroître ou de maintenir, leurs crédits surtout lorsque ce maintien ne ferait que dissimuler une situation irrémédiablement compromise.

Si le crédit bancaire n'a rien de contraire à la logique de l'économie, il est normal que la banque ne facilite pas, par ses crédits le soutien d'une entreprise dont les conditions d'exploitation, faute d'être réunies, ne peuvent qu'exposer les tiers à un risque anormal, encore faut-il que la faute de la banque soit démontrée, et que soit rapportée la preuve que la situation du client était sans issue et que la banque connaissait, ou aurait dû raisonnablement, connaître cette situation.

A cet égard, la jurisprudence fait peser sur les banques un double devoir : Celui de l'INFORMATION et celui de DISCERNEMENT².

¹ - SIBF, (Société Interbancaire de Formation), cours dispensés aux cadres banquiers exploitants.

² - SIBF, opcit.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

a) Un devoir d'information :

la banque doit s'informer sur la situation financière de son client , et doit exiger pour cela la production d'un dossier de crédit comportant notamment , des documents comptables et financiers certifiés conformes par le (s) commissaire (s) aux compte lorsque l'entreprise en est dotée , d'une part .

b) Un devoir de discernement :

D'autre part, elle doit analyser et apprécier les éléments du dossier avec beaucoup de discernement selon les normes habituelles du jugement bancaire :

- Endettement de l'entreprise rapporté à ses fonds propres.
- Poids de ses frais financiers sur l'activité, et le « RBE » résultat brut d'exploitation.
- Capacité à secréter la trésorerie et les bénéfices nécessaires au remboursement des échéances (capital et intérêt).
- Rapport des crédits accordés à l'activité développée.
- Justification et destination économique des crédits.

Les résultats obtenus étant comparés à ceux du secteur ou de la branche dont relève l'entreprise.

Sachant, que dans un procès en responsabilité bancaire, c'est l'appréciation du caractère sans issue de la situation de l'entreprise qui est au cœur des débats. Il s'agira donc de distinguer entre la situation sans issue, et les difficultés (même sérieuses) que l'entreprise peut rencontrer.

L'entreprise peut être momentanément en cessation virtuelle de paiement. Néanmoins, la banque ne saurait être en faute en lui maintenant ses crédits, s'ils s'inscrivent dans un plan raisonnable de redressement, appuyé des mesures nécessaires de restructuration ou de rationalisation.

Un exemple est tiré d'une jurisprudence par un arrêt de la cour de cassation du 23 octobre 1990. » L'auteur du pourvoi contre un arrêt de la cour de Paris du 24/01/89 reprochait à cette dernière de ne pas avoir retenu la responsabilité de la banque (alors qu'elle intervenait dans le cadre d'un plan de redressement), qui aurait du vérifier au préalable les comptes de la société afin de ne pas créer par un financement aventureux, et une apparente solvabilité préjudiciable aux créanciers.

La cour de cassation a écarté le moyen, en s'appuyant sur les constatations de la cour d'appel selon lesquelles les banques avaient accordé un soutien mesuré dans le cadre d'une politique de redressement présentant des chances raisonnables de succès, telles qu'elles avaient

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

pu être appréciées à l'époque et que l'échec du plan tenait à des causes extérieurs imprévisibles ».

Exceptionnellement, la faute bancaire pourra être retenue en dehors de la constatation d'une situation irrémédiablement compromise, si cette situation est inscrite en germe dans les faits. Ainsi, par exemple, si la banque avait connaissance de la gravité des déséquilibres de la situation financière de son débiteur, et notamment du poids de ses frais financiers, très anormalement élevés résultant d'un important et durable déficit de trésorerie nettement incompatibles avec les taux de rentabilité .

La faute civile entendue ne saurait cependant être confondue avec la faute pénale susceptible de constituer un très grave délit (de complicité dans les banqueroutes pour fourniture de moyens ruineux), auquel sera exposé le banquier exploitant qui, en parfaite connaissance du fait principal punissable. (Intention du chef d'entreprise de retarder la constatation de la cessation des paiements de son entreprise), à accepter de s'y associer en consentant des concours, à des conditions ruineuses, qui ne pourraient qu'aggraver la situation, déjà sans issue de l'entreprise¹.

L'exemple le plus caractéristique est celui de l'escompte de papiers (effet) de cavalerie qui constitue un moyen ruineux et spéculatif de se procurer des fonds, dont le coût n'étant couvert par aucun bénéfice commercial. Il est important que les juridictions pénales appliquent rigoureusement des éléments constitutifs du délit de complicité dans ce type d'opérations illicites et ruineuses.

3.1 L'obligation de s'informer sur l'entreprise :

Ici, le critère principal de la faute tient à l'information et à son traitement :

- l'information que la banque omet de recueillir.
- celle qu'elle recueille mais interprète mal,
- celle qu'elle interprète bien mais sans en tirer les conséquences qui s'imposaient.

Les banques ont d'autant plus obligation de s'informer que la crainte qu'elles peuvent avoir de la situation de leur client .Connaissant le caractère tardif des dépôts de bilan, elles doivent être particulièrement attentives aux menaces et aux signes climatiques de l'entreprise révélateurs de dégradation de leurs risques.

Une telle prévoyance dans la gestion des risques devrait les conduire à dénoncer à temps leurs concours ou tout au moins à subordonner leur maintien à des mesures de redressement de la

¹ - SIBF, cours de formation dans le domaine juridique (notions juridiques)

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

situation, et leur éviter de céder à la fuite en avant par une prolongation induite des crédits avec pour seule finalité, outre la perte de leurs créances, un risque de mise en œuvre des responsabilités du débiteur. En fait, une banque doit bien connaître l'entreprise, ses dirigeants et son environnement.

C'est-à-dire qu'une faute imputable à la banque doit être bien caractérisée et, par comparaison au comportement d'une autre banque normalement compétente et diligente, et placée dans la même situation. De plus, il convient de tenir compte du caractère d'appréciation à posteriori de la faute et par conséquent se reporter au moment des faits, face aux informations dont la banque pouvait disposer, et sans faire preuve d'une grande sévérité si l'on ne veut pas dissuader les banques de jouer leur rôle de financier de l'économie et des entreprises, surtout lorsqu'elles ont de sérieuses difficultés.

3.2 Les limites de la responsabilité bancaire :

L'appréciation du bien fondé de la causalité oblige à s'interroger sur l'évolution de l'entreprise, si la banque avait assorti d'un préavis l'interruption de ses crédits.

L'entreprise, aurait-elle pu éviter le dépôt de son bilan en utilisant le préavis pour obtenir ailleurs les concours qui lui sont nécessaires ?

La responsabilité de la banque n'est en fait engagée, que si elle a fait perdre à la société une chance sérieuse d'éviter le dépôt du bilan. Encore faudrait-il que les juges tiennent réellement compte des aléas de perte d'une telle chance dont la réalisation est par définition incertaine, pour fixer le montant des dommages-intérêts à la charge de la banque.

La jurisprudence a progressivement contenu le champ de la responsabilité bancaire, en rappelant au besoin, le respect des principes généraux de la responsabilité civile, ainsi que celui de la causalité du préjudice. C'est cet élément qui milite en faveur de la condamnation de la notion de préjudice collectif, si l'on entend que les banques soient soumises entièrement au droit commun de la responsabilité. Par les critères attributifs de la qualité de dirigeant de dissuader certaines tentatives de faire condamner la banque au comblement de tout ou partie du passif d'entreprises en faillite.

Il faut enfin espérer un échec aux actions en responsabilité qui seraient intentées par des chefs d'entreprises, reprochant aux banques de leur avoir accordé ou renouvelé les concours qu'ils ont eux-mêmes demandés et ce, en vertu d'un prétendu manquement à leur obligation de conseil. Un dirigeant d'entreprise est présumé connaître la situation de son entreprise au moins

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

aussi bien que son banquier et ne saurait rejeter sur celui-ci, les effets de ses décisions de gestion. Ainsi, le préjudice qu'il peut invoquer ne peut être en aucun cas imputé aux crédits bancaires, faute précisément de la relation causale.

La cour de cassation a d'ailleurs eu l'occasion de juger qu'une banque n'a pas à s'immiscer dans les affaires du client, et à se substituer à lui dans la conduite de son entreprise. C'est la raison pour laquelle, combien même que dans les temps modernes, le crédit soit offert par la banque, il peut être accordé que si le client en formule expressément et par écrit la demande

En définitive le risque juridique du crédit bancaire aux entreprises doit être étroitement circonscrit pour qu'il ne soit pas source d'inhibition dans les comportements des exploitants de la banque

4. LE PARTAGE DU RISQUE :

Le passage par un intermédiaire financier est un avantage qui permet aux prêteurs de diminuer leur exposition au risque¹, c'est-à-dire envers l'incertitude sur le rendement attendu de leur placement. Les intermédiaires financiers donnent l'occasion à la division du risque et ce par la création et la vente des actifs avec des caractéristiques en terme de risque qui répondent aux besoins des épargnants, puis utilisent l'argent obtenu pour acquérir des actifs plus risqués. Dans la logique des choses et comme leurs dettes sont moins risquées, ils règlent un taux d'intérêt plus faible que celui qu'ils obtiennent sur les actifs qu'ils détiennent. Et puisque leurs coûts sont faibles, les intermédiaires financiers peuvent gagner de l'argent par la différence entre les deux taux d'intérêt. Le fait de parler de transformation c'est tout simplement pour dire que le risque des actifs détenus par les intermédiaires ont transformé des actifs risqués en actifs plus sûrs pour les épargnants.

Les intermédiaires financiers permettent aussi le partage du risque en permettant aux épargnants de diversifier leur portefeuille, et ainsi de diminuer le risque auquel ils sont exposés. La diversification consiste à investir dans un portefeuille d'actifs qui ne sont pas exposés aux mêmes risques (c'est à dire dont on peut attendre que les rendements qui ne varient pas de la même façon à chacune des situations futures envisageables) ; de manière à ce que le risque des

¹ - D. W. Diamond, 1984, opcit

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

actifs particuliers. Là, encore, la diversification est permise par la faiblesse des coûts de transaction des intermédiaires financiers, qui peuvent réunir un portefeuille d'actifs et en faire un actif global qu'ils vendent aux épargnants.

Les banques actuellement, pour le financement des grands projets pensent au principe de division de risque et aller au moins à un financement triangulaire qui englobe la participation du client (apport en nature et/ou en numéraire), le crédit bancaire et un troisième bailleur de fonds soit une banque ou un établissement financier et ce conformément aux normes se basant sur la gestion prudentielle et respectant les ratios universels.

5. LES NOUVELLES MESURES DE RISQUES : (LE RATIO BALE 2)

Avant d'entamer les nouvelles mesures de risques, on essaye de donner un aperçu succinct sur les accords de Bâle II : depuis juin 1999, le comité de Bâle, a engagé une concertation avec la profession bancaire pour rénover la réglementation prudentielle. Après plusieurs années de consultation et négociation achevée à la mi-2004, les accords de Bâle II devaient être appliqués par toutes les banques européennes le 31/12/2006 et par toutes les banques reconnaissant ces accords. L'environnement financier dans lequel évoluent les établissements de crédit a conduit à mettre en place une réglementation plus complexe que celle en vigueur actuellement¹.

- Définition des risques bancaires

Le ratio Cooke considère que les risques bancaires sont exclusivement constitués par le risque du crédit et le risque du marché. Le ratio de Mc Donough intègre ces deux classes de risque mais également une troisième, à savoir le risque opérationnel.

$$\text{Le ratio de solvabilité} = \frac{\text{Fonds propres}}{\text{Risques de crédit} + \text{risques de marché} + \text{risque opérationnel}} \geq 8 \%$$

¹ - Eric Lamarque, « Management de la banque », opcit, page 41

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Les nouvelles mesures du risque se résument ainsi¹ : (mesures de risques proposées par François Desmicht dans son livre « pratique de l'économie bancaire »)

5.1 La notion de risque élémentaire :

Le métier du banquier représente un grand risque. Le fait de recevoir des dépôts des clients dans son coffre pour lui rendre à sa demande, le banquier prend un risque. La prise du risque donnait lieu au prélèvement d'une marge sur les clients. Tant que le risque ne se concrétisait pas, la marge était gagnée. Lorsqu'il survenait, la partie est couverte par les marges acquises. En cas d'insuffisance de cette mesure, la perte était remboursée par les fonds propres, après épuisement s'était la faillite. A partir de cela deux éléments sont à retenir : le risque et sa concrétisation, les pertes de marges de fonds propres.

5.1.1 La prise de risque

La prise de risque est une décision d'effectuer une opération avec un client ou sur un marché financier. Elle s'établit sur une assiette et dans un environnement économique et financier incertain.

5.1.2 Les paramètres influant sur la prise du risque :

a) La situation économique et financière :

Plus la situation économique et financière est stable ou en développement régulier moins ce facteur est important.

b) la situation de la banque :

Dans ce cas la banque peut être en excédent de ressources collectées, ce qui l'incite à réaliser le maximum d'opérations de crédit ou au contraire en pénurie : l'effort de collecte supplémentaire et son coût la conduisent à limiter les prêts. L'augmentation ou la limitation des offres des prêts dépend de la situation financière de la banque.

¹ - François Desmicht « Pratique de l'économie bancaire », édition Dunod, 2004

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

c) la situation du client :

La situation du client sera analysée sur sa situation personnelle : âge, situation familiale, profession, ainsi que sur sa situation financière : patrimoine, revenue, endettement.

Ainsi, il faut intégrer une autre dimension qui concerne l'historique de ce client : date de domiciliation, les incidents de gestion provoqué.

d) les garanties :

Quand le client apporte des garanties, l'opération ne comporte pas le risque de non remboursement. Les garanties doivent couvrir les risques à prendre.

5.1.3 la concrétisation du risque :

5.1.3.1 La perte :

Durant la période du risque, les facteurs de risque peuvent évoluer. Une dégradation imprévue de la situation économique peut mettre le client et ses garants dans l'incapacité de rembourser le crédit obligeant la banque à enregistrer une perte correspondant au capital restant dû et aux intérêts impayés.

Le montant de la perte peut devenir plus important surtout en cas de retrait massif par les clients de leurs dépôts, la banque se trouve dans l'incapacité de le rembourser tant que le client du crédit n'a pas lui même remboursé son prêt. Elle doit liquider son portefeuille titres en réalisant des moins values qui s'ajoutent aux pertes déjà constatées.

5.1.3.2 La couverture des pertes :

L'exercice des garanties est la première couverture de la perte. Parfois la couverture ne peut satisfaire qu'une partie de la dette du client.

Un deuxième niveau de couverture qui est en général prélevé sur les provisions constituées auparavant sous forme d'une reprise, puis sur le résultat annuel de la banque, par l'enregistrement d'une perte exceptionnelle sur l'exercice et/ou sur les exercices antérieurs.

Si ce deuxième est insuffisant, le troisième niveau est mis en œuvre : il s'agit des fonds propres. La banque enregistre un déficit qui vient en déduction de ses fonds propres.

Quand les fonds propres sont épuisés, la banque est en faillite. Elle est mise en liquidation judiciaire.

La banque est incapable de couvrir ses pertes par les dépôts des clients.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

5.1.4 La mesure du risque :

Les développements sur les processus de risque montrent qu'autant il est possible de mesurer la perte, autant il est difficile d'évaluer le risque au delà d'une approche intuitive ou acquise par l'expérience. Il existe des opérations comme l'acquisition d'un titre ou le risque peut procurer une perte ou un gain. Le risque de perte doit alors tenir compte de l'opportunité d'un gain important.

Il ne s'agit pas d'être sûr à 100% que le risque est nul ou s'établit à 40% du montant de l'opération, mais de pouvoir dire qu'il est probable qu'il faudra une de ces valeurs avec un seuil de confiance de 95% ou 99% c'est donc l'incertitude sur le montant du risque qui est minimisée.

5.2- L'identification des risques :

Les classements de risques ont évolué au fil de la réglementation pour se stabiliser actuellement avec la nouvelle réglementation Bâle II. Cette situation ne règle cependant pas le problème de leur indépendance et de leur enchaînement.

5.2.1 La chronologie de la réglementation :

En 1988, apparaît le ratio Cooke (le nom du président du comité de Bâle de l'époque) qui s'intéresse au risque de solvabilité, la banque doit disposer de fonds propres supérieurs à 8% de ses encours de crédits pondérés : les encours aux Etats ont une pondération nulle, alors que les encours aux particuliers sont pondérés de 50 % pour les prêts habitat et 75 % pour les prêts à la consommation. Ces recommandations sont édictées par le comité de Bâle en Suisse, émanation de la banque des règlements internationaux (B R I) et les contrôleurs financiers des pays du G10.

En 1993, un ensemble de règles est formulé au niveau européen concernant les risques. Il est connu sous le nom de CAD : Capital Adequacy Directive. En France, il donne lieu pour le risque de marché au règlement 95-02 qui identifie un risque de taux, un risque de variation des prix et un risque de règlement /livraison. Le risque de change est également appréhendé.

En 1997, une nouvelle réglementation nationale est formulée :

Le règlement 97-02 établit une liste de risques, en individualisant les risques opérationnels, et les conditions de leur surveillance : organes concernés, limites de risques, prévention des risques.

Il faut attendre la réglementation actuelle du ratio MAC DONOUGH (du nom du président

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

actuel du comité Bâle) pour que la liste soit stabilisée. Ce nom donnant lieu à quelques difficultés de prononciation, il est fréquemment remplacé par « ratio Bâle 2 », le ratio Cooke prenant l'appellation de « ratio Bâle 1 ».

5.3 Les risques déjà réglementés et identifiés:

Les risques ci après sont déjà réglementés et ne sont pas appelés à être modifiés rapidement.

5.3.1 Le risque de liquidité :

Le risque de liquidité est le risque pour l'établissement de ne pas pouvoir faire face à ses engagements ou de ne pas pouvoir dénouer ou compenser une position en raison de la situation d'un marché.

Mesure : Le risque de liquidité est maîtrisé en respectant le coefficient correspondant. Ce coefficient impose que les emplois courts soient suffisants à couvrir les ressources courtes.

5.3-2- le risque de transformation :

Ce risque n'est plus identifié et n'est pas retenu dans le règlement 97-02, ni dans la nouvelle réglementation MAC DONOUGH. Il perdure cependant dans le coefficient de ressources longues sur les emplois longs.

Ce coefficient oblige la banque à financer ses emplois à long terme (les prêts par exemple) par des ressources à long terme. Il est en effet risqué de couvrir des emplois à 20 ans par des ressources courtes, dont il faudra assumer la notation plusieurs fois pendant la durée de vie du prêt.

5.3-3- le risque de taux :

Il est identifié dans le règlement 97/02 sous le nom de risque de taux d'intérêt global : c'est le risque encouru en cas de variation des taux d'intérêt du fait de l'ensemble des opérations du bilan et de hors bilan, à l'exception, le cas échéant, des opérations soumises aux risques de marché.

Mesure :

Le risque de taux n'est pas intégré au ratio MAC DONOUGH, sauf dans le cas où, pour un établissement, une variation de taux de 2% provoque une baisse de la VAN (valeur actuelle nette) 20% des fonds propres. Dans ce cas, une exigence supplémentaire de fonds propres fixée.

5.3.4 Les grands risques :

Il s'agit du risque de prêter trop à un client ou à un petit nombre de clients. Un impayé sur ce petit nombre de clients peut s'avérer catastrophique sur l'équilibre du bilan de la banque.

Il est protégé par le ratio de couverture des grands risques qui limite des encours de crédit à

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

un seul client (couverture des risques) et les encours de crédits sur les clients représentant chacun plus de 10% des fonds propres de la banque.

5.4 L'organisation des risques majeurs :

5.4.1 - les risques majeurs :

Les autres risques sont considérés comme majeurs : s'ils se concrétisent, ils engendrent des pertes de fonds propres et mettent en cause la solvabilité de la banque. C'est à ceux là que porte le ratio MAC DONOUGH.

Il s'agit :

- du risque de marché - du risque de change. - du risque de crédit. - du risque opérationnel.

La réforme de Bâle 2 les regroupe dans une approche globale qui repose sur trois piliers :

- une exigence de fonds propres pour chacun de ces risques
- un dispositif de surveillance.
- une discipline de marché.

Les trois piliers de directives bancaires CAD I et II

Harmonisation des bases juridiques en matière de surveillance bancaire

Taux de fonds propres de 8 % uniforme à l'échelle internationale

Directives 2006/48/CE

PILIER 1	PILIER 2	PILIER 3
<u>Exigences minimales de fonds propres</u> - Risque de crédit (nouvelles approches de calcul) - Risque de marché (inchangé) - Risque opérationnel (nouveau)	<u>Surveillance par les autorités prudentielles</u> - Evaluation des risques et dotation en capital spécifiques à chaque banque - Communication plus soutenue et régulière avec les banques	<u>Transparence et discipline de marché</u> - Obligation accrue de publication de la dotation en fonds propres. - Obligation de publication des méthodes d'évaluation des risques.

Source : Frédéric Mishkin
« Monnaie banque et marchés financiers »,
8^e édition, 2007, Page 371

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Cette approche vise à protéger la solvabilité de la banque auprès de ses actionnaires, de ses clients déposants et des marchés.

5.4.2 – L'exigence de fonds propres (pilier 1) :

Elle se concrétise par un nouveau ratio qui remplace le ratio Cooke. Il se présente ainsi :

Ratio de solvabilité (MAC DONOUGH).

Fonds propres réglementaires	≥ 8%
Exigences pour risques de marché x12,5 + exigence pour risque opérationnel x 12,5 + encours des risques de crédit pondérés	

5.4.3 - La surveillance des risques (piliers 2) :

Ce pilier comprend trois thèmes :

- l'existence d'organes adaptés à la surveillance des risques :

(Conseil d'administration – comité d'audit – audit interne – management des risques – ALM – contrôle de gestion – comités).

- La fixation de limites de risques :

Un système de fixation et de surveillance des limites de risques doit être organisé et donner lieu à reportings et mise à jour régulières.

Cet ensemble de données doit être intégré dans tout projet informatique de développement du ratio MAC DONOUGH.

- L'existence de procédures de gestion à jour et de procédure de prévention des risques par exemple le SPR : système de prévention des risques).

5.4.4 La discipline de marché (pilier 3) :

Elle oblige la banque à fournir des informations fiables et régulières sur sa situation et sur les opérations qu'elle effectue.

Ce pilier n'est pas encore détaillé

5.5 Les consolidations et les traitements des participations :

5.5.1 Les consolidations :

Dans un groupe bancaire, l'application du ratio s'effectue sur chaque banque constituante (sous consolidation préalable), avant la consolidation générale du groupe. Dans l'union européenne, le ratio est calculé sur chaque banque. Ces deux règles mériteront d'être

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

approfondies avant de les appliquer.

5.5.2 le traitement des participations :

Pour l'établissement des bases de calcul des fonds propres et des encours, il faut également régler le traitement des participations dans les filiales : sociétés d'assurances, financières, et commerciales.

Deux seuils sont à retenir :

- Le seuil de participation est compris entre 20% et 50% du capital de la filiale pour les participations dans les entreprises financières et les assurances.
- Le seuil est de 15% du capital de la filiale pour les entreprises commerciales.

Les parts détenues par la banque ne doivent pas dépasser 60% de ses fonds propres.

5.6- Le risque de marché :

Le risque de marché est identifié dans la CAD (Capital Adequacy Directive). En général, il s'agit du risque de réaliser des moins values ou des pertes à la revente des titres détenus. Plusieurs raisons peuvent être à l'origine de cet effet.

- La baisse générale des cours des titres ;
- L'illiquidité du marché des titres à vendre ; Il n'y a pas suffisamment d'acheteurs.
- L'obligation de vendre rapidement les titres même à un cours inférieur.

La base de calcul ou l'assiette du risque de marché comprend le portefeuille de négociation = portefeuille de transaction + portefeuille de placement et les produits dérivés. Il est composé de trois risques élémentaires : risque de taux, risque de variation des taux, risque de livraison /règlement. Trois autres risques sont à rajouter : le risque de change, grands risques, le risque crédit.

Pour couvrir les pertes prudentielles liées aux moins values et à la non livraison des titres, la réglementation précise les règles de calcul du risque et les exigences de fonds propres correspondantes. Le ratio MAC DONOUGH conserve ces règles.

5.7 Le risque de change :

Il s'agit d'un sous ensemble du risque de marché. Il se définit comme une perte possible de la valeur des actifs, suite à une variation défavorable du cours des devises. Il est mesuré par la position de change. Il doit être couvert par des fonds propres des lors que la position nette en

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

devises est supérieure à 2% des fonds propres.

Mesure :

Deux approches sont possibles.

- approche standard : l'exigence de fonds propres est égale à 3% des positions de change + position or. La position de change est le solde net des avoirs de la banque dans une devise déterminée.
- approche VaR : la VaR des positions de change est calculée sur des périodes de 10 jours pendant 3 ans le seuil de confiance est de 99%.

5.8 le risque opérationnel :

5.8.1- définition :

Le risque opérationnel porte sur l'ensemble des processus de gestion de la banque.

Il implique les événements suivants :

- fraudes internes.
- fraudes externes ;
- pratiques contraires aux lois ;
- erreurs et fautes envers les clients et produits ;
- dommages aux biens ;
- interruption d'activité :
- défaillance des processus ;
- bugs informatiques ;
- contrats types mal rédigés ;
- comptabilité défectueuse ;
- etc.

La survenance de l'un ou de l'autre de ces événements peut être source de perte.

La maîtrise du risque opérationnel passe pour bonne partie par celle du pilier 2 de la réforme 2 :

La surveillance des risques doit se concrétiser par la mise en place d'un système de prévention de risques à tous les niveaux de l'organisation de la banque et par la rédaction des procédures détaillées de gestion.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

5.8.2 Mesures :

Trois approches sont proposées pour le calcul du ratio :

5.8.2.1 l'approche de base BIA :

Dans l'approche de base (BIA : basic indicator approach) , l'exigence en fonds propres égale 15% du revenu brut : intérêt nets + commissions nettes + autres revenus.

5.8.2.2 l'approche standard (S.A).

Dans cette approche, l'activité est décomposée en métiers et produits.

-Banque d'investissement :

- financement d'entreprises (corporates) ;
- négociation et ventes.

-banques : - banque de détail (retail),

- banque commerciale
- paiements et règlements,
- services d'agences.

Autres : - gestion d'actifs

- courtage de détail (retail brokerage)

5.8.2.3 L'approche avancée (AMA) :

Dans l'approche avancée AMA : (Advanced Measurement Approach) , la banque doit établir des statistiques par métier et type d'événement. Elle calcule ainsi une probabilité de survenance de l'événement (PE).

Pour chaque événement, il faut mesurer le pourcentage de perte de revenus que représente sa concrétisation (L.G.E : coefficient de perte cas de survenance de l'événement en pourcentage).

La perte attendue est égale à :

Perte : (probabilité (PE)) x (% de perte (LGE)) (x) (revenu®)

C'est l'exigence de fonds proposés au titre du risque opérationnel.

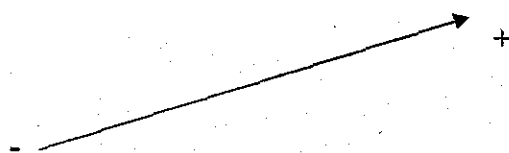
Quelle que soit l'approche retenue, l'exigence de fonds propres au titre de risque opérationnel est multipliée par 12.5 pour le calcul du ratio global de solvabilité.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

La figure ci-après nous donne le degré de précision des méthodes :

Figure 2.3- Précisions des méthodes

	L'approche standard (S.A)	L'approche mesure avancée (AMA)
L'approche indicateur de base (BIA) exigence en fonds propres = $k = \text{PNB} \times a$ avec $a = 15\%$	$K = [\text{PNB}(i) \times B(i)]$ avec i = catégories d'activités, $B = 12\%, 15\%$ ou 18% défini par le régulateur pour chacune des 8 catégories d'activité	Système de mesure des risques opérationnels propres à la banque avec allocation du capital et catégorie d'événement, sur la base d'une approche de collecte des pertes, d'analyse de scénarios, de scorcards et de prise en compte des assurances.



Degré de précision des méthodes

Source : INEUM consulting trading line et Ariat consult /palier 3 version finale au 08/10/06.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

5.9 le risque de crédit

5.9.1 Définition :

C'est le risque de perte en cas de défaillance de l'emprunteur. Pour les crédits, il s'agit du risque d'impayé ou risque de défaut.

La constatation se fait ressentir au niveau des critères ci-après :

- existence de doute sur la capacité de l'emprunteur à honorer ses engagements.
- Constitution de provisions spécifiques.
- Existence d'impayés constatés.

5.9.2 L'activité de la banque

L'activité de la banque est classée en deux groupes :

- l'activité bancaire
- l'activité de transaction (trading book)

5.9.2.1 L'activité bancaire :

L'activité bancaire est organisée par clientèle et gamme de produits :

o Corporates (entreprises)

Il englobe les grandes entreprises et PME dont le chiffre d'affaires est très important. On constate dans cet ensemble : les crédits, les engagements hors bilans, les financements spéciaux et les pensions et prêts de titres.

o Sovereigns (Etats)

Il englobe les Etats et les collectivités publiques. Il inclut les opérations suscitées.

o Banks (Banques)

Ce groupe inclut les mêmes opérations.

o Retail (Détail)

Il comprend les particuliers, les PME, les professionnels, les associations.

o Financements spécialisés

Les financements de projets.

Les financements d'objets

Les financements de matière première

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Les financements immobiliers

- **Actions**
- **Effets de commerce (lettres de change et billets à ordre).**

5.9.2.2 L'activité de transaction :

Cette activité comprend

- le portefeuille correspondant
- les pensions et les prêts et emprunts de titres

Les titres du portefeuille de transaction supportent le risque de crédit et le risque de marché.

5.9.3 Les principes communs à respecter dans le calcul du risque crédit :

5.9.3.1- Les options nationales

Le choix de certains paramètres de calcul est laissé à chaque Etat par le comité de Bâle.

5.9.3.2 Le traitement des garanties

Les garanties reçues diminuent des pourcentages de perte en cas de défaut.

5.9.3.3 Le calcul des engagements hors bilan en équivalents crédit :

En terme de risque, pour la comparaison des montants en hors bilans et les montants du bilan, un facteur de conversion du hors bilan en équivalent risque crédit est instauré. Il est nommé CCF : crédit, conversion, factor.

5.9.3.4 Le planning d'application

Un échéancier de mise en œuvre de la réforme a été prévu. Cet échéancier semble laisser du temps de la mise en application du nouveau dispositif.

5.10 Les développements informatiques

Cette mesure est très importante et nécessaire et ce vu l'importance du nombre d'opérations réalisées quotidiennement. Elle s'articule sur deux étapes essentielles à savoir :

5.10.1 la mise en place des notes

Cette étape comprend un ensemble de développement qui implique essentiellement :

-l'intégration des nouvelles tables dans le référentiel (notes internes et externes, facteurs de défaut).

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

-l'acquisition des nouvelles données saisies ou calculées nécessaires à l'établissement des notes.

-le développement ou l'acquisition des moteurs de calcul des notes et la production des comptes rendus d'événement.

-la restitution des notes.

-le développement d'une transaction de saisie ou mise à jour des notes aux dires d'expert.

5.10.2 Le laboratoire de calcul :

Il a pour objectif :

- la mise à jour régulièrement des algorithmes de calcul des notes
- l'établissement des probabilités des défauts
- la production des exigences de fonds selon la méthode utilisée par la banque
- le test de la robustesse du système de notation et simulation des situations de crise.

6. LES PRECAUTIONS :

La distribution du crédit comporte inévitablement un risque de non remboursement lié à des facteurs endogènes et /ou exogènes à l'entreprise. Certes, le travail du banquier consiste à cerner et limiter au maximum ce risque ce qui ne l'empêche pas de prendre des garanties chaque fois que cela est possible.

Cependant la prise des garanties ne doit pas constituer une finalité de la banque. Ce qui importe en effet, c'est de rechercher le bien fondé économique et financier du crédit sollicité.

Ainsi, la garantie principale et essentielle du banquier réside dans :

- la valeur des dirigeants de l'entreprise à travers :
 - Leur compétence.
 - Leur honnêteté.
 - Leur moralité.
 - Leur respect des engagements.
 - Leur capacité à s'adapter à toute nouvelle situation.
- la valeur de l'entreprise :
 - Sa bancabilité.
 - Sa rentabilité passée et future.

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

- Ses possibilités de croissance.
- Sa solvabilité.

Cette garantie première, est mise en évidence par le diagnostic économique et financier et par l'étude du risque bancaire qui est faite préalablement à tout octroi de crédit. Elle est donc l'élément déterminant et le fondement même de l'acte de confiance que suppose le crédit. La garantie complémentaire (sûreté réelle et personnelle) ne peut se substituer, ni se passer de la première garantie (valeur de l'entreprise et de ses dirigeants). Elle constitue un nécessaire à cette dernière, et n'est censée intervenir qu'en cas d'accidents imprévus au moment de l'octroi de crédit.¹

L'optique juridique divise les garanties en trois groupes :

- Les garanties réelles
- Les garanties personnelles.
- Les garanties particulières

6.1 les garanties réelles :

Une garantie réelle est un élément d'actif donné en gage par un débiteur à son créancier. Cet élément d'actif peut être mobilier ou immobilier.

Ces garanties concèdent donc au créancier un droit réel sur le bien. Elles revêtent différentes formes selon la nature des biens donnés en garantie à savoir :

6.1.1 Hypothèque : elle porte sur des biens immeubles (terrain, construction, bateau), au terme de l'article 882 du code civil, l'hypothèque est un contrat par lequel le créancier acquiert sur l'immeuble affecté en paiement de sa créance un droit réel qui lui permet de se faire rembourser en priorité le montant de sa créance en quelques mains que passe l'immeuble, c'est à dire quel qu'il en soit le propriétaire du moment.

6.1.2 Nantissement du fonds de commerce : sur le fonds de commerce dans tous ses éléments.

6.1.3 Nantissement spécial du matériels et outillage d'équipement professionnel : sur les biens meubles (matériel de production).

¹- Documentation SIBF + documentation BDL

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

6.1.4 Nantissement de marchandises : sur des marchandises avec ou sans dépossession.

6.1.5 Warrantage de marchandises : sur des marchandises auprès d'un tiers consignataire (les magasins généraux).

6.1.6 Nantissement de titres : nantissement de bon de caisse, actions, obligations, bons d'équipement.

Ce nantissement donne lieu nécessairement à la dépossession des titres

6.1.7 Nantissement de marchés publics : sur des marchés de travaux ou de fournitures passés avec les services de l'état, concède le droit de créances de l'entreprise sur l'état.

6.1.8 Gage sur le matériel de transport : porte sur les véhicules de tourisme, utilitaires et sur les engins de travaux publics. Ce gage n'emporte pas dépossession

Les garanties réelles comportent plusieurs risques. Le plus redouté par le banquier, c'est la présence des créanciers privilégiés.

- Le créancier chirographaire (ordinaire) qui, par définition, ne possède aucune garantie ou privilège.

- le créancier nanti qui possède des garanties réelles.

- le créancier privilégié qui peut saisir le gage entre les mains du créancier nanti parce que son rang de privilège lui est conféré par la loi.

Parmi ces créances privilégiées, on peut citer les salaires dus, les dettes fiscales et parafiscales. Il peut s'avérer illusoire de détenir des garanties sur une entreprise accusant un passif privilégié car ses créanciers nantis et à plus forte raison ses créanciers chirographaires se trouveraient alors dans une mauvaise situation d'autant que des éléments d'actif qui constituent le patrimoine de l'entreprise peuvent être appréhendés par priorité par des créanciers munis de privilège.

6.2 les garanties personnelles :

La garantie personnelle est l'engagement émanant d'une personne physique ou morale de régler le créancier si le débiteur s'avère défaillant. Elle se matérialise généralement sous forme de caution ou aval.

6.3 les garanties particulières :

Il s'agit notamment de délégation de créances résultant des assurances souscrites, comme l'assurance multirisque et l'assurance vie. Sur la base de l'avenant de subrogation au contrat d'assurance, la banque peut encaisser les primes dues à la créance des tiers cédant en cas de

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

sinistre. Il y a lieu d'exiger les originaux des polices d'assurance.

On peut citer également la lettre de cession d'antériorité de créance (L.C.A.C). C'est l'engagement souscrit par des associés de bloquer le montant de leur compte courant associé au profit de la banque en garantie des crédits accordés à leur société

Par cette lettre, le titulaire du compte s'engage, à ne pas faire rembourser sa créance et à bloquer celle-ci tant que la banque n'est pas remboursée.

Le blocage de ces comptes courants associés est donc un élément de sécurité en ce qu'il tend à maintenir l'équilibre de la structure financière de l'entreprise.

De plus, en cas de liquidation, la cession d'antériorité joue pratiquement comme délégation de créances; la banque peut encaisser les dividendes dus à la créance du tiers cédant (le titulaire du compte courant associé) en même temps que les dividendes dus à sa propre créance.

Les règles relatives à la constitution, aux précautions à prendre lors de la signature de l'acte, à la surveillance et à la conservation des garanties, doivent être respectées scrupuleusement afin de prémunir la banque de tout risque pouvant surgir.¹

¹ - SIBF, (cours de formation de cadres exploitants) + fascicule juridique BDL

CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT

Conclusion

L'activité bancaire est très risquée. Néanmoins pour maîtriser les différents risques pouvant surgir, il faut d'abord savoir les gérer à partir des méthodes universelles. L'expérience de la banque lui permet d'analyser les principes adoptés pour diminuer le risque de crédit. L'introduction des clauses protectrices dans les contrats de prêt permettent à la banque de mieux protéger ses intérêts et de diminuer au maximum le risque crédit.

L'évaluation du risque crédit, un autre moyen efficace et indispensable entre les mains du bailleur de fonds et qui lui permet d'apprécier le risque et la rentabilité. D'autant plus que le banquier de par son expérience indéniable dans ce domaine d'activité ne peut qu'améliorer l'estimation du risque et ce malgré l'existence d'asymétrie d'information entre lui et l'emprunteur.

Aussi l'information interne et externe à la banque, un autre moyen utilisé par les analystes pour évaluer le risque de crédit et diminuer le problème asymétrique entre la banque et son client. Cette méthode passe par l'utilisation de différents ratios.

Le risque juridique un autre facteur important qui doit être pris en considération dans toutes les opérations bancaires quelque soit leur nature. Parfois le risque de financement peut se doubler d'un risque juridique qui peut mettre en cause la responsabilité du banquier.

Le passage des prêteurs par un intermédiaire financier leur permet de partager le risque et d'investir dans des portefeuilles qui ne sont pas exposés aux mêmes risques.

Le fait d'aborder les nouvelles mesures de risque en l'occurrence le ratio Mac Donough qui est le prolongement du ratio Cooke, permet aux banques et institutions financières de prendre les dispositions nécessaires pour se prémunir des différents risques.

Les précautions à prendre (garanties) aussi un autre moyen utilisé par les bailleurs de fonds pour se faire rembourser en cas de non respect des engagements énumérés dans les contrats de prêt. Donc la maîtrise de la gestion et de l'évaluation du risque crédit en utilisant des méthodes universelles permet aux banques et institutions financières de mieux préserver leurs intérêts et mieux surveiller les activités de l'emprunteur.

Il est à rappeler que le bailleur de fonds dans ses différentes études d'analyse de risques, doit impérativement tenir compte des nouvelles tendances, à savoir la RSE et sont intégration dans la relation Banque-Client et c'est ce que nous allons aborder dans le prochain chapitre.

CHAPITRE III :
LES NOUVELLES
TENDANCES :
LA RSE ET SON
INTEGRATION DANS LA
RELATION BANQUE-
CLIENT

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

Introduction :

Le financement de n'importe quelle activité économique tient compte d'une étude technico-économique fiable reflétant la réalité de l'entreprise.

Le bailleur de fonds est dans l'obligation d'étudier tous les risques possibles et d'exiger des garanties adéquates et avec le développement économique et social accéléré des différentes nations et la pertinence des ONG et des organisations des droits de l'homme, la notion de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) a déjà pris de l'ampleur au niveau des pays développés et a commencé à s'introduire dans les pays en voie de développement. La RSE tend à définir des responsabilités des entreprises vis à vis des parties prenantes.

Un bailleur de fonds doit connaître exactement la destination de ses fonds. En sus de la rentabilité économique et financière, le projet doit avoir des incidences positives sur le plan sociétal.

La RSE est un concept qui consiste à intégrer les préoccupations sociales, environnementales et économiques des entreprises dans leur activité et dans leur interaction avec les parties prenantes.

Cette idée signifie aussi que les entreprises contribuent à améliorer la société.

Sur le plan théorique, la définition européenne permet d'en résulter que la RSE est un concept volontaire ; elle ne devait pas être séparée de la stratégie et des opérations commerciales. L'aspect important de la RSE est la manière dont les entreprises interagissent avec leurs parties prenantes internes et externes (employés, clients, voisins, ONG, autorités publiques, etc.....)

Sur le plan pratique, la RSE concerne l'intégration volontaire par les entreprises de leur rôle social, environnemental et économique. Elle englobe à titre d'exemple, la qualité globale des filières d'approvisionnement, de la sous traitance, le bien être des salariés, l'empreinte écologique de l'entreprise.

L'exercice de la RSE exige une bonne réception de l'environnement de l'entreprise, ainsi que le respect de l'équilibre des intérêts des parties prenantes.

Ce concept est lié directement à la notion de développement durable, dont il est la déclinaison pour l'entreprise. La relation entre cet objectif et la satisfaction des parties prenantes de l'entreprise est toutefois assez complexe, d'autant que le développement ne dépend pas exclusivement des entreprises mais de l'ensemble des agents économiques¹.

¹ Farid Baddache « Entreprises et ONG face au développement durable : l'innovation par la coopération », Edition l'Harmattan 2004

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

L'opération qui consiste à mettre en œuvre la responsabilité sociétale, permet à l'entreprise de déterminer la nouvelle stratégie en se penchant sur les Opportunités et les menaces liées aux mutations de ses marchés d'une part et sur les forces et les faiblesses de l'entreprise d'autre part.

L'analyse des enjeux qui peuvent exister, doit être réalisée sur la base des attentes et intérêts des parties prenantes.

Quelque soit la taille de l'entreprise, l'approche RSE peut permettre la mise en œuvre entre autres, de nouvelles régulations et une meilleure gouvernance d'entreprise dans les pays dits développés comme dans les pays en voie de développement. Son avantage résidera en l'instauration d'une meilleure contextualisation des activités économiques des entreprises, une meilleure structuration des relations avec les parties prenantes, et une meilleure gouvernance d'entreprise, chaque entreprise est dans l'obligation d'adapter cette démarche à son système et selon sa culture.

La R.S.E est basée sur des critères, environnementaux, sociaux, économiques et de gouvernance et qui sont directement liés à ceux du développement durable.

Le développement durable est de sa part est axé sur trois piliers à savoir : L'environnement, le social et l'économique. Ces piliers sont chapeautés par la gouvernance d'entreprise qui peut intégrer des éthiques de déontologies des affaires.

Une bonne pratique de la R.S.E nécessite pour les dirigeants d'entreprises et leurs parties prenantes de plus en plus :

-Une veille approfondie pluridisciplinaire.

-Une appréciation d'information.

-Une analyse rigoureuse des usages de l'information, qui peut faire l'objet d'une validation interne et /ou externe notamment pour les commissaires aux comptes des méthodologies employées.

-Un plan d'action pluriannuel décliné par critère et adapté aux enjeux ou objectifs choisis qui sera suivi par des indicateurs concrets et fiables.

1-Investissement socialement responsable (I.S.R) et développement durable :

L'ISR est une stratégie d'investissement qui essaie de trouver un rapprochement la recherche de performances financières satisfaisantes, et la prise en compte de critères sociaux et environnementaux. Tout modèle de croissance économique à long terme doit aussi respecter l'homme et son environnement. Il s'agit de « répondre aux besoins des générations actuelles sans compromettre la possibilité pour les futures générations de satisfaire les leurs »¹. Pour la première fois dans l'histoire du capitalisme , les exigences sociales ne viennent pas en sus de la croissance économique , une fois que l'essentiel a été assuré , mais font partie intégrante du développement de l'entreprise . Il convient de souligner que l'ISR ne se limite plus aujourd'hui à des critères éthiques conduisant à l'exclusion de secteurs jugés immoraux (tabac, alcool, jeu etc.) mais puisqu'il s'efforce de considérer l'action globale de l'entreprise sur son environnement (politique salariale, environnementale, règles de gouvernance etc.). Ainsi, le concept d'ISR part du constat qu'une entreprise ne peut aspirer à une croissance de long terme sans protéger son environnement économique et social.

¹ - Bernard L.Balthazard « le développement durable face à la puissance publique » édition l'Harmattan année 2006

1.1 Les différentes stratégies de l'ISR :

L'ISR repose sur trois stratégies principales ¹:

1.1.1 L'attitude actionnariale : Cette stratégie se fonde sur l'exercice responsable du droit de vote lié à la possession du capital social d'une entreprise. Le rôle des investisseurs sociaux est d'activer une minorité de contrôle et le cas échéant de bloquer des propositions jugées socialement irresponsables. De même un actionnaire peut proposer des mesures visant à améliorer les pratiques de l'entreprise qui sont ensuite soumises au vote de l'assemblée des actionnaires. Si ce type d'action n'est pas toujours couronné de succès, elle a le mérite d'engager un débat sur de nombreuses questions et une réflexion de long terme sur le fonctionnement de l'entreprise.

1.1.2 Les filtres d'investissement : Il s'agit ici de préparer un univers d'investissement possible selon des critères préalablement définis. Deux méthodes peuvent alors être utilisées : une sélection négative et une sélection positive. La sélection négative consiste à exclure de l'univers d'investissement des secteurs d'activité pour des raisons morales ou religieuses. La limite de ce tri provient d'abord du caractère très subjectif des critères choisis. Au cours de son processus de production, une entreprise peut être amenée à avoir des contacts avec d'autres entreprises peu « recommandables » sur le plan éthique, ce qui amène à une réduction du champ d'investissement et par la suite à une réduction des performances financières. Or l'ISR recherche aussi des rentabilités satisfaisantes. La sélection négative a donc une application limitée dans le cadre d'une démarche socialement responsable : elle est réservée aux fonds éthiques. En revanche, la sélection positive se fonde sur des critères qualitatifs qui permettent de juger la performance de l'entreprise sur trois dimensions : financières, sociales et environnementales, la place des minorités mais aussi la qualité des produits, le respect des normes environnementales et des droits de l'homme à travers le monde etc.

1.1.3 Le fonds de partage et les produits financiers solidaires : Ce type d'investissement se consacre à des activités solidaires de développement. Ainsi, les fonds de partage reversent une partie des bénéfices à des associations caritatives ou à des ONG. Les produits financiers solidaires apportent des capitaux à des secteurs de l'économie ou des pays

¹ Pagès Adrienne, "Les performances de l'investissement socialement responsable : mesures et enjeux", mémoire de fin d'études, encadré par M. Foucault Thierry, HEC Paris Local Roots – Global Reach, année 2006, pages 12-13-14

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

en difficulté et qui ne peuvent trouver un moyen de financement sur le marché classique. Ce sont par exemple les banques communautaires, les institutions de micro crédit ou des fonds dédiés à la construction de logements à bas prix. Le rendement de tels investissements est généralement inférieur à celui du marché.

Ainsi, se dégage deux grands courants au sein de l'ISR : l'investissement solidaire et l'investissement responsable. Il convient d'en souligner la différence : le premier dédie une partie de ses bénéfices à des actions solidaires, le second recherche la performance financière en même temps que l'accomplissement de critères sociaux et environnementaux.

Les investisseurs qui proclament cette démarche banques, établissements financiers et autres fonds financiers définissent généralement leurs propres engagements en matière de R.S.E .

1.2 -le développement durable en qualité de politique publique globale.

La démarche du développement durable est issue à l'approfondissement du concept d'éco-développement, né dans les années 1970. La marche vers le développement durable a commencé lors de la conférence mondiale de l'environnement à STOCKHOLM (juin 1972), moment où des intellectuels et analystes (cercle de Rome 1972), dénoncent la croissance économique qui conduit au pillage des ressources naturelles et à l'épuisement des gisements de pétrole.

1.3- le développement durable un droit transversal

Le développement durable respecte simultanément les trois critères : finalité sociale, efficacité économique, prudence écologique. Il traite sur l'environnement et le développement de manière plus adaptée¹.

Le droit du développement durable est l'émergence d'un droit mondial en formation , les institutions qui l'ont pour loi fondamentale , sont absolument nécessaires pour contrer le pouvoir des institutions de fait , que sont donnés les états dominants et les puissances financières . On ne doit pas se priver de leurs armes, mais pour autant on ne doit pas s'abstenir de les critiquer pour les réformer.

¹ - Bernard I.Balthazard Opcit, Page 26

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

Actuellement, le développement durable repose sur l'idée que chaque partenaire ne peut poursuivre indépendamment ses activités sans mettre en péril les écosystèmes, donc les générations futures¹.

Le développement durable exige, un système politique qui assure la participation effective des citoyens à la prise de décision, un système économique capable de dégager des excédents et de créer des compétences techniques sur une base soutenue et autonome, un système social capable de trouver des solutions aux tensions nées d'un développement déséquilibré.

L'importance c'est la transparence, la concertation, et la cohérence des actions, et des objectifs entre les dirigeants et les citoyens. La bonne gouvernance et le développement humain sont indissociablement liés² : le développement humain ne saurait être durable sans la bonne gouvernance, c'est à dire qu'on aurait affaire à une action administrative, modernisée, transversale et concertée.

A partir de cela, nous pouvons dire que le banquier doit tenir compte du développement durable afin de se prémunir des risques inattendus et doit aussi comprendre ce développement comme un état d'esprit, nécessitant un agir éthique au quotidien de chacun d'entre nous, mais aussi de la part des institutions et des membres qui le servent.

2-La prise de décision de la banque doit se plier aux exigences de la R.S.E :

Pour la prise d'une décision adéquate et rationnelle dans son financement, la banque doit être informée de la situation réelle de l'entreprise et de sa conformité aux différentes exigences de la RSE³, à savoir :

- le respect du droit de l'homme.
- l'interdiction de la discrimination sociale.
- L'interdiction de l'exploitation de l'homme par l'homme.

¹ - Bernard I.Balthazard Opcit, Page 26

² - Bernard I.Balihazard Opcit, Page 249

³ - D'Arcimoles Charles - Henry Bello Pascal - Ferrone Geneviève et Sassenou Najib, « Le développement durable », édition d'Organisation, Paris 2001.

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

- L'identification des sources d'approvisionnement.
- l'identification de la clientèle.
- respect des normes comptables et financières internationales
- le respect en général de l'aspect environnemental, social et économique.

Un dossier de financement d'envergure ne peut être consistant que si la relation banque client soit bien définie à partir des supports qui répondent favorablement aux différentes conditions qui font régner une bonne gouvernance qui prend en considération, les intérêts des stakeholders (parties prenantes) et les différents concepts de la RSE.

A partir de cela, la démarche RSE anticipe des risques pour l'entreprise à financer, qu'ils soient matériels (risque sanitaires, sociaux, environnementaux) ou immatériel (risques de réputation, d'image).

Même à l'heure actuelle, la pression médiatique sur ces sujets est forte pour les grandes entreprises, les PME/PMI seront sans doute elles aussi concernées demain soit par :

- la pression du marché (exigence de développement durable des entreprises envers leurs fournisseurs).
- La pression normative.

Donc les PME/PMI ne peuvent être à l'écart de cette évolution qui va modifier progressivement leurs pratiques, et conditionner leur stratégie de développement.

La R S E de par ses efforts accrus, elle ne cesse d'apporter des avantages aux entreprises, à savoir :

- Augmentation de leurs performances commerciales et financières.
- Réduction à terme de leurs risques juridiques, industriels et économiques.
- Renforcement de leur compétitivité.

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

3-Développement des outils pour fixer les normes concernant la R S E :

Depuis les années 1980 des études très poussées ont été effectuées en Europe par des universités et des centres de recherche, relatives au développement des outils pour identifier le niveau de responsabilité des entreprises.

Et depuis l'an 2000, l'Europe n'a pas cessé d'œuvrer pour améliorer encore plus des outils pour fixer des normes¹ concernant la R S E.

A cet effet , nous citons quelques exemples pour plus d'éclaircissement .

3.1 La norme SA 8000 (en Anglais accountability standard 8000) : Initié par le council ou economic priorities, concerne les conditions de travail , l'interdiction du travail des enfants .

Il existe deux types d'engagement pour les entreprises : le certificat en cas de respect des normes pour la production, le statut membre si les critères sont respectés également pour les filières de fournisseurs et pour toutes les unités de production.

3.2 -La mesure ISO 14 001 : pour mener l'impact de l'activité d'une entreprise sur l'environnement initiée en 1996, révisée en 2000 .Elle prend en compte des respects environnementaux significatifs : les émissions dans l'air, les rejets dans l'eau, la contamination des sols, la gestion des déchets, l'utilisation des matières premières et des ressources naturelles.

3.3 La mesure ISO 26000 : en cours d'élaboration qui ne sera pas certifiable mais qui devrait préciser d'ici début 2009 l'intégration des normes de responsabilité sociale , de gouvernance et d'éthique d'une manière plus élargie.

4- Partenariat ONG secteur des entreprises et pouvoirs publics :

Actuellement , par exemple en France, plus de la moitié des Français ne font pas confiance aux entreprises (Etude Ethicity, juin 2006). Cette fracture entre consommateur et entreprise

¹ - L'organisation internationale de normalisation : c'est une organisation non gouvernementale basée à Genève. Elle est entrée en fonction le 23/02/1947 et collabore avec diverses institutions internationales comme le Comité International Electrotechnique (CIE) et avec des organismes internationaux, tels que, le comité européen de normalisation (CEN) et le comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC).

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

peut se traduire dans les actes d'achats puisque 2/3 d'entre eux déclarent vouloir acheter prioritairement les produits dont l'entreprise a une véritable éthique.

A cet égard, nous devons préciser que le partenariat avec une ONG injecte une grande dose à la valeur de l'entreprise, c'est par l'intermédiaire des ONG que les projets sont cautionnés auprès du grand public.

Ces partenariats sont riches de connaissances et de contenus. Ce cautionnement demeure nécessaire pour le développement et la survie de l'entreprise, car dans ces circonstances un bailleur de fonds ne peut s'engager dans des projets importants sans l'assurance d'une ONG protégeant les concepts primordiaux d'une RSE.

5-Communication à la société civile :

Tous les spécialistes s'accordent à dire que la fonction communication a vraiment conquis l'entreprise. L'entreprise est devenue une partie prenante essentielle et reconnue de la vie sociale.

Ainsi, il devenait impératif de maîtriser les contraintes sociales, médiatiques et de nature institutionnelle.

La communication en matière sociétale demeure un processus très complexe qui peut provoquer certains risques. Les destinataires potentiels des rapports de développement durable étant nombreux, leurs intérêts très diversifiés, il existe un risque sur le patrimoine informationnel de l'entreprise, ainsi que sur une éventuelle mauvaise interprétation volontaire ou non des informations diffusées. Un niveau insuffisant des structurations des informations de l'entreprise en interne est un facteur de risque sur la protection du patrimoine informationnel, des connaissances et compétences de l'entreprise.

Le facteur communication représente désormais comme un paramètre de la croissance et de la rentabilité dans un nouveau contexte.

6- Aspects juridiques à l'échelle internationale :

La RSE demeure un concept de soft Law qui ne peut engager directement la responsabilité juridique de l'entreprise, personne morale puisqu'elle repose sur une approche volontaire et par conséquent unilatérale prise par la direction d'une entreprise.

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

En Europe, le Danemark est le premier pays à avoir imposé un reporting environnemental à ses grandes entreprises comme une obligation légale incontournable (hard Law). La France a fait de même. Le Royaume Uni et la Belgique pourraient modifier également leur droit des sociétés en introduisant une exigence identique de RSE dans la documentation de leurs actionnaires.

De même que le parlement européen dans son dernier débat de mars 2007 sur la RSE suite à la communication 2006 de la commission sur le sujet a souhaité une modification de la directive droit des sociétés dans ce sens.

Les sociétés d'audit et de notation sociale se sont créées pour vérifier la véracité de ces données. Les commissaires aux comptes sont également signataires de rapport d'examen sur les indicateurs sociaux et environnementaux outre les indicateurs comptables et financiers permettant d'apprécier la qualité de l'information rapportée.

Il est à noter que la loi ne précise pas les conditions de responsabilité juridique des dirigeants en cas de manquement à cette recommandation de communication ; ou compte sur les exigences des actionnaires et d'une manière plus générale des marchés financiers via l'approche de l'ISR pour atteindre une certaine efficacité en théorie.

6-1 - Engagement de l'entreprise en matière de RSE :

L'engagement de l'entreprise en matière de RSE l'oblige à être plus transparente dans le contrat social qu'elle a avec les autres acteurs.

Trahir ses engagements RSE, c'est pour l'entreprise se créer un risque systématique potentiel.

Toute entreprise n'honorant pas cet engagement, elle prend un risque médiatique de réputation voire de confiance. Ce risque viendra en cas d'abus manifeste tôt ou tard se rappeler avec force un bon souvenir de tous ceux qui souhaiteraient à mauvais escient manipuler les autres parties prenantes et les actionnaires en premier lieu.

La sanction juridique peut se doubler d'une sanction boursière plus rapide, et redoutable et saper la réputation chèrement et patiemment acquise (sanction médiatique).

A cet effet, le pacte mondial doit être compris, non pas comme une institution, mais comme un réseau où sont représentés tous les acteurs sociaux et dont le but est de promouvoir

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

les initiatives. Cependant, un tel acte semble avoir ses limites car il ne s'agit pas de le perdre de vue, le fait que l'absence d'engagement formel, de contraintes juridiques et de sanctions économiques en cas du non respect du pacte, affaiblie quelque peu sa portée¹.

6-2 -Exigence de la demande sociale :

Pour les défenseurs de la RSE, la demande sociale demeure la même soit pour les grandes entreprises ou pour les PME. Cette nouvelle exigence de la RSE influe directement sur leur vente et leur rentabilité à moyen et long terme. La démarche d'un nombre de consommateurs solvables avec la montée en puissance de l'achat éthique ou de consommation durable, impose peu à peu une transparence et une traçabilité des actions menées.

De leurs parts, les dirigeants de l'entreprise doivent démontrer une performance à long terme y compris sur le terrain social et environnemental. Cet engagement permet de mesurer l'adaptabilité de son modèle qui ne peut se limiter uniquement à des considérations purement financières et économiques dans une logique trop simpliste de maximisation du profit à court terme. Dans une économie fortement globalisée et concurrentielle, l'adaptabilité de l'entreprise à toute donnée relative à son environnement devient la clef de sa stratégie voire de sa vie.

6-3-L'entreprise Algérienne et la gouvernance :

Dans le domaine de la gouvernance, les expériences menées au sein des petites et moyennes entreprises sont encore à un stade expérimental et les résultats ne sont pas encore concrétisés. Une rencontre a été organisée le 15 juillet 2007 à Alger a été initiée par la société financière internationale (S.F.I), l'un des organes de la banque mondiale, en collaboration avec le forum des chefs d'entreprises (F.C.E) et le cercle d'action et de réflexion autour de l'entreprise (CARE) du programme EURO développement PME. Cette réflexion, qui cible davantage les entreprises familiales, vise à doter celle-ci d'une charte de bonne gouvernance grâce à l'intégration de principes de gestion conformes à l'éthique et à la transparence.²

¹ - Pr Bendiabdallah A, Communication introductive "Gouvernance d'entreprise, Ethique des affaires et Responsabilité Sociale de l'entreprise (RSE). Colloque international organisé par l'université de Tlemcen et présidé par le Pr Bendiabdallah A, les 5 et 6 Décembre 2007.

² - Système de gouvernance des entreprises : l'impératif d'assainir l'environnement économique, in El Watan-économie, du 23 au 29/07/2007 n° 114, Alger, page 5.

- Colloque international université de Tlemcen (2007), opcit, propos recueillis de l'article titré « le reporting socialement responsable ou comment rendre compte de sa responsabilité aux parties prenantes » de M.M Kheladi et Salem de l'université d'Oran.

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

La conjoncture économique nationale n'est pas claire, elle manque de coordination entre les actions environnementales, économiques et sociales au sein de nos entreprises à l'exception de celle qui ont adopté des systèmes de management dans les domaines suscités. Ces actions ne sont pas intégrées pleinement dans la stratégie de l'organisation, ce qui limite considérablement leurs impacts sur l'entreprise et sur les parties prenantes.

Les entreprises algériennes évoluant dans un environnement défavorable et que le processus de l'introduction de la bonne gouvernance est un combat de longue haleine.

Il faudrait surtout faire la différence entre une gestion familiale purement traditionnelle et un management évolutif en employant des critères de transparence informationnelle envers les partenaires.

L'éthique de la transparence sont les outils qui diminueront les abus, faciliteront la communication et deviendront ainsi axe de bonne gouvernance.

L'absence des outils de la gouvernance ou de la R.S.E est dû à l'aspect informationnel, beaucoup de nos sociétés manquent de données fiables pour pouvoir les utiliser à bon escient et surtout en ce qui concerne les volets environnemental et sociétal.

Selon ABDELLATIF BENACHENHOU ex ministre et consultant économique de l'état, « la bonne gouvernance de l'entreprise nécessite un assainissement de son environnement car on ne peut demander à une entreprise de s'astreindre à des règles de fonctionnement saines, transparentes et de répondre aux normes économiques universelles, lorsque face à elle, l'état laisse faire un secteur informel envahissant et une contrefaçon galopante ».

7-Qu'en est-il du respect des concepts de la RSE par l'entreprise algérienne :

De par le monde les concepts de la RSE sont devenus une culture de transparence revêtue des principes de la gouvernance en élargissant les inquiétudes aux conséquences sociales et écologiques de l'activité productive

Les pays développés et les ONG ont déjà lancé un grand élan dans ce domaine et militent pour enraciner les différents principes de la RSE dans les pays en voie de développement.

Quant à notre pays, il faut signaler l'émergence de quelques associations qui activent dans le domaine de protection de l'environnement

Quelques concepts sont respectés lors de l'établissement des différentes études concernant la

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

construction de bâtiments et d'usines.

Il existe des activités polluantes qu'il faut implanter dans des endroits spécifiques afin d'éviter la pollution d'eaux et de l'environnement. Dans ces cas précis, s'il y a nécessité de créer de telles activités, il est impérieux d'installer des mécanismes de recyclage.

Un autre phénomène qui règne dans la sphère écologique, c'est la multiplication de sacs et de bouteilles en plastique qui peut provoquer des maladies dont la facture sanitaire risque de peser lourd à notre pays.

Des solutions ont été adoptées telles que la création des centres d'enfouissement et l'encouragement de l'implantation d'usines utilisant des déchets en plastique pour la fabrication à titre d'exemple des fibres polyester (matière première pour la fabrication de la ouate).

Le volet environnemental est pris en compte lors de la production d'un registre de commerce nécessitant un arrêté d'exploitation.

Dans l'activité économique en Algérie, il faut distinguer entre le secteur public et le secteur privé.

Dans le domaine de l'emploi, le secteur public applique textuellement la réglementation en vigueur, à titre d'exemple :

- tous les employés sont déclarés à la CNAS.
- pas de discrimination raciale.
- le volume horaire réglementaire est respecté.
- Aucune exploitation des mineurs
- Application des normes comptables nationales (plan comptable national).
- Déclaration des données réelles aux administrations fiscales et parafiscales.

Quant au secteur privé, à part les groupes importants qui se plient correctement à la réglementation. Les petites entreprises disposent de trois types de données à savoir :

- 1 -Données fournies à l'administration fiscale et parafiscale sans aucune sincérité et

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

réalité afin de frauder et minimiser le profit aux yeux des pouvoirs publics, c'est à ce niveau qu'un terrain fertile est prêt à exploiter les enfants, les femmes et même les majeurs qui ne sont pas déclarés à la CNAS.

- 2 -Données réelles (exactes) : ces données sont conservées au niveau du patron de l'entreprise et ne sont divulguées à personne
- 3 -Données fournies au banquier : données maquillées qui n'ont aucun lien avec la réalité et ce pour tromper le banquier et l'inciter à lui accorder des crédits conséquents (problème d'asymétrie d'information).

A ce titre , c'est le secteur économique informel qui règne et qui fait perdre à notre pays dans les domaines fiscaux et parafiscaux des milliards de dinars.

8-Rôle des pouvoirs publics et des bailleurs de fonds en Algérie :

Pour un développement durable aucune entreprise ne peut être à l'écart de cette évolution qui doit modifier progressivement les pratiques éthiques. La première opération consiste à préserver les droits des parties prenantes (fournisseurs, clients, consommateurs, organisation d'environnement et autres).

Les pouvoirs publics peuvent réglementer et contrôler avec efficacité et efficience les différentes activités en instaurant un climat économique et social qui va de pair avec l'évolution technologique des pays développés. Il faut mener une guerre contre le secteur informel afin d'éviter les spéculations non réglementaires .Les bailleurs de fonds (banques, établissements financiers), ne doivent s'engager dans des activités qui ne se plient pas aux exigences de la RSE.

En matière de sensibilisation environnementale, des efforts accrus ont été consentis et des résultats encourageants sont enregistrés grâce à l'action combinée des pouvoirs publics, des médias et du mouvement associatif.

Des manifestations scientifiques et techniques sont régulièrement organisées à l'occasion des journées commémoratives de l'environnement, de l'arbre, de l'ozone, de la diversité biologique,... etc.

Des émissions sur l'environnement sont maintenant instituées et régulièrement diffusées à travers les ondes de l'EN TV et des différentes radios nationales et locales.

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

La presse écrite publique et privée traite aussi des sujets écologiques de façon régulière dans la mesure où des rubriques entières sont consacrées aux questions d'environnement. Les associations écologiques sont également soutenues dans leur action par les pouvoirs publics et sont de plus en plus actives sur le terrain , contribuant ainsi et de façon substantielle à l'effort national de sensibilisation environnementale .Cependant , les actions engagées se singularisent par leur caractère épisodique, ponctuel, le plus souvent commémoratif et ne s'inscrivent nullement dans le cadre d'une politique ou d'une stratégie planifiée, coordonnée, intersectorielle et durable

L'autre aspect de sensibilisation est la formation : un citoyen formé est mieux sensibilisé sur les problèmes liés à l'environnement. A cet effet et dans le cadre de la coopération multilatérale et bilatérale, un programme de formation a été lancé dans les différents domaines de la protection de l'environnement, en vue du recyclage et de la mise à niveau des cadres du secteur ainsi que la dynamisation d'un processus de prise en charge des cadres des secteurs sensibles, par l'organisation de formations de courte durée.

- Les coûts financiers relatifs à la préservation de l'environnement :

Les coûts financiers ne cessent d'augmenter. Les actions réalisées, engagées ou à venir par la préservation environnementale, ont bénéficié d'investissements consentis par l'état ou les entreprises nationales. A cette fin, des financements internationaux ont été mobilisés ainsi que des dons¹ :

- Les cimenteries ont consacré pour la lutte contre les émissions de rejets polluants un investissement global de 2324 millions de dinars et les unités d'amiante-ciment 266 millions de dinars pour les installations et le dépoussiérage.
- Le complexe de zinc de Ghazaouet a investi pour réduire la pollution par l'anhydride sulfurique un montant de 326 millions de dinars.

¹ Ministère de l'aménagement du territoire et de l'environnement, Rapport sur l'état et l'avenir de l'environnement » version grand public année 2000 page 101-102

- Les industries sidérurgiques et de fertilisants ont consacré pour réduire leur pollution, des prêts s'élevant à 67.5 millions de dollars et quant à l'industrie pétrochimique de Skikda un prêt de 50 millions ECU.
- Pour la lutte contre les changements climatiques et l'élimination des substances appauvrissant la couche d'ozone, un financement d'un montant de 14.5 millions de dollars a été mobilisé.
- La SONATRACH a investi 272 millions de dollars pour la réduction du torchage du gaz.
- Le programme de lutte contre la pollution des hydrocarbures a bénéficié d'un don de 6,9 millions de dollars.
- Le coût pour désenvaser les principaux ports, est estimé à 3 600 millions de dinars.

D'autres enveloppes importantes ont été engagées et d'autres retenues que nous n'avons pas citées.

Investir dans le développement durable permettra à notre pays, d'assurer la sécurité alimentaire, de s'intégrer de manière durable dans l'économie mondiale par la promotion d'une industrie propre et la diversification de ses exportations et de préserver les droits et l'accès des générations futures aux ressources naturelles.

9. La RSE en Algérie au rythme des mutations socio-économiques :

Il est universellement admis que la RSE est l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et à leurs relations avec les parties prenantes internes et externes afin de satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables et investir dans le capital humain. Mais parler de RSE en Algérie au rythme des mutations socio-économiques engagées est une entreprise hasardeuse. Selon une étude du Bureau international du travail, la situation des entreprises algériennes semble se situer aux antipodes des pratiques admises dans ce domaine. La RSE est le domaine exclusif des entreprises performantes. La RSE est l'initiative volontaire des entreprises qui se développent dans une dynamique de perfectionnement et de cumul de savoir-faire, de savoir

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

produire et de savoir sécuriser le consommateur. La RSE requiert en premier lieu le respect des normes réglementaires, avant de déborder sur des normes volontaires .

Selon une étude du Bureau international du travail, la situation des entreprises algériennes semble se situer aux antipodes de ces vérités, car selon la même étude, la transition d'une économie administrée vers une économie du marché régie par les règles de la commercialité est très récente et tous les indicateurs de l'économie de marché ne sont pas encore mis en place. En plus dans une économie concurrentielle inachevée, l'entreprise algérienne subit les effets pervers de la faiblesse généralisée des institutions à asseoir les mécanismes de bonne gouvernance et à restreindre les abus de la sphère informelle et de la domination des relations interpersonnelles des groupes d'influence sur les impératifs de l'Etat de droit.

En premier lieu , il s'agit d'avancer dans les assainissements préliminaires , à travers une série de réformes multidimensionnelles structurées par ordre de priorité et engagées par les pouvoirs publics pour préparer l'entreprise à évoluer dans des conditions favorables de compétitivité , de régulation sociale et d'incitation à l'investissement.

En deuxième lieu, piloter les entreprises ayant répondu à l'exigence de mise à niveau pour accréditer leurs performances acquises par rapport à un référentiel international de triple qualité (le savoir-faire technique, l'organisation interne, la protection de l'environnement et la sécurité du produit).

Et enfin en troisième priorité , les entreprises accréditées seront tenues par des mécanismes de contrôle efficace à respecter les normes sociales de travail telles décrites par les textes de lois en vigueur et non par un référentiel normatif admis universellement tel que la norme SA 8000 par exemple. Ceci dit , constat semble être l'illustration récente d'un nouveau défi , compte tenu de la mondialisation et des accords du libre-échange avec l'Union Européenne et l'OMC qui exigent , afin d'accéder à leur marché , une mise à niveau de l'entreprise algérienne par un programme de redressement lié à l'emploi , à la rentabilité , au fonctionnement conforme aux normes internationales , des systèmes de management de la qualité de la protection de l'environnement et du respect des droits fondamentaux de l'homme.

9.1 La normalisation :

Une démarche RSE devra se construire sur une notion de qualité totale conforme aux normes standard internationales qui couvrent le processus de fabrication jusqu'à la consommation finale du produit sans préjudice à la biodiversité, les écosystèmes et les ressources naturelles. Il existe en Algérie trois types de systèmes de certification¹ :

- le système de management de la qualité SMQ selon la norme ISO 9001 versions 2000.
- le système SME, du management de l'environnement ISO 14001 version 1996.
- le référentiel HACCP- analyse des risques et la maîtrise des points critiques, ISO 22000 relatif à la sécurité des produits alimentaires.

Depuis le lancement en 2000 d'un programme d'accompagnement des entreprises par la certification, six (6) grandes opérations ayant permis la certification de : 178 entreprises publiques et privées, 167 entreprises ont été certifiées ISO 9001 pour le système de management qualité, six (6) ISO 14001, cinq (5) entreprises en cours de certification ISO 22000. Une aide financière de 500 millions de dinars a été allouée pour l'application du programme de développement d'un système de normalisation².

9.2 Limites d'une démarche RSE :

La législation algérienne ne prévoit pas d'obligations de résultats en contrepartie des avantages accordés (exportation, emploi de main d'œuvre locale, formation de personnel, prix imposés, transfert de technologies) et le cadrage juridique du système de contrôle et de suivi des avantages fiscaux et parafiscaux des investissements destinés à promouvoir le développement durable. Les cahiers des charges aux investisseurs admis aux avantages fiscaux ne disposent d'aucune clause contraignante quand au respect des normes internationales, 30 pour cent d'entreprises de taille moyenne admises aux avantages de l'ANDI recourent aux pratiques du travail dissimulé (déclaration partielle du salarié, salaires minorés, travail temporaire, violation de la législation sociale). Les initiatives d'entreprise en faveur de l'environnement et le respect des droits humains atteignent rapidement leurs limites si les autres n'adoptent pas des normes similaires. Placer tout le monde dans le même pied d'égalité empêcherait ce genre d'initiative de devenir non pertinentes.

¹ Source EL Watan Economie du 21 au 27/01/08 article de S. Bondjemaâ, page 08.

² - EL Watan Economie du 21 au 27/01/08, opcit

9.3 Elargissement du domaine d'expertise conformément aux nouvelles orientations :

La RSE ne dispose d'aucune assise juridique clairement définie, encore plus en matière de reporting, une situation qui semble en retrait, au regards des obligations de l'Algérie définies dans les clauses de l'accord d'association en matière d'accréditation des pratiques environnementales, d'hygiène et de santé au travail des entreprises. La certification des comptes de l'entreprise se limite aux données financières. Les nouvelles orientations de l'économie nationale vers les questions environnementales et l'agrément de 110 bureaux d'études spécialisés en environnement devraient être élargies aux données extra financières même à une échelle de moindre importance que l'audit financier. Un bilan comptable pris isolement des obligations réglementaires en matière sociale peut traduire que partiellement la performance et la sincérité des actes de gestion. Il ne s'agit pas dans ce contexte de faire fonctionner l'audit social à la manière des pratiques occidentales de certification du rapport RSE, mais d'inciter les entreprises à être plus acquises à l'idée de l'éthique et de la transparence dans la conduite des affaires et le respect des droits humains. Une relance de l'activité boursière serait favorable à la RSE. Elle devrait à l'instar des bourses des pays développés intégrer les indicateurs sociaux dans la formulation des indices boursiers afin d'orienter le comportement des entreprises les mieux cotées vers l'investissement socialement responsable.¹

9.4 La responsabilité pénale :

L'Algérie a quatre années durant, obtenu un mauvais score de l'indice de perception de corruption. Dans ce contexte, il s'agit en vertu de la loi algérienne contre la corruption d'inciter les entreprises privées à intégrer la fonction de l'audit interne dans leur système de gestion, de mettre des mesures contraignantes pour opérer le blanchiment des produits de la corruption et de prendre les dispositions nécessaires pour rendre plus transparente la tenue des finances publiques. Toute la difficulté aujourd'hui ne consiste pas tant à élaborer de nouvelles lois et réglementation en matière de gouvernance d'entreprise qu'à les appliquer et à les faire respecter. Il arrive souvent qu'une réglementation trop abondante et parfois contradictoire rende délicate toute application effective.²

¹ - ² - Source El Watan économie du 21 au 27 janvier 2008.

9.5 Repères :

La certification des pratiques sociales de l'entreprise suivant un référentiel normatif tel que la SA 8000 n'est pas prévue dans le système algérien de normalisation. Le contrôle de l'application des normes sociales est du ressort de l'inspection du travail et la sécurité sociale pour la déclaration des salariés. La norme SA 8 000 est la première norme qui labellise les entreprises en fonction de leur responsabilité sociale, dans le même esprit que les normes ISO 9 000 et ISO 14 000, et sur la base des conventions signées par l'OIT¹, la déclaration universelle des droits de l'homme et la convention de l'ONU sur les droits de l'enfant. Les entreprises certifiées SA 8 000 s'engagent à ce que leurs fournisseurs et sites de production partout dans le monde assurent des conditions de travail justes et éthiques. Elle couvre neuf principaux domaines déjà cités au début de ce chapitre.

9.6 L'exception SONATRACH :

SONATRACH est la première entreprise algérienne qui a adopté une démarche de responsabilité sociale ne se limitant pas aux préoccupations sociales et environnementales de son activité mais bien élargie aux besoins socio économiques des populations défavorisées du sud. La mise en œuvre de son programme s'articule autour des axes prioritaires du développement durable détaillés dans l'agenda 21 du sommet de Rio conçu par les Etats.

Elle dépasse dans sa démarche RSE le cadre du Global Compact 2 000 pour financer un programme de lutte contre la pauvreté relevant initialement de l'action sociale de l'Etat. SONATRACH a publié son rapport de développement durable intégré au rapport annuel du conseil d'administration 2 006. Elle est la première expérience algérienne dans le reporting social et environnemental. Au plan de normalisation, de nombreux complexes et unités industrielles ont acquis leur certification aux différents référentiels, management qualité, santé environnement. Au plan responsabilité sociale, elle s'est investie dans la réalisation des

¹ - L'Organisation internationale du travail (OIT) est une institution tripartite spécialisée de l'ONU qui rassemble gouvernements, employeurs et travailleurs de ses Etats membres dans une action commune pour promouvoir le travail décent à travers le monde. Son siège est à Genève, en Suisse.

projets de développement local au profit des populations démunies par différentes actions de désenclavement, l'alphabétisation et la création d'activités pour les jeunes chômeurs, le financement de six (6) conservateurs de vaccins afin d'assurer la couverture médicale des habitants de cinq (5) localités isolées du grand Sud. Ainsi, d'autres actions ont été entreprises dans les domaines de la sécurité au travail et de la protection de l'environnement.

10. Réglementation relative aux installations classées :

En Algérie, la législation et la réglementation régissant les établissements classés inspirées de celles de la France, a évolué de la notion des établissements classés régis par le décret n° 76/34 du : 20/02/1976 relatif aux établissements dangereux , insalubres et incommodes, vers la notion moderne des installations classées pour la protection de l'environnement par l'avènement de la loi 83/03 du 05 février 1983 relative à la protection de l'environnement et du décret n° 88-149 du 27/07/1988. Ces deux décrets ont été abrogés et remplacés par le décret n°98.339 du 03 novembre 1998 définissant la réglementation applicable aux installations classées et fixant leur nomenclature¹.

Cependant ce texte dernier connaît en cette période transitoire des difficultés d'exécution, en raison de l'absence de ses textes d'application, mais également pour d'autres difficultés se rapportant à des vides juridiques et réglementaires.

10.1 Cadre institutionnel :

Pour les installations classées, les structures directement concernées sont :

10.1.1 Au niveau central :

- 1- le haut conseil de l'environnement et du développement durable.
- 2- le ministère de l'aménagement du territoire et de l'environnement.
- 3- le ministère de l'intérieur et des collectivités locales.

¹ Revue sciences juridiques n° 01/2003, Université Abou Bekr Belkaid Tlemcen, « Réglementation relative aux installations classées », article de Mr SOUIKI.

10.1.2 Au niveau local :

- 1- La wilaya (direction de la réglementation et des affaires générales).
- 2- La commune.
- 3- La commission de surveillance et de contrôle des installations classées de la wilaya.
- 4- commission de prévention et de protection civile (centrale de wilaya).
- 5- Autres institutions :
 - Laboratoires publics.
 - Universités et centres de recherche.

10.2 Etat d'exécution de la réglementation régissant les installations classées :

L'application de la réglementation relative aux installations classées nécessite une série de mesures urgentes à savoir ¹ :

- l'actualisation et l'harmonisation des textes législatifs et réglementaires régissant l'environnement.
- la procédure d'étude d'impact sur l'environnement étant l'élément principal de celle des installations classées soumises à autorisation, demande des délais très longs comparés à ceux impartis à l'administration pour répondre.
- Introduire à la procédure une notice sur la conformité avec la législation du travail.
- la nécessité de faire apparaître les prescriptions techniques pour l'élaboration des études d'impact, pour les différentes catégories d'installations classées, en urgence absolue.
- l'élaboration d'une loi sur les risques naturels et technologiques majeurs et des textes réglementaires relatifs aux études de dangers et de sûreté , et à l'urbanisation autour

¹ Proposition tirée de la revue sciences juridiques université Abou Bekr Belkaid Tlemcen année 2002 (article de Mr Soufki)

des sites industriels à haut risque.

- l'application des instruments économiques et financiers pour l'application réelle du principe du pollueur payeur.
- Le suivi et le contrôle des impacts des installations classées sur les milieux récepteurs et l'étude de normes locales spécifiques à des protections particulières.
- Le renforcement des moyens institutionnels et la formation des fonctionnaires en charge des installations classées, des bureaux d'études, des organisations professionnelles et des ONG.
- L'information et la sensibilisation, par l'élaboration de guides méthodologiques, codes, recueils d'information, revues,... etc.
- l'encouragement des organisations professionnelles et du mouvement associatif environnemental et leur implication effective dans la prise en charge des installations classées.
- Encourager les procédures de certification des entreprises (ISO 14000 qualité – environnement)

Nous pouvons déduire que les installations classées sont un outil majeur d'exécution de la politique environnementale du pays.

Le manque de culture environnementale est souvent à l'origine d'une mauvaise interprétation des textes législatifs et réglementaires environnementaux et d'une sous estimation de leur véritable portée,

Donc, il est particulièrement important d'insister sur le rôle de l'information, la formation et la sensibilisation.

CHAPITRE III : LES NOUVELLES TENDANCES ; LA RSE ET SON INTEGRATION DANS LA RELATION BANQUE-CLIENT

Conclusion :

L'intégration des préoccupations sociales, environnementales et économiques conformément à l'éthique facilite à la RSE de définir des responsabilités des entreprises vis à vis des stakeholders (parties prenantes)

La création d'une banque de données se basant sur les TIC permettra de créer un circuit d'information efficace qui pourra servir de support pour les décideurs chacun en ce qui le concerne et suivant son niveau de responsabilité.

A partir de ces nouvelles tendances, même la société civile pourra se prémunir des différents risques afférents aux trois piliers de la RSE. Ainsi, l'engagement des banques et établissements financiers dans des projets cautionnés par la RSE ou des ONG, ne mettra jamais leurs fonds en péril.

L'intégration de la RSE dans la relation Banque Client ne pourra que conforter les deux parties afin de faire régner un climat de confiance qui préserve l'intérêt de l'économie nationale.

La RSE en Algérie nous renvoie à trois expériences notamment celle des entreprises privées qui se développent dans une perspective de performances économiques et citoyennes et s'acquittent sans contrainte de leurs obligations immédiatement sociales et environnementales, celle unique du groupe SONATRACH synonyme d'une intégration élargie du développement durable et enfin l'expérience des entreprises internationales étrangères, ayant étendu dans le cadre des IDE leur démarche RSE sur leurs filiales en Algérie. Au plan macro économique, l'environnement des entreprises industrielles privées n'est pas encore propice au renforcement de la compétitivité et à leur développement sur les marchés nationaux, régionaux et internationaux eu égard au fait que l'accès au crédit bancaire est difficile, à la fiscalité peu incitative, au domaine du foncier industriel verrouillé, aux lourdeurs bureaucratiques, à l'insuffisance du système d'information et à la concurrence des entités économiques informelles.

Après cela, nous entamerons le dernier chapitre qui représente notre cas pratique et qui nous permettra de tester sur le terrain ce que nous avons abordé précédemment.

CHAPITRE IV :
ETUDE DE CAS
PRATIQUE : BANQUE
DE
DEVELOPPEMENT
LOCAL (B.D.L)

Introduction

Dans la partie théorique, on a essayé de faire apparaître le problème d'asymétrie d'information dans la relation banque – client tout en précisant l'inégalité dans la répartition de l'information entre les agents, certains acteurs sont mieux informés que d'autres sur eux même mais aussi sur le contexte économique .

A partir de cette recherche on peut dire que la théorie économique a reconnu l'existence de l'asymétrie informationnelle.

C'est pour cette raison qu'on a essayé d'appliquer ce qu'ont apporté les précurseurs Stiglitz, Spence et Akerloff sur une institution financière qui est la BDL pour savoir plus sur le terrain les effets de l'asymétrie d'information sur la relation banque – client.

A cet effet on s'est basé sur ce qui suit :

- hypothèse d'existence d'asymétrie d'information entre les différentes structures de la BDL.
- apparition du problème d'asymétrie d'information comme obstacle pour les dirigeants de la banque dans leurs actes de gestion.
- recherche des meilleurs moyens pour la réduction de l'asymétrie d'information, tout en soulevant le rôle du système d'information bancaire en mettant l'accent sur l'aspect banque- client d'une part et l'aspect interne (Au sein de la banque ; hiérarchie et service) d'autre part.

Et en dernier lieu on a essayé d'utiliser une enquête à l'aide de sondage pour déterminer les causes de la relation asymétrique banque – client.

Avant d'entamer l'étude de cas qui est la banque de développement local (BDL), on a jugé utile de faire un tour d'horizon sur l'évolution du système bancaire Algérien depuis 1962, année de l'indépendance de l'Algérie, à ce jour.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

1. EVOLUTION DU SYSTEME BANCAIRE ALGERIEN :

A la veille de l'indépendance du pays. Le système bancaire relevant du droit Français était composé de :

- 12 banques de dépôts.
- 2 banques d'affaires.
- 3 établissements « crédit agricole ».
- 1 établissement « crédit populaire ».

Les différentes phases d'évolution du système bancaire algérien ¹

1-1 -Phase : 1962-1966 :

- 1 - le 13/12/1962, création de la banque centrale d'Algérie.
- 2 - Le 07/05/1963, création de la caisse Algérienne de développement (CAD)
- 3 - Le 01/04/1964 création du dinar Algérien.
- 4 - Le 01/08/1964 création de la caisse d'épargne et de prévoyance.

Cette période a vu la coexistence des institutions financières Algériennes et Françaises avec des événements qui ont beaucoup altéré le système bancaire en place à savoir.

- Transferts massifs de capitaux vers l'étranger.
- Réticence des banques françaises à financer les projets algériens relevant du domaine public (entreprises socialistes – domaines autogérés).
- Départ massif des personnels européens des banques.

Face à cette situation « de repli » d'un système bancaire défaillant, l'état Algérien a ressenti la nécessité de créer des banques Algériennes à même de répondre aux besoins des financements de l'économie.

1-2- En 1966 : création du système bancaire Algérien

La création des banques Algériennes s'est concrétisée à travers la nationalisation des banques françaises implantées en Algérie.

¹ - Abdelkrim Naas « Le système bancaire algérien de la décolonisation à l'économie de marché », Casbah édition, 2004

- SIBF, cours d'économie bancaire - documents Banque d'Algérie.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

La formule négociée a permis de créer trois (03) banques Algériennes par « absorption » des patrimoines des banques française et reprise de leurs activités.

Le 13 juin 1966 création de la banque nationale d'Algérie :

La BNA a repris les activités des banques étrangères suivantes :

- le crédit foncier d'Algérie et de Tunisie (C.F.A.T)
- la banque nationale pour le crédit et l'industrie. Afrique (B.N.C.I.A).
- le crédit industriel et commercial (C.I.C)
- la banque de Paris et des pays bas (B.P.P.B).

La banque nationale d'Algérie a été créée pour financer l'industrie, le commerce et l'agriculture.

Le 19 décembre 1966 création du crédit populaire d'Algérie :

Le CPA a repris les activités des banques étrangères suivantes :

- le crédit populaire.
- La société Marseillaise de crédit (SMC)
- La banque Algérie « MISR »

Le crédit populaire d'Algérie a été créé pour financer la petite et moyenne entreprise, le tourisme, l'artisanat et la pêche.

Le 19 octobre 1967 création de la banque extérieure d'Algérie.

La BEA a repris les activités des banques étrangères suivantes :

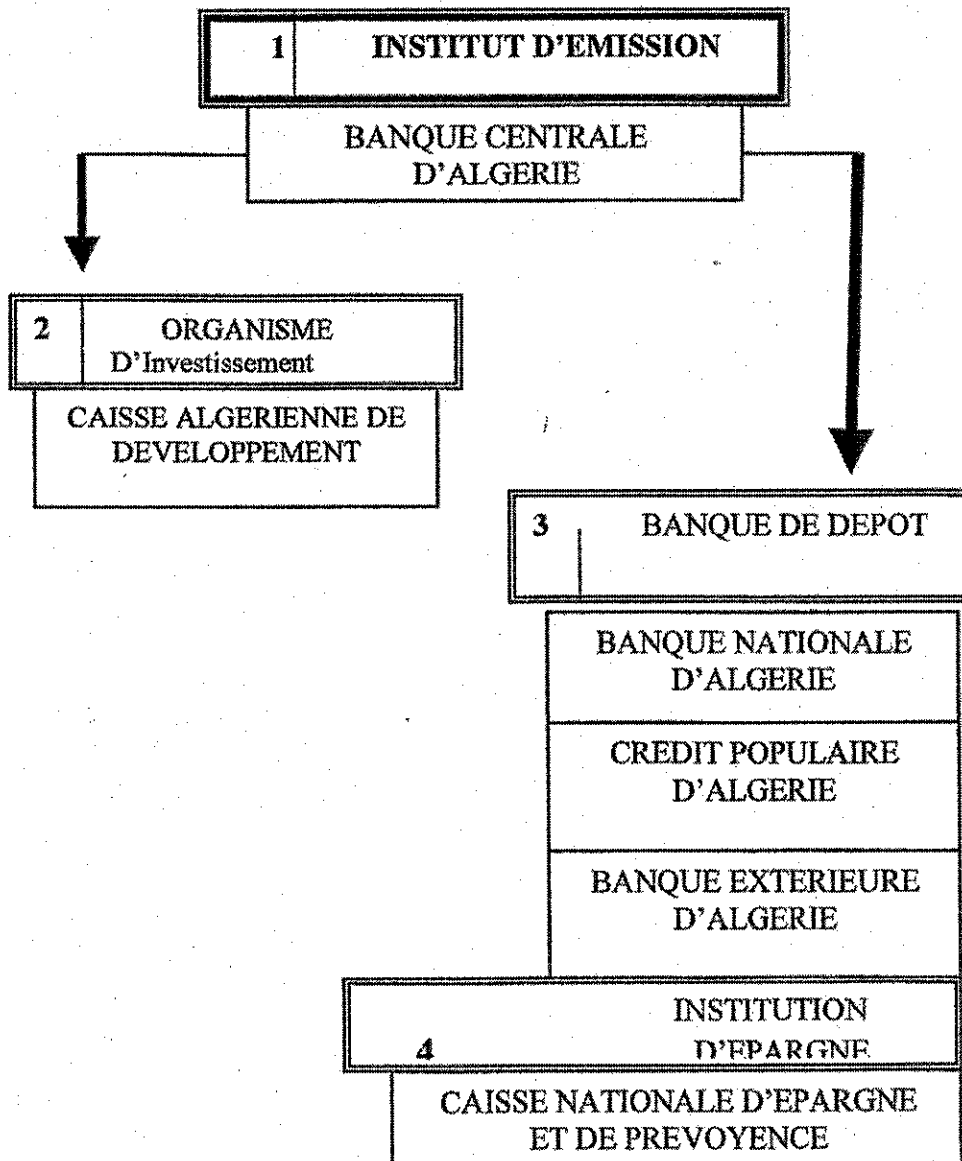
- le crédit lyonnais (C L)
- la société générale (S G)
- la banque industrielle d'Algérie et de la méditerranée (B.I.A.M)
- le crédit du nord (C N)
- la Barclay's Bank (B.B)

La banque extérieure d'Algérie avait pour vocation première le financement du commerce extérieur.

En 1967 le Schéma du système bancaire Algérien se présentait comme suit :

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Figure 4-1 : schéma du système bancaire en 1967



Source : Banque d'Algérie

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

1-3-Phase 1971-1986 :

Mise en place de la politique de la planification du développement économique (plan quadriennal après le plan triennal -1967-1969.

Dysfonctionnement du système bancaire et chevauchement de compétence entre les banques.

En 1971 certaines mesures ont été prises par les pouvoirs publics tendant vers une organisation plus conforme et plus rationnelle du système bancaire.

Création de deux organes consultatifs :

1 le conseil de crédit :

Il formule des avis, des recommandations en matière de monnaie et de crédit.

2 le comité technique des institutions bancaires :

Il formule des avis et des recommandations sur la profession bancaire.

Pour mieux contrôler l'équilibre de la gestion financière des entreprises publiques, les pouvoirs publics ont fait obligation à chacune d'elle de domicilier l'ensemble de ses opérations bancaires auprès d'une seule banque primaire (Domiciliation unique).

Pour financer et réaliser ses projets de développement l'état Algérien a modifié la loi n° : 63 /165 du 07/05/1963 portant création de la caisse Algérienne de développement par l'ordonnance n° :71- 46 du 30.06.1971 érigeant la C.A.D en banque Algérienne de développement (B.A.D) avec des prérogatives plus étendues dans le domaine du financement des investissements et la collecte des ressources stables.

Au début des années 80, les pouvoirs publics ont entamé des opérations de restructuration des entreprises publiques.

En ce qui concerne le secteur bancaire, cette période a été caractérisée par une restructuration qui s'est traduite par la création de deux banques

1) la banque de l'agriculture et du développement rural (B.A.D.R).

Créée le 13 Mars 1982, la BADR a repris les activités de financement de l'agriculture dévolues auparavant à la BNA en plus du secteur agricole, la BADR a développé des financements diversifiés couvrant l'agroalimentaire, le commerce et l'industrie.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

2) la banque de développement local (BDL) créée le 30 avril 1985, la BDL a repris une partie des activités du crédit populaire d'Algérie (CPA).

La BDL, en plus du financement des collectivités publiques et des entreprises économiques locales, réalise les opérations de prêts sur gages, ainsi que toutes opérations de banque commerciale.

Durant cette période l'état Algérien a voulu donner un rôle plus actif aux banques primaires, en promulguant la loi 86 .12 du 19 Août 1986 relative au régime des banques et du crédit.

Cette loi précise l'organisation générale du système bancaire et définit les différents types d'institutions qui le composent et replace leur activité dans le cadre du plan national de crédit.

L'article 10 de cette loi stipule que : « Dans le cadre du plan national de développement le système bancaire constitue un instrument de mise en œuvre de politique arrêtée par le gouvernement en matière de collecte des ressources et de promotion de l'épargne ainsi que de financement de l'économie en conformité avec les règles fixées par le plan national avec la création :

1 du conseil national de crédit.

En remplacement du conseil de crédit.

2 la commission de contrôle des opérations de banque

Au lieu et place du comité technique des institutions financières.

1-4- Phase 1990 à ce jour ¹

Les réformes économiques et politiques entamées par les pouvoirs publics depuis 1987 et plus particulièrement en 1990 ont provoqué des changements très importants dans les relations et les activités des entreprises Algériennes.

Les principes de séparation des pouvoirs et la consécration, de l'autonomie des entreprises économiques visent la mise en place des règles de gestion basées sur les mécanismes d'une économie de marché et non plus sur des règles administratives à caractère dirigiste.

Concernant le secteur financier en générale et le secteur bancaire en particulier, la promulgation de la loi 90.10 du 14 avril 1990 portant sur la monnaie et le crédit a introduit des

¹ - Loi 90/10 du 14/04/1990 relative à la monnaie et au crédit
Législation de la réforme économique avril 1990 (direction des journaux officiels)

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

changements tangibles au niveau de l'organisation, du fonctionnement et de la gestion du système bancaire Algérien

Cette loi consacre l'autonomie de la banque centrale qui est dénommée.

« Banque d'Algérie »

Un organe important a été créé par cette loi.

C'est le conseil de la monnaie et du crédit.

Il est l'autorité monétaire en édictant les règlements portant, entre autres sur :

- l'émission et la couverture de la monnaie.
- Le volume du crédit.
- La réglementation des changes et le marché des changes.
- Les normes et ratios applicables aux banques et établissements financiers en matière de couverture et de répartition des risques, de liquidité et de solvabilité.
- La protection de la clientèle des banques et établissements financiers.

Le conseil de la monnaie et du crédit autorise, modifie et retire l'agrément des banques et établissements financiers Algériens et étrangers.

La loi 90.10 a également prévu un organe de contrôle à savoir « la commission bancaire » qui dispose d'un pouvoir administratif juridictionnel et déontologique. Elle veille au respect par les banques et établissements financiers de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables.

La loi 90.10 vise les objectifs suivants :

- Réhabiliter entre autres la Banque Centrale d'Algérie dans son véritable rôle d'autorité monétaire.
- Permettre aux banques et aux établissements financiers de jouer pleinement leurs rôles selon les normes universelles et l'orthodoxie bancaire aux capitaux privés nationaux et étrangers.
- Garantir aux investisseurs étrangers le transfert et le rapatriement de leurs capitaux (revenus- intérêt etc...).
- Création d'un marché financier avec intervention des banques et des établissements financiers en matière de placement, de souscription, d'achat, de vente et de gestion des valeurs mobilières.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Depuis la promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit le paysage bancaire et financier Algérien a été bouleversé par des changements très importants :

- Création de banques avec des capitaux nationaux privés.
- Installation de banques mixtes.
- Installation de banques étrangères.
- Restructuration et modernisation des banques publiques.

Le secteur bancaire et financier Algérien est désormais en face de nouvelles lois et règles, non plus administratives et dirigistes, mais imposées par le marché de la libre concurrence.

Il y a nécessité de s'adapter aux nouvelles exigences de la profession par :

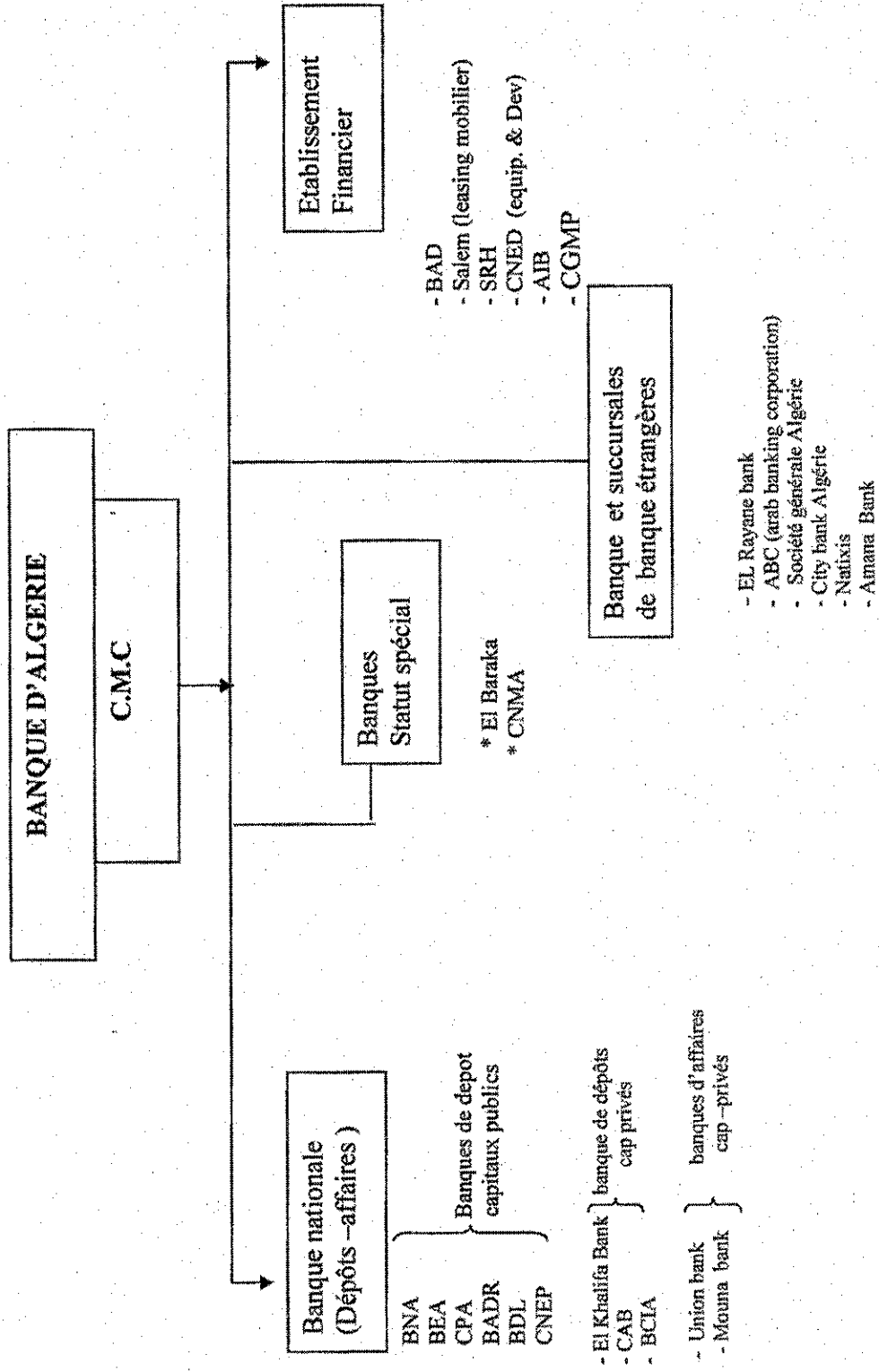
- Une organisation appropriée et efficiente des banques et des établissements financiers.
- Des moyens modernes et performants en matière de communication et de traitement des opérations bancaires et financières.
- Des personnels qualifiés, compétents et performants.

Après les différents scandales financiers survenus (affaire KHALIFA, BCIA, etc... d'autres mesures restrictives ont été prises par la BANQUE D'ALGERIE notamment les règles prudentielles pour préserver l'intérêt des banques et de la clientèle.

En 2000, le système bancaire algérien se présentait de la façon suivante :

Organigramme au 31/12/2000

Figure 4.2 : schéma du système bancaire au 31/12/2000



Source : Banque d'Algérie

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

- La BNA : le réseau de la BNA comptait au 31/12/2000 164 agences
- La BEA : le réseau de la BEA comptait au 31/12/2000 75 agences
- La BADR : le réseau de la BADR comptait au 31/12/2000 280 agences
- La CPA : le réseau de la CPA comptait au 31/12/2000 110 agences.
- La BDL le réseau de la BDL comptait au 31/12/2000 152 agences.
- La CNEP : le réseau de la CNEP comptait au 31/12/2000 181 agences.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

En 2003, Promulgation de l'ordonnance n°03-11 du 26/08/2003 relative à la monnaie et crédit¹ qui traite entre autre du contrôle des banques et établissements financiers tout en insistant sur la liquidité et la solvabilité : la centrale des risques et protection des déposants .

Ainsi , l'obligation des banques d'adhérer à la centrale des risques et cette dernière est chargée de recueillir auprès de chaque banque et établissement financier le nom des bénéficiaires des crédits accordés , le montant des utilisations ainsi que les garanties prises pour chaque crédit .

A la fin décembre 2004, le secteur bancaire algérien a été revu comme suit² :

- Une banque centrale « banque d'Algérie »
- Un conseil de la monnaie et du crédit « réglementation et autorisation ».
- Une commission bancaire « supervision contrôle et sanction »
- 26 banques et établissements financiers ; dont
 - 12 banques étrangères.
 - 9 bureaux de représentation de banques étrangères
 - 26 bureaux de change.
 - Deux marchés bancaires « monétaire et interbancaire de change »
 - Un réseau bancaire de plus de 1100 agences.
 - Un centre de pré- compensation, interbancaire SPA.
 - Une société de garantie des dépôts bancaires.
 - Une cellule de traitement de l'information financière.
 - 1240 guichets (agences bancaires) repartis sur tout le territoire national soit (1) un guichet pour 25 000 habitants.
 - 30 000 employés environ.

Nb : il est noter le retrait d'agrément de trois banques privées.

¹ - Ordonnance n° 03/11 du 26/08/2003, relative à la monnaie et au crédit

² - Documentation Banque d'Algérie

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Après cet aperçu sur le système bancaire, nous abordons le parcours de la BDL

2-Le parcours de la BDL :

Le parcours de la BDL se résume ainsi¹:

La banque de développement local, par abréviation BDL, a été créée par décret n°85/84 du 30 avril 1985, suite à la restructuration du Crédit Populaire qui lui a cédé 39 agences.

Société Nationale, la BDL avait pour mission essentielle, à sa naissance, la prise en charge du portefeuille des entreprises publiques locales, EPL. Jusqu'en 1995, ces entreprises ont participé pour 90% des emplois de la BDL, le reste étant constitué d'une clientèle très diversifiée, formée de petites entreprises privées et des prêts sur gage.

Avec l'avènement de l'autonomie des entreprises, la BDL a été transformée, le 20 février 1989 en Société Par Actions, dotée d'un capital social de 1440 millions de dinars.

Le processus d'assainissement/restructuration du secteur public économique local initié par les pouvoirs publics depuis 1994 et qui s'est soldé par la dissolution de 1360 entreprises publiques locales EPL, a eu de grandes incidences d'abord dans la composition du portefeuille de la BDL et ensuite dans ses résultats :

Les entreprises publiques ne représentent plus aujourd'hui que 32% du portefeuille de la BDL

La transformation des créances sur les entreprises publiques dissoutes, en obligations du trésor rémunérées, ainsi que la mise à niveau du fonds propres de la banque, ont été prises en charge par les pouvoirs publics d'une part et les actions d'assainissement et de développement engagés par la banque d'autre part, ont permis à la BDL de rétablir ses équilibres financiers et de renouer, depuis 2001, avec la rentabilité.

¹ - Documentation de la Direction Générale de la BDL.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

2.1 Augmentation importante du capital en 2004

Guidés par le souci de renforcer les capacités financières de la BDL et de conforter sa stratégie de développement et sa faculté d'assurer le financement et la stimulation de l'activité économique, le conseil de la Monnaie et du Crédit CMC (autorité de supervision du secteur financier national) a autorisé en mars 2004, d'augmenter le capital de la BDL, qui passe ainsi de 7140 millions de dinars à 13390 millions de dinars.

2.2 Diversification de l'activité de la BDL

Après avoir été la banque des entreprises publiques locales, la BDL se distingue aujourd'hui en étant la banque des PME/PMI ; des professions libérales, des micros - entreprises issues du dispositif ANSEJ en faveur des jeunes; des promoteurs immobiliers et des particuliers.

Les prêts sur gages, constituent pour la BDL qui en a l'exclusivité, une activité à caractère social héritée des ex caisses du Crédit Municipal, mais qu'elle continue de promouvoir au bénéfice des particuliers, des ménages notamment, qui ne sont pas bancables et qui trouvent dans ce crédit, une réponse à des besoins conjoncturels de trésorerie, en contrepartie de gage d'objets en or.

2.3 L'amélioration de la qualité de service à la clientèle au cœur de la stratégie de la BDL :

Fidéliser sa clientèle et accroître et diversifier son portefeuille clientèle en démarchant de nouvelles cibles de son créneau, pour assurer son développement et gagner en parts de marché.

Etre ouvert à la participation éventuelle –avec d'autres banques- à des montages de type consortiaux pour le financement de gros projets d'investissement nécessitant la mobilisation de ressources importantes.

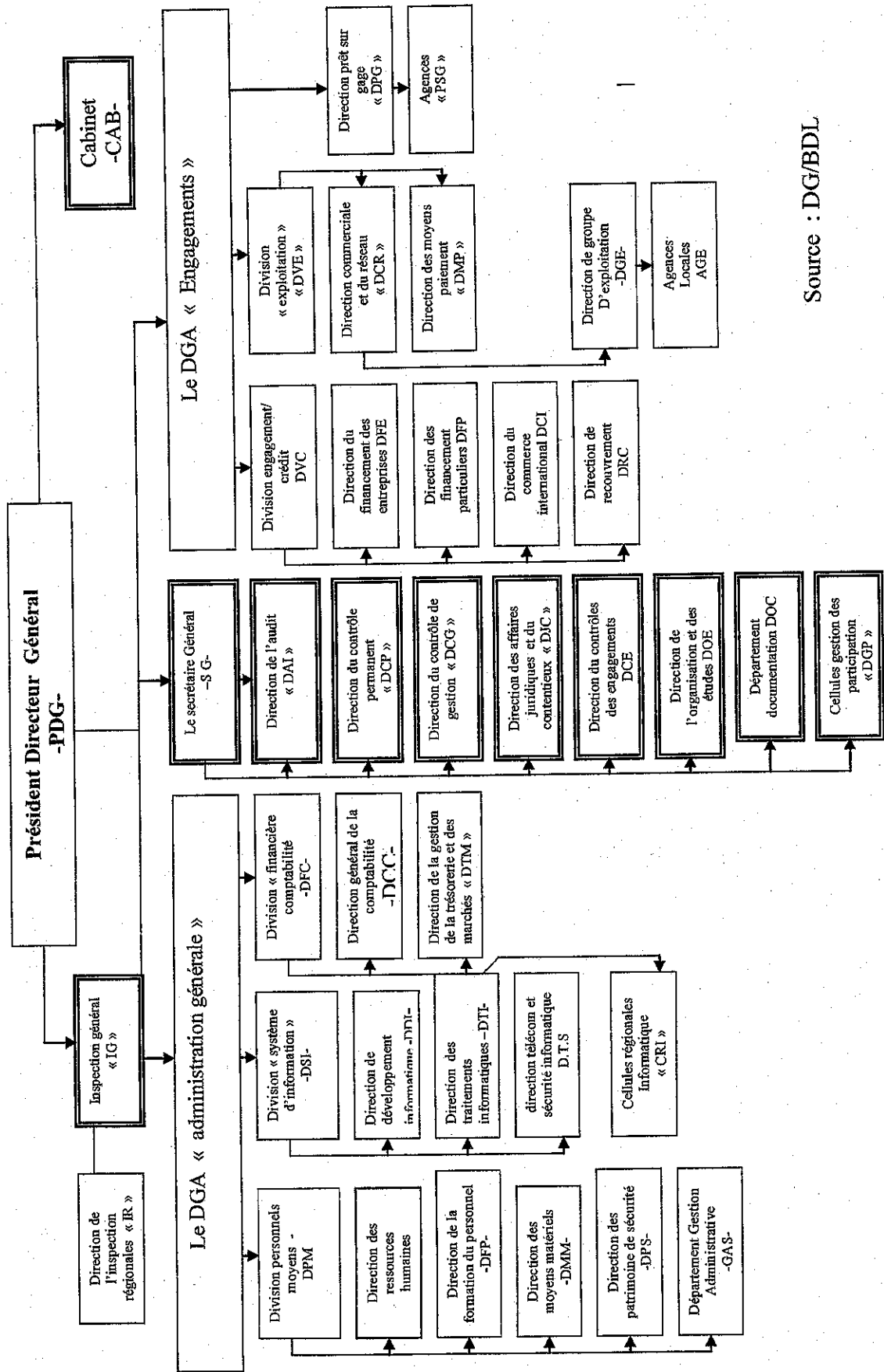
Moderniser son management par l'acquisition des outils les plus performants, en formant son potentiel humain et en développant les échanges d'expériences.

Mettre le client au cœur de ses préoccupations en lui offrant un service de qualité, rapide et sécurisé et en développant une politique commerciale basée sur la proximité pour une plus grande efficacité

3. Organigramme de la BDL :

En 2007, la BDL a vu la nécessité de revoir son organigramme et de l'adapter à son plan d'action pour répondre à ses objectifs.

Figure : 4.3 - Organigramme de la Banque de Développement Local



Source : DG/BDL

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

L'organigramme de la BDL est bien structuré d'une façon à ce qu'il facilite la circulation de l'information et d'autant plus qu'il est doté d'une division « système d'information »

Les directions de groupes d'exploitation (succursales) implantées à travers le territoire national (16 au total) sont dotés de cellules informatiques pour l'assistance des agences bancaires et l'installation des nouvelles versions et ce dans le souci de réaliser un système d'informations efficace, efficient et performant.

4. Développement de l'activité de la BDL :

(choix des meilleures périodes de la relance)¹ :

L'année 2003 a été marquée par de nombreuses actions de modernisation, de développement et de mise à niveau de la banque.

Au cours de cette année, la BDL a réussi à consolider sa position sur tous les plans de l'activité bancaire grâce aux efforts entrepris pour s'organiser de manière plus efficiente, moderniser son réseau, renforcer ses contrôles, former son personnel, améliorer sa communication et asseoir son image de marque.

L'an 2003 a été marqué par un surcroît de concurrence et une évolution sensible des activités de la BDL.

Une collecte appréciable des ressources et une poussée notable des crédits à l'économie ont conforté ses parts de marché, généré une marge bancaire en nette croissance de 38% par rapport à 2002 et un résultat net en augmentation constante depuis 2001 :

453 millions de DA en 2001.

503 millions de DA en 2002

759 millions de DA en 2003.

Cette évolution d'activité et les progrès enregistrés sont la conséquence logique de la réalisation de nombreux chantiers de réforme engagés dans le cadre du plan d'action institutionnel et de mise à niveau de la banque.

Ces chantiers d'ordre organisationnel et de modernisation dans son acception la plus large (crédit, informatique, monétique, formation, contrôle et audit ...) ont permis d'adapter le fonctionnement de la banque aux nouvelles exigences du marché et de conforter sa rentabilité,

¹ - Documentation DG / BDL : activité 2003

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

seul gage de sa prospérité et de sa pérennité.

Durant l'année 2003, l'objectif stratégique était aussi de distinguer la banque par rapport à la concurrence en ancrant davantage sa vocation d'être la banque de la PME PMI et de la micro entreprise, des professions libérales et des particuliers et faisant valoir son envergure et son savoir faire en matière de financement de l'immobilier d'habitation (crédit hypothécaire) et enfin en tendant constamment vers l'autre objectif stratégique et non des moindres, celui de conforter son statut de banque universelle et de proximité.

4.1 Les prises de participations :

Dans le cadre de sa politique de prise de participation, la BDL a souscrit au capital de 15 filiales dont les activités pour la plupart d'entre elles, gravitent essentiellement autour de l'environnement immédiat de l'activité bancaire.

4.1.1 Participation en Algérie :

Au cours de l'exercice 2003, la BDL a pris part au capital de deux nouvelles sociétés, la SGDB et Algérie clearing portant ainsi ses participations à 14 contre 12 l'exercice précédent. Le détail de ces participations se présente ainsi :

SCIMO : société civile immobilière de Mostaganem ...	Sté civile.
SCITI : société civile immobilière de Tipaza	Sté civile
SIBF : société interbancaire de formation,....	Sté civile
FINALEP : financière Algéro-européenne de participation	SPA
AMNAL : entreprise de service et équipement de sécurité	SPA
SATIM : société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique ...	SPA
CAGEX : compagnie Algérienne d'assurance et de garantie des exportations	SPA
SOFICOP : société financière en conseil et placement ...	SPA.
SGCI : société d'assurance de garantie du crédit d'investissement	SPA

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

FCMGRC : fonds de caution mutuelle de garantie risques des crédits aux jeunes promoteurs ...	SPA
SICAV-CELIM : société d'investissement à capital variable	SPA
SIB : société de services interbancaire	SPA
SGDB : société de garantie des dépôts bancaires.	SPA
Algérie Clearing (dépositaire central des titres en Algérie)	SPA

4.1.2 Participation à l'étranger :

La BDL participe à l'étranger au capital d'une seule société à savoir l'Arab Trade Financing Program (ATFP). Cette institution financière arabe est chargée du développement et de la promotion des échanges commerciaux inter-arabes par la mobilisation des lignes de crédit

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

4.2 Les chiffres clés de la BDL

Tableau 4-1 : Chiffres clés de la BDL

Activité de la BDL au 31/12/2003

chiffres en millions de DA

Activité	2002	2003
Total bilan	143 359	157 427
Fonds propres nets	5 099	5 464
Total hors bilan (engagements donnés)	11 794	14 616
Dépôts clientèle (en DA)	104 448	112 203
Crédit à la clientèle	58 932	73 537
Dont crédits par signature	10 125	12 729
Les comptes de résultats		
Produits bancaires	7 595	8 361
Charges bancaires	4 649	4 280
Marges bancaire	2 946	4 081
Frais généraux	2 237	2 683
Résultat de l'exercice	503	759
Ratio de solvabilité	14%	10%
Autres indicateurs		
Nombres de comptes clients	769 295	799 297
Dont compte devises	287 911	320 000
Total effectif	3 590	3 953
Dont		
bancaire	3 069	3 340
Para bancaire	521	613
Total agences	154	152
Dont		
agences bancaires	149	147
Agences PSG	5	5

Source : document DG /BDL (activité 2003)

*PSG : Prêt Sur Gage

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

5. Ressources humaines :

5.1 Les effectifs :

De 3590 agents au 31 décembre 2002, les effectifs de la banque sont passés à 3953 au 31 décembre 2003 soit, une augmentation de 363 éléments (+10%). Parmi ces effectifs, la banque compte 613 agents contractuels ce qui représente 16% de l'ensemble des effectifs.

La structure et l'évolution des effectifs permanents par catégorie socioprofessionnelle se présente comme suit :

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 4.2 : Effectif de la BDL 2002 - 2003

	2002	%	2003	%	variations Nbr	%
Cadres	1184	39	1463	44	279	24
Agents de maîtrise	860	28	989	30	129	15
Agents d'exécution	1025	33	888	26	-137	-13
Total	3069	100	3340	100	271	9

Source : DG / BDL

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Figure 4-5 structures des effectifs permanents

Au : 31/12/2003

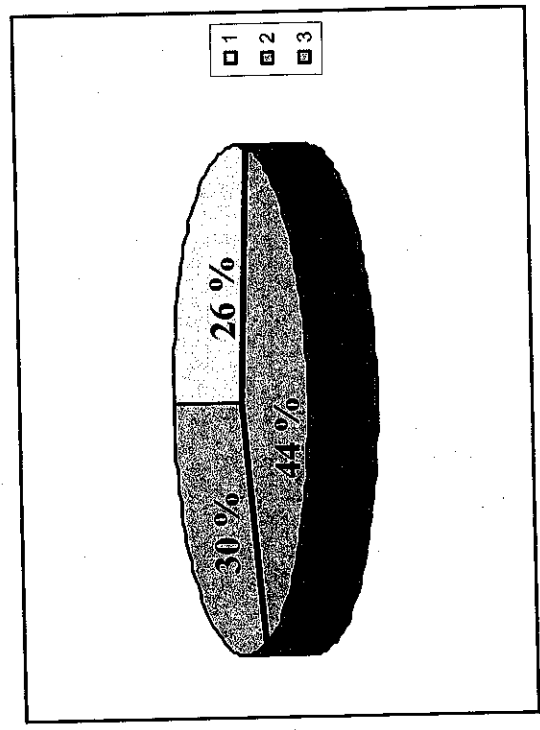
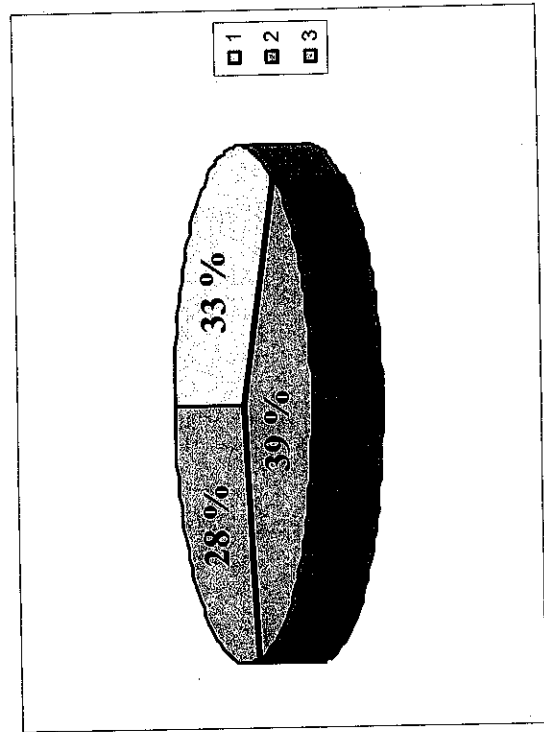


Figure 4-4 Structures des effectifs permanents

Au 31/12/2002



SOURCE : DG / BDL

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

La politique de recrutement de la banque continue à privilégier durant l'exercice 2003 le recrutement des cadres pour une meilleure gestion de l'activité de la banque. C'est ainsi qu'au cours de cet exercice 279 universitaires ont renforcé le personnel cadre permanent de la banque en progression de 24% des effectifs d'encadrement et portant ces derniers à 1463 agents soit 44% de l'ensemble du personnel permanent.

5.2 la formation :

La formation, a continué à concentrer l'intérêt du plan de développement de la BDL. Cet intérêt s'est traduit par un nombre record de journées de formation, atteignant le chiffre de 42 908 journées. Ont participé à ces journées 2855 agents répartis en 2057 cadres (72%), 520 agents de maîtrise (18%) et 278 agents d'exécution (10%) laissant ainsi apparaître une tendance à la formation du personnel d'encadrement.

Les actions de formation réalisées en 2003, se répartissent comme suit :

Tableau 4.3 : Actions de formation au niveau de la BDL

	Journées/homme	nombre Participants
Stages et séminaires externes	21 793	1 336
Stages et séminaires internes	1 367	791
Cours de banque (CPES, BB, CCB, DES banque)	12 362	591
Apprentissage	6 426	126
Pré emploi	960	11
Total	42 908	2 855

Source : DG / BDL

Figure 4-6 Population formée en 2003

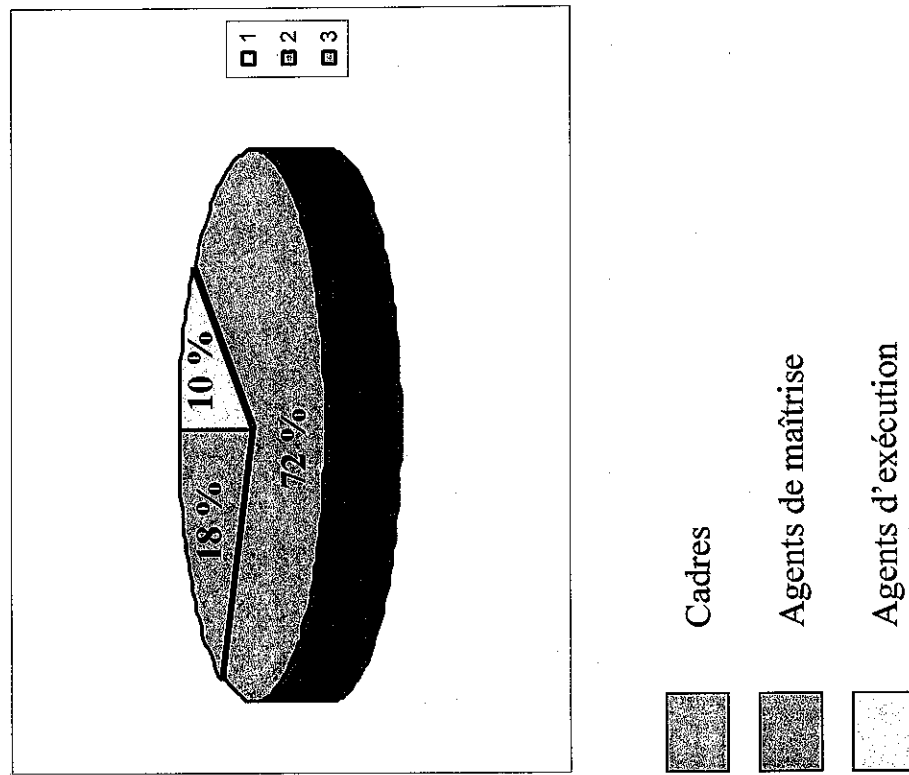
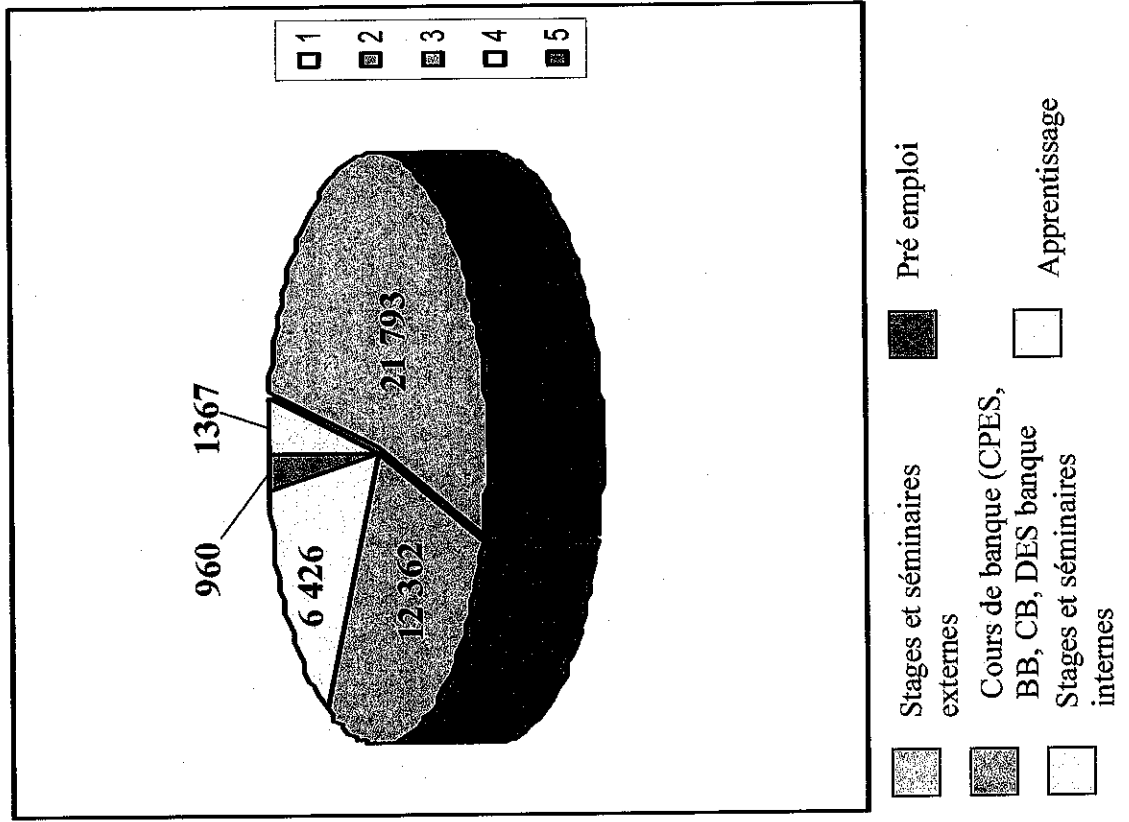


Figure 4-7 Action de formation (en nombre de journées)



SOURCE : DG / BDL

6. La communication au niveau de la BDL :

Avant d'entamer les fonctions de la communication au niveau de la BDL, on essaie de donner un concept et une définition à ce terme (communication).¹

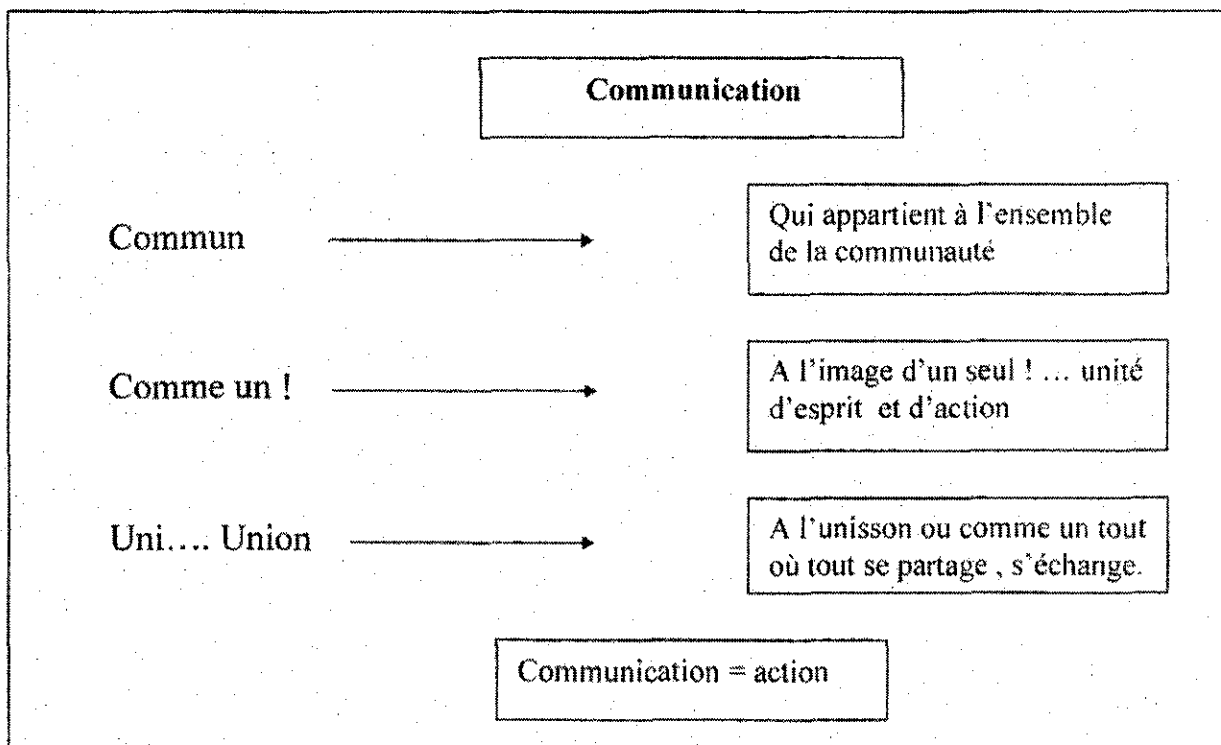
Concept :

La communication est l'ensemble des processus physiques et psychologiques par lesquels s'effectue l'opération de mise en relation de une (ou plusieurs) personne (s) en vue d'atteindre certains objectifs

Définition :

La communication est la mise en relation d'une personne avec une ou plusieurs autres personnes, en vue d'échanger / partager, des informations

Figure 4-8 : concept et définition



Source : I.S.G.P
Ingénierie de la formation BDL (module communication)

¹ - A. Kessouri, consultant formateur ISGP « formation à la communication » année 2003,

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Complexité de la communication dans la banque :

Pour bien comprendre les problèmes de la communication de l'entreprise de service telle que la banque il faut se mettre à la place du client.

Cependant les moyens de communication mis à la disposition de la banque sont nombreux et variés pour faire face aux contraintes. Il importe de les manier avec prudence et les changements qu'ils peuvent introduire dans les rapports avec les hommes, dans le fonctionnement de l'organisation et dans la façon dont la banque s'inscrit dans son milieu.

7-Le système d'information bancaire (SIB) :

Définition :

Techniquement un système d'information se définit comme un ensemble de composants interreliées qui recueillent (ou récupèrent) de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein d'une organisation¹.

A ce titre , la banque est obligée d'investir dans les réseaux de guichets automatiques ou d'offrir des services bancaires complexes nécessitant d'importants investissements technologiques , uniquement parce que les concurrents le font pour leurs clients².

7.1 aspect banque -client :

La BDL comme toutes les banques algériennes a compris que pour la réussite dans son activité qui est la réalisation des différentes opérations bancaires, elle doit se plier aux exigences du développement du secteur financier ; à savoir :

^{1,2} - Kenneth Laudon, Jane Laudon, Eric Fimbel "Management des Systèmes d'information » 9^o édition, édition Pearson Education, France, année 2006, page 13-17

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

- Primo : la formation de son personnel (la GRH au cœur de la gestion bancaire)
- Secundo : la modernisation de ses outils informatiques et l'extension de son réseau d'exploitation.
- Tertio : diversification de ses produits financiers. En plus des produits financiers habituels, la BDL vient de signer une convention avec la SAA pour la vente d'un nouveau produit d'assurance (à partir du 2^{ème} semestre 2008). A cet effet, nous citons que les principaux avantages que la bancassurance sont reliés à la rentabilité des réseaux de distribution, à l'obtention d'une meilleure fidélisation des clients et à l'estimation plus précise de la valeur et des risques associés à chaque client. L'impact des canaux de distribution peut être particulièrement important, de même que l'utilisation croissante des solutions Web. Par contre, pour être efficace, la bancassurance exige un décloisonnement des sources d'information des différents éléments des portefeuilles des clients, répartis dans les différentes unités de gestion.

La BDL dispose d'un réseau d'exploitation très important (137 agences) au niveau national, ce qui facilite aux différents clients d'accéder à ses services.

Des potentialités humaines et matérielles importantes sont réservées pour subvenir aux besoins de la clientèle en matière de crédit et de service.

Néanmoins, le problème informationnel reste posé avec un degré qui diffère d'un client à un autre et d'une région à une autre.

La plupart du temps, la relation banque client est asymétrique, même si elle ne l'est pas au début elle le deviendrait, et surtout quand il s'agit de distribution de crédit ou de placement.

Dans le cadre d'une demande de crédit, le client essaie toujours d'avoir plus qu'il en a besoin malgré que son chiffre d'affaires (ses mouvements confiés) ne lui permettrait pas, si la banque se réfère aux règles prudentielles de la banque d'Algérie et aux bilans comptables.

Ce client avance toujours qu'il a des garanties réelles à proposer en hypothèque (aisance dans sa surface financière) tout en omettant que la banque ne finance pas une garantie mais elle finance une activité. Dans ce même ordre d'idée, ce client peut avoir une grande différence entre

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

son chiffre d'affaires (selon ses bilans comptables) et ses mouvements confiés (chiffres d'affaires confiés à la banque). Donc le problème informationnel réside à ce point. A cet effet, on peut relever ce qui suit :

- domiciliation dans plusieurs banques
- vente d'une grande partie de ses produits dans le circuit informel.
- la non -fiabilité de la documentation comptable.
- Falsification de documents pour avoir des crédits avec l'intention de ne pas les rembourser.

A partir de cela, on conclut qu'il y a asymétrie d'information qui peut être réduite au maximum à partir des mécanismes ci-après :

- Etude stricte des dossiers juridiques de la clientèle avant l'ouverture du compte.
- exiger des bilans fiscaux
- Consultation de la centrale des risques /impayés pour savoir si le client est domicilié ailleurs et s'il a des engagements.

- inciter la clientèle à se constituer en personnalité morale (Sarl, Eurl, SPA) pour pouvoir leur exiger des rapports commissariat aux comptes.

- moderniser l'étude des dossiers de crédit à l'aide de programmes informatiques performants (utilisation des imprimés MEDA par la BDL).

Le deuxième volet du problème, c'est le cas où le banquier dispose d'une information que le client ne l'a pas (rente informationnelle). Dans ce cas la banque dispose de plusieurs moyens pour réduire cette asymétrie d'information ; elle doit communiquer avec sa clientèle en utilisant les moyens ci après :

- Personnel qualifié pour l'orientation et le conseil du client.
- Moyens matériels performants pour permettre aux clients d'avoir toutes les données nécessaires (accession facile aux services bancaires par les clients).
- Vulgarisation de ses différents produits à partir des masses médias, des panneaux publicitaires, des dépliants, des revues bancaires, création de sites Internet et de sites Web
- Création d'une politique de communication pour être plus prêt du client.

Les hauts responsables de la banque doivent confirmer si la stratégie globale de la banque est comprise par la cheville ouvrière qui est l'agence bancaire (miroir de la banque) pour pouvoir la répercuter sur sa clientèle.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

7.2 Aspect : au niveau de la banque (hiérarchie et service) :

On peut distinguer les différentes fonctions de la communication interne sous quatre formes¹ :

1 **la fonction logistique** : Dans ce cas précis, il s'agit de la circulation de l'information selon l'organigramme. On peut différencier entre trois modes de circulation de l'information :

a) **les informations descendantes** (liées directement aux relations hiérarchiques) :

Leur rôle est d'informer les subordonnées. Elles sont nécessaires au fonctionnement de l'entreprise.

Mais généralement, l'information descendante est souvent distillée au compte -goutte par les échelons intermédiaires car conserver l'information peut devenir un moyen d'accroître son pouvoir c'est ce qu'on appelle la rente informationnelle.

Dans le cas de la BDL, il s'agit de directives, de consignes, d'ordres, d'instructions et de lettres communes qui viennent de la direction générale.

La mauvaise interprétation de ces informations peut détourner la stratégie globale de la banque (politique de la banque par rapport à la concurrence)

b) **les informations ascendantes** :

Ces informations sont un moyen d'écoute du personnel (réception propositions du personnel). Leur rôle est d'informer la direction.

La communication ascendante est un moyen d'expression pour les salariés, elle transmet leurs problèmes et elle explique leurs attentes, c'est aussi pour la hiérarchie une méthode de contrôle et de confirmation si les informations descendantes ont été ou non assimilées (comprises) et réalisées.

c) **les informations latérales** :

Les informations latérales permettent de confronter des points de vue et d'instaurer la communication entre les différents services, ce qui encourage l'échange d'idées et la gestion des malentendus.

A ce propos, la communication latérale est formulée sous différentes formes, intergroupes

¹ - Pr. A.BENABDALLAH, université de Tlemcen « cours de magister sur la communication d'entreprise ».

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

ou interfonctions. Elle permet d'acquérir plusieurs informations favorisant la connaissance de la complémentarité des différents secteurs. Son objectif primordial est de décloisonner les hommes et les structures pour plus d'efficacité dans les rapports professionnels.

2 – la fonction managériale :

Sans aucun doute les cadres sont un élément essentiel du système d'information. Ils sont les relais de l'information descendante ou ascendante.

Cette fonction réalise l'adhésion de la hiérarchie aux objectifs de la communication interne.

3 – la fonction économique :

Cette fonction permet la création d'une équipe solidaire qui partage les mêmes valeurs et le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Il faut qu'il y ait une cohérence entre le comportement du personnel à l'interne et à l'externe. En d'autre terme, le reflet doit être juste et correct pour que l'information soit symétrique.

4 – la fonction sociale :

Il faut que l'entreprise soit à l'écoute du personnel pour répondre mieux à leurs préoccupations en matière d'information et d'expression, sur les conditions du travail, l'évolution du travail, l'évolution de carrière etc....

Conclusions tirées au niveau de ce 2^{ème} aspect :

Les conflits d'intérêts au niveau de la banque ne ménagent aucune catégorie socioprofessionnelle du problème d'asymétrie d'information le risque de déformation ou d'incompréhension de l'information a des répercussions néfastes et graves sur la relation banque – client.

A ce titre et si on revient à l'information descendante ; on ne peut jamais répercuter la stratégie globale de la banque sur la clientèle avec exactitude.

De même que pour les attentes de la clientèle, elles ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une transmission complète et correcte.

La banque peut trouver une solution à ce problème informationnel ou au moins le réduire à partir de canaux de transformation d'information.

L'informatisation du système bancaire a réduit ces difficultés en introduisant les NTIC et en

CHAPITRE IV : Étude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

adoptant les nouveaux systèmes de paiement à savoir ¹:

1- A R T S (Algerian Real Time Settlement) opérationnel à partir du mois de février 2006, système pour paiement de grands montants en temps réel pour les virements dépassant le million de DA et pour les virements urgents. Ce système permettra à la BDL de centraliser la gestion de sa trésorerie en optimisant l'emploi de ses ressources.

Les intervenants dans le système ARTS sont :

La BA –les banques – le trésor public – Algérie post –Algérie clearing

2 - DAB (distributeur automatique des billets) : pour libérer le front office et éviter les longues chaînes d'attente au niveau des agences bancaires.

3 - GAB (guichet automatique des billets)

4- TPE (Terminal de Paiement Electronique) : installé au niveau des commerçants pour permettre à la clientèle disposant de cartes bancaires de subvenir à leurs besoins en matière d'achats.

5 - Télé compensation (écourter les délais de règlement ou de rejet de chèques remis à l'encaissement 3 jours maximum en toute sécurité).

6 - Money Gram (opérationnel au niveau de la BDL à partir du mois de Mai 2008) identique au système Western Union.

A partir du SIB, on arrive à la transparence, c'est le système informatique qui fait apparaître à la banque et à ses clients une situation claire, nette et précise.

L'information comptable monte de la base au sommet quotidiennement sous forme de situations qui seront utilisées comme tableau de bord pour la gestion courante des comptes.

Les données se présentent sous forme de situation de comptes débiteurs et créditeurs pour permettre à l'exploitant d'analyser les ressources et les emplois de la banque, de contrôler les engagements (contrôle de la conformité des opérations d'une part et des engagements avec les autorisations de crédit d'autre part) et de vérifier la couverture des risques (vérification des garanties).

Pour plus de sincérité dans le contrôle, la banque vient d'installer une version spécialement pour le contrôle (l'information monte directement de l'agence en direction du responsable du contrôle interne) donc ce système est une façon de réduire le problème

¹ - Revue El-Tanmiya, n° 06, avril 2006, éditée par la BDL.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

d'information.

L'objectif de ces initiatives est d'anticiper les mauvaises surprises (veille approfondie). Avec cette procédure, les intérêts des deux parties sont protégés. Les fonds de la banque ne seront jamais mis en péril et les intérêts du client seront préservés.

Avec ce système informatique avancé, même le client peut voir clairement ses différentes opérations d'engagement, de placement et de recouvrement introduites au niveau de la banque. Dans ce cas la rente informationnelle de l'employé de banque risque de disparaître (bon signe pour le client et pour la banque)

La journée comptable (journaux de tous les employés) de la banque est transférée par système électronique x 25 à la direction de la comptabilité générale.

Il est à signaler que les différentes structures de la banque communiquent entre elles par Out-Look.

Ainsi, nous précisons que l'organigramme de la BDL vient d'être changé et ce pour répondre aux exigences de la clientèle et du développement économique du pays d'une part et pour faire face à la concurrence qui se fait ressentir de jour en jour d'autre part.

A partir de ce même système chaque agence bancaire reçoit des revues de presse par Out Look touchant le domaine bancaire et ce dans le souci d'une formation bancaire continue.

Dans la relation banque-client, le client à son tour doit savoir tout sur sa banque ; à titre d'exemple sa position vis-à-vis de la bourse, du marché financier et du marché monétaire, sa participation (actionnariat) dans diverses sociétés et organismes financiers. Le client doit aussi connaître l'importance des fonds propres de sa banque afin d'éviter des risques d'immobilisation et de non remboursement en cas de scandales financiers ou de difficultés financières.

Et surtout actuellement, avec l'ouverture du marché et l'adhésion de l'Algérie à l'OMC (en principe à partir de l'année 2009) il y aurait des clients potentiels et de plus en plus importants (les grandes firmes qui vont s'introduire dans le marché algérien). La faillite d'un client dans ce cas, peut engendrer des pertes énormes pour la banque. C'est pour cette raison que le ratio de solvabilité doit répondre aux normes bancaires universelles applicables (ratio Cooke appelé aussi Bale I) pour cette année et Bale II en principe à compter de l'année 2009.

Les Etats-Unis et les Européens ont déjà appliqué le ratio Bale II à compter de l'année 2006.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

La sincérité des données bilancielle de la banque et du client peuvent réduire énormément l'asymétrie d'information.

8. La GRH au niveau de la BDL et effet du problème asymétrique :

L'importance donnée à la GRH en présence de l'asymétrie d'information est parmi les travaux de Spence « Job Market Signaling » et c'est l'inverse de la sélection adverse d'Akerloff.

Et Spence a travaillé pour l'émission de signaux qui se présentent sous forme de recrutement.

Et puisqu'on étudie le cas de recrutement en présence de l'asymétrie d'information, la formation est considérée comme des signaux envoyés pour ne pas tomber dans la sélection adverse.

Et comme la BDL est supposée avoir des capacités de donner des prestations de services de qualité, qui ne s'observent pas directement (aléa moral), elle fait des sélections dans le recrutement en s'appuyant sur la formation continue.

La BDL de par le dévouement de ses dirigeants et de tout son personnel n'a ménagé aucun effort pour la réussite dans sa mission principale qui est la réalisation des différentes opérations bancaires.

Dans la gestion des ressources humaines cette banque a dégagé des budgets importants pour le recrutement de cadres universitaires et pour la formation et ce pour s'adapter avec le développement accéléré du système bancaire qui ne cesse de progresser et surtout avec les nouvelles technologies bancaires.

Aussi, dans le domaine des études de dossier de crédit, des formations de mise à niveau ont été dispensées par Euro Meda aux différentes banques.

Possible avec les nouveaux outils de travail et d'analyse au niveau des banques, on peut éliminer, ou au moins, réduire le problème asymétrique de l'information soit à l'intérieur de la banque (hiérarchie et services) ou dans la relation banque –client.

A travers cette étude on a essayé de donner des recommandations pour que cette institution financière puisse réaliser ses objectifs sans pour autant qu'elle néglige le domaine d'information :

- la banque doit axer ses efforts sur la GRH en formant sans cesse son personnel et en

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

développant son réseau informatique.

- la banque doit développer ses moyens de paiement et ce en généralisant la monnaie électronique pour diminuer la clientèle au niveau du front office comme dans les pays européens et ce pour gagner en terme de temps et d'argent.

- amélioration encore plus du SIB pour plus d'efficacité et ce à partir de la participation de tous les partenaires du système bancaires.

Et à partir du sondage élaboré nous avons essayé de tester ce que nous avons abordé dans la partie théorique.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

9. Résultats du sondage :

Notre questionnaire est scindé en deux parties, l'une est destinée aux banquiers et l'autre à la clientèle.

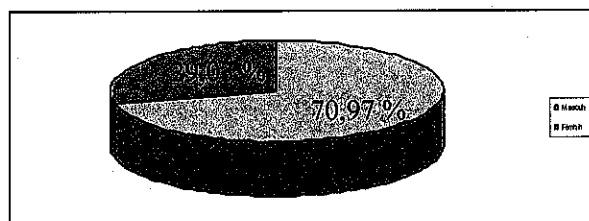
-	Banquiers	Clientèle
Nombre de questionnaires distribués	34	40
Nombre de réponses	31	34

RESULTATS CHIFFRES DU SONDAGE ET ANALYSES DETAILLEES

PARTIE CONCERNANT LES BANQUIERS

TABLEAU A : Répartition de l'effectif selon le sexe.

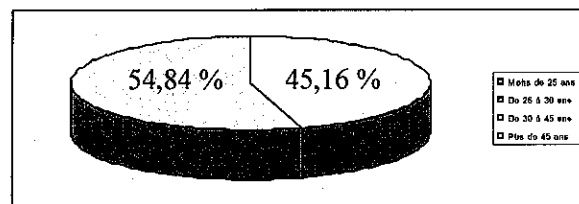
Sexe	Effectif	Pourcentage
Masculin	22	70,97
Féminin	9	29,03
Total	31	100



Masculin
Féminin

TABLEAU B : Ventilation de l'effectif par classe d'âge.

Catégories	Effectif	Pourcentage
Moins de 25 ans	0	0
De 25 à 30 ans	0	0
De 30 à 45 ans	14	45,16
Plus de 45 ans	17	54,84
Total	31	100



De 30 à 45 ans
Plus de 45 ans

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

TABLEAU C: Répartition de l'effectif selon le niveau d'instruction.

Niveau d'instruction	effectif	Pourcentage
Moyen	1	3,23
Formation professionnelle	2	6,45
Secondaire	2	6,45
universitaire	26	83,87
	31	100

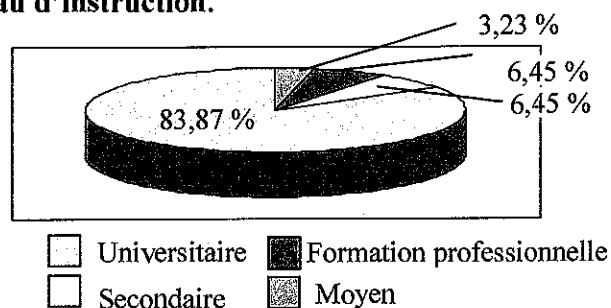


TABLEAU D : Répartition selon la fonction

Catégories	Effectif	Pourcentage
Exécutant	0	0
Agents de maîtrises	3	9,68
Cadres	28	90,32
Total	31	100

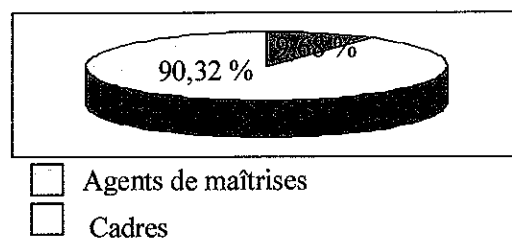
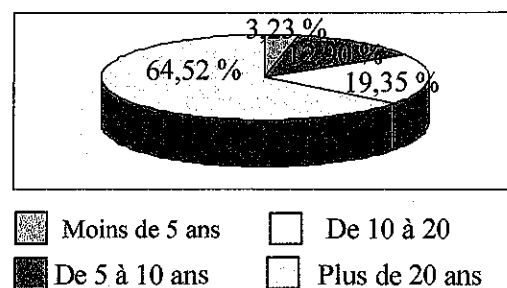


TABLEAU E: Répartition de l'effectif selon l'ancienneté.

Ancienneté	Effectif	Pourcentage
Moins de 5 ans	1	3,23
De 5 à 10 ans	4	12,90
De 10 à 20 ans	6	19,35
Plus de 20 ans	20	64,52
total	31	100



Dans cette partie du questionnaire qui concerne les banquiers, nous avons voulu dévoiler la population ciblée :

A – Selon le sexe :

Nous remarquons que 70,97 % des banquiers interrogés sont de sexe masculin et seulement 29,03 % sont de sexe féminin.

B – Selon l'âge :

A la lecture de ce tableau on remarque que la catégorie d'âge la plus élevée est plus de 45 ans ce qui implique que la population ciblée est relativement ancienne et elle jouit d'une longue expérience dans le domaine bancaire.

C – Selon le niveau d'instruction :

On constate que 83,87 % de la population ciblée est de niveau universitaire (bon signe pour le secteur bancaire).

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

D – Selon la fonction:

On remarque que la population ciblée est à 90,32 % cadres et les 9,68 % sont des agents de maîtrises détenant des postes sensibles au niveau de la banque (nouveaux systèmes de paiement).

E – Selon l'ancienneté:

La population ciblée est en majorité ancienne. 64,52 % d'entre elles, disposent de plus de 20 ans d'expérience d'où la fiabilité des réponses.

Tableau 1 :

Peut-on vraiment parler de S.I.B (système d'information bancaire) fiable en Algérie ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	13	41,93
Non	2	6,46
Pas tellement	16	51,61
Total	31	100

En posant cette question, nous avons voulu en quelque sorte mesurer la satisfaction des banquiers du SIB actuel. Il y a seulement 41,93 % de la population sondée qui est d'accord pour notre questionnement sur la fiabilité du SIB en Algérie.

Tableau 2 :

Avec le S.I.B, peut-on parler de symétrie d'information (information parfaite) entre les différents services de la banque ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	17	54,84
Non	14	45,16
Total	31	100

On remarque que la symétrie d'information entre les différents services de la banque n'a pas encore atteint un stade important. Il n'y a que 54,84 % de la population ciblée qui parle de l'information parfaite.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 3 :

Si oui, pourquoi existe-t-il des scandales financiers très importants à l'insu des responsables ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Pour non maîtrise du S.I.B	4	16.67
Pour non maîtrise du métier bancaire	13	54.17
Pour complicité	7	29.16
Total	24	100

Existence des scandales financiers malgré l'existence de symétrie d'information ; la population sondée a répondu à 54.17 % que cela incombe au motif de non maîtrise du métier bancaire.

Tableau 4 :

Quel est votre avis sur la circulation de l'information hiérarchique (ascendante et descendante) ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Bonne	2	6.45
Moyenne	24	77.42
Mauvaise	5	16.13
Total	31	100

On constate que la circulation de l'information hiérarchique, ne fonctionne pas bien. Elle est tout juste moyenne (voir importance du taux : 77.42 %). Il y a seulement 6.45 % qui disent qu'elle est bonne, par contre 16.13 % de la population concernée annoncent qu'elle est mauvaise.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 5 :

Pensez vous que vos responsables hiérarchiques détiennent (cachent) des informations que vous n'avez pas ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	27	87.10
Non	4	12.90
Total	31	100

87.10 % de la population sondée, pensent que les responsables hiérarchiques cachent des informations à leurs subordonnés ce qui provoque un problème de communication. Aucune préoccupation des subalternes ne sera transmise. On aura sûrement un problème de rente informationnelle.

Tableau 6 :

Peut-il exister une symétrie d'information (information parfaite) entre la banque et le client en utilisant parfaitement le S.I.B ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	20	64.52
Non	11	35.48
Total	31	100

On constate que 64.52 % des banquiers ciblés pensent de l'existence d'une symétrie d'information à condition de l'utilisation parfaite du S I B.

Tableau 7 :

Quels sont les points forts du S.I.B ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Fiabilité de l'information	8	25,81
Moyen de suivi et de Contrôle efficace	15	48,38
Gain de temps et de productivité	8	25,81
Total	31	100

La majorité des banquiers sondés (48,38 %) pensent que les points forts se situent dans le suivi et le contrôle efficace (moyen de suivi et de contrôle).

En, ces dernières années, il y a un renforcement dans le contrôle des opérations bancaires (voir les systèmes d'audit et de contrôle interne installées au niveau des banques publiques).

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 8 :

Quels sont les points faibles du S.I.B ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
En cas de panne technique c'est l'arrêt total	12	38,71
Dépendance de l'être humain du système	9	29,03
Risque de défaillance des données	10	32,26
Total	31	100

38,71 % de la population ciblée pensent que les points faibles se situent dans le cas des pannes techniques pour non maîtrise de l'outil informatique par les banquiers, suivi du risque de défaillance des données à 32,26 % et de la dépendance de l'être humain du système à 29,03 %.

Tableau 9 :

Le S.I.B actuel a-t-il amélioré la relation banque - client ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	26	83,87
Non	5	16,13
Total	31	100

83,87 % de la population sondée pensent que le SIB actuel a amélioré la relation banque-client. Cette logique à notre sens peut diminuer l'asymétrie d'information.

Tableau 10 :

Pour une relation symétrique parfaite banque client, que faut-il faire ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Pour un livre blanc de fidélisation	19	61,29
Pour une intégration d'autres paramètres (à décrire)	12	38,71
Total	31	100

61,29 des banquiers sondés sont pour un livre blanc pour pouvoir fidéliser la clientèle et élever du niveau de la relation Banque-Client.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 11 :

Selon votre expérience, peut on vraiment éliminer l'asymétrie informationnelle (information imparfaite) banque – client ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	13	41,92
Non	18	58,06
Total	31	100

Vu les problèmes d'information qui persistent au niveau des banques 58,06 % des banquiers ciblés pensent qu'on ne peut pas éliminer l'asymétrie informationnelle Banque – Client.

Tableau 12 :

Si oui, comment ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Mettre à la disposition des clients; des chargés de clientèle professionnels	6	46,15
Personnaliser les services	6	46,15
Autres (à décrire)	1	7,70
Total	13	100

La population répondant « oui » à la question 11 pense que l'élimination de l'asymétrie de l'information selon ce sondage passe par deux canaux à savoir :

- la personnalisation des services (à 46.15 %) pour une meilleure prise en charge du client.
- la mise à la disposition de la clientèle, des professionnels (à 46.15 %) qui comprennent correctement les opérations bancaires et qui savent communiquer pour mettre en œuvre la stratégie de la banque.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 13 :

Avec le filtrage de l'information, peut-on parler de l'information parfaite ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	18	58,06
Non	13	41,94
Total	31	100

On remarque que le problème d'asymétrie d'information reste posé malgré l'utilisation du filtrage de l'information. 58,06 % de la population ciblée pensent que le filtrage peut solutionner le problème de l'information par contre 41,94 % ne le pensent pas.

Donc le premier pourcentage est plus important que le deuxième et avec le filtrage de l'information d'année en année, en plus de l'évolution du système bancaire algérien, l'information deviendra de plus en plus parfaite.

Tableau 14 :

Est-ce que la communication est capable de réduire l'asymétrie d'information (information imparfaite) ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	29	93,55
Non	2	6,45
Total	31	100

A partir de cette question nous avons détecté que le problème de communication peut vraiment participer à la réduction de l'asymétrie d'information. La communication efficace peut même éliminer la rente informationnelle pratiquée par certains agents, le taux de 93.55 % nous l'implique.

Tableau 15 :

Avec l'utilisation d'un S.I.B moderne et une fidélisation de la clientèle, peut on réaliser une relation symétrique Banque – client ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	30	96.77
Non	1	3.23
Total	31	100

96.77 % de la population ciblée pensent qu'en utilisant un SIB moderne et une fidélisation de la clientèle, on peut réaliser une relation symétrique Banque-Client. Cette évolution du SIB nous évite les conflits d'intérêts qui ne cessent de se poser ces derniers temps (pas de place aux opportunistes).

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 16 :

Si oui, est ce qu'on peut parler de risque bancaire ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	18	60
Non	9	30
Ne sais pas	3	10
Total	30	100

On constate que le risque crédit demeure malgré les solutions apportés et les moyens utilisés, puisque 60 % pensent qu'on peut parler de risque bancaire.

Tableau 17 :

Dans le cas d'une information parfaite, est-ce que le risque (quelque soit sa nature) est maîtrisable ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	26	83,87
Non	5	16,13
Total	31	100

On remarque que 83,87 % de la population ciblée voient que le risque quelque soit sa nature est maîtrisable à condition que l'information soit symétrique.

Tableau 18 :

Si oui, est ce que vraiment le banquier est obligé de prendre des garanties réelles pour se prémunir du risque de non remboursement ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	21	80,77
Non	5	19,23
Total	26	100

Malgré la maîtrise du risque en présence de la symétrie d'information, 80,77 % des banquiers sondés sont pour une prise d'hypothèque (sûreté réelle). Seulement 19,23 % de cette population sont pour l'attribution d'engagements sans garanties.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 19 :

Sinon, et en cas de défaillance du client, la faute incombe à qui ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Au SIB	4	26,67
Au banquier	6	40,00
Autres (à décrire)	5	33,33
Total	15	100

On voit que 40% des banquiers qui étaient pour l'octroi de crédit sans prise d'hypothèque, incombent la faute aux banquiers en cas de défaillance du client et 26,67 au SIB et 33,33 à d'autres phénomènes. Dans ce cas, le Flair et le professionnalisme du banquier jouent un rôle crucial dans la prise décision d'octroi de crédit, c'est pour cela qu'on lui incombe l'erreur.

Tableau 20 :

Avec l'existence d'une culture bancaire de la part de la clientèle, peut-on éliminer le problème de la méfiance ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	23	74,19
Non	8	25,81
Total	31	100

On constate que 74,19 % de la population ciblée voient que le problème de méfiance peut être diminué à condition de l'existence d'une culture bancaire de la part de la clientèle et le reste (soit 29,81 %) voit tout à fait le contraire.

Tableau 21 :

Les règles prudentielles de la Banque d'Algérie ont-elles diminué le problème de l'information imparfaite ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	24	77,42
Non	7	22,58
Total	31	100

On constate que 77,42 % des banquiers ciblés pensent que les règles prudentielles de la banque d'Algérie ont diminué le problème de l'asymétrie d'information et 22,58 % voient le contraire. Nous voyons que la première réponse est plus logique et ce que nous constatons sur le terrain est la meilleure preuve.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 22 :

Les règles prudentielles de la Banque d'Algérie ont-elles apporté de la confiance aux clients et surtout après les scandales de Khalifa Bank et BCIA ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	23	74,19
Non	8	25,81
Total	31	100

74,19 % de la population ciblée croient en l'efficacité des règles prudentielles de la banque d'Algérie. Les banques publiques appliquent convenablement les règles prudentielles, c'est pour cette raison qu'aucune de ces banques n'a eu de problèmes. Les banques privées ont failli aux règles bancaires, ce qui a coûté leur faillite ces dernières années.

Tableau 23 :

Est ce que les nouvelles mesures de risques (Bale 1 & Bale 2) ont-elles pesé sur la relation Banque- Client ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	25	80,65
Non	6	19,35
Total	31	100

Sur la question des nouvelles mesures de risques (Bale 1 et Bale 2), 80,65 % des banquiers sondés croient en le poids de ces mesures sur la relation Banque- Client. Les deux parties ont été confortées et ce grâce au respect de la réglementation bancaire.

Tableau 24 :

Est- ce qu'en appliquant par l'Algérie les nouvelles mesures de risques Bale 2, les secteurs financier et bancaire seront plus confortés ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	26	83,87
Non	5	16,13
Total	31	100

83,87 % de la population ciblée pensent qu'en appliquant par l'Algérie des nouvelles mesures de risque Bale 2, les secteurs bancaire et financier seront plus confortés. Ces mesures sont devenues universelles et évitent les différents risques en cas de problèmes.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 25 :

Selon votre expérience, est ce qu'on peut parler d'intégration de l'Algérie à l'OMC sans l'application du ratio Bale 2 pour plus de confort pour les firmes étrangères de renommée ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	2	6,45
Non	19	61,29
Pas nécessairement	10	32,26
Total	31	100

61,29 % des banquiers pensent que sans l'application du ratio Bale 2, on ne peut pas parler d'intégration de l'Algérie à l'OMC. Ce ratio ne peut que conforter les firmes étrangères de renommée qui veulent s'installer en Algérie. 32,26 % voient que l'application de Bale 2 n'est pas nécessaire.

A notre tour, nous pensons qu'il est indispensable d'appliquer des nouvelles mesures du risque (Bale 2) pour aller de pair avec le développement des banques étrangères.

RESULTATS CHIFFRES DU SONDAGE ET ANALYSES DETAILLEES

PARTIE CONCERNANT LA CLIENTELE DOMICILIEE A LA BDL

Tableau A : Répartition de la clientèle selon le sexe

Sexe	Nombre de clients	Pourcentage
Masculin	27	79,41
Féminin	7	20,59
Total	34	100

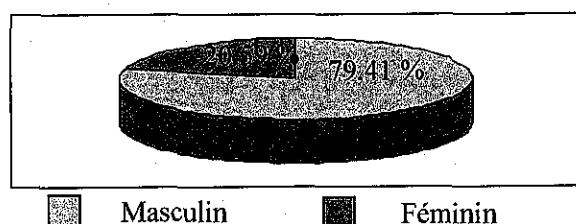


Tableau B : Ventilation de la clientèle par classe d'âge.

Age	Nombre de clients	Pourcentage
Moins de 25 ans	2	5,88
De 25 à 30 ans	4	11,77
De 30 à 45 ans	16	47,06
Plus de 45 ans	12	35,29
Total	34	100

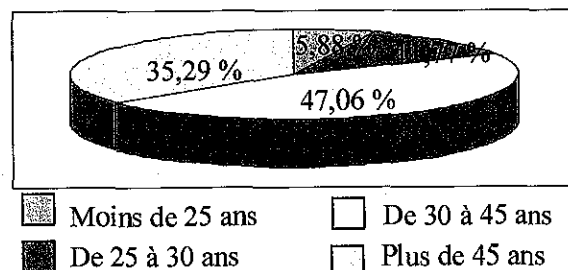
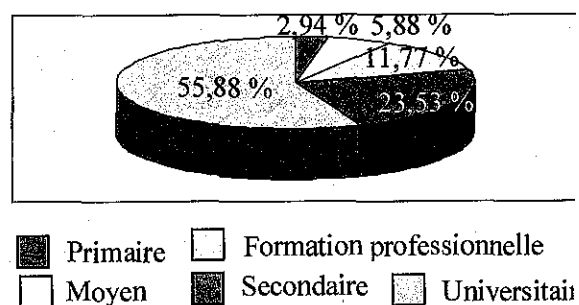


Tableau C: Répartition de la clientèle selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Nombre de clients	Pourcentage
Sans niveau d'instruction	0	0
Primaire	1	2,94
Moyen	2	5,88
Formation professionnelle	4	11,77
Secondaire	8	23,53
Universitaire	19	55,88
Total	34	100



CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Dans cette partie qui concerne la clientèle, nous allons faire une répartition de la population ciblée :

A) **Selon le sexe :**

Nous constatons que la clientèle ciblée est à 79,41 % est de sexe masculin et 20,59 % de sexe féminin.

B) **Selon l'âge :**

Nous remarquons que la catégorie d'âge la plus élevée se situe entre 30 et 45 ans soit 47,06 % suivie de celle dépassant les 45 ans soit 35,29 % ce qui reflète leur ancienneté dans le domaine bancaire et l'ancienneté des banques publiques algériennes.

C) **Selon le niveau d'instruction :**

Plus de 55 % de la clientèle ciblée sont de niveau universitaire, ce qui implique le développement du niveau d'instruction des banquiers et de l'amélioration de la relation banque client.

Tableau 1 :

Que pensez-vous du circuit d'information entre le client et la Banque ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Efficace	25	73.53
inefficace	9	26.47
Total	34	100

On remarque que 73.53 % de la clientèle de la BDL ciblée par le sondage croient en l'efficacité du circuit d'information entre le client et la banque, d'où amélioration des performances bancaires.

Tableau 2 :

En cas d'efficacité, quelles sont les causes ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Efficacité du personnel	9	36
Efficacité du SIB	16	64
Autres (à décrire)	-	-
Total	25	100

64% de la population ciblée lie l'efficacité du circuit d'information à l'efficacité de SIB à 64% et à l'efficacité du personnel à 36%.donc, on déduit que les banquiers doivent impérieusement améliorer leur performance et la qualité de leur prestation.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 3 :

En cas d'inefficacité, quelles sont les raisons ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Inefficacité du personnel	6	66,67
Inefficacité du SIB	3	33,33
Autres (à décrire)	-	
Total	9	100

L'inefficacité du SIB a été imputée à 66.67 % au personnel et à 33.33% au SIB.

Ceci confirme encore plus, le manque de qualification et de compétence en matière de ressource humaine. La performance du SIB dépend de la compétence du personnel.

Tableau 4 :

Quels sont les points forts du SIB ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Le SIB facilite la transmission de l'information	15	44.12
La fiabilité des données	19	55.88
Autres	-	-
Total	34	100

La clientèle sondée est consciente de l'importance du SIB et a bien compris son rôle (rôle du SIB).

Ce qui importe pour le client c'est la fiabilité des données (55.88%) et la facilitation de la transmission de l'information (44.12%).

Quand les données sont fiables, la relation banque- client devient de plus en plus symétrique.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 5 :

L'information entre vous (client) et la banque, est-ce qu'elle est exacte (parfaite) ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	17	50
Non	6	17.65
Pas tellement	11	33.35
Total	34	100

Le client pense que l'information entre lui et la banque est à 50% exacte donc imparfaite à 50%. Cette imperfection rend la relation asymétrique entre les deux parties. Donc, aucun d'eux ne veut divulguer la vérité. La découverte de cette réalité nécessite des coûts pour les deux parties et beaucoup plus pour la banque qui est dans l'obligation de savoir plus sur son client avant tout déblocage de fonds.

Tableau 6 :

Sinon, qui cache l'information ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Vous (le client)	10	43.48
Le banquier	13	56.57
Total	23	100

le client voit que le banquier cache l'information (56.52%) et reconnaît que même lui cache l'information mais à un degré moindre (soit 43.48%).

L'essentiel dans tout ça, c'est la reconnaissance de l'existence de l'asymétrie d'information. Donc, il y a un problème que le banquier doit régler pour pouvoir décider de l'octroi ou non du crédit et le client de son côté doit lui faciliter cette tâche en offrant des données sincères et fiables.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 7:

Si c'est vous (le client), quelles sont les causes ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
L'information parfaite risque de détecter les points faibles de l'affaire	7	50.00
La banque risque de divulguer les données comptables de l'affaire aux services fiscaux et parafiscaux	6	42.86
Autres (à décrire)	1	7.14
Total	14	100

Dans un autre volet, d'autres clients voient que c'est le client qui cache l'information afin d'éviter au banquier de savoir les points faibles l'affaire (risque de ne pas avoir de crédit) d'une part et de divulguer les données comptables de l'affaire aux services fiscaux et parafiscaux d'autre part.

A cet effet, nous pensons que ce genre de clientèle exerce des fraudes fiscales et parafiscales et veut travailler dans l'informel en utilisant la banque comme moyen pour masquer ses défauts vis-à-vis de la réglementation.

Tableau 8 :

Si c'est la banque, à votre avis, quelles sont les causes ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Problèmes de confiance	10	47.62
Problèmes de communication	11	52.38
Autres (à décrire)	-	-
Total	21	100

La clientèle sondée pensent que les causes qui poussent le banquier à cacher l'information sont les problèmes de communication à 52.38% et les problèmes de confiance à 47.62%.

Effectivement, nous pensons à notre tour, que le problème de communication est le problème majeur qui doit trouver son sens dans la stratégie globale de la politique générale de la banque :

La bonne communication donne beaucoup de confiance au client pour être de plus en plus à la disposition du banquier.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 9 :

Comment tisser une bonne relation avec la banque ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
La franchise avec la banque	15	44.12
La communication avec la banque	11	32.35
L'honnêteté	7	20.59
Autres	1	2.94
Total	34	100

Pour le fondement de bonnes relations avec la banque, la population sondée voit que cela passe par la franchise avec la banque (à 44.12%), la communication avec la banque (32.35%) et l'honnêteté (20.59%). Donc le tissage d'une relation parfaite est basé sur la confiance et la communication. On doit savoir ce que veut le client (le désir du client) et ce qu'exige le banquier dans un contexte bâti sur l'équilibre (négociation avec égalité) chacun des deux a besoin de l'autre.

Tableau 10 :

En cas d'insuffisance d'information, vous risquez de ne pas bénéficier d'un crédit.
Comment remédier à cette problématique ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Tisser de nouveau, de bonne relation avec le banquier	14	41.18
Dire la vérité au banquier	19	55.88
Rester méfiant	1	2.94
Total	34	100

Le client en tant qu'emprunteur doit impérativement être franc avec le banquier en lui exposant ses inquiétudes pour pouvoir bénéficier des concours bancaires. La population ciblée pense que pour bénéficier d'un crédit, elle doit dire la vérité au client (55.88%) et tisser de bonne relation avec le banquier (41.18%).

Nous déduisons que tout est basé sur les bonnes relations qui mènent à détecter les points forts pour les améliorer et les points faibles pour les éliminer.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 11 :

Est-ce que le banquier est un bon conseiller ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	31	91,18
Non	3	8,82
Total	34	100

91,18 % de la population sondée voient que le banquier est un bon conseiller, La raison est tout simplement que le banquier est très bien rodé dans plusieurs affaires et jouit d'une expérience indéniable dans le domaine d'étude technico-économique et d'analyse financière. Donc le banquier de par son professionnalisme peut déceler les meilleures affaires des mauvaises et apporter assistance à son client.

Le banquier doit conseiller le client et lui refuser des crédits pour ne pas l'enfoncer dans les mauvaises affaires (affaires non rentables).

Tableau 12 :

Les banques algériennes ont atteint un stade important de développement, est-ce qu'elles répondent réellement à vos besoins ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	9	26,47
Non	10	29,41
Pas tellement	15	44,12
Total	34	100

On constate malheureusement que les banques jusqu'à présent n'arrivent pas à répondre aux besoins de la clientèle, les taux figurant sur le tableau ci-dessus nous l'impliquent.

A partir de ce cela, on remarque qu'il y a un certain divorce entre la banque et le client, donc aucun d'eux ne comprend l'autre. Le banquier doit communiquer de plus en plus avec le client et ce dernier doit exposer ses problèmes et ses besoins avec honnêteté et sincérité.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 13 :

Sinon, quelles sont vos propositions ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Assistanat	13	44,83
Services personnalisés	15	51,72
Autres (à décrire)	1	3,45
Total	29	100

Pour satisfaire ses besoins, la clientèle propose à la banque de lui offrir des services personnalisés (51,72 %) et de l'assister (44,83 %).

Effectivement nous pensons que ces deux propositions sont essentielles et aident le client à développer ses affaires et aller de pair avec l'évolution du système bancaire.

Tableau 14 :

Croyez-vous que le changement de domiciliation vers les banques étrangères solutionne vos problèmes ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	14	41,18
Non	12	35,29
Ne sais pas	8	23,53
Total	34	100

Pour le moment, la clientèle n'est pas tout à fait catégorique dans le domaine de changement de domiciliation vers les banques étrangères. 41,18 % voient que le changement de domiciliation est bénéfique, 35,29 % pensent le contraire et 23,53 % reste indécise.

A ce propos, nous pensons que les meilleurs clients (clients potentiels) trouvent des facilités aussi bien dans les banques publiques algériennes que dans les banques étrangères.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 15 :

Selon vous, est ce que le changement de domiciliation vers une banque étrangère (gérée par des algériens) peut solutionner le problème d'information ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Oui	17	50,00
Non	17	50,00
Total	34	100

La population ciblée n'a pas pu trancher à la solution du problème informationnel en le liant au changement de domiciliation vers une banque étrangère.

Donc la clientèle est très consciente du problème.

A notre avis, il faut d'abord que le client soit franc et honnête sans arrière pensée pour pouvoir bénéficier d'information sincère de la part du banquier.

Tableau 16 :

Quelque soit la nature de l'information, les banques publiques se conforment à la réglementation en vigueur. Mais, malgré cela, le problème entre la banque et le client demeure. Pourquoi ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Le banquier ne reflète pas l'image de marque de sa banque	12	35,29
Le client comprend mal le banquier (problème de communication)	16	47,06
Le banquier est mal apprécié	6	17,65
Total	34	100

Le problème de communication revient toujours. La clientèle sondée pense (47,06 %) que le banquier communique mal et ne reflète pas l'image de marque de sa banque (35,29 %).

A ce propos, nous déduisons de cela, que le banquier a quelque chose à cacher (rente informationnelle) et nous pensons vraiment qu'il est mal apprécié car il n'est pas rémunérée en fonction de ses efforts et ses résultats. Ce dernier point a été négligé par cette population (17,65 %), quoi qu'il soit majeur à notre sens.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Tableau 17 :

Que pensez-vous de la responsabilité du banquier ?

Réponses	Effectif	Pourcentage
Grande responsabilité	33	97,06
Moyenne responsabilité	-	
Petite responsabilité	1	2,94
Total	34	100

La clientèle dans sa majorité absolue reconnaît que le banquier a une grande responsabilité. Le banquier est responsable des ressources et des engagements et des différents actes de gestion. Tout cela s'explique par l'importance des mouvements de fonds opérés quotidiennement au niveau de la banque.

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

Conclusion :

A partir de notre étude de ce chapitre, notre vision a pris une autre tournure puisque la problématique de notre recherche a démarré d'une idée modeste si l'on peut dire même simple mais son contenu est vaste et on a pu déduire que le problème d'asymétrie d'information existe au niveau de la banque (à l'intérieur : hiérarchie et service) et à l'externe (partenaires de la banque ; clientèle en particulier)

La sélection du personnel de la banque et de la clientèle paraît facile mais la réalité est autre, il faut s'armer d'outils adéquats pour éviter l'anti-sélection.

L'utilisation des NTIC et des compétences est le meilleur moyen pour l'amélioration des services de la banque et de la relation banque – client.

La technologie bancaire est une arme à double tranchons, elle diminue les coûts et améliore considérablement la rentabilité. Les agents occupant des fonctions au niveau du Front Office auront de faibles chances de continuer leur carrière bancaire au niveau de ce genre de poste. L'avenir est aux agents exerçant au niveau du Back Office (cadres commerciaux beaucoup plus de niveau universitaire).

Donc à partir de la modernisation de la banque, il y aura sélection du personnel et de la clientèle.

Et quant aux résultats de l'enquête effectuée auprès des banquiers et de la clientèle, nous avons déduit ce qui suit :

-les deux parties (les banquiers et la clientèle) reconnaissent l'importance du SIB dans la relation Banque-Client.

-existence de l'asymétrie d'information à un taux très élevé entre le client et la banque.

-existence de l'asymétrie d'information au niveau de la banque (hiérarchie et services)

-le SIB est géré par des informaticiens qui ne sont pas formés dans les domaines bancaire et financier d'où risques d'erreur et de perte dans certaines opérations. Dans ce cadre, les banquiers peuvent en témoigner des insuffisances constatées dans les nouveaux systèmes de paiements (à titre d'exemple ; parfois le télé compensateur rejette un cheque sans provision et le système le passe payé dans la plateforme de la banque du bénéficiaire de ce cheque, ce qui cause un problème au chef d'agence, qui sera dans la plupart du temps dans l'embarras avec ses responsables hiérarchiques et avec la justice en cas de dépôt de plainte).

CHAPITRE IV : Etude de cas pratique : Banque de Développement Local (B.D.L)

- les deux parties cachent l'information (problème de rente informationnelle).
- les banquiers professionnels de leurs parts ne maîtrisent pas le domaine informatique, ce qui leur pose d'énormes difficultés dans l'accomplissement de leurs tâches.
- les banquiers sont pour la prise des garanties malgré la sincérité et la bonne moralité de la clientèle.
- la clientèle questionnée impute en majorité l'efficacité du circuit d'information à l'efficacité du SIB.
- le problème de communication et de confiance demeure posé entre les deux parties.
- la clientèle sondée, malgré son importance travaille au moins partiellement dans l'informel.
- les clients reconnaissent que la banque ne répond pas à leurs besoins suite au problème d'asymétrie d'information.
- une grande partie de la population sondée pense que le banquier ne reflète pas l'image de marque de sa banque.
- le banquier a une grande responsabilité et il est mal apprécié.

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION GENERALE

Conclusion générale :

Le développement de la banque est une œuvre de longue haleine pour les responsables et surtout devant la progression des systèmes bancaire et financier à travers le monde et la croissance vertigineuse des NTIC.

L'information de par sa particularité et ses caractéristiques, c'est un ensemble de connaissances et de savoirs appréciés et diligentés par des hautes technologies « High-tech », qui fait la différence entre les institutions financières.

A ce propos, l'adéquation, l'efficacité et l'efficience ont un effet très important sur la bonne marche du travail au niveau de la banque et sur la prise de décision.

L'information est le meilleur indicateur qui permet à la banque de réaliser ses choix en matière de ressources humaines et d'investissements. Si la banque veut augmenter sa rentabilité, elle se trouve toujours confrontée au problème informationnel dont le degré de solution est mesuré en fonction de ses capacités d'adaptation aux nouvelles technologies bancaires.

Pour l'obtention des informations désirées et faire face à la concurrence, l'institution doit impérativement collecter le maximum de données sur les concurrents potentiels et ce pour la mise en place d'une stratégie qui lui permettra de s'imposer sur le marché, en d'autre terme d'être en position d'agressivité dans le domaine commercial.

Dans ce cas, c'est le rôle de la GRH qui doit être consistant et très actif avec une veille approfondie pour la création d'un système d'information efficace et symétrique à l'intérieur et à l'extérieur de la banque.

Le rôle du client est important dans cette relation. Sachant que le client ne dispose que de certaines informations incomplètes sur la banque, il est du devoir de la banque de diffuser au maximum les informations dans le cadre d'une stratégie de communication capable de fidéliser la clientèle existante et d'attirer d'autres clients.

On ne peut pas nier que le problème d'existence d'asymétrie d'information au niveau des banques est une réalité et une problématique.

Les décideurs ne doivent pas le négliger mais le prendre en charge tout en instaurant des mécanismes adéquats pour au moins le réduire.

Pour affronter ce phénomène, il y a la méthode des signaux diligentée par des économistes et il y a l'outil informatique qui ne cesse de se développer.

Par ailleurs, on peut dire que le management bancaire est au cœur de la gouvernance.

CONCLUSION GENERALE

Les banques, en maîtrisant des milliards d'informations quotidiennement à partir des réseaux informatiques intranet et Internet, elles peuvent maîtriser le problème d'asymétrie d'information et surtout si le problème touché concerne le transfert et la réception des valeurs. L'erreur dans ces cas n'est en aucun cas tolérée.

Au niveau universel, il existe trois paliers de progressions, les pays les plus avancés comme les Etats-Unis et la Grande Bretagne sont au palier 3 (Best Practice), les pays européens sont sur le point d'atteindre ce palier. Mais, les pays en voie de développement sont au palier 1, donc nous recommandons à ce que ces pays en l'occurrence l'Algérie de faire des efforts accrus pour progresser du côté managérial et ce, ne peut se produire sans l'aide des pays développés en matière de formation et d'injection des capitaux dans le cadre du partenariat.

A toutes fins utiles, nous citons brièvement les caractéristiques des trois paliers (caractéristiques selon INEUM consulting line et Ariat consult /palier 3 version finale au 08/10/2006) :

Palier1 <u>Efficacité opérationnelle</u>	Palier 2 <u>Efficacité commerciale</u>	Palier 3 <u>Best practices</u>
<u>Axes directeurs</u> 1-une organisation qui sépare les filières particuliers et entreprises. 2-une banque centrée sur l'agence, organisée en point de traitement de l'ensemble des demandes clients. 3-Des processus normalisés fiabilisés	<u>Axes directeurs</u> 1-une réglementation des marchés particuliers et entreprises et une attitude proactive du réseau. 2- Un développement de canaux alternatif. 3- des processus industrialisés et libérant du temps commercial	<u>Axes directeurs</u> 1- une organisation centrée sur la gestion de la relation client en fonction de la rentabilité. 2- un dispositif multi canal optimisant la distribution. 3- des processus et un système informatique efficaces en terme de délais et de réactivité et respectant la séparation production, distribution.

Le passage d'un palier à un autre nécessite de redéfinir tout ou partie de l'organisation du système d'information et des processus

CONCLUSION GENERALE

Le résultat serait certainement le suivant :

- Performance dans l'exécution des opérations bancaires.
- Le Front Office sera dégagé d'un grand nombre de personnel d'où diminution des coûts et augmentation de la rentabilité. Ceci est dû à l'intégration des technologies bancaires (système de paiement électronique).
- L'importance sera donnée au Back Office, composé essentiellement de compétences.
- Les règles prudentielles bancaires universelles seront appliquées d'où la protection de toutes les parties prenantes dans n'importe quelle opération.
- Facilité d'exécution des opérations de commerce extérieur d'où élimination du risque pays.

En ce qui concerne les banques algériennes, elles ont subi un grand choc à cause de la défaillance du système d'information. Cette absence de fonctionnement normal du SIB a fait perdre à notre système bancaire plusieurs opportunités, telles que l'étendue de la bancarisation au sens large, l'extension des réseaux bancaires, la confiance de la population et l'installation des banques étrangères en Algérie.

A travers notre analyse, on sent que la Banque d'Algérie n'avait pas une main mise sur le système bancaire et en particulier sur les banques privées, pour les obliger solennellement à respecter la réglementation bancaire en vigueur.

A cet effet, nous citons que la clientèle victime des scandales bancaires de Khalifa Bank et BCIA n'arrive jusqu'à ce jour à récupérer ses créances. Le problème qui était à l'origine de cette situation déplorable, est informationnel ; c'est-à-dire, ces clients n'étaient pas au courant de la situation financière réelle de ces deux banques d'une part, et ne savaient pas que ces banques étaient dans le tort dans leur fonctionnement d'autre part. Cette situation a mis en péril les fonds de cette clientèle.

A travers cela, on déduit que le tissage de relation symétrique entre la banque et le client ne peut se conjuguer qu'avec les banques publiques et les banques étrangères, la réalité actuelle nous l'implique. Il faut du temps, pour faire comprendre à la clientèle que l'ère de Khalifa Bank et BCIA, est dépassée et que cette situation ne se reproduira jamais.

Pour améliorer sa position dans les paliers suscités la banque doit accorder une attention particulière aux aspects suivants :

CONCLUSION GENERALE

- Ouverture du capital des banques publiques,
- Formation de mise à niveau avec les banques étrangères
- Développement du marché financier.
- Rapidité dans l'exécution des opérations bancaires avec l'étranger.
- Mettre en place un livre blanc sur le crédit pour la fidélisation de la clientèle.
- Evoluer le marché des compétences bancaires
- Encouragement et reconsidération des compétences bancaires pour éviter des départs massifs, surtout des cadres compétents
- Le contrôle des jeux financiers.
- Revoir le système juridique et notamment le code pénal (afin d'atténuer les sanctions pénales des charges qui pèsent sur les banquiers) car les récents crashes financiers dans lesquels se sont trouvés impliqués des banquiers ont suscité des critiques fortement médiatisés et des griefs judiciaires.
- Favoriser la prise du risque (création de mécanismes de tolérance de risque pour évoluer)
- Le risque doit être pris même par les partenaires.
- Le régime prudentiel en Algérie est en évolution, il faut l'adapter aux actuelles mesures universelles (application des mesures de Bâle 2). Pour donner plus de confiance à la clientèle en Algérie et conforter les partenaires étrangers et surtout avec l'entrée en vigueur du contrat d'adhésion qui est en cours d'élaboration avec l'OMC.
- Le nombre d'agences bancaires en Algérie demeure faible comparativement à la population, à titre d'exemple en 2004, il y avait une moyenne de 25 000 habitants pour un point bancaire (agence), et les pouvoirs publics militent pour un point bancaire, pour chaque 16 000 habitants, ceci nécessite la multiplication des agences bancaires (extension des réseaux d'exploitation) pour éviter :
 - Le problème de blanchiment d'argent
 - La thésaurisation,
 - Le problème de sécurité.

CONCLUSION GENERALE

Ainsi, nous pouvons dire que le problème d'asymétrie d'information reste posé dans tous les secteurs d'activité ce qui encourage la recherche de plus en plus dans ce domaine vaste et ouvre d'autres perspectives.

La recherche ne peut avoir fin et le problème asymétrique peut être diminué selon les cas, mais ne peut être jamais éliminé et ce malgré le développement sans cesse des technologies de l'information et de la communication.

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES

1. ARNSPERGER Christian, Van Parys Philippe, « Ethique économique et sociale », édition La découverte, Paris, 2003.
2. AUGROS Jean-Claude, QUERUEL Michel, « Risque de taux d'intérêt et gestion bancaire », édition Economica, année 2003.
3. BADDACHE Farid, « Entreprise et ONG face au développement durable : l'innovation par la coopération », édition L'Harmattan, Paris, 2003.
4. BALTHAZAR Bernard L, « Le développement durable face à la puissance publique », édition L'Harmattan, année 2006.
5. BARTHELEMY Bernard – COURREGES Philippe, « Gestion des risques : méthode d'optimisation globale », 3 édition, édition D'Organisation, Paris, 2004.
6. BAUDRY Bernard, « Economie de la firme, repères », édition La découverte, Paris, 2003.
7. BERNET-ROLLANDE Luc, « Principes de technique bancaire », 22° édition, édition Dunod, Paris, 2002.
8. BOYER André, « L'impossible éthique des entreprises », édition D'Organisation, année 2000.
9. CHARREAUX G, « La théorie positive de l'agence : une synthèse de la littérature » in Charreaux et al, des nouvelles théorie pour gérer l'entreprise, édition Economica, 1987
10. CONSO Pierre – HERMICI Farouk, « Gestion financière de l'entreprise » 10° édition, édition Dunod, année 2002.
11. DALOZ Jean-Pierre, MARTIN Maryse « Stratégie pour la gestion du risque de taux », édition Economica, année 1995.
12. D'ARCIMOLES Charles – Henry Bello Pascal – Ferrone Geneviève et Sassenou Najib, « Le développement durable », édition d'Organisation, Paris 2001.
13. DARMON Jacques, « Stratégie bancaire et gestion de bilan », édition Economica, année 1998.
14. DAVIS B. Gordon – OLSON Margrethe H. – AJENSTAT Jacques – PEAUCELLE Jean-Louis, « Systèmes d'information pour le management », édition Economica, Paris, 1986.
15. DELMAS Jean-Pierre, « Eléments de théorie de signal : les signaux déterministes », Ellipses / édition Marketing S.A, année 1995.

16. DELMOND Marie-Hélène - PETIT Yves – GAUTIER Jean-Michel, « Management des systèmes d'information », édition Dunod, Paris, 2003.
17. DESMICHT François, « Pratique de l'activité bancaire : gestion comptable, commerciale, informatique financière et gestion des risques », édition Dunod, Paris, 2004.
18. DUBIGEON Olivier, « Mettre en pratique le développement durable : Quels processus pour l'entreprise responsable ? », édition Village Mondial, Paris, 2002.
19. GOMEZ P.Y., « le gouvernement de l'entreprise », Inter Editions, Paris, 1996
20. ISSOLAH Rosa, « Management des systèmes d'information : enjeux et méthodes d'évaluation », édition OPU, Algérie, 2005.
21. KNIGHT Franck « Risk and uncertainly and Profit », Boston, Houghton Mifflin, année 1921
22. LAMARQUE Eric, « Gestion bancaire », édition Pearson Education, France, année 2003.
23. LAMARQUE Eric, « Management de la banque, risques, relation client, organisation », Publié par Pearson Education, France, année 2005.
24. LAUDON Kenneth - LAUDON Jane - FIMBEL Eric, 9^o édition, Publié par Pearson Education, France, 2006.
25. LOINTIER Jean-Christian, SALVIGNOL Jean-Louis, BUAILLON Guy, « L'entreprise et la banque leur relation d'affaires en pratique », édition Economica, année 2006.
26. MADERS Henri-Pierre – MASSELIN Jean-Luc, « Contrôle interne des risques : Cibler – évaluer – Organiser – Piloter – Maîtriser », édition D'organisation, Paris, 2004.
27. MARCINIAK Rolande – ROWE Frantz, « Systèmes d'information, dynamique et organisation », édition Economica, Paris, 1997.
28. MEIER Olivier et SCHIER Guillaume, « Entreprises multinationales : stratégie, restructuration, gouvernance », édition Dunod, Paris, 2005.
29. MERCIER Samuel, « L'éthique dans les entreprises, repères », édition La Découverte, année 2004.
30. MIEGE Bernard, « L'information – communication, objet de connaissance », édition De Boeck Université, Bruxelles, 2004.
31. MIKDASHI Zuhayr, « Les banques à l'ère de la mondialisation », édition Economica, 1998.
32. MILGRON P et ROBERTS J. « economic, organisation et management » Grenoble, 1997
33. MISHKIN Frederic, « Monnaie, banque et marchés financiers », 8^o édition, publié par Pearson Education Inc / Addison Wesley, année 2007.
34. MOREAU Frank, « Comprendre et gérer les risques stratégique : humains, éthiques, informatiques, projets », édition D'Organisation, année 2002.

35. NAAS Abdelkrim, « Le système bancaire algérien de la décolonisation à l'économie de marché », édition Inas, année 2003.
36. OUCHI W.G. et WILLIAMSON O.E, "the Market and hierarchies and visible hand, perspectives » in A, van de Ven et W.F Joyce perspectives ou organisation design and behaviour , John wiley and sensp.347-369, 1981
37. REIX Robert « Systèmes d'information et management des organisations », 5 édition, édition Vuibert, Paris, septembre 2004.
38. RICHARD Bertrand – MIELLET Dominique, « La dynamique du gouvernement d'entreprise », édition D'Organisation, année 2003.
39. SCIALOM Laurence, « Economie bancaire : repères », édition La Découverte, Paris, 1999.
40. SCHNETZLER Jacques, « Le développement Algérien », édition Masson, Paris, année 1981.
41. SERVIGNY Arnaud - METEYER Benoît – ZELENKO Yvon, « Le risque de crédit », 3^o édition, édition Dunod, 2006.
42. SIMON Yves – LAUTIER Delphine, « Finance internationale et gestion des risques », 4^o édition, édition Economica, année 2003.
43. SIRUGUEI Jean-Luc, FERNANDEZ Emmanuelle – KOESSLER Lydia, « Le contrôle interne bancaire et la fraude », édition Dunod, Paris, 2006.
44. SPENCE Michael, "Signaling in Retrospect and the Informational Structure of Markets," 1974
45. STEPHANY Didier, « Développement durable et performance de l'entreprise », édition Liaisons, Paris, 2003.
46. STIGLITZ Joseph E, « La grande désillusion », titre original « Globalisation and its Discontents », Edition Fayard, année 2002.
47. STIGLITZ Joseph E – WALSH Carl E, « Principes d'économie moderne », 2^o édition, édition De Boeck Université, Bruxelles, année 2004.
48. TABEL-AOUEL Mahi, « Développement durable et stratégie de l'environnement », édition OPU, Algérie, année 1998.
49. TAPSCOTT Don – CASTON Art, « L'entreprise de la deuxième ère, la révolution des technologie de l'information », édition Dunod, (traduit par Anne Collas), Paris, 1994.
50. VERNIMMEN Pierre, « Finance d'entreprise », 6 édition, Pascal Quiry et Yann Le Fur, édition Dalloz, Paris, 2005.
51. ZOLLINGER Monique – LAMARQUE Eric, « Marketing et stratégie de la banque » (3^o édition revue et augmentée), édition Dunod, année 1999.

REVUES

- AKERLOFF George, « The market for lemons : quality uncertainly and the market mechanism » Quarterly journal of Economics 84-(1970) p. 488.500.
- AL TANMIYA BDL, n° 01/2004, revue trimestrielle éditée par la BDL Avril 2004.
- AL TANMIYA BDL, n° 03/2004, revue trimestrielle éditée par la BDL décembre 2004.
- AL TANMIYA BDL, n° 05/2005, revue trimestrielle éditée par la BDL septembre 2005.
- AL TANMIYA BDL, n° 06/2006, revue trimestrielle éditée par la BDL Avril 2006.
- BOUYALA Régis, « Le monde des paiements », édition Revue banque, 2005.
- CASTEL M. et YANEL, « la nouvelle intermédiation, développement des marchés et financement des entreprises » revue d'économie financière, n°16 p.41-61, 1991.
- CHIPPRI P.A. et YANELLE M.O, « le risque bancaire ; un aperçu historique » Revue d'économie Financière n°37 page 97-111, 1996.
- COASE Ronald, (1937), « the nature of the firm » economic, november 1973 N.S. traduction française (1987." la nature de la firme" revue française d'économie, n°11 p.133-163
- DIAMOND D.W, « financial intermeditation and delegated monitoring » review of economic studies, vol 51 p.393-163, 1984
- HARVARD BUSINESS REVIEW, « Le management du savoir en pratique », édition D'organisation, Paris, 2003.
- INVESTIR, magazine bimestriel de l'économie et des finances n° 24, février – mars 2008 (L'entreprise algérienne au cœur des réformes).
- LAFITTE Michel, « La valeur client et ses implications bancaires », édition Revue Banque Paris, année 2005.
- Le courrier de l'environnement de l'INRA (Institut National de la Recherche Agronomique Paris) n° 34 juillet 1998
- LEWIS M.K., « Modern lauking in theory and practice » Revue économique , mars n°2 page 203-226, 1992
- Revue des sciences juridiques et administratives n° 01/2003, (faculté de droit), université Abou Bekr Belkaid, Tlemcen
- STIGLITZ J et A .WEISS « credit rationing in marckets with imperfect information", the American economic Review 1981 vol 71 n°03 p.93-410, 1981.
- WISSLER A., « prudence bancaire et incertitude » Cahiers du centre d'étude de l'emploi , PUF, page 201-237, 1989

ARTICLES

- GERTLER Mark, "financial structure and aggregate economic activity : an overview" journal of money, credit and banking 20, p.559-588, année 1988
- HAMBRICH J.G., « Financial Intermediation, Delegated monitoring and long term relationships" Journal of banking and finance , vol 13 ,page 9-20, (1989)
- La bonne gouvernance des entreprises : l'idée d'une charte fait son chemin, in El Watan, 15 juillet 2007, n° 5071, Alger.
- La RSE en Algérie au rythme des mutations sociales économiques, in El Watan Economie du : 21 au 27/01/2008, page 7 et 8, article de S. Boudjema.
- LELAND H.E et PYLE D.H, (1977), « Informational Asymmetries , financial structures and financial intermediation » the journal of finance vol 2 , n°2 page 371-387.
- Système de gouvernance des entreprises : l'impératif d'assainir l'environnement économique, in El Watan Economie, du 23 au 29/07/2007 n° 114, Alger.

RAPPORTS

- MISTRAL Jacques, DE BOISSIEU Christiane, LORENZI Jean-Hervé, Commentaire : COHEN Elie, PLIHON Dominique, « Les normes comptables et le monde post-Enron », Documentation, française, Paris, 2003.
- Rapport annuel 2003 de la BDL.
- Rapport sur l'état et l'avenir de l'environnement version grand public 2000 (ministère de l'aménagement du territoire et de l'environnement et office de coopération allemand)

COLLOQUES

- Colloque international organisé par l'université de Tlemcen les 05 et 06 décembre 2007 intitulé : Gouvernance d'entreprise, Ethique des affaires et Responsabilité sociale (R.S.E) et présidé par le Pr. A. BENDIABDELLAH ;
- Colloque international université de Tlemcen (2007), propos recueillis de l'article titré « le reporting socialement responsable ou comment rendre compte de sa responsabilité aux parties prenantes » de M.M Kheladi et Salem de l'université d'Oran.
- Article du président du colloque, Pr. BENDIABDELLAH A. : communication introductive « Gouvernance d'entreprise, Ethique des affaires et responsabilité sociale de l'entreprise (R.S.E) »

LOIS ET ORDONNANCES

- Ordonnance n° 03/11 du 26/08/2003, relative à la monnaie et au crédit
- Loi 90/10 du 14/04/1990 relative à la monnaie et au crédit
Législation de la réforme économique avril 1990 (direction des journaux officiels)

SEMINAIRES

- Séminaire ABF/MEDA, (séminaire destiné à toutes les banques publiques) « Stratégie de développement managérial et commercial des banques », octobre 2006.
- Séminaire sur la communication : technique et identification des besoins en formation, (destiné aux cadres de la BDL), présenté par monsieur A. Kessoussi (Consultant formateur ISGP Alger), avril 2002.

COURS

- Cours de magister avec le Pr. A.BENDIABDALLAH, « La communication d'entreprise » et « savoir, compétences et organisation à l'heure de la mondialisation »
- Cours SIBF formation de cadre exploitant bancaire.
- Cours de formation de chargé de clientèle assuré par Mr Gouffi de l'IAHEF, Alger (Institut Algérien des hautes études financières).

MEMOIRES

- مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد التنمية تحت عنوان " عدم تماثل المعلومات و تنمية المؤسسة"، دراسة حالة : شركة سوناطراك، من تقديم السيدة بنديمراد ثورية المولودة بوفاتح، تحت إشراف الأستاذ بونوة شعيب.

- PAGÈS Adrienne, "Les performances de l'investissement socialement responsable : mesures et enjeux", mémoire de fin d'études, encadré par M. Foucault Thierry, HEC Paris Local Roots – Global Reach, année 2006, pages 12-13-14

TABLE DES FIGURES

Figure 1.1- Un marché comportant des véhicules en mauvais état (Lemons)	10
Figure 1.2 Un marché comportant des véhicules en mauvais état (Lemons)	10
Figure 2.1- Services fonctionnels dans l'organigramme	44
Figure 2.2- Intégration des canaux au sein du data warehouse	50
Figure 2.3- Précisions des méthodes	66
Figure 4-1 : Schéma du système bancaire en 1967	103
Figure 4.2 : Schéma du système bancaire au 31/12/2000	108
Figure 4.3 Organigramme de la banque de développement local 2008	113
Figure 4-4 Structures des effectifs permanents 2002	120
Figure 4-5 Structures des effectifs permanents 2003	120
Figure 4-6 Population formée en 2003 :	123
Figure 4-7 Action de formation (en nombre de journées).....	123
Figure 4-8 : Concept et définition	124

TABLE DES TABLEAUX

Tableau 2-1 : Les trois piliers de directives bancaires CAD I et II	61
Tableau 4-1 : Chiffres clés de la BDL	117
Tableau 4.2 : Effectif de la BDL 2002-2003	119
Tableau 4.3 : Actions de formation au niveau de la BDL	122

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I - INFORMATION ET INTERETS DU CLIENT	6
Introduction	7
1. Anti-sélection et aléa moral	7
1- 1 La sélection adverse (l'anti- sélection)	8
1.1.1 La réduction de l'anti-sélection	11
1.1.2 La production privée et la vente d'information	12
1.1.3 La réglementation publique de l'information	12
1.1.4 L'intermédiation financière	13
1.1.5 Le collatéral et l'actif net	15
1.1.6 Les effets de l'asymétrie d'information sur le marché du crédit : le rationnement du crédit... 16	
1.1.7 Solutions aux problèmes de sélection adverse	17
1.1.7.1 théorie du signal	17
1.1.7.2 Le filtre	17
a- le filtre dans un cadre d'information parfaite	18
b -le filtre dans un cadre d'information imparfaite	18
1.1.8 - La théorie de l'agence	19
1.1.9 - L'importance de l'information imparfaite	20
1.2-L'aléa moral : (risque moral)	21
1.2.1 l'influence du risque moral sur la structure financière des marchés de dette	23
1.2.1.1. La réduction du risque moral dans les contrats de dette	24
1.2.1.2 le contrôle et l'exécution de clauses protectrices	24
a) Clauses décourageant les comportements indésirables	24
b) Clauses encourageant un comportement désirable	25
c) Clauses préservant la valeur du collatéral	25
d) Clauses fournissant une information	25
1.2.1.3 L'intermédiation financière	26
2. Intérêts du client	27

2.1 Politique de concurrence en information asymétrique	28
2.2 La théorie des coûts de transaction	28
3- Instabilité des ententes et dissuasion	29
4. La relation banque - entreprise : Etat des lieux et perspectives	30
4.1 Le banquier : un mal nécessaire	30
4.2 Le banquier : un contre pouvoir du dirigeant	31
4.3 Le banquier : un allié du dirigeant.....	31
Conclusion :	33
CHAPITRE II : GESTION ET EVALUATION DU RISQUE CREDIT	35
Introduction	36
1. Gestion du risque crédit	37
1.1 Sélection et surveillance.....	38
1.2 Spécialisation des prêts.....	39
1.3 Contrôle et protection de l'emprunteur	40
1.4 Relation de clientèle durable	40
1.5 Contrats de crédit.....	41
1.6 Collatéral et dépôt de sûreté	42
2. Evaluation du risque crédit	42
2.1 Avantage de l'expérience du banquier	42
2.2 La banque et l'information	43
2.2.1 information interne à la banque.....	44
2.2.1.1 Information financière	44
2.2.1.2 Information sur les risques internes.....	46
2.2.1.3 Information et controle sur le risque strategique.....	46
2.2.1.4 Information et controle des risques operationnels.....	47
2.2.2 Information externe	47
2.2.2.1 Information sur le risque client.....	47
A) Scoring	48
B) Selection en relation de clientele	49
2.2.2.2 - Connaissance des preoccupations : la demarche CRM.....	49
a) Objectifs	49

b) Le data warehouse (collecte de l'information client).....	50
c) Le datamining : (exploitation de l'information client).....	51
3- Risque juridique et credit bancaire aux entreprises	51
A) Un devoir d'information	52
B) Un devoir de discernement	52
3.1 L'obligation de s'informer sur l'entreprise	53
3.2 Les limites de la responsabilite bancaire	54
4. Le partage du risque	55
5. Les nouvelles mesures de risques : (le ratio Bale 2)	56
- Definition des risques bancaires.....	56
5.1 La notion de risque elementaire	57
5.1.1 La prise de risque.....	57
5.1.2 Les parametres influant sur la prise du risque	57
A) La situation economique et financiere	57
B) La situation de la banque	57
C) La situation du client	58
D) Les garanties	58
5.1.3 La concretisation du risque	58
5.1.3.1 La perte	58
5.1.3.2 La couverture des pertes	58
5.1.4 La mesure du risque	59
5.2- L'identification des risques	59
5.2.1 La chronologie de la reglementation	59
5.3 Les risques deja reglementes et identifies	60
5.3.1 Le risque de liquidite	60
5.3-2- Le risque de transformation	60
5.3-3- Le risque de taux	60
5.3.4 Les grands risques	60
5.4 L'organisation des risques majeurs	61
5.4.1 - Les risques majeurs	61
5.4.2 – L'exigence de fonds propres (pilier 1)	62

5.4.3 La surveillance des risques (piliers 2)	62
5.4.4 La discipline de marche (pilier 3)	62
5.5 Les consolidations et les traitements des participations	62
5.5.1 Les consolidations	62
5.5.2 Le traitement des participations	63
5.6- Le risque de marché	63
5.7 Le risque de change	63
5.8 Le risque operationnel	64
5.8.1- Définition	64
5.8.2 Mesures	65
5.8.2.1 L'approche de base BIA	65
5.8.2.2 L'approche standard (S.A).	65
5.8.2.3 L'approche avancée (AMA) :	65
5.9 Le risque de crédit	67
5.9.1 Définition	67
5.9.2 L'activité de la banque	67
5.9.2.1 L'activité bancaire	67
5.9.2.2 L'activité de transaction	68
5.9.3 Les Principes communs à respecter dans le calcul du risque credit	68
5.9.3.1- Les options nationales	68
5.9.3.2 Le traitement des garanties	68
5.9.3.3 Le calcul des engagements hors bilan en equivalents credit	68
5.9.3.4 Le planning d'application	68
5.10 Les developpements informatiques	68
5.10.1 La mise en place des notes	68
5.10.2 Le laboratoire de calcul	69
6. Les précautions	69
6.1 Les garanties reelles	70
6.2 Les garanties personnelles	71
6.3 Les garanties particulieres	71
Conclusion	73

Chapitre II : Les nouvelles tendances ; la RSE et son integration dans la relation Banque-Client	74
Introduction :	75
1-Investissement socialement responsable (I.S.R) et developpement durable	77
1.1 Les differentes strategies de l'ISR	78
1.2 -Le developpement durable en qualite de politique publique globale.....	79
1.3- Le developpement durable un droit transversal	79
2-La prise de decision de la banque doit se plier aux exigences de la R.S.E	80
3-Développement des outils pour fixer les normes concernant la R S E	82
4- Partenariat ONG secteur des entreprises et pouvoirs publics	82
5- Communication à la societe civile	83
6- Aspects juridiques à l'échelle internationale	83
6-1 - Engagement de l'entreprise en matiere de RSE	84
6-2 -Exigence de la demande sociale	85
6-3-L'entreprise algerienne et la gouvernance	85
7- Qu'en est-il du respect des concepts de la RSE par l'entreprise algerienne	86
8- Rôle des pouvoirs publics et des bailleurs de fonds en Algerie	88
9- La RSE en Algerie au rythme des mutations socio-economiques	90
9.1 La normalisation	92
9.2 Limites d'une demarche RSE	92
9.3 Elargissement du domaine d'expertise conformement aux nouvelles orientations	93
9.4 La responsabilite penale	93
9.5 Repères	94
9.6 L'exception SONATRACH	94
10. Réglementation relative aux installations classees	95
10.1 Cadre institutionnel	95
10.1.1 Au niveau central	95
10.1.2 Au niveau local	96
10.2 Etat d'execution de la reglementation regissant les installations classees	96
Conclusion	98

CHAPITRE IV : ETUDE DE CAS PRATIQUE : BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL (B.D.L)	99
Introduction	100
1. Evolution du systeme bancaire algerien	101
1-1 -Phase : 1962-1966	101
1-2- En 1966 : création du systeme bancaire algerien.....	101
1-3-Phase 1971-1986	104
1-4- Phase 1990 à ce jour	105
2- Le Parcours de la BDL	111
2.1 Augmentation importante du capital de la BDL en 2004.....	112
2.2 Une activite diversifiée, un créneau de plus en plus large	112
2.3 Au cœur de sa strategie : l'amélioration de la qualite de service a la clientele.....	112
3. Organigramme de la BDL	113
4. Développement de l'activité de la BDL	114
4.1 Les Prises de participations	115
4.1.1 Participation en Algérie	115
4.1.2 Participation à l'étranger	116
4.2 Les chiffres clés de la BDL.....	117
5. Ressources humaines	118
5.1 Les effectifs	118
5.2 La formation	121
6. La communication au niveau de la BDL	124
7-Le Système d'information bancaire (SIB)	125
7.1 Aspect Banque –Client	125
7.2 Aspect : au niveau de la banque (hiérarchique et services)	128
8. La GRH au niveau de la BDL et effet du problème asymétrique	132
9. Résultats du sondage	134
Conclusion	156
Conclusion générale	159
Bibliographies	164
Table des figures	170
Table des tableaux	171
Annexes	

ANNEXES

Questionnaire destiné aux banquiers

A) Sexe : M F

B) Age : Moins de 25 ans de 25 à 30 ans

De 30 à 45 ans plus de 45 ans

C) Niveau d'instruction :

- Niveau moyen

- Formation professionnelle

- Niveau secondaire

- Niveau universitaire

D) Fonction :

- Exécutant

- Agent de maîtrise

- Cadre

E) Ancienneté :

Moins de 5 ans

De 5 à 10 ans

De 10 à 20 ans

Plus de 20 ans

Questionnaire destiné aux banquiers

1- Peut on vraiment parler de S.I.B (système d'information bancaire) fiable en Algérie ?

-OUI

-NON

-Pas tellement

2- Avec le S.I.B, peut-on parler de symétrie d'information (information parfaite) entre les différents services de la banque ?

-OUI

-NON

3- Si oui, pourquoi existe-t-il des scandales financiers très importants à l'insu des responsables ?

- Pour non maîtrise du S.I.B

- Pour non maîtrise du métier bancaire

- Pour complicité

4- Quel est votre avis sur la circulation de l'information hiérarchique (ascendante et descendante) ?

- Bonne

-Moyenne

-Mauvaise

5- Pensez vous que vos responsables hiérarchiques détiennent (cachent) des informations que vous n'avez pas ?

-OUI

-NON

Questionnaire destiné aux banquiers

6- Peut-il exister une symétrie d'information (information parfaite) entre la banque et le client en utilisant parfaitement le S.I.B ?

-OUI

-NON

7- Quels sont les points forts du S.I.B ?

- Fiabilité de l'information

- Moyen de suivi et de
Contrôle efficace

- Gain de temps et de productivité

8- Quels sont les points faibles du S.I.B ?

- En cas de panne technique c'est l'arrêt total

- Dépendance de l'être humain du système

- Risque de défaillance des données

9- Le S.I.B actuel a-t-il amélioré la relation banque - client ?

-OUI

-NON

10- Pour une relation symétrique (parfaite) banque client, que faut-il faire ?

- Pour un livre blanc de fidélisation

- Pour une intégration d'autres paramètres (à décrire)

11- Selon votre expérience, peut on vraiment éliminer l'asymétrie informationnelle (information imparfaite) banque - client ?

-OUI

-NON

Questionnaire destiné aux banquiers

12- Si oui, comment ?

- Mettre à la disposition des clients; des chargés de clientèle professionnels

- Personnaliser les services

- Autres (à décrire)

13- Avec le filtrage de l'information, peut-on parler de l'information parfaite ?

-OUI

-NON

14- Est-ce que la communication est capable de réduire l'asymétrie d'information (information imparfaite) ?

-OUI

-NON

15- Avec l'utilisation d'un S.I.B moderne et une fidélisation de la clientèle, peut-on réaliser une relation symétrique Banque – client ?

-OUI

-NON

16- Si oui, est ce qu'on peut parler de risque bancaire ?

-OUI

-NON

- Ne sais pas

17- Dans le cas d'une information parfaite, est-ce que le risque (quelque soit sa nature) est maîtrisable ?

-OUI

-NON

Questionnaire destiné aux banquiers

18- Si oui, est ce que vraiment le banquier est obligé de prendre des garanties réelles pour se prémunir du risque de non remboursement ?

-OUI

-NON

19- Sinon, et en cas de défaillance du client, la faute incombe à qui ?

- Au SIB

- Au banquier

- Autres (à décrire)

20- Avec l'existence d'une culture bancaire de la part de la clientèle, peut-on éliminer le problème de la méfiance ?

-OUI

-NON

21- Les règles prudentielles de la Banque d'Algérie ont-elles diminué le problème de l'information imparfaite ?

-OUI

-NON

22- Les règles prudentielles de la Banque d'Algérie ont-elles apporté de la confiance aux clients et surtout après les scandales de Khalifa Bank et BCIA ?

-OUI

-NON

23- Est ce que les nouvelles mesures des risques (Bale 1 & Bale 2) ont elles pesé sur la relation Banque- Client ?

-OUI

-NON

Questionnaire destiné aux banquiers

24- Est- ce qu'en appliquant par l'Algérie les nouvelles mesures de risques Bale 2, les secteurs financier et bancaire seront plus confortés ?

-OUI

-NON

25- Selon votre expérience, est ce qu'on peut parler d'intégration de l'Algérie à l'OMC sans l'application du ratio Bale 2 pour plus de confort pour les firmes étrangères de renommée ?

-OUI

-NON

-Pas nécessairement

Merci pour votre collaboration

**Questionnaire destiné à la clientèle
Disposant de compte courant au niveau
de la BDL**

A) Sexe : M F

B) Age : Moins de 25 ans de 25 à 30 ans
De 30 à 45 ans plus de 45 ans

C) Niveau d'instruction :

- Sans niveau d'instruction
- Niveau primaire
- Niveau moyen
- Formation professionnelle
- Niveau secondaire
- Niveau universitaire

**Questionnaire destiné à la clientèle
Disposant de compte courant au niveau
de la BDL**

1- Que pensez-vous du circuit d'information entre le client et la Banque ?

-Efficace

-Inefficace

2- En cas d'efficacité, quelles sont les causes ?

- Efficacité du personnel

- Efficacité du SIB

- Autres (à décrire)

3- En cas d'inefficacité, quelles sont les raisons ?

- Inefficacité du personnel

- Inefficacité du SIB

- Autres (à décrire)

4- Quels sont les points forts du SIB ?

- Le SIB facilite la transmission de l'information

- La fiabilité des données

-Autres

5- L'information entre vous (client) et la banque, est-ce qu'elle est exacte (parfaite) ?

-OUI

-NON

-Pas tellement

**Questionnaire destiné à la clientèle
Disposant de compte courant au niveau
de la BDL**

6- Sinon, qui cache l'information ?

- Vous (le client)

- Le banquier

7- Si c'est vous (le client), quelles sont les causes ?

L'information parfaite risque de détecter les points faibles de l'affaire

La banque risque de divulguer les données comptables de l'affaire aux services fiscaux et parafiscaux

Autres (à décrire)

8- Si c'est la banque, à votre avis, quelles sont les causes ?

Problèmes de confiance

Problèmes de communication

Autres (à décrire)

9- Comment tisser une bonne relation avec la banque ?

La franchise avec la banque

La communication avec la banque

L'honnêteté

Autres

10- En cas d'insuffisance d'information, vous risquez de ne pas bénéficier d'un crédit.
Comment remédier à cette problématique ?

Tisser de nouveau, de bonne relation avec le banquier

Dire la vérité au banquier

Rester méfiant

**Questionnaire destiné à la clientèle
Disposant de compte courant au niveau
de la BDL**

11- Est-ce que le banquier est un bon conseiller ?

Oui

Non

12- Les banques algériennes ont atteint un stade important de développement, est-ce qu'elles répondent réellement à vos besoins ?

Oui

Non

Pas tellement

13- Sinon, quelles sont vos propositions ?

Assistanat

Services personnalisés

Autres (à décrire)

14- Croyez-vous que le changement de domiciliation vers les banques étrangères solutionne vos problèmes ?

Oui

Non

Ne sais pas

15- Selon vous, est ce que le changement de domiciliation vers une banque étrangère (gérée par des algériens) peut solutionner le problème d'information ?

Oui

Non

**Questionnaire destiné à la clientèle
Disposant de compte courant au niveau
de la BDL**

16- Quelque soit la nature de l'information, les banques publiques se conforment à la réglementation en vigueur. Mais, malgré cela, le problème entre la banque et le client demeure. Pourquoi ?

Le banquier ne reflète pas l'image de marque de sa banque

Le client comprend mal le banquier (problème de communication)

Le banquier est mal apprécié

17- Que pensez-vous de la responsabilité du banquier ?

Grande responsabilité

Moyenne responsabilité

Petite responsabilité

Merci pour votre collaboration

Le problème d'asymétrie d'information demeure posé malgré les études approfondies réalisées dans ce domaine par des précurseurs de renommée mondiale tels que Akerloff, Spence, Stiglitz et autres. L'inégalité dans la distribution de l'information, pose des difficultés au développement de l'entreprise, car le responsable a besoin de l'information pour solutionner ses problèmes et prendre des décisions adéquates et le travailleur de son côté a besoin de ces informations pour répondre au mieux à la stratégie de sa direction. Dans ce cadre, les TIC jouent un rôle prépondérant dans la distribution de l'information aux différents utilisateurs et chercheurs. Dans ce mémoire, notre travail est axé sur deux volets principaux : le premier est théorique ; il comprend les différents fondements et renvoie à la solution du problème d'asymétrie d'information dans le cadre de la relation Banque Client pour diminuer le risque de non remboursement. Le deuxième est empirique, il a été réalisé sur la base de la méthode analytique et de sondage. La première partie nous a servis de base théorique de notre travail et nous a permis de poser un certain nombre de questions et de tirer des hypothèses que nous essayons d'y répondre à partir du volet empirique. Quant à la partie pratique ; elle a été réservée à l'étude de l'effet de l'asymétrie d'information sur le développement de l'activité bancaire avec comme étude de cas la BDL et nous avons tenté de tester quelques concepts pour confirmer les travaux théoriques.

Mots clés : asymétrie – information – banque – client – relation

العلاقة الغير تماثلية بنك - زبون

إن مشكل عدم تماثل المعلومات طرح منذ القدم و يبقى مطروحا رغم الدراسات المعقدة التي اجريت في هذا الميدان من طرف علماء اقتصاد ذوي سمعة عالمية مثل اكرلوف (Akerloff) سبناس (Spence) ستيجليتز (Stiglitz) وغيرهم. فمشكل عدم التساوي في توزيع المعلومات يؤثر و يعيق نمو اي مؤسسة بحيث ان المسير يحتاج الى المعلومة لحل مشاكله و اتخاذ قراراته و كذلك العامل في حاجة اليها أيضا للتجاوب مع استراتيجية مديريته. فالتكنولوجيات الإعلامية الحديثة تلعب دورا كبيرا و رياديا سواء في تقديم المعلومة او توزيعها إلى مختلف المستعملين و الباحثين. أما في عملنا هذا تم توجيه جهودنا نحو محورين أساسيين : الأول نظري و يبحث الى حل مشكل عدم تماثل المعلومات في اطار علاقة البنك مع الزبون لتقليل خطر عدم تسديد القروض. أما الثاني فهو تطبيقي مما ادى بنا إلى تحقيق عن طريق صير الاراء موجه للزبون و المصرفي و ذلك لتبيين أسباب عدم تماثل العلاقة ما بين البنك و الزبون. الجزء الأول اعتمدها كبناء نظري لعملنا هذا و الذي مكننا من طرح مجموعة من التساؤلات و كذلك استنتاج عدة فرضيات و التي نحاول الإجابة عنها من خلال المحور التطبيقي. و في الجزء العملي اعتمدنا في تحليلنا على بنك التنمية المحلية (BDL) و قمنا باختبار تجريبي للتأكد مما طرحناه في الجانب النظري و هذا هو الأساس من البحث.

الكلمات المفاتيح: عدم التماثل – المعلومة – العلاقة – البنك – الزبون.

Asymmetric relationship Bank – Customer

Asymmetric information remains one of the most crucial problems in finance, though many works have been produced since the first writings of Akerloff, Spence and Stiglitz among others. The inequality of getting information causes many problems to enterprises, because the responsible needs all information to solve any problems and decides what solution should be. In this context, ICT's play a dominant role for the spreading of information to different users and researchers. The present work is articulated around two main parts. The first deals with the theoretical aspects of asymmetric information. The second is an empirical approach realised using a sample of questions in the BDL Bank. All the questions deal with the impact of asymmetric information on the banking activity.

Key words: asymmetric information – Bank – Customer – relationship