



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



Mémoire de fin de cycle

*En Vue de L'obtention du Diplôme de Master Académique en
Sciences de Gestion*

Option : Management Bancaire

Thème

Les Moyens de Paiement Electroniques en Algérie
**Cas de la Carte Interbancaire (CIB) de la CNEP-Banque (Agence
ABEN « 201 » de Tizi-Ouzou)**

Réalisé par :

M^{lle} DEBIANE Fariza

Dirigé par :

Mme REMIDI Djoummana

Membres de jurys :

-Présidente : Mme BELADEL Amina, maitre assistante classe A, UMMTO

-Examinatrice : Mme AKSIL Kayssa, maitre assistante classe A, UMMTO

*-Rapporteur : Mme REMIDI Djoummana, maitre assistante classe A,
UMMTO.*

Promotion 2017-2018

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer mes remerciements les plus profonds et les plus sincères à ma petite famille mes sœurs, mon frère. Particulièrement à mon père qui me manque énormément et que dieu l'acquérir dans son vaste paradis, et plus précisément ma mère que j'adore à qui je souhaite une longue vie. Ils ont toujours été présents à mes côtés matériellement et moralement afin de m'aider à accomplir ce travail dans les meilleures conditions.

Je tiens également à remercier, ma promotrice Mme REMIDI Djoumana, pour sa confiance en me proposant ce sujet, pour sa disponibilité et ses encouragements tout au long de ce travail.

Merci ensuite au personnel de la CNEP/Banque de Tizi-Ouzou pour leur chaleureux accueil et les facilités accordées lors de mon stage pratique.

Enfin, je remercie toute personne ayant contribué de près ou de loin à l'aboutissement de ce travail.



Dédicaces

Je remercie dieu de m'avoir donné santé, courage et patience tout au long de mes études.

Je souhaite dédier ce modeste mémoire :

- ✚ A la mémoire de mon cher père qui me manque énormément, que DIEU garde son âme dans son vaste paradis.*
- ✚ A l'être le plus doux et le plus tendre, à toi ma chère Mère qui grâce à tes précieuses prières j'ai toujours être poussé vers le mieux.*
- ✚ A mon cher frère, mes chères sœurs, ma belle sœur, et toute ma petite famille.*
- ✚ A tous ceux qui, de loin ou de près, ont contribué à la réalisation de ce travail.*

Liste des abréviations

<i>Abréviation</i>	<i>signification</i>
CNEP	La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance
CIB	Carte de Retrait et de Paiement Interbancaire
CMI	Centre Monétique Interbancaire
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
SATIM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique
DAB	Distributeurs Automatiques de Billets de banque
GAB	Guichets Automatiques de Billets de banque
TPE	Terminal de Paiement Electronique
SNMG	Salaire National Minimum Garantie
CVV2	Card Verification Value

Sommaire

Introduction générale

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Introduction05

Section 1 : Présentation générale des moyens de paiement.....06

Section 02 : Le paiement électronique14

Conclusion26

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Introduction27

Section1 : Généralités sur l'évolution technique des TIC.....28

Section 2 : Utilisation des TIC dans le secteur bancaire32

Conclusion43

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Introduction 44

Section 1 : présentation de la CNEP-BANQUE45

Section 2 : Etude relative au niveau d'utilisation de la carte CIB par les clients et l'impact de son utilisation sur l'augmentation du nombre des clients.51

Conclusion68

Conclusion générale 70

Les systèmes de paiement constituent une pratique essentielle pour tout commerce et pour toute économie. Cependant, ils n'ont commencé à susciter de l'intérêt auprès des autorités de certains pays (Etats Unis, la France, le Brésil...), qu'après la crise financière des années 70. En effet, il a été mis en évidence que la vitesse de règlement des moyens de paiement était très importante et avait des implications majeures sur la stabilité et la liquidité de l'économie.

Il a été ainsi suggéré que des systèmes efficaces étaient nécessaires pour le développement économique et pour soutenir le commerce des biens et services. Les gouvernements des pays développés et des économies émergentes sont conscients que des moyens de paiement forts peuvent aider à améliorer la gestion macro-économique, l'utilisation des ressources et le contrôle des agrégats monétaires. Au niveau international, les tendances à la mondialisation et à la libéralisation des marchés financiers ont également poussé ces gouvernements à répondre aux exigences des systèmes de paiement afin de demeurer dans le commerce international et sur les marchés financiers. Ainsi, la technologie est considérée comme la meilleure solution pour une utilisation efficace des différents moyens de paiements.

Les technologies d'information sont les plus utilisées dans un but d'automatisation des procédures vu les avantages qu'elles procurent tel que : la vitesse, la traçabilité et la liquidité apportées aux traitements manuels. Alors que ces systèmes deviennent de plus en plus électroniques dans les économies développées, les pays émergents se voient dans l'obligation de doubler d'efforts afin de rattraper les retards cumulés.

Le paiement par carte interbancaire est l'un de ces systèmes considérés comme efficace et nécessaire au commerce de biens et services. Ce nouveau moyen électronique a connu un essor incontournable depuis son apparition dans les années 50 aux États-Unis. Mais la véritable évolution n'a eu lieu qu'après le développement rapide des NTIC à la fin des années 80 et débuts des années 90, principalement grâce au succès du réseau internet.¹

Depuis, le paiement par carte interbancaire n'a cessé d'évoluer pour offrir de plus en plus de services. Plusieurs progrès technologiques et organisationnels ont été aussi accomplis sur le plan international afin d'interconnecter les systèmes de paiement de plusieurs pays, faisant ainsi étendre la portée de ce moyen à des endroits de plus en plus éloignés.

¹ LAZREG Mohamed, « Développement de la Monétique en Algérie », Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Doctorat, option Gestion, Université ABOU BAKR BELKAID TLEMCEM, 2014, page.28.

De nos jours, la carte interbancaire (CIB) peut accompagner le consommateur tous dans ses déplacements domestiques et internationaux. En lui offrant la liberté, la portabilité, mais surtout la sécurité, elle lui permet ainsi de retirer de l'argent liquide et de régler ses achats dans un pays étranger avec la monnaie locale sans recours à un bureau de change.

Une autre invention remarquable pour laquelle le paiement par carte a considérablement contribué, est le commerce électronique. En effet, si ce nouveau marché pèse de nos jours plusieurs milliards de dollars en chiffre d'affaire, son essor n'a été possible que grâce à l'infrastructure des systèmes de paiement par carte déjà existante.

Aujourd'hui, le nombre de carte en circulation dans le monde et le nombre de transactions effectuées avec se compte en milliards. Les derniers chiffres publiés par la banque des règlements internationaux montrent que ce moyen de paiement gagne de plus en plus de terrain au détriment des autres instruments tels que l'argent liquide ou le chèque. En conséquence, les pays en voie de développement commencent à mesurer toute l'importance de ce nouveau moyen et toutes les opportunités pouvant être découlées de son implémentation. Ainsi, plusieurs pays se lancent dans des chantiers ambitieux visant à développer leur propre système national.

L'Algérie a introduit la monétique dans son secteur bancaire en 1997, mais le véritable exploit fit en 2006 lors du lancement du paiement par carte interbancaire au niveau de la Caisse Nationale d'Épargne. L'Algérie avait prévu un déploiement de milliers, voire même de dizaine de milliers d'appareils au niveau des commerçants. Cependant, 17 ans plus tard, le constat sur le terrain est très loin des objectifs fixés par les autorités. La généralisation et la vulgarisation de ce moyen dans l'économie nationale furent un échec à cause d'un manque du réseau informatique.

Dans le présent travail nous nous intéresserons à l'expérience de la CNEP-Banque en matière de monétique et plus spécifiquement à la mise en place et à la commercialisation de la carte interbancaire au sein de cette institution.

Nous nous attacherons, d'une part, à situer les efforts accomplis par cette banque en vue de mettre en œuvre les décisions et les orientations stratégiques de la Banque d'Algérie et des autorités monétaires, et de présenter les modalités de fonctionnement de la carte interbancaire (CIB) au sein de cette institution d'autre part. L'objectif de ce travail est de répondre à la question principale suivante :

« Quel est l'impact de l'introduction de la carte interbancaire (CIB) sur l'augmentation du nombre de client potentiel de la CNEP-Banque ? »

Il est important de souligner que la question centrale de notre problématique nécessite d'autres questions tout aussi importantes les unes que les autres, à savoir :

- Comment ont évolués les moyens de paiement en Algérie ?
- Qu'est-ce qu'on entend par carte de retrait et de paiement interbancaire ?
- Qu'elle est la réalité de cet instrument de paiement au sein de la CNEP/Banque ?

Afin de répondre à notre problématique nous nous sommes basés sur les hypothèses suivantes :

Hypothèse 01 : l'évolution des systèmes de paiement signifie également l'évolution des moyens de paiements, (carte de paiement et de retrait interbancaire).

Hypothèse 02 : les nouveaux systèmes de paiement sont avantageux dans la mesure où ils permettent un traitement facile des moyens de paiement et pour des délais très courts, tout en minimisant les risques de perte et de vol de la monnaie fiduciaire, en utilisant la carte CIB comme un nouveau moyen de paiement.

Hypothèse 03 : la rénovation du système de paiement en Algérie n'a pas atteint tous les objectifs escomptés, ceci est dû principalement à une ignorance des différents moyens de paiement par les agents économiques, et du coup une utilisation massive du chèque au détriment des autres moyens de paiement.

Dans ce travail, nous allons adopter une démarche méthodologique à double approche ; la première est d'ordre théorique, élaborée sur la base d'une revue bibliographique utilisant des ouvrages, articles, documents, mémoires et thèses..., comme elle fera, dans un second lieu, recours au cadre analytique pour expliquer le fonctionnement du système de paiement en Algérie par l'accomplissement d'un stage pratique d'une durée d'un mois (mois de mars) au niveau de l'agence ABEN, CNEP/Banque, Tizi-Ouzou.

L'étude théorique s'articule autour de deux chapitres. Dans le premier nous présentons le cadre conceptuel des moyens de paiement, c'est-à-dire les concepts rattachés au moyen de paiement et leurs différentes typologies. Dans le deuxième chapitre, nous nous intéressons au rôle des technologies d'informations et de communications dans le fonctionnement des

moyens de paiement. Pour cela, en premier lieu, nous présentons l'évolution des technologies d'informations et de communications et, en second lieu, l'impact des technologies d'informations et de communications sur le système de paiement.

Enfin, nous consacrons le troisième chapitre de notre travail à une étude pratique sur le processus de paiement par la carte interbancaire (CIB) auprès de l'agence de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou. Nous développons ce chapitre en deux sections. Un premier portant sur la présentation de l'organisme d'accueil, la deuxième section, quant à elle, s'intéressant à l'étude d'une appréciation statistique du niveau d'utilisation de la carte interbancaire par la clientèle de cette agence. Ainsi, le travail s'achève par une conclusion générale.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Introduction

Les instruments de paiement occupent une place importante au niveau national et international, et les moyens de paiement sont devenus en quelque sorte une industrie pour le développement de l'activité bancaire.

Vu la complexité du fonctionnement du système de paiement et l'exigence élevée de la concurrence qui touchent les différentes banques, et au risque de disparaître elles doivent investir dans les nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC), afin de moderniser et de développer les systèmes et moyens de paiement.

En Algérie, cette modernisation et ce développement se sont caractérisés par un certain nombre de réformes comme l'introduction de deux systèmes de paiement : « le système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent, et le système de télécompensation des paiements de masse, le passage de la monnaie fiduciaire, billets et pièces, vers la monnaie scripturale tels que le chèque, virement, prélèvement et l'effet de commerce comme moyens de paiement traditionnels, puis vers la monnaie électronique. Le paiement en ligne est apparu provoquant des mutations profondes dans l'environnement économiques des banques ».²

L'intérêt de ce chapitre consiste à présenter les différents moyens de paiement en Algérie. Il est scindé en deux sections : la première se veut une présentation générale sur les moyens de paiement. Dans la seconde, nous aborderons le paiement électronique.

² OTTAVJ Christian, « monnaie et, financement de l'économie, Ed. HACHETTE, Paris, 2000. Page.40.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Section 1 : Présentation générale des moyens de paiement

Dans cette section, nous commencerons par définir puis présenter les différents types de moyens de paiement ainsi que leurs avantages et inconvénients.

I. Les moyens de paiements :

I.1 Définitions :

D'après *l'article 112 de la loi N°90-10 du 14 Avril 1990* relative à la monnaie et au crédit, sont considérés comme moyens de paiement « *tous les instruments permettant à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé* »³

Les moyens de paiement sont des instruments qui permettent de faciliter les échanges de biens et services de la clientèle en répondant à des besoins précis.

I.2 Les différents moyens de paiement :

Les moyens de paiement diffèrent d'un pays à un autre, selon le degré d'intégration aux nouvelles technologies. L'Algérie quant à elle utilise la monnaie fiduciaire et scripturale comme instruments de paiement traditionnels et la monnaie électronique comme instrument de paiement moderne.

I.2.1 Les instruments de paiement traditionnels :

Les instruments de paiement traditionnels sont : la monnaie fiduciaire et scripturale.

I.2.1 .1 La monnaie fiduciaire :

Elle se compose de pièces métalliques et billets de banque. La monnaie fiduciaire est définie comme étant un support et un instrument monétaire du fait qu'elle traduit les unités de paiement libellées en unité de valeur ou de compte, puis les transfère d'un patrimoine à un autre.

³ OTTAVJ Christian, « monnaie et, financement de l'économie, Ed. HACHETTE, Paris, 2000. Page.55.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

I.2.1.2 La monnaie scripturale :

Elle est définie comme étant tous les moyens de paiement qui circulent par un simple jeu d'écriture entre les comptes : chèques, virement, avis de prélèvement, effet de commerce et la lettre de change.

1) Le chèque :

Le chèque se définit comme « *un titre par lequel une personne, dite tireur, donne l'ordre à une banque (ou un établissement de crédit assimilé), dite tirée, de payer à vue une somme d'argent au profit d'une troisième personne dite porteur* »⁴

On distingue plusieurs types de chèques, à savoir :

- Le chèque barré : chèque comportant au recto, deux barres parallèles. Le barrement a pour but de protéger le bénéficiaire en cas de perte ou de vol du chèque ;
- Le chèque « omnibus » : chèque utilisé au guichet lorsque le client n'a pas son chéquier. On dit aussi chèque « guichet » ou chèque « passe-partout ».
- Le chèque certifié : chèque sur lequel la banque tirée par l'émetteur certifie, que la somme indiquée sur le chèque est disponible sur le compte de son client.
- Le chèque voyage : est un chèque émis par un établissement de crédit pour permettre au porteur de se faire payer une somme d'argent déterminée auprès d'un établissement ou une succursale de l'émetteur.

Tableau N° 01 : Evolution du paiement par chèque au niveau de la CNEP-Banque 2010 à 2017

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Paiement par chèque (en million)	7,252	7,667	8,034	8,210	8,777	9,301	9,898	10,402

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des données de la CNEP-Banque.

⁴ T.P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.45.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

On constate d'après le tableau N° 01, que le volume de paiement par chèque est en augmentation, avec un volume de 7.667 millions de chèques compensés en 2011 contre 7,252 millions en 2010 et avec un volume de 8,210 millions de chèques compensés en 2013 contre 8,034 millions en 2012 ,puis un volume de 9,301 millions de chèques compensés en 2015 contre 8,777 millions en 2014, avec 10,402 millions de chèques compensés en 2017 contre 9,898 de chèques en 2016.

2) Le virement :

*Selon D.PLIHON : « Le virement bancaire consiste en une écriture comptable débitant le compte d'un client pour créditer le compte d'un autre client. Ce système est plus souple que le chèque : un ordre de virement peut être donné par télex, fax ou minitel ».*⁵

Le virement comprend diverses formes :

- **Virement interne** : il s'agit des opérations dans les livrets de la même banque ;
- **Virement interbancaire** : c'est des opérations qui se font d'une banque à une autre ;
- **Transfert** : c'est le cas des opérations de virement émises en faveur ou reçus par d'autres pays ;
- **Virement simple** : appelée également opération écartée, il concerne les opérations ordonnancées pour une seule opération ;
- **Virement permanent** : c'est des opérations cycliques ou récurrentes intervenants à des dates déterminées.

Tableau N° 02 : Evolution des opérations par virement au niveau de la CNEP-Banque de 2010 à 2017

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Opération par virement (en millions)	3,687	4,406	5,227	6,479	6,989	7,201	7,667	8,310

⁵ T.P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.52.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Source : élaboré par nos soins sur la base des données du rapport de la CNEP-Banque.

Le tableau N° 02 : montre le volume des virements de 2010 à 2017, passant ainsi de 3,687 à 8,310 millions d'opérations.

Les données de ce tableau, indique que les opérations par virement sont en évolutions, mais reste inférieur au volume des opérations par chèque

3) Le versement :

« Opérations par laquelle, le client remet à son banquier une certaine somme en espèces et dont le montant sera porté au crédit du compte de ce client »⁶

Le versement peut s'effectuer par :

- Le client de l'agence pour son propre compte ;
- Le client de l'agence pour son compte tenu auprès d'une autre agence ;
- Un tiers pour le compte d'un client d'une agence ;
- Un tiers pour le compte tenu dans une autre agence ;
- Fax, c'est-à-dire, versement à distance.

4) Avis de prélèvement :

C'est un formulaire présenté au banquier du débiteur pour obtenir le paiement d'une créance par le créancier. Il comporte des informations plus complètes que le virement, car il dispose de l'autorisation du débiteur.

5) Effet de commerce :

« Titre négociable constatant, au profit du porteur, une créance de somme d'argent à court terme »⁷

On distingue plusieurs formes :

- **Lettre de change** : effet de commerce par lequel un créancier ordonne à son débiteur de payer à une date déterminée une certaine somme à un bénéficiaire.
- **Billet à ordre** : c'est un écrit où le souscripteur s'engage à payer à une date définie une certaine somme d'argent au bénéficiaire.

⁶T.P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.60.

⁷ Idem, page.63

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Tableau N°03 : évolution du taux d'utilisation de l'effet de commerce au niveau de la CNEP-Banque de 2011 à 2017

Années	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Effet de commerce en (%)	0,8	1	1,1	1,5	1,2	1	1,4	1,3

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des données de la CNEP-Banque

Le tableau N°03 : indique le volume des effets de commerce (lettre de change et billets à ordre) de 2010 à 2017, représentant 0,8% en 2010, 1% en 2011 et 1,1% en 2012% ,et 1,5% en 2013,avec une diminution de 1,2% en 2014%, et 1% en 2015, puis 1,4% en 2016 et 1,3% en 2017 ;

Ces taux observés révèlent une très faible évolution du volume des effets de commerce prouvant ainsi, que le paiement par effet de commerce est sous utilisé par rapport au chèque et au virement.

D'après cette analyse on constate que ces chiffres montrent que le paiement par chèque continue à prédominer les autres moyens de paiement.

I.2.2 Les instruments de paiements modernes :

Les instruments de paiement moderne sont représentés par la carte bancaire et le télépaiement.

I.2.1.1 La carte interbancaire :

Désigne tout support physique doté d'une piste magnétique et d'un microprocesseur appelé « puce » qui assure la sécurité dans le déroulement des transactions de paiement. Elle permet de faciliter le quotidien des porteurs de la carte par la simplicité des opérations de retrait et de paiement. Ce point sera plus développé dans le chapitre III.

I.2.1.2 Le télépaiement

Il désigne un mode de paiement effectué par voie électronique. Le télépaiement permet d'effectuer un paiement entre un acheteur et un vendeur, sans que les deux

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

contractants ne soient face à face. On parlera donc de paiement à distance par l'intermédiaire d'un moyen de communication tel que l'intérêt, le téléphone fixe et le téléphone mobile.

II. Les avantages et inconvénients des moyens de paiement :

Les moyens de paiement peuvent offrir des avantages comme des inconvénients considérables. Chaque moyen de paiement a des points forts et des points faibles.

II.1 Les avantages :

On peut citer plusieurs avantages pour ces moyens de paiement

II.1.1 Les pièces et les billets :

- Simple à utiliser ;
- Acceptés par tous, car ils sont légal ;
- Obtention et utilisation gratuite ;
- Libre de toutes obligations d'achats ;
- Facilite les transactions entre les différents agents économiques.

II.1.2 Le chèque :

- Permet de conserver une trace du paiement ;
- Ne pas garder de liquidité sur soi
- Diminue le risque de vol ;
- Chaque paiement est gratuit.

II.1.3 Le virement et versement :

- Pas de risque de perte ou de vol
- Rapide, et peu coûteux ;
- Transfert de fonds de compte à compte sans déplacement numéraire.

II.1.3 Le prélèvement :

- Rapidité d'exécution
- Automatisation des traitements ;

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

- Simplicité des formalités ;

II.1.4 L'effet de commerce :

- Repousse le paiement à une échéance ultérieure, évitant le paiement immédiat ;
- Facilite la mobilisation des créances des entreprises ;
- La lettre de change permet d'éliminer le risque de change ;

II.1.5 La carte bancaire :

- Paiement et retrait rapide
- Ne pas avoir de liquidité sur soi ;
- Faire des achats en ligne ;
- Protection renforcé grâce à un code confidentiel personnel ;

II.1.6 Le télépaiement :

- Paiement rapide et disponible 24h/24 et 7j/7 ;
- Moyen de règlement pratique et simple vu qu'il permet d'acheter à tout moment et sans se déplacer.

III. Les inconvénients :

Comme les moyens de paiement ont des avantages pourrons aussi présentés des inconvénients

III.1 Les pièces et les billets :

- Conservation risquée car ils peuvent s'abimer ;
- Pas de recours possible en cas de perte ou de vol

III.2 Le chèque :

- Risque de vol ;
- Risque de chèque sans provision
- Le cout souvent élevé ;
- Utilisation difficile en cas de paiement à l'étranger ;

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

III.3 Le virement et versement :

- Le virement peut être long s'il s'effectue par courrier ;
- Gravité des conséquences en cas d'incident de paiement ;

III.4 Le prélèvement :

- Les frais peuvent être parfois très élevés ;
- Insuffisance du risque de prévention ;
- Risque d'oubli dans la gestion de son budget ;

III.5 L'effet de commerce :

- La déchéance du débiteur peut entraîner des conséquences lourdes pour lui ;
- Risque de perte, de vol
- Ne supprime pas le risque d'impayé

III.6 La carte bancaire :

- Impose aux consommateurs un coût annuel ;
- Frais sur certains retraits ;
- Plafonnement des montants lors du retrait ;
- Ne permet pas le paiement entre particuliers ;

III.7 Le télépaiement :

- Problèmes de sécurité car sur internet il est facile de pirater les informations ;
- Risque de fraude

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Section 02 : Le paiement électronique

Lors de cette section, nous définirons les divers modes de paiement électronique, puis aborderons les étapes de paiement en ligne.

A l'origine le paiement électronique était utilisé pour des ventes à distance par catalogue. Le client communique les numéros d'identifications de sa carte bancaire par téléphone ou minitel pour effectuer le paiement. Aujourd'hui le paiement électronique utilise la technologie « internet » tout en bénéficiant du cryptage des informations afin de garantir un maximum de sécurité.

Le développement du paiement sur internet c'est accéléré ces dernières années avec l'accroissement des technologies (informatiques, numériques, téléphoniques, des ordinateurs). Tout est facilité pour que l'utilisateur achète en masse sur internet (publicité, e-mail et SMS sur portable).

I. Généralités sur le paiement électronique :

I.1 Définition d'e-paiement :

Le paiement électronique est un moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange des biens et des services sur internet.

I.2 Les différents moyens de paiement électronique :

La carte bancaire est un moyen de paiement très populaire au monde. De nombreux types de cartes existent. Parmi les cartes les plus communément utilisées, on trouve :

I.2.1 La carte de retrait : comme son nom l'indique, elle sert uniquement à retirer des espèces auprès des distributeurs automatiques du réseau bancaire situés sur le territoire national ou à l'étranger. Elle permet aussi de consulter le solde du compte et encore de commander un chéquier, elle ne permet pas de payer chez les commerçants. La carte de retrait est parfois délivrée gratuitement même aux mineurs avec l'autorisation des parents, en principe à partir de 12 ans.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

I.2.2 Le carte de paiement : est une carte magnétique ou à puce qui permet de retirer de l'argent aux distributeurs des banques ou de payer chez les commerçants possédant un terminal adapté ou sur internet. Il existe deux principales catégories de carte de paiement : les « cartes à débit immédiat » et « cartes à débit différé ».

I.2.2.1 La carte à débit immédiat : son mode de fonctionnement est très proche du chèque. La somme est débitée directement sur votre compte au fur et à mesure des achats.

I.2.2.2 La carte à débit différé : le principe est simple, tous vos achats du mois sont débités de votre compte en fin du mois. Cela fonctionne comme un crédit, mais ce type de carte peut être très dangereuse et peut vous entraîner dans une situation de surendettement si vous n'êtes pas extrêmement vigilant. Les cartes les plus utilisées portent le logo « Visa » et « MasterCard » et sont en conséquence valables partout dans le monde. Ce type de carte est donc plus cher, car ses compétences sont plus étendues.

I.2.2.3 La carte de crédit : en plus de pouvoir réaliser des retraits et d'effectuer des paiements, cette carte met à votre disposition une somme d'argent à titre de crédit connu sous le nom « crédit renouvelable », une carte de crédit peut être délivrée par une banque, ou par exemple un grand magasin, ou un supermarché pour régler des achats, avec des montants qui ne seront pas débités directement du compte bancaire, mais seront débités plus tard, par exemple une fois par mois, selon ce qui est convenu dans le contrat avec l'organisme délivreur de la carte.

I.2.3 Porte-monnaie électronique : est un dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et d'effectuer directement des paiements sur des terminaux de paiement.

Le porte monnaie électronique, également dit le portefeuille électronique couvre deux réalités différentes :

- Soit un dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et d'effectuer directement des paiements sur des terminaux de paiement. Il se présente actuellement sous forme de carte bancaire prépayée.
- Soit un dispositif sécurisé installé sur des appareils électroniques portables (téléphones mobiles principalement) permettant d'initier un virement de son

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

compte vers celui d'un fournisseur, via un terminal de paiement installé en magasin. Dans ce cas il s'agit d'un substitut à la carte bancaire traditionnelle et le mot de portefeuille électronique peut être contesté, l'appareil ne contenant pas de monnaie mais permettant simplement d'accéder à son compte bancaire de façon sûre.

II. Le paiement en ligne (sur Internet)

Le paiement en ligne se développe rapidement depuis quelques années enregistrant de 35 à 40% de croissance donnant ainsi une importance de plus en plus grande à ce qui est parfois appelé l'e paiement.

II.1 Définition du paiement en ligne :

Le paiement en ligne est tout simplement un échange d'argent par système électronique. Il s'agit des paiements que l'on réalise sur internet ou via des réseaux de télécommunication, générés à partir soit d'un ordinateur, soit d'un téléphone mobile.

II.2 Les étapes de paiement en ligne :

L'opération de paiement sur internet se déroule en trois(03) étapes principales

II.2.1 Emission d'une demande d'achat et paiement sur internet

Cette phase comporte essentiellement :

- La sélection des produits / services désirés
- La validation du détail de l'achat (quantité, prix...)
- Acceptation des conditions générales de vente

II.2.2 Authentification de la carte « CIB » et du WEB-Acheteur :

L'authentification s'effectue en trois étapes

II.2.2.1 Affichage d'une première page de saisie

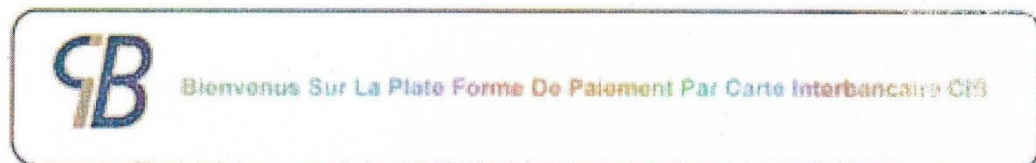
Elle comporte essentiellement les champs de saisie indiqués ci-après

- Le numéro de la carte
- Le code cvv2
- La date d'expiration de la carte
- Le nom et l'adresse du Web-acheteur

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

L'authentification du client et la validation du paiement ; le Porteur sera accueilli par la première page d'authentification SATIM afin de compléter toutes les informations nécessaires du paiement à savoir :

1. Numéro de la carte bancaire CIB.
2. Date d'expiration de la carte bancaire CIB.
3. CVV2 (Ce code figure en dos de la carte bancaire CIB). **Le client doit introduire les 03 derniers chiffres**
4. Nom et prénom
5. Adresse et code postal



Informations du paiement	
Commercecard	djezzy.com
Site Web	http://www.djezzy.com
Montant	DZD 300,00

Informations Client	
Numéro de votre carte CIB	1258794532458796
Code de sécurité CVV2*	***
Date d'expiration	2 • 2016 •
Nom Prénom	Yacine Yacine
Adresse	Alger
Code Postal	16000

Valider Réinitialiser Annuler



- Après la validation des informations saisies sur la page d'authentification il se redirigé vers la page de confirmation qui affiche les spécifications suivantes :

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

II.2.2.2 Affichage d'une deuxième page d'authentification du Web-acheteur pour la saisie du mot de passe et la validation de l'opération

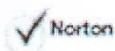
CB **Bienvenus Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB**

Informations de paiement

Commerçant	djezzysam.com
site Web	http://www.djezzysam.com
Montant	DZD 690,00

Informations client

Card Type	Carte de débit
Numéro de votre carte CIB *	*****9243
Cryptogramme(CVV2) *	***
Mois Expiration	12
Année Expiration	2015
Nom Prénom *	djezzysam
Adresse *	alger



- Une fois les informations confirmées, il doit impérativement introduire son mot de passe de sécurité communiqué par la banque au préalable comme illustré ci-dessous

CB **Vérification du mot de passe**

Authentification Requise pour cet achat
Votre Carte CIB a été activée dans la plate forme de paiement en ligne AURES.

Chaque fois que votre carte est utilisée en ligne, votre banque vous demandera votre mot de passe pour vérifier que vous autorisez l'achat

Complétez le formulaire ci-dessous et cliquez sur "Continuer" Ensuite, vous créerez votre mot de passe.

Introduisez Votre Mot de Passe:

- En dernier, il est dans l'obligation de modifier le mot de passe fournit par la banque et ce uniquement lors de sa première utilisation du service.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

II.2.2.3 Validation de l'opération

B Vérification du mot de passe

Créer votre mot de passe

Commerçant	ORASCOM TELECOM
Montant	ALGERIE
Date	DZD 300.00
Numéro de carte	20141210 10:59:21
	*****3116

Pour créer votre mot de passe, Utilisez Lettres, numéros, symboles, ou n'importe quelle combinaison sans espaces d'entre ceux-ci. Enregistrez votre mot de passe dans un endroit sûr - il sera utilisé pour vous identifier sur tout vos prochains achats dans.

Introduisez votre nouveau mot de passe:

Confirmez votre nouveau mot de passe:

- Le client sera redirigé vers la page du site du WEB Marchand qui affiche l'état de la transaction effectuée : Acceptée ou Refusée.
- Toutefois, il aura la possibilité d'imprimer et/ou d'envoyer par Email le Ticket final comportant l'ensemble des informations relatives au paiement effectué.
- Dans le cas où il y'a une erreur de paiement, le porteur peut rapprocher du centre d'appel de la SATIM en appelant le Numéro vert **3020**.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Le Web-acheteur valide l'opération par une clique sur le bouton *Cb*

Les principaux intervenants sont :

- Le Web-acheteur porteur de la carte CIB
- Le Web-marchant commerçant adhérent au RMI et disposant d'un site WEB pour la vente de biens ou de services en ligne ;
- L'émetteur : banque de domiciliation du porteur de la carte CIB
- L'acquéreur : banque de domiciliation du Web-marchant ;
- Le centre monétique interbancaire (CMI). Il gère délégation du GIE monétique (groupement d'intérêt économique), la plateforme de paiement en ligne par carte « CIB »

La plateforme de paiement en ligne est hébergée au niveau du CMI. Elle permet le traitement en temps réel des flux de transactions commerciales sur le Web.

III. Les intervenants de la carte CIB :

III.1 La SATIM :

Elle fut créée en 1995, avec un statut de Société Par Action (SPA), filiale de huit banques algériennes. La SATIM est responsable de la gestion monétique interbancaire, ainsi que du chèque normalisé. Elle a pour objectif de développer les moyens de paiement électronique, les cartes interbancaires de paiement et de retrait et surtout l'interopérabilité globale entre l'ensemble des acteurs, de la Banque d'Algérie et d'Algérie poste. Elle vise à améliorer l'automatisation des transactions, la rapidité des échanges, l'économie des flux financiers en réduisant les délais et les coûts et même l'usage du papier.⁸

III.1.1 Missions et activités de la SATIM :

III.1.1.1 Les missions de la SATIM :

Les principales missions de la SATIM peuvent être résumées comme suit :

- Développer les moyens de paiement électronique ;
- Participer à la définition des normes, des règles interbancaires de gestion des produits monétiques ;
- Personnaliser les chèques, les cartes interbancaires de paiement et de retrait d'espèces ;

⁸ BENHALIMA A, « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Alger, 1996, p 16-17.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

- Gérer et prendre en charge les infrastructures et les aspects techniques ;
- Accompagner la banque à mettre en place et développer les produits monétiques ;

III.1.1.2 Les activités de la SATIM :

Les activités principales de la SATIM portent sur le développement de la gestion d'une solution monétique qui repose sur trois axes :

• Le chèque :

La SATIM assure la personnalisation des chèques pour la plupart des établissements bancaires.

• Le retrait par carte interbancaire CIB :

Deux années après sa création la SATIM lance le retrait d'espèce à partir des DAB en mettant en place le réseau monétique interbancaire et assure la personnalisation des cartes de retrait interbancaire pour les banques et les fonctions de connexion, de gestion des DAB/GAB.

• Le paiement par carte interbancaire CIB :

La carte interbancaire CIB permet non seulement le retrait d'espèce, mais aussi le paiement de ses achats de biens et de services auprès des commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et doté d'un terminal de paiement électronique.

III.1.2 Le réseau monétique interbancaire (RMI) :

L'activité monétique interbancaire s'articule autour du RMI géré par la SATIM.

Le RMI est opérationnel depuis 1998 et compte de nombreuses banques et institutions financières adhérentes, il assure un service public disponible 24heures /24 et permet aux utilisateurs des cartes de retrait et de paiement CIB l'accès au service interbancaire de retrait et de paiement sur tout le territoire algérien. La mise en place de ce réseau a permis l'ouverture de l'ensemble des DAB et TPE du réseau à la clientèle des institutions adhérentes.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

III.1.2.1 Le rôle du RMI (Réseau Monétique Interbancaire) :

Le rôle du RMI se résume dans les points suivants :

- Assurer l'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des banques adhérentes ;
- L'intégration au RMI de DAB propres à la banque adhérente ;
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB ;
- Garantir le traitement des transactions DAB/TPE pour le compte des banques adhérentes ;
- La préparation et le transfert des flux financiers destinés au pré compensation des transactions DAB ;

III.1.2.2 Les objectifs du RMI :

Les deux principaux objectifs de RMI sont :

- Assurer l'interopérabilité : c'est-à-dire assurer l'acceptation de toutes les cartes de retrait et de paiement de toute les banques adhérentes ;
- Garantir la sécurité : en garantissant le respect de la réglementation en vigueur, en assurant les échanges sécurisés des données et en luttant contre la fraude ;⁹

III.1.2.3 Les composants du RMI :

Le réseau monétique interbancaire se compose de l'ensemble des réseaux de Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), Guichets Automatiques de Banque (GAB) et des Terminaux de Paiement Electronique (TPE). On peut aussi les définir comme canaux d'acceptation des cartes bancaires.

III.1.2.3.1 Le Distributeur Automatique de Billets (DAB) :

Le DAB est conçu pour le retrait d'espèces. Il est rattaché à l'agence et se définit comme une deuxième caisse alimentée à partir de la caisse dinars de l'agence réduisant ainsi l'encombrement des guichets.

⁹ BENHALIMA A, « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Alger, 1996, p 20-21.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Ces DAB fonctionnent dans un cadre de connexion interbancaire et servent aux porteurs de cartes de plusieurs établissements financiers adhérant au Réseau Monétique Interbancaire (RMI) géré par la SATIM.

La banque a la charge de maintenir les automates en état de marche permanent et régulier afin de permettre aux porteurs de cartes d'effectuer des retraits d'espèces 24heures/24 et ce en assurant La maintenance de l'équipement en cas de panne, le chargement des caisses en billets de banque et la fourniture du consommable. Il est représenté sur le model ci après :

Figure N°01 : exemple d'un Distributeur Automatique de Billets



Source : <http://www.reseaux.bancaire.com> consulté le 22 novembre 2018

Tableau N°04 : Evolution du nombre de DAB en Algérie

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de DAB installés	544	572	636	647	762	804	892	916	987	1013

Source : <http://www.liberte-algerie.com> consulté le 20 novembre 2018

- Nous constatons dans le tableau N°04, le nombre de DAB installés en Algérie est en progression.
- Cette progression montre que la SATIM à déployer des efforts pour couvrir tout le territoire algérien de Distributeur Automatique de Billet (DAB), afin d'accélérer le développement du système monétique interbancaire.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

III.1.2.3.2 Le Guichet Automatique de Banque (GAB) :

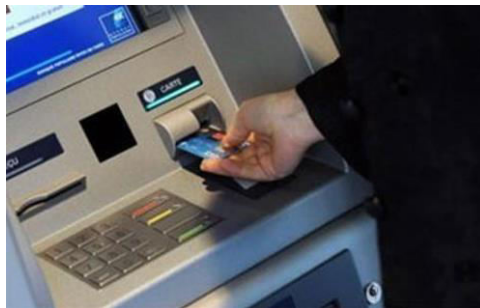
En réponse aux besoins grandissants de sa clientèle, les banques mets à la disposition de ses clients un réseau dense d'agences ainsi que les GAB sont répartis sur tout le territoire. Par son réseau ramifié, la banque vise à fournir un service de qualité à ses clients leur garantissant efficacité et proximité.

Le DAB et GAB offrent des avantages aux banques et à leurs clients :

- La disponibilité des services 24h/24 et 7j/7 ;
- L'accès direct à plusieurs services ;
- La disponibilité de l'argent à tout moment ;
- L'épargne de temps ;
- La diminution du risque d'encaissement de faux billets ;

Chaque automate dispose d'une mémoire qui enregistre une liste noire composée d'un certain nombre de carte indésirables. Il est représenté par le model ci après :

Figure N°2 : exemple d'un Guichet Automatique des Banques



Source : <http://www.reseauxbancaire.com> consulté le 22 novembre 2018

III.1.2.3.3 Le Terminal de Paiement Electronique (TPE) :

Le TPE est un équipement spécifique qui permet au détenteur de la carte d'effectuer le paiement électronique de ses achats chez un commerçant acceptant, rapidement et en toute sécurité. Le TPE a pour fonction de gérer l'acceptation des paiements de proximité, en mode on-line (avec demande d'autorisation) ou offlines (à la limite du plafond commerçant, sans

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

demande d'autorisation) et sera utilisé en interbancaire par la clientèle de l'ensemble des banques. Parmi les services que peut offrir le TPE :

- Contrôler les cartes en opposition ;
- Obtenir automatiquement les autorisations ;
- Vérifier les cartes électroniques ;
- Transmettre les transactions à distance ;

Le TPE peut lire une carte à partir de son lecteur de carte à puce ou par son lecteur de piste magnétique. La carte lue peut être une carte bancaire, un porte-monnaie électronique ou une autre carte à puce.¹⁰ Il est représenté par le model ci après :

Figure N°3 : exemple d'un Terminal de Paiement Electronique



Source : <http://www.reseauxbancaire.com> consulté le 22 novembre 2018

Tableau N°05 : Evolution du nombre de TPE en Algérie

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de TPE installés	1984	2639	2946	3047	3045	3050	3095	4010	4005	4000

Source : <http://www.librete.algerie.com>. Consulté le 20 novembre 2018

¹⁰ KPMC Algérie, « Les nouveaux systèmes de paiement », Edition ELLIPSE, Alger, 2012, p 12.

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

- Le tableau N°05, nous donne le nombre de TPE installé en Algérie durant la période 2008 à 2017, les chiffres collectés montrent une forte densité d'installation de 1984 à 4010 TPE (2008 à 2015), et une légère régression en 2017 à 4000 TPE.
- Cela démontre la volonté de généraliser le paiement électronique par les autorités algériennes afin que la carte interbancaire soit plus utilisée par les porteurs.

Conclusion

Le système de paiement a fourni un effort de prévention, par l'introduction de nouveaux systèmes de paiement de la part des autorités concernées pour redresser la situation et rendre les différents moyens de paiement aussi fiables et sécurisés que possible.

Le développement des moyens de paiement a abouti à la création de la monnaie électronique ou la monétique qui connaît de plus en plus un essor considérable, ce qui assure le bon fonctionnement de la banque et l'amélioration de la qualité des services ainsi que la diversité des produits offerts.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Introduction

Les Technologies de l'Information et de Communication (TIC) sont partout. Elles ont imprégnées la vie quotidienne des individus, développées la manière de se comporter, de chercher, de communiquer et même la façon de consommer.

Le concept des nouvelles technologies est apparu dans les années 1970, suite au développement connu dans le domaine de l'audiovisuel et de l'informatique et s'est étendu par la suite à la télé compensation, cette nouvelle donne a obligé les banques à revoir leur offres en proposant de nouveaux services pour des meilleurs compétences.

Les TIC ont investi tous les secteurs de l'économie, dont le monde bancaire. Ce dernier ne déroge pas à la règle il est déjà parmi les premiers secteurs du commerce électronique : des services en ligne-de la distribution, la communication et même des banques en ligne

Les sites bancaires sont de plus en plus nombreux avec une offre diversifiée et variée, les besoins du consommateur ont évolué dans le domaine bancaire, il est de plus en plus exigeant et connaisseur, la demande n'est plus la même, ce qui oblige la banque de faire un traitement des données avec une efficacité, pour une meilleur satisfaction de sa clientèle en temps réel.

Dans ce chapitre qui est partagé en deux sections, nous tenterons de comprendre, dans la première section les TIC en essayant de les définir et d'évoquer leur évolution. la deuxième section nous montrera le mode d'utilisation des TIC au niveau des banques.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Section1 : Généralités sur l'évolution technique des TIC

La crise économique qui a frappé le monde entier en 2008 a eu de fortes conséquences sur le domaine des services financiers plus que sur tout autre domaine. Ainsi, de nombreuses institutions financières ont mis définitivement fin à leurs activités, tandis que d'autres se sont orientées et fait aidées le gouvernement ou ont été contraintes au renforcement.

Afin de pouvoir répondre aux demandes d'un marché mondialement intégré, les entreprises financières se tournent de plus en plus vers les technologies de l'information et de la communication en vue d'encourager l'innovation et de prévoir des produits et services qui offrent sécurité et efficacité aux utilisateurs.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il nous appartient de définir certains concepts clés qui reviendront dans ce travail ; concepts qui pour certains paraissent un peu floues mais qui méritent de plus amples éclaircissements en vue de permettre aux lecteurs de se retrouver dans ce travail.

I.1. Définition des TIC ou NTIC

Le terme NTIC (Nouvelles Technologie de l'Information et de la Communication) ou TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) est une inspiration des ingénieurs réseaux. C'est la naissance de l'internet comme média de masse et le succès des blogs, des wikis ou technologies Peer to Peer qui ont attribué aux NTIC une dimension sociétale.

Par définition, les NTIC désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, l'internet et les télécommunications.

I.2.Selon SPERANDIO, J.-C:

« L'expression NTIC désigne... des technologies récentes issues du mariage de l'informatique, le traitement, la conservation et le transport de textes, de sons... en plus des traditionnelles données numériques... elles se caractérisent par une grande diversité d'objets

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

numérisés..., une grande capacité de diffusion et de transport en réseau..., une forte interactivité avec les utilisateurs... ».¹

Le tableau suivant, résume les différentes définitions et inscriptions des TIC selon différentes parties : Etats-Unis, Union européenne et France, Selon ONU et OCDE ainsi que certains auteurs :

Tableau N°06: Nouvelles définitions des TIC

	Nouvelles définitions des TIC
Etats-Unis (1987)	Les industries des technologies de l'information comprend les offreurs comprenant d'une part, les offreurs (grossistes et détaillants) d'ordinateurs et d'équipements informatique ainsi que d'instruments électroniques de mesure et, d'autre part, les logiciels et les industries de services incluant les industries qui fournissent des logiciels « prêts à l'usage » et des services associés aux ordinateurs ; les industries d'équipements de communication et des services recensant les offreurs qui fournissent des infrastructures matérielles et immatérielles permettant la connexion entre ordinateur et serveur.
Union européenne et France (1998)	Le secteur TIC apparait sous la forme d'une liste d'activité recouvrant trois filières : l'informatique avec la fabrication des ordinateurs et des logiciels, les télécommunications qui comprennent les réseaux et donc Internet et enfin l'électronique.
Selon ONU et OCDE (1998)	Le secteur des TIC comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques.
Benoit Chapron (2006). Evaluation des systèmes d'information pour une optimisation du	TIC, Technologie de l'information et de la communication : Expression aux contours assez flous, apparue avec le développement des réseaux de communication, désignant tout ce qui tourne autour d'Internet et du multimédia. Elle recouvre également la notion de convivialité accrue de ces produits et services destinés à un large

¹ BERNARD Michel, « Banque et nouvelles technologies », Edition Horizons bancaire, numéro 316, février 2003, page 21.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

management des forces de vente : Glossaire.	public de non-spécialiste. Au confluent de l'informatique, des réseaux de télécommunication et de l'audiovisuel ; les TIC s'adressent au plus grand nombre employé dans ce mémoire sans distinction avec le terme NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication).
Casino, G (Septembre 1999). NTIC : de quoi parlet-on ? Etude TICO :Technologie de l'information et de la communication dans les organisations.	En résumé, nous dirons donc des NTIC qu'elles sont des technologies de traitement des processus intellectuels faisant appel à l'unification de différentes technologies basées sur l'électronique disponibles et accessibles via des infrastructures de réseau, soit au plan local (entreprise) soit au plan mondial.

Source : www.anact.fr, publié le 10 Février 2006. Edition ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.

Le revirement des TIC semble représenter un atout essentiel dans l'activité bancaire moderne. Dès lors, nous pensons que le recours aux TIC est un passage indispensable pour les banques si elles veulent obtenir plus d'efficacité dans la gestion de la relation client (CRM) et plus de rapidité dans l'accès à l'audience sur le plan e-paiement.

I.3. Les caractéristiques des TIC

Ses caractéristiques se présentent comme suit :

- Les TIC apportent de nouveaux moyens de communiquer, d'expliquer, de s'exprimer, de créer, de travailler, d'apprendre ; et ce phénomène se perpétue à une vitesse qui semble toujours aller en s'accélération.
- La miniaturisation est une caractéristique importante des TIC ; cela se manifeste tant au niveau des appareils que des supports d'informations, par exemple.
- La multi-analité : les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son. Le dernier étant moins répondu.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

La naissance des TIC est due notamment à la convergence de trois activités :

- Du domaine de télécommunication qui comprend lui-même les services et les équipements ;
- Du domaine de l'informatique qui comprend le matériel, les services et les logiciels ;
- Du domaine de l'audio visuel qui comprend principalement la production et les services audiovisuels ainsi que l'électronique grand public.

Les TIC sont actuellement utilisés pour désigner un large éventail de services, d'application et de technologie, faisant appel à des divers équipements et logiciels fonctionnant souvent par l'intermédiaire de réseaux de télécommunications.

Les TIC sont des technologies qui ont une double fonction « d'habilitation » et « facilitation » : les individus, les groupes locaux, les entreprises et les services de l'administration dotés d'un accès de prix raisonnable aux communications et à l'informatique, peuvent les utiliser pour économiser du temps et de l'argent et améliorer la qualité de leur travail et de leur vie privée.²

Les nouvelles technologies prennent aujourd'hui une place prépondérante voire indispensable dans notre quotidien. Elles ont changé nos modes de vie et de consommation particulièrement à travers l'e-commerce : la relation entre acheteur et vendeur est dématérialisée, rendue presque imperceptible. L'un des secteurs les plus transformés par les TIC est le secteur bancaire. Ces technologies deviennent le facteur le plus important dans le développement futur de la banque, d'influencer le marché des banques et stratégies d'affaires.³

² Site de Malek Boualem. Caractéristiques des TIC. http://experts-univers.com/caracteristiques_des_ntic.html. Consulté le 20 septembre 2018

³ Idem

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Section 2 : Utilisation des TIC dans le secteur bancaire

L'un des secteurs les plus transformés par les TIC est le secteur bancaire. Ces technologies deviennent le facteur le plus important dans le développement futur de la banque.

I. Les outils des TIC :

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

I.1. L'ordinateur :

L'ordinateur est une machine électronique qui fonctionne par la lecture séquentielle d'un ensemble d'instructions, qui lui font exécuter des opérations logistiques et arithmétiques sur des chiffres binaires. Dès sa mise sous tension, un ordinateur se doit d'interpréter l'une après l'autre un ensemble de directions, qui lui font lire, manipuler, puis réécrire un ensemble de données auxquelles il a accès, les données sont obtenus soit par la lecture de mémoire, soit par la lecture des composants d'interface (périphériques), une fois manipulées, les données sont réécrites soit dans des mémoires, soit dans des composants qui peuvent transformer les valeurs binaires en un mouvement physique (sur imprimante).⁴

I.2. Le téléphone portable :

Le téléphone mobile ou cellulaire permet de communiquer sans être relié par un câble à une centrale, les sons sont transmis par des ondes électromagnétiques dans un réseau spécifique, on peut donc communiquer de tout lieu en une antenne, le relais capte les émissions de l'appareil utilisé.

⁴ VIRGINE GOVAERE, « l'évolution du travail avec les nouvelles technologie de l'information et de communication », département homme de travail, institut national de recherche et de sécurité, mai 2002.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

En Algérie on peut communiquer avec un téléphone portable dans tous lieux via l'un des 03 réseaux (Nedjma, Djezzy, Mobilis) qui captent les émissions de notre appareil, et des ondes électromagnétiques vont transmettre les sons.⁵

I.3. L'internet :

Internet est le plus grand réseau informatique au monde, il découle de l'évolution du projet arpanet (initialisé en 1967), il est avant tout un ensemble de réseaux de télécommunication reliés entre eux, autrement dit un réseau de réseau.

L'histoire commence dans l'environnement de l'armée américaine dans le but d'installer un réseau qui se révolte aux attaques militaires qui devient un réseau de communication grand public en 1994 avec le WWW (World Wide Web).

« L'internet est un instrument d'information comprenant différentes applications, c'est à la fois une source de documents, base de données et catalogues de bibliothèque »⁶.

L'internet est aussi un outil d'aiguillage vers l'information, il est donc à la fois un canal d'information simplifiant ainsi les interactions sociales, un lieu de communication qui peut attraper la forme d'envoi et de réception de fichiers et un circuit de distribution sur des messageries instantanées.

I.3.1 Les services offerts par l'Internet :

Les performances technologiques permettent à l'internet d'offrir des services de plus en plus efficaces et moins coûteux, ces services sont les suivants :

⁵Idem

^{6,7, 8,9}D'internet aux autoroutes de l'information. Paris : la documentation française, 1996. Regards sur l'actualité, n° 217, janvier 1996.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

I.3.2 Le courrier électronique :

Il permet l'envoi d'un message écrit d'un usage d'ordinateur grâce à une adresse qui montre quel est le récepteur et l'émetteur du message. Les logiciels de courrier électronique peuvent acheminer des messages à plusieurs destinataires et faire joindre aux messages des documents sous formes de textes et de fichiers multimédias.⁷

I.3.3 Le Web on World Wide Web (www):

Le web est les services Internet le plus connu du grand public. Ce service est régi par des normes universellement reconnues pour le stockage, la recherche, la mise en forme et la présentation d'information à l'aide d'une architecture, serveur-client. L'information est stockée et affichée sous forme d'une page web électronique qui peut contenir des textes, des graphes et des animations même sans relier ces pages Web à d'autres pages Web.⁸

I.3.4 La messagerie instantanée :

Un type de messagerie électronique qui prévient l'utilisateur de l'existence sur la ligne d'un interlocuteur, il suffit de cliquer sur un bouton pour communiquer avec cette personne.

Il existe sur le marché plusieurs systèmes de messagerie électroniques dont Yahoo ; Messenger ; MSN Messenger, AOL Instant Messenger, certains offrent même une messagerie électronique qui utilise la voix, de nombreux services de commerce électronique offrent sur leurs sites Web de tels services pour attirer la clientèle.⁹

I.3.5 Les logiciels de groupe Ware :

C'est des logiciels qui offrent des fonctions pour soutenir les activités de communication et le travail d'équipe au sein de toute établissements financières, des groupes ou des membres d'un groupes qui sont dispersés géographiquement peuvent échangées des idées à tout moment et organiser des téléconférences et assurer le suivi de leurs travaux.¹⁰

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

L'internet marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance. En effet, c'est avec Internet que sont apparues les banques à réseau sans guichet ; inciter les banques plus traditionnelles à étudier les avantages d'internet notamment afin de renforcer leur compétitivité face à ces spécialistes de la banque à distance⁷.

I.4. L'intranet :

La globalisation de l'économie, la vitesse de la concurrence entre les entreprises exigent des cellules qui assurent une activité de plus en plus performante ; la compétence de maîtriser ces mouvements est un puissant levier qui pousse à l'adoption de technologie intranet. L'intranet désigne des réseaux privés utilisant les technologies d'internet (lien de type hypertexte, moteurs de recherche, logiciel de navigation). Tout est partagé par les membres du groupe quel que soit le lieu où ils se trouvent.⁸

C'est un réseau informatique interne qui munit un accès protégé et vérifiable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de l'internet. Il permet de relier entre les systèmes d'information interne de l'entreprise en utilisant les protocoles (TCP/ IP).

d. L'extranet

Un extranet est un internet particulier qui implique une entité administrative et ses partenaires ; on parle également d'Extranet et lorsqu'on relie deux Intranets.

L'appartenance à un Extranet n'implique pas la mise en commun de toutes les informations mais simplement un accès maîtrisé à certaines informations communes.⁹

Peut être vu comme l'élargissement d'intranet et constitue un réseau privé limité permettant à l'entreprise d'échanger et de partager, de manière sécurisée, des informations avec les partenaires de son choix (clients, fournisseurs, distributeurs, partenaires...)¹⁰.

⁷ [Http : www.eivp-paris/dptmanagement/sites/partiel.php.consulté](http://www.eivp-paris/dptmanagement/sites/partiel.php.consulté) le 18 novembre 2018.

⁸ Idem

⁹ Idem

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

II. Les avantages et limites des TIC

Parmi les avantages d'une meilleure intégration des TIC, on note ce qui suit :

II.1. L'investissement dans les TIC

Serait l'un des principaux moteurs de compétitivité de chaque institution financière et selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique aux Etats-Unis. D'un point de vue général, les avantages des TIC peuvent être définis à trois niveaux :

II.1.1. Point de vue du système d'information :

- Une meilleure connaissance de l'environnement ; réactivité plus forte face à cet environnement ;
- Hausse de la productivité du travail pour la saisie et réutilisation de l'information, donc baisse des coûts ;
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une stratégie plus performante

II.1.2. Point de vue organisationnel et professionnel :

- Fonctionnement et organisation moins hiérarchisée et partage d'information de la banque ;
- Meilleure gestion des ressources humaine comme le recrutement et gestion des carrières plus facile ;
- Création de nouveaux emplois ;

II.1.3 Point de vue commercial :

- Meilleure connaissance de la clientèle ;
- Développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs ;

¹⁰ Idem

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- Nouveau circuit de production grâce à l'extension potentielle du marché dont le commerce électronique.

II.2. Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale :

Entre 1999 et 2010, le volume global des paiements a atteint 330 milliards d'opérations par an, où la plus forte croissance a été enregistrée dans les paiements électroniques, qui représentaient 85% de tous les paiements autres que ceux en espèces.¹¹

II.3. Une sécurité efficace :

Pour bien comprendre nous avons pris un exemple réel d'une meilleure capacité pour lutter contre le cyber insécurité émanant des pirates informatiques et des cybercriminels. A lui seul, le vol d'identité coûte à l'économie canadienne 2.5 milliards par an.¹²

II.4. L'accès en ligne :

La capacité de répondre à la croissance de demande par désintermédiation en offrant aux consommateurs un plus grand accès en ligne aux produits et prestations de service. Selon une récente enquête OCM (Organisation Commune de Marché), les cadres dans divers industries augmentent les canaux de désintermédiation pour deux raisons: elle leur permet d'en apprendre d'avantage de leurs clients et permet de les servir plus efficacement.¹⁸

Selon Benat Bilbao-Osorio:

« Le rôle des TIC pour la croissance économique et la création d'emplois de qualité n'on jamais été examinés d'aussi près. Malgré les craintes de voir les TIC accélérer le déploiement des ressources dans les pays en développement, les avantages des TIC sont aujourd'hui largement reconnus et représentent une méthode permettant aux entreprises et au

¹¹ [http:// www.zebank.fr](http://www.zebank.fr), consulté le 22 novembre 2018

¹² CAPIEZ Alain, « nouvelles technologies et performance : le cas de la banque à distance », 22^{ème} Congrès de L'AFAC, May 2001, France, page 4.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

secteur économique d'optimiser la productivité, de libérer des ressources et d'encourager l'innovation et la création d'emploi ».¹³

II.5. Les limites de l'investissement dans les TIC

A la lumière de ces différentes lectures, on constate que les TIC ne procurent pas seulement des avantages, mais elles impliquent également des limites ou bien des risques qui l'entravent.

L'objectif ici n'est pas de faire la critique de ces technologies mais plutôt d'essayer de déterminer à priori, et appréhender ce que pourraient être les conséquences de leur utilisation; parmi ses limites on cite :

- Le partage du contenu avec les internautes; toute modification sur un domaine donné pousse la banque à faire des efforts financiers lourds et une modification de l'offre produits/services plus marquée dans le but dégrader une longueur d'avance sur les concurrents, c'est « l'exposition à la concurrence ».

- Un risque qu'on peut dire qu'il n'est pas important mais reste tout de même notable à mentionner et qui concerne la confidentialité et la sécurité des données de la banque, autrement dit le risque de pillage et le piratage des données (exportation au pillage).

- D'un côté, ses outils (technologie de l'information et de communication) font augmenter la réactivité de la banque mais de l'autre côté, il ya un risque d'une baisse de ces produits et de son rendement.

II.6 L'adaptation des nouvelles technologies par les banques

II.6.1 La banque à distance

L'internet marque une étape particulière dans l'évolution des prestations de banque à distance. En effet, c'est avec l'internet que sont apparues les banques à réseau sans guichet, qui ont, par contrecoup, incité les banques plus traditionnelles à étudier les avantages

¹³ Idem

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

d'internet notamment afin de renforcer leur compétitivité face aux spécialistes de banques à distance.

L'internet est accessible à une vaste clientèle, avec un coût d'équipement très abordable, une facilité d'utilisation, une multiplication des possibilités d'accès (téléphone, câble, web-phone), ainsi qu'une forte standardisation des technologies de l'internet offrent un cadre d'utilisation international.

II.6.2 La monnaie électronique

La monétique est « un ensemble des moyens électronique mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires (cartes de paiement, de retrait, etc.).

On encore, « l'ensemble des technologies, procédés et équipement permettant une électrification de transferts de fonds et l'information de la clientèle sur ses compte ».

II.7 Les raisons d'introductions des NTIC par les banques

II.7.1 La recherche des meilleures méthodes de gestion

Avec une demande d'une production de services sur mesure liée à l'informatisation des moyens d'accès à ces services avec l'apparition des DAB/GAB et la banque sur internet, les banques cherchent à augmenter les investissements dans les nouvelles technologies afin d'améliorer leurs efficacité et leur productivité.

II.7.2 Faire face à la concurrence

Les banques ont connu de profondes mutations ces vingt dernières années, se traduisant notamment par un renforcement important de l'intensité concurrentielle. Dans se contexte plus difficile, ils doivent trouver des solutions pour rester compétitives.

Les nouvelles technologies ont désormais adopté et développé de manière à contrecarrer et faire face à la concurrence. En effet, c'est un moyen qui procure à la banque un avantage concurrentiel, lui permettant non seulement d'augmenter sa part de marché, mais aussi de fidéliser ses clients potentiels.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

II.7.3 L'amélioration des relations avec la clientèle

L'activité bancaire a connu une mutation importante en matière de canaux de commercialisation des produits et services. De nouveaux canaux de contact ont été développés afin de créer une sorte de rapprochement entre le client et la banque ; ce qui a, pour conséquence, participé au renfermement du principe de la fidélité entre le client et son institution.

Le client est supposé être pleinement satisfait de ce progrès car cela répond à son souci de disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. D'autant plus souvent les horaires d'ouvertures des agences bancaires ne correspondaient pas à ses propres horaires, c'est pour cette raison qu'il lui était rarement possible de se rendre personnellement à sa banque.

II.8 Les technologies de l'information et de la communication dans le monde

Les TIC continuent de se développer et de croître sans cesse avec un rythme très important et cela dans tous les pays du monde. Les pays sous-développés ont compris l'importance de ces TIC dans les différents secteurs de la vie sociale et économique.

Aujourd'hui, on connaît les opportunités offertes par les TIC favorisant la croissance et la productivité et jouent un rôle important dans l'amélioration des conditions de vie (création d'emplois, accès à l'éducation et la culture, etc.).

Les TIC constituent une chance pour les pays du sud ; le rapprochement des distances est un avantage considérable ; l'abaissement des frontières facilite et favorise l'échange et le partage tant économiquement que culturellement ; une opportunité d'enrichissement réciproque. En effet, on peut parler de mondialisation dans ce cas et même plus encore de globalisation ; ces concepts ne cessent de se confirmer, tout le monde est en concurrence, sur toute la planète et sur tous les domaines d'activité humaine, et les TIC sont au service de cette mutation mondiale.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

II.9 Les nouvelles technologies d'information et de la communication en Algérie :

L'Algérie, elle aussi a compris les bienfaits de cette révolution numérique et a mis en place une stratégie nationale, l'e-Algérie, pour atteindre des objectifs selon un plan préétabli ; les voisins du Maghreb en l'occurrence le Maroc et la Tunisie sont sur la même lancée, la Tunisie un peu plus en avance dans ce domaine.

Malgré ces efforts l'Algérie reste lions derrière selon le classement du forum économique mondial sur les TIC et se positionne à la 129ème place sur 143 pays en 2014, d'où l'urgence d'accélérer les mesures pour améliorer la situation et se mettre au moins au niveau de nos voisins, avec toute ces efforts l'Algérie à réaliser une progression importante à la 134ème place sur 143 pays en 2017 , ce qui implique un rapprochement de sa situation devant nos voisins.

II.10. Performance et concepts liées aux TIC

La propagation des TIC, certainement le développement d'internet, est regardé comme transformation des règles de la concurrence dans l'industrie bancaire. Les entreprises s'équipent en effet en moyens informatiques (matériels et logiciels) et en moyens de communication.

Les TIC apparaissent séparément dans les secteurs et branches d'activités, notamment dans le secteur économique. Ainsi, il existe une ressemblance avec d'autres concepts de ce secteur, bien que l'étude des facteurs déterminants de la performance ait toujours été au cœur des préoccupations de la recherche en entreprise.

III. La notion de performance bancaire

La notion de performance est définie sur le plan littéraire par plusieurs interprétations qui sont simultanément ou indistinctement utilisées dans le but d'établir de manière précise

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

sadéfinition, bien que l'étude des facteurs déterminants de la performance ait toujours été au cœur des préoccupations de la recherche à la banque.¹⁴

La performance a trois significations majeures tels que : le succès, l'action et la capacité :

- **Le succès:** la performance transmet un résultat positif et donne une représentation de la réussite propre à la banque.
- **L'action:** peut désigner conjointement les résultats et les actions mis en place dans le but de les atteindre;
- **La capacité:** la performance renvoie au potentiel.

ALBANES (1978), défini la performance comme « la raison des postes de gestion ; elle implique l'efficiency et l'efficacité ». De son côté, TCHANKAM(2000) définit la banque est performante comme « celle qui fait mieux que ses concurrents sur le court, moyen et long terme »¹⁵. On peut dire aussi que la performance autorise les dirigeants d'expliquer le lien entre la banque et son fonctionnement habituel.

Par ailleurs, il est difficile d'approprier le concept de performance dans une définition complexe dans la banque ; elle a atteint tous les services et tous les niveaux de responsabilité.

¹⁴ Claude Simon, « La performance bancaire », Edition la découverte, 1994, page 45.

¹⁵ Idem.

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Conclusion

Les nouvelles technologies ont un impact très important sur les activités bancaires.

En effet, la banque est une industrie de services dont son succès repose sur les personnes, les capitaux et les technologies d'information et de communication.

Le développement des TIC a incontestablement favorisé le développement de la relation dans les services. Une meilleure compréhension des comportements d'achats et une personnalisation des services, tel que la relation entre banques et nouvelle technologie ne date pas d'hier.

De plus, les nouvelles technologies accroissent la compétitivité des produits financiers et la généralisation des réseaux favorise le développement financier. De ce fait, grâce aux nouvelles technologies de communication, les banques sont aujourd'hui capables de fournir un service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les TIC ont une place importante presque sur tous les aspects de notre vie quotidienne il devient très difficile d'entourer tous les concepts. Cela nous a permis la compréhension de quelques éléments clés tentant d'intégrer les TIC dans le cadre de la théorie de la banque.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Introduction

Vu le contexte actuel dans lequel nous vivons, la technologie occupe une place très importante dans notre vie, à travers divers produits et services à savoir le téléphone mobile et l'internet qui donnent un air nouveau à notre quotidien. A l'instar des autres secteurs, le secteur bancaire ne reste pas en marge de ce développement, par l'introduction de nouveaux moyens de paiement notamment la carte interbancaire (CIB).

En effet, la carte CIB se distingue des autres moyens par sa simplicité d'utilisation et sa vocation universelle. Elle est devenue un produit phare dans les pays développés de par les différentes fonctions qu'elle assure : retrait, paiement, crédit...

Cette importante implantation de la carte interbancaire dans ces pays, nous a amené à nous intéresser à la réalité de son utilisation dans notre pays et plus précisément sur l'impact de son utilisation auprès de l'agence ABEN CNEP/Banque Tizi-Ouzou sur l'augmentation du nombre des clients.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP-Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Section I : présentation de la CNEP-BANQUE

1. Historique de la CNEP-BANQUE

La caisse nationale d'épargne et de prévoyance a été créée le 10 août 1964 sur la base du réseau de la caisse de solidarité des départements et communes d'Algérie (CSDCA). Elle a pour mission la mobilisation de la collecte de l'épargne monétaire individuelle en vue de favoriser le crédit au logement et aux collectivités locales.

La première agence de la CNEP a officiellement ouvert ses portes le 1 mars 1976 à Tlemcen. Cependant, le livret d'épargne CNEP était déjà commercialisé depuis une année à travers le réseau P&T.

La CNEP a vu ses prérogatives évoluées avec la conjoncture et les besoins du pays, résumons cette évolution dans ce qui suit :

➤ De 1964 à 1970 :

Durant la période 1976-1970, l'activité de la CNEP se limitait à la collecte de l'épargne sur livret, avec des prêts sociaux hypothécaires.

Le réseau C.N.E.P n'était constitué alors que deux agences ouvertes au public (Alger-Tizi-Ouzou) et de 575 points de collecte dans le réseau P&T.

➤ De 1971 à 1979 :

Durant cette période, l'effort était dirigé vers l'encouragement de financement de l'habitat, ceci se voyait dans :

- La mise en place du système épargne logement (instruction ministérielle du 19 Février 1971)
- Le financement de l'habitat urbain (instruction n° 08 du mois d'Avril 1976) en utilisant les fonds collectés et l'argent du compte d'épargne devise (instruction du 17 Mai 1971).

➤ A partir des années 80

De nouvelles tâches sont assignées à la C.N.E.P, il s'agit notamment :

- Des crédits aux particuliers pour la construction de logement et le financement de l'habitat promotionnel au profit exclusif des épargnants (décret n° 80-123 du 31/9/1980).

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP-Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- Le financement des secteurs hors habitat (professions libérales, transport, coopératives à partir de 1995).
- Au 31 décembre 1998, 11590 logements ont été vendus dans le cadre l'accèsion à la propriété.

Le réseau C.N.E.P s'agrandit passant ainsi à 120 agences (47 agences wilaya et 73 agences secondaires).

➤ A partir de 1997

La bancarisation de la CNEP est venue dans le sillage des réformes du système financier Algérien décidé en 1990 suite à la promulgation de la loi 90-10 relative à la monnaie et le crédit de sorte que :

- désormais elle porte le nom de CNEP-Banque. Elle peut également effectuer toutes les opérations bancaires à l'exclusion d'opérations de commerce extérieur.

- L'assemblée générale extraordinaire du 31 Mai 2005 à décidé de donner la possibilité à la CNEP-Banque de s'impliquer d'avantage dans le financement des infrastructures et activités liées à la construction.

- L'assemblée générale ordinaire du 28 Février 2007 relatives au repositionnement stratégique de la banque décidé d'autoriser au titre des crédits aux particuliers :

- Crédits hypothécaires prévus par les textes réglementaires en vigueur au sein de la banque.
- Les crédits à la consommation.

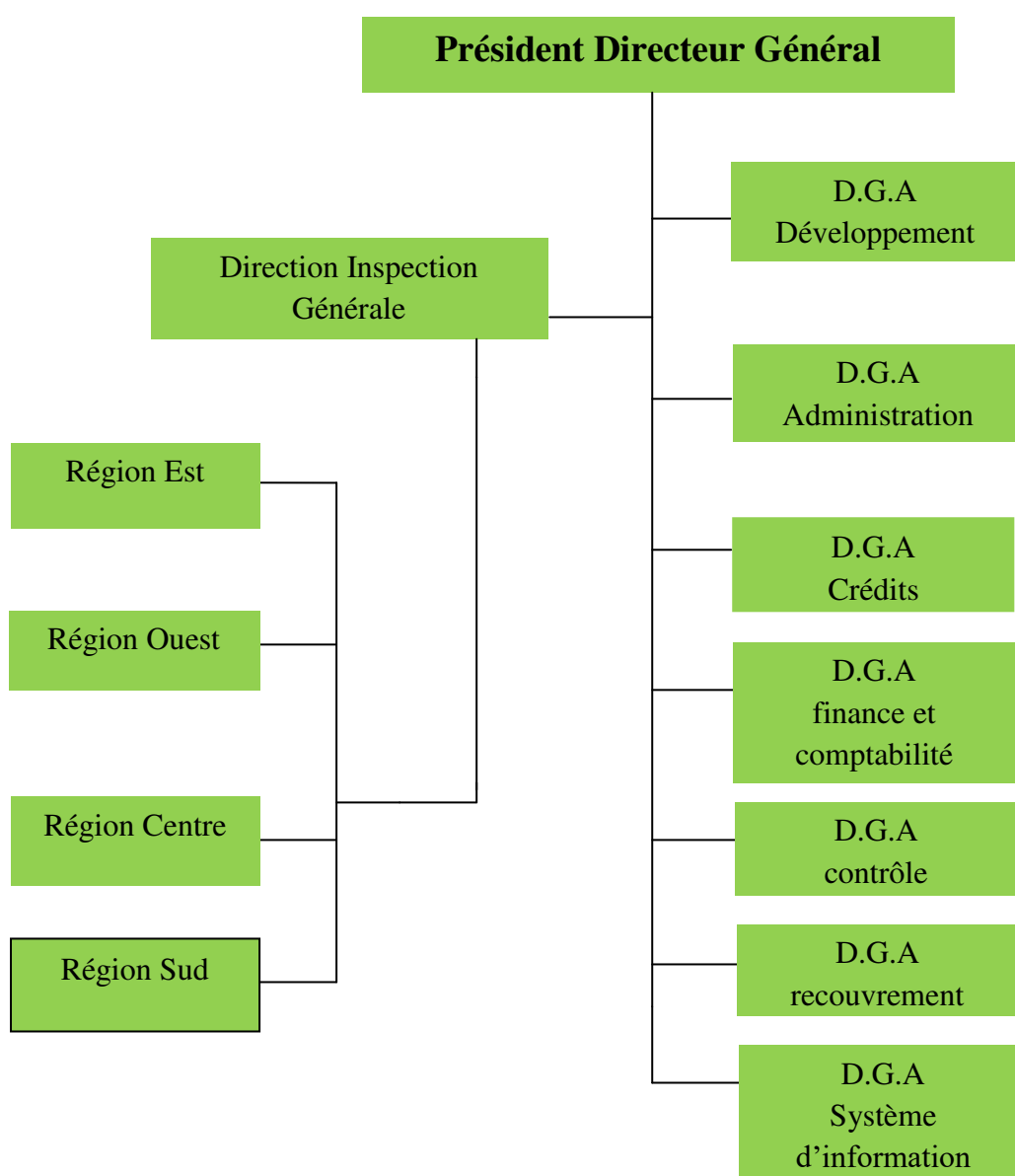
Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP-Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

2. Organisation

2.1. Organigramme général de la CNEP-Banque

Cet organigramme, nous permet d'avoir une vue d'ensemble sur la structure générale de la CNEP-Banque, représentée par le schéma organisationnel ci-dessous :

Schéma n° 01: Organigramme général de la CNEP-Banque



Source : documents internes de la CNEP-Banque

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP- Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

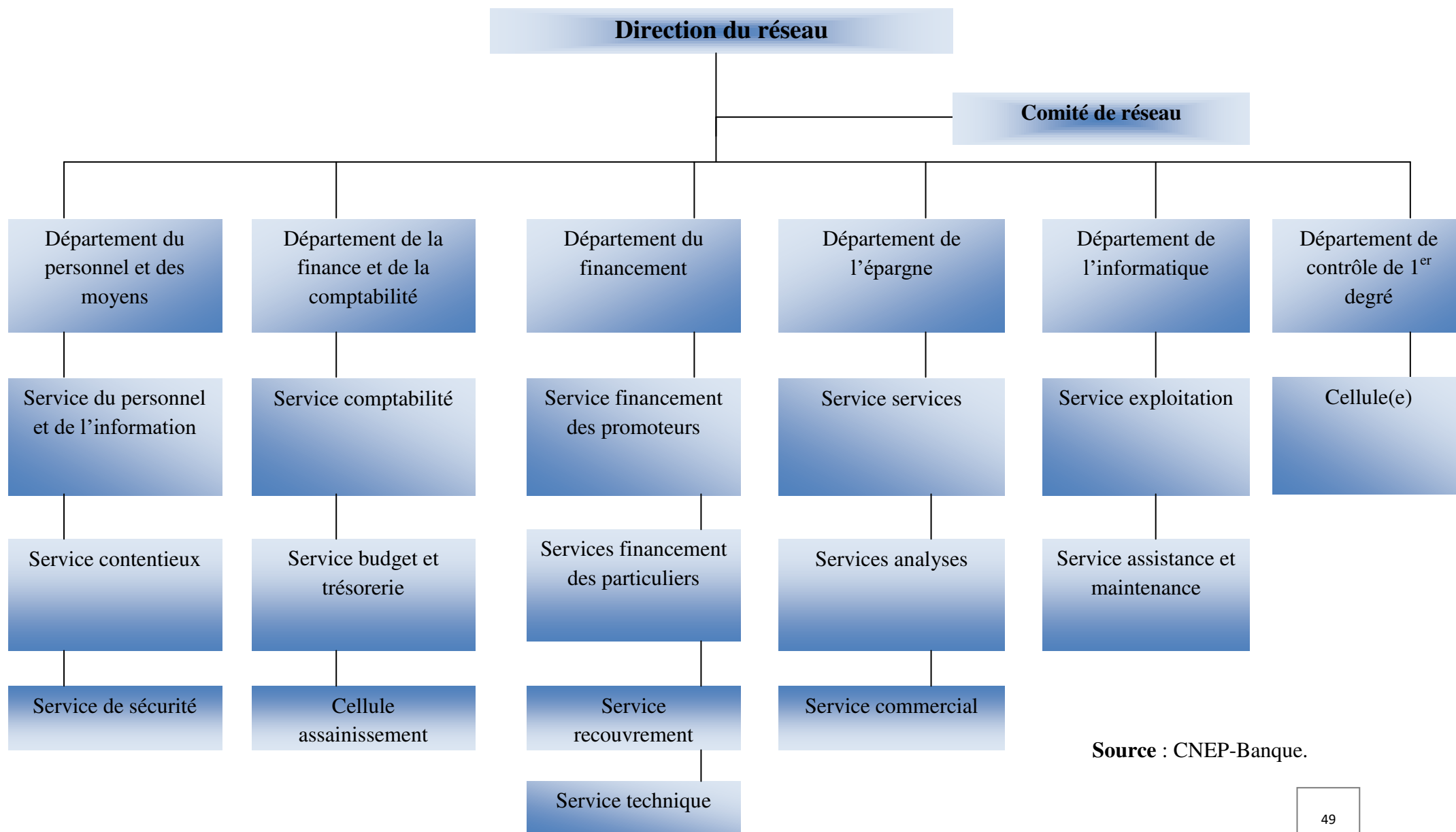
2.2. Organisation de la direction de réseau

La direction du réseau CNEP de Tizi-Ouzou, constitue le maillon intermédiaire entre les agences implantées au niveau des wilayas de : Tizi-Ouzou, Bejaia, Bouira et la direction générale de la CNEP.

Le réseau de Tizi-Ouzou a démarré le 01/01/1992 pour certaines fonctions financières importantes à l'échelle régionale. Entre autres, elle exerce les fonctions de direction, d'assistance et de contrôle.

La direction du réseau de Tizi-Ouzou (DRTO) est structurée en différents départements et services qui sont classés dans l'organigramme schématisant la direction de réseau.

Schéma n°02 : Organigramme de la direction du réseau



Source : CNEP-Banque.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

3. Les activités de la CNEP-Banque

Les opérations que traite la CNEP/Banque sont les suivants :

- ✓ Collecter l'épargne des ménages, des entreprises, et de l'Etat ;
- ✓ Consentir des facilités de réescompte à d'autres établissements dans le cadre des plans financiers nationaux dressés par les pouvoirs publics ;
- ✓ Centraliser l'épargne recueillie au nom de la CNEP/Banque par les services postaux ;
- ✓ Susciter et gérer des formes d'épargne destinées à favoriser le logement ;
- ✓ de programme des logements ruraux exécuté ou sous l'égide des collectivités locales.
- ✓ Traite toute les opérations de trésorerie pour la gestion de ses disponibilités ou de ses emplois, en prenant compte des ratios de rentabilités ;
- ✓ Accorder des prêts et avances sur effets publics émis ou garantis par l'Etat ou par les collectivités locales et par les établissements publics ;
- ✓ Donner dans les conditions de sécurité, des prêts et avances à caractères sociales dont les modalités seront déterminées par le conseil d'administration et subordonnées à l'approbation du ministre de l'économie ;
- ✓ Consentir ou mobiliser des prêts et crédits hypothécaires et des prêts et crédits à la construction ; octroyer des avances et toutes opérations de crédits contre garanties hypothécaires ou moyennant d'action en gage de toute créance hypothécaire ; consolider tous crédits à la consommation ; traiter l'assurance vie pour ses emprunteurs afin de faciliter l'octroi de prêts à la consommation ;
- ✓ Acquérir en tout ou en partie avec ou sans garantie de bonne fin de cédant, toute créance hypothécaire ou toute créance résultant de crédit à la construction ; payer tout créancier hypothécaire au lieu et place du débiteur avec subrogation dans les droits et rang de créanciers ; acquérir ou recevoir l'escompte, avaliser, céder, gager ou remettre au réescompte tous effets représentatifs de crédit hypothécaire ou la construction, en garantir la bonne fin.
- ✓ Avec le changement de statut le 06 Avril 1997, et suite aux articles 114 et 139 de la loi n° 90-10 du 14 Avril 1990, la CNEP est agréée à se transformer en banque ; alors, la banque peut effectuer toutes les opérations prévues par articles 113 d la loi n°90-10 du 14 Avril 1990, à l'exclusion des opérations de commerce extérieur.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Section 2 : Etude relative au niveau d'utilisation de la carte CIB par les clients et l'impact de son utilisation sur l'augmentation du nombre des clients.

L'objet de cette section est, en premier lieu, de présenter la carte interbancaire commercialisée par la CNEP-Banque, et, en second lieu, d'analyser la réalité de son utilisation et plus particulièrement l'impact de son utilisation sur l'évolution du nombre de clients.

I. Présentation de la carte CIB de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou

Tout d'abord, il Ya lieu de définir ce qu'une carte interbancaire. Ensuite, nous aborderons les conditions de son utilisation au sein de la CNEP-Banque.

I.1 Définition de la carte CIB :

Elle est définie par-là l'instruction (n° 05-04 du 02/08/2004) de la banque d'Algérie et répond intégralement aux normes internationales EMV (Euro pays MasterCard visa). La carte CIB est une carte à puce (microcontrôleur) implantée sur un support en PVC. Elle est définit par les zones de marquage suivante :

Zone 01 : Sigle de la CNEP-Banque

Zone 02 : Sigle CIB

Zone 03 : Puce ou microcontrôleur

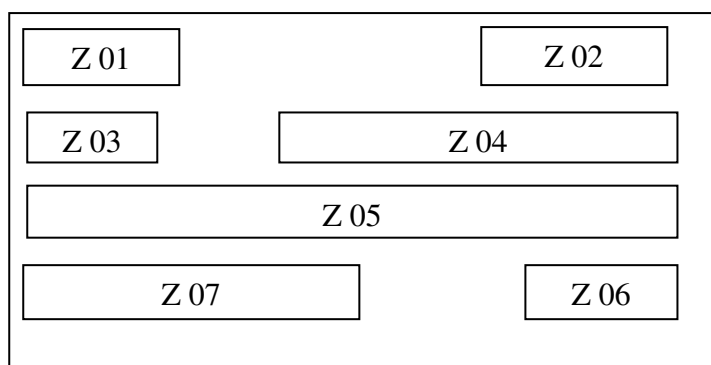
Zone 04 : Inscription en caractère arabe

Zone 05 : Numéro de la carte ou PAN (16 caractères)

Zone 06 : Date d'expiration (MM/AA)

Zone 07 : Nom et prénom du porteur de la carte

Schéma n°03 : Au recto de la carte



Source : documents CNEP/Banque

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

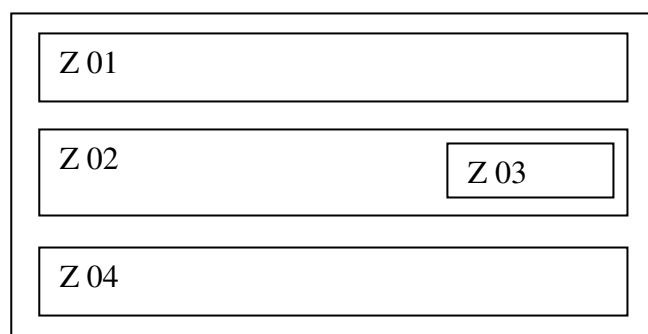
Zone 01: Bande magnétique contenant les informations du porteur

Zone 02: Réserver pour la signature du porteur

Zone 03: Contient un code (cryptogramme) dont les trois derniers chiffres appelés CVV2 sont utilisés pour le paiement en ligne (sur internet)

Zone 04 : Adresse de la CNEP/Banque

Schéma n°04 : Au verso de la carte



Source : documents CNEP/Banque

I.2 Date de lancement de la carte CIB :

La carte CIB a été lancée en 2006 en Algérie, et en octobre 2007 à la CNEP/Banque de Tizi-Ouzou.

I.3. Conditions générales d'utilisation de la carte CIB :

I.3 .1 . La sécurité :

L'utilisation de la carte CIB obéit à des règles de sécurités rigoureuses, la traçabilité des opérations issues de l'utilisation de la carte CIB est obligatoire et implique l'adhésion de tous les opérateurs à un seul et même opérateur qui est le CMI.

I.3.1.1 Les codes et mots de passe :

Les opérations de paiement et de retrait effectués par la carte CIB imposent la saisie de codes ou de mots de passe. Ces derniers sont générés lors de la production des cartes au niveau du CMI, ils sont imprimées directement à l'intérieur d'enveloppes spécialement conçues pour éviter qu'ils ne soient perceptible par la manipulation.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

➤ Le code « PIN » personale identification number

Il est généré lors de la production de la carte au niveau du CMI. Il reste confidentiel jusqu'à sa remise au client dans son enveloppe appelée également « pin mailier ». Ce code « PIN » est saisi pour les retraits d'espèces au niveau des DAB/GAB et les paiements chez les commerçants sur les TPE.

➤ Le code « CVV2 » : cartholder vérification value

Il est généré lors de la production de la carte, correspond aux trois derniers chiffres du cryptogramme visuel contenu au verso de la carte.

➤ Le mot de passe

Il est généré par le CMI et transmis confidentiellement au porteur de la carte de la même manière que le code PIN, il est changé par le titulaire de la carte dès la première utilisation.

- Le mot de passe et le CVV2 sont requis pour les opérateurs de paiement sur internet.

I.4 Conservation des cartes CIB :

I.4.1 Au niveau de la direction de réseau :

Les cartes, les codes et les mots de passes sont conservés précieusement et séparément dans deux coffres placés dans deux endroits différents et sous la responsabilité de deux personnes distinctes.

-De la même manière, les cartes, les codes et les mots de passes sont conservés temporairement et sous la responsabilité du chargé des moyens de paiement pour une durée n'excédant pas cinq jours ouvrés.

I.4.2 Au niveau de l'agence :

Les cartes, les codes et les mots de passes sont conservés précieusement et séparément dans deux endroits différents et sous la responsabilité de deux personnes distinctes.

-La durée de conservation ne peut excéder deux mois, passé ce délai, les cartes non remises aux clients sont reliées et détruites suivant la procédure d'oblitération.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

I.5 Les étapes de la production de la carte CIB :

Le cycle de production de la carte CIB est entièrement prise en charge par un « applicatif informatique » ce dernier permet de suivre toute les étapes de la production de la carte CIB, de commande à la remise au client.

I.5.1 Au niveau de l'agence :

- A l'acceptation de la demande de la carte CIB par le directeur d'agence après vérification sur pièces du dossier clients, celle-ci est enregistrée sur l'applicatif par le chargé des moyens de paiement il est important de saisir correctement les informations concernant le demandeur de la carte.

- Le même jour, le responsable de l'agence ou la personne habilitée procède à la validation (ou rejet) de la demande de carte sur l'applicatif

- A la clôture de fin de journée au niveau central, un fichier de commande est généré, Il regroupe l'ensemble des commandes saisies au niveau de toutes les agences de la CNEP/Banque. Le fichier est envoyé via un canal sécurisé au CMI ;

I.5.2 Au niveau de Centre Monétique Interbancaire (CMI) :

Dès la réception de la commande (fichier des commandes), le CMI procède à la personnalisation des cartes et l'édition des codes et mots de passes propres à chaque carte. Un fichier « cartes créées » est généré puis renvoyé au serveur central de la banque.

I.5.3 Au niveau de la DIP :

Dès la réception du fichier « cartes créées », les taches suivantes sont exécutées par les personnes habilitées.

- La désignation de deux personnes pour récupérer les cartes, codes, et mots de passes
- L'introduction du fichier « cartes créées » dans l'applicative informatique
- La réparation des cartes, codes pin et mots de passe par la direction du réseau
- Le rapprochement des cartes, odes et mots de passe
- L'édition des bordereaux d'envoi
- L'intervention par mail, des directions de réseau à récupérer leurs lots de cartes, codes, et mots de passe

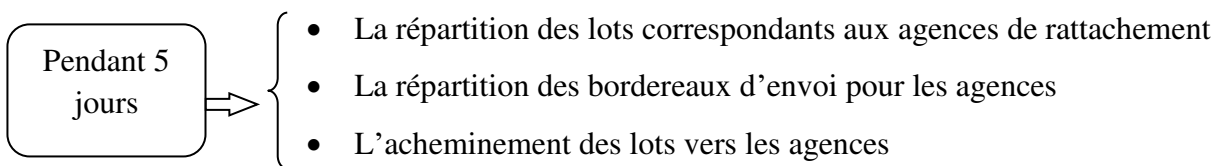
Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- Remise des cartes et des codes et mots de passe aux deux représentants de chaque réseau, dûment mandatés, contre accusé de réception

I.5.4 Au niveau de la direction du réseau :

A la réception du courrier de la DIP informant de la disponibilité de carte CIB, le directeur du réseau mandate deux personnes pour la récupération du lot (cartes, codes, mots de passe) de la DIP

- Dès la réception du lot, le département épargne procède à :



I.5.5 Au niveau des agences :

1) Au niveau du back office :

Le chargé des moyens de paiement, accuse réception du lot reçu de la direction de réseau et procède :

- Au changement de statut de la carte de « désactivé » vers « reçu agence »
 - A l'édition des contrats porteurs
 - Et à l'information du client de la disponibilité de sa carte au niveau de l'agence par courrier
- Si dans un délai de 15 jours le client ne se présente pas à l'agence, un courrier de rappel lui sera envoyé

2) Au niveau de front office :

A la présentation du client au guichet de l'agence, le chargé de clientèle, procède à :

- La vérification de l'identité du client
- Rappel des principales clauses du « contrat porteur carte CIB »
- La signature du contrat, avec la mention « lue et approuvé »
- La signature sur le registre dédié à cet effet
- La signature sur le verso de la carte

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- La remise de la carte et du code pin et mot de passe au client
- L'activation de la carte sur « l'applicatif »
- Les cartes sont remises directement aux clients titulaires

I.6 Les principaux intervenants :

- **L'émetteur** : toute banque ou Algérie poste adhérent au RMI qui émet des cartes « CIB »
- **Le porteur** : c'est le détenteur de la carte CIB ou le mandataire
- **L'acquéreur** : tout adhérent au RMI qui accepte les retraits et les paiements des porteurs
- **L'accepteur** : tout commerçants ou prestataire de service habilité à recevoir des paiements par carte CIB et adhérent au RMI
- **Le CMI** au niveau national, et le RMI est représenté par la SATIM (société d'automation des transactions interbancaire et monétique), il gère par délégation des banques, toutes les opérations liées à la carte CIB.

I.7 Types de la carte CIB :

Deux types de cartes CIB sont émises par la CNEP/Banque

- La carte « Classique » de couleur bleu
- La carte « Gold » de couleur dorée

I.7.1 La carte classique (clientèle standard)

La carte classique, offre des services de paiement et de retrait interbancaire, elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par chaque banque ; et plus précisément par la CNEP/Banque qui sont :

- Le client doit avoir un compte chèque mouvementé et alimenté.

I.7.2 La carte Gold (clientèle haut de gamme) :

La carte Gold est proposée a une clientèle de haut standing et selon les critères de arrêtés par chaque banque mais elle se distingue généralement par les plafonds de retrait et de paiement plus importants, et plus précisément :

- Le client de la CNEP/Banque doit avoir un revenu supérieur au SMIG

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- La carte classique est de couleur bleue dégradée, et la carte Gold est de couleur dorée qui sont représentées par les modèles ci-après :

Figure N°4 : Gamme de carte CIB

Carte CIB & Gold

Carte de paiement et de retrait



Source : <http://www.reseauxbancaire.com> consulté le 22 novembre 2018

I.7.3 Caractéristiques de la carte CIB classique et CIB gold :

Tableau N°07 : différentes caractéristiques de la carte CIB classique et gold

Carte CIB classique	Carte CIB Gold
<ul style="list-style-type: none">- Visuel unique sauf logo de la banque émettrice- Carte destinée à une clientèle à un revenu moyen- Carte à piste magnétique- Carte à puce- En cas de vol ou de perte la carte est bloquée et invalide	<ul style="list-style-type: none">- Fond de carte unique sauf logo de la banque émettrice- Carte destinée à une clientèle à un revenu important- En cas de vol ou de perte, cette carte peut être remplacée en 48 heures

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP/banque

I.8 La durée de validité et le renouvellement :

La durée de validité de la carte CIB est deux (02) ans, la date d'expiration de la carte (MM/AA) est mentionnée au recto de la carte

- Deux mois avant la fin de leurs périodes de validité, les cartes CIB actives sont automatiquement renouvelées, dans ce cas les paramètres des cartes restent les même mis à part la date d'expiration.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

I.9 Les opérations effectuées par la carte CIB :

I.9.1 Le retrait d'espèces :

Les porteurs de la carte CIB ont la possibilité d'effectuer des opérations de retraits d'espèces sur tous les DAB/GAB, de toutes les banques affiliées au RMI.

I.9.2 Le paiement des biens ou des services :

Le paiement par carte CIB peut se faire en deux façons :

I.9.2.1 Paiement chez les commerçants (avec la saisie du code pin) :

Les porteurs de la carte CIB peuvent effectués des paiements en utilisant des Terminales de Paiement Electronique (TPE) qui sont disponible chez les commerçants.

- Ces derniers adhérents au RMI à travers la banque de domiciliation de leurs comptes et l'intégration de leurs TPE au RMI ;
- Le nombre d'opérations par carte CIB est illimitée mais leur montant global ne peut excéder le plafond fixé par la banque émettrice et/ou le solde disponible dans le compte ;

I.9.2.2 Le paiement sur internet (paiement à distance) :

A partir d'un serveur Web le porteur de la carte CIB de la CNEP/Banque peut procéder au paiement des biens ou des services sur les sites Web des commerçants et entreprises affiliés au RMI. Ce mode de paiement offre l'avantage de la disponibilité à tout moment de la journée et partout où la connexion à internet est possible.

Ces paiements par internet peuvent s'effectuer sur les sites Web marchands suivants :

1) Par le service Web-Marchands :

Et ce, suivant ces étapes :

- Connexion à l'interface du Web Marchands ;
- Choisir par le client le service ou la prestation (recharge téléphonique, paiement de facture et autre...)
- Acceptation des conditions générales de l'opération d'achat et validation ;

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Tableau N°08 : les sites web marchands

Les services	Les sites
SAAL	http : www.seaal.dz
DJEZZY	http : www.dj.dz
AIR ALGERIE	http : www.airalgerie.dz
AMANA	http : www.amana.dz
OOREDOO	http : www.ooredoo.dz
MOBILIS	http : www.mobilis.dz
ALGERIE TELECOM	http : www.algeriatelecom.DZ
CNAS	http : www.cnas.dz

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP/Banque

2) Connexion à l'interface SATIM :

Le porteur sera accueilli par la première page d'authentification de la SATIM afin de compléter toute les informations nécessaires du paiement à savoir :

- 1) Numéro de la carte bancaire
- 2) Date d'expiration de la carte bancaire
- 3) Cvv2 (ce code figure en dos de la carte CIB)
- 4) Le client doit introduire les trois (03) derniers chiffres
- 5) Nom et prénom
- 6) Adresse et code postal

Après la validation des informations saisies sur la page d'authentification, il sera redirigé vers la page de confirmation qui affiche les spécifications suivantes :

- Une fois les informations confirmées, le porteur doit introduire son mot de passe de sécurité communiqué par la banque ;
- En dernier, le porteur doit modifier le mot de passe fourni par la banque et c'est uniquement lors de sa première utilisation ;
- Le client sera dirigé vers la page du site du Web Marchands qui s'affiche l'état de la transaction effectuée (acceptée ou refusée)

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- Il aura la possibilité d'imprimer ou d'envoyer par e-mail le ticket final comportant l'ensemble des informations relatives au paiement effectués ;
- Dans le cas d'erreur de paiement le porteur peut se rapprocher du centre de la SATIM ou appeler le numéro 3020 ;

I.10 Le plafonnement des montants de transactions :

Le type de carte délivrée (classique ou gold) est déterminé par le revenu mensuel du client porteur de la carte CIB.

- La carte CIB classique : $\text{revenu mensuel} \leq (\text{SNMG}) \times 5$
- La carte CIB gold : $\text{revenu mensuel} \geq (\text{SNMG}) \times 5$

Le plafond des débits par la carte CIB est le montant global des transactions par carte CIB pendant un (01) mois, il est de 80% du revenu mensuel du porteur de la carte.

- Le plafond des retraits 30%
- Le plafond du paiement online 50%
- Le plafond du paiement offline 20%

Il est à noter que tout changement des plafonds de la carte est soumis à une vérification et validation sur pièces des justificatifs de revenu du client par le directeur d'agence ou une autre personne habilitée.

I. 11 Opposition de la carte :

La mise en opposition de la carte CIB est opérée sur l'applicatif au niveau de l'agence par le chargé des moyens de paiement, elle entraîne systématiquement son invalidité sur le réseau interbancaire.

- Les cartes en opposition son automatiquement capturées par les DAB/GAB ou chez les commerçants lors de leurs utilisations. Une lettre de mise en opposition est adressée au client porteur de la carte avec un objet de mise en opposition.

- La mise en opposition de la carte devient définitive et confirmée par la banque, 15 jours après la signature du formulaire de mise en opposition.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

I.11.1 Vol ou perte de la carte :

En cas de vol ou perte de la carte, le porteur doit immédiatement alerter le CMI pour précéder à la mise en opposition de la carte, le CMI dispose d'un centre d'appel ouvert 24h/24 et 7j/7, le porteur de la carte doit confirmer la mise en opposition de sa carte, dans délai de (05) jours, au niveau d'une agence de la CNEP-Banque, il remplira à cet effet, le formulaire de mise en opposition.

- La mise en opposition de la carte devient définitive et confirmée par la banque, 15 jours après la signature du formulaire de mise en opposition.
- Toutes les opérations effectuées à l'aide de cartes avant son opposition sont imputées aux comptes du client porteur.
- Une carte déclarée volée ou perdue puis retrouvée n'est plus utilisable.

I.11.2 Inobservance des clauses du contrat :

A l'initiative de l'agence, la carte CIB peut être mise en opposition. Les causes sont essentiellement liées aux comptes aux quels sont adossées les cartes CIB.

II. Capture de cartes :

Les cartes sont capturées (avalées) par les DAB/GAB, pour les raisons suivantes :

- La carte fait l'objet d'une mise en opposition
- Date de validité est dépassée
- Code pin erroné saisi plus de trois fois
- Inaction du titulaire devant le DAB/GAB pendant plus de (30) secondes
- Problème technique au niveau du DAB/GAB

➤ La carte capturée peut être récupérée par le client porteur au niveau de l'agence de rattachement du DAB/GAB, il doit cependant justifier de son identité et indiquer la date et l'heure à laquelle sa carte a été capturée ;

➤ Les cartes capturées sont récupérées par le chargé des moyens de paiement au niveau de l'agence, il doit enseigner le formulaire de contrôle de cartes capturées prévu à cet effet et l'envoyer le moment même, une copie au CMI, la DIP et la direction de réseau de rattachement ;

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- Le CMI renvoie une réponse dans laquelle il est précisé le sort des cartes capturées
 1. La carte capturée a été émise par la NEP/Banque : la carte est soit restituée au client après vérification de son identité et la signature sur la réponse du CMI ;
 2. La carte capturée a été émise par un confrère : la carte est soit
 - restituée au client après vérification de son identité et signature sur la réponse du CMI ;
 - transmise à la DIP qui se charge de la remettre au confrère
- Il est strictement interdit de restituer des cartes sans l'aval de la DIP

III. Résiliation du contrat :

La demande de résiliation de contrat carte CIB peut être imitée par l'une des deux parties signataires

III.1 A l'initiative de l'agence :

La résiliation du contrat se déroule comme suit :

- Informer le client de la décision par voie de courrier contre accusé de réception
- A la présentation du client le chargé de clientèle vérifie son identité et récupère sa carte
- Sur l'applicatif des cartes, le chargé des moyens de paiement résilie la carte
- Actualiser le contrat en y apposant la mention « résilier en date du... »

III.2 A l'initiative du client :

Une demande de résiliation rédigée par le client est déposée au niveau de l'agence, le chargé de l'opération procède à :

- La vérification de l'identité du client et de la conformité de la demande
- Le changement de statut de la carte sur l'applicative carte de « active » vers « résiliées »
- L'actualisation du contrat porteur en y apposant la mention « résilié en date du... »

➤ Les causes de résiliation du contrat sont multiples et consternant essentiellement

- La clôture du compte au quel sont adossées les cartes
- Le non-respect des clauses contractuelles
- Décès du client porteur

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

- L'incapacité du client
- Mises en opposition répétées

IV. Données statistiques sur la CIB au sein de la CNEP/Banque (Agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

IV.1 Nombre de CIB (CIB demandées/CIB vendues/ CIB utilisées) :

En Algérie, la CIB a vu le jour en 2005, comme on l'a vu dans le 1^{er} chapitre, mais son introduction au sein de la CNEP-Banque était en 2007, et au niveau de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou était exactement en octobre 2008.

Le tableau ci-dessous présente les données chiffrées de la CIB au sein de l'agence CNEP/Banque ABEN 201 de Tizi-Ouzou, de 2007 à 2017 :

Tableau N°09 : Nombre de CIB demandées, vendues et utilisées au niveau de (l'agence ABEN « 201 ») CNEP/Banque Tizi-Ouzou de 2008 à 2017

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Cartes demandées	182	100	90	122	65	40	98	75	108	107	987
Cartes vendues	170	80	40	90	25	40	75	40	75	70	705
Cartes utilisées	155	70	25	65	15	20	52	15	45	40	502

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP/Banque

Il est à noter qu'au niveau de la direction générale, le nombre de CIB demandées est de 1094.

D'après les données du tableau N°5, nous constatons que l'utilisation de la CIB au niveau de la CNEP/Banque Tizi-Ouzou demeure faible, elle est de l'ordre d'environ 40% des moyens de paiement utilisés au niveau de la CNEP/Banque. Nous pouvons conclure que la monétique évolue de façon timide par rapport aux autres moyens traditionnels (chèques, lettres de changes...) qu'utilisent 60% de la clientèle de la CNEP.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Nous avons constaté que la forte utilisation de la carte au lancement s'explique par la nouveauté du produit car les clients cherchent à connaître la carte CIB. La faible utilisation ces dernières années est dû à une insuffisance de communication et de formation ce qui peut s'expliquer par le retard de notre pays en matière des TIC.

Aussi, certains clients préfèrent utiliser d'autres moyens de paiement et de retrait, parce qu'ils présentent beaucoup d'avantages comme la gratuité d'utilisation. Sans oublier que de nombreux clients ne font pas confiance à cette carte pour des raisons de sécurité parce que parfois y a risque de perte ou de vol, ou bien le service est en panne pour des problèmes de réseau ou de système, ce qui entraîne l'impossibilité de son utilisation.

Néanmoins, ces deux dernières années, nous remarquons une augmentation du nombre des cartes vendues et aussi du nombre des cartes utilisées. Cela est dû indéniablement à l'amélioration du système de communication et des réseaux internet qui facilitent la tâche aux clients pour effectuer leurs opérations dans les plus brefs délais.

Tableau N°11 : coûts relatifs à la carte (Tarification)

Types de cartes	Validité de la carte	Coût de la carte/renouvellement/ré confection	Payeur	Bénéficiaire
Retrait simple	01 année	400 DA (annuel)	Porteur	Banque
Paiement/retrait classique	02 années	550 DA (annuel)	Porteur	Banque
Paiement/retrait Gold	03 années	900 DA (annuel)	porteur	banque

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP/Banque

Notons que le prix de la carte est payable annuellement.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

2. Commissions Relatives à la CIB

Tableau N°10 : Commissions d'utilisation et délivrance de la CIB

	GOLD	CLASSIC
Délivrance	702	292.50 DA
Utilisation CNEP-CNEP	10DA+TVA (17%)	10 DA+TVA (17%)
Utilisation CNEP-autres banques	15DA+TVA (17%)	15 DA+TVA (17%)

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP/banque

- En cas de rupture, renouvellement ou vol de la CIB, les commissions sont les même que celles appliquées à la délivrance : 702 DA pour la GOLD et 292.50 DA pour la CLASSIC ;

- Les commissions d'utilisations de la CIB sont fixes quel que soit le montant, contrairement aux moyens traditionnels par exemple le chèque ;

- Gratuit (sur livret) quand c'est interne jusqu'à 200000DA en cas de versement ;

- Au-delà de 200000DA, les commissions dépendent du montant ;

- Cas de retrait : c'est selon le montant ;

Tableau N°12 : Nombres des clients potentiels de (l'agence ABEN « 201 ») CNEP-Banque Tizi-Ouzou de 2008 à 2017.

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Nombre de clients	2013	2141	2890	3078	3498	4113	4189	4210	4292	4298	34722

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP-Banque

Le tableau N°8, indique que le nombre de clients est considérablement augmenté depuis 2008, avec une moyenne de 20,28% pendant les années 2008, 2009,2010. Et avec une moyenne de 30,78% pendant les années 2011, 2012,2013. Et avec une moyenne de 48,92% pendant les années 2014, 2015, 2016,2017 respectivement. Les chiffres confirment que l'évolution est en hausse.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

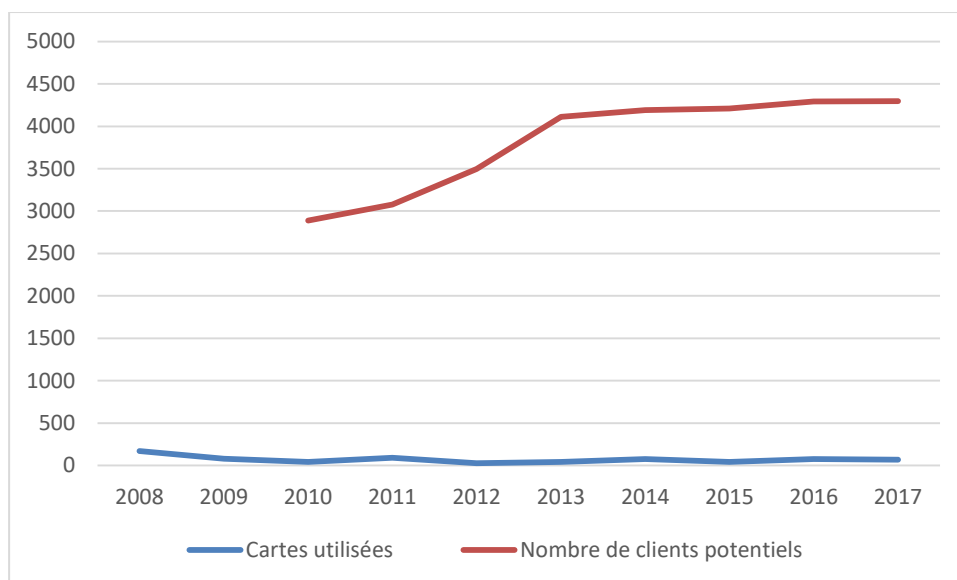
IV.2 L'impact de l'utilisation de la carte CIB sur l'augmentation du nombre des clients potentiels :

Tableau N°13 : Nombre des clients potentiels et nombre des cartes utilisées au niveau de (l'agence ABEN « 201 ») CNEP-Banque Tizi-Ouzou de 2008 à 2017

Années	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Cartes utilisées	170	80	40	90	25	40	75	40	75	70	705
Nombre de clients potentiels	2013	2141	2890	3078	3498	4113	4189	4210	4292	4298	34722

Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP-Banque.

Graphe N°01 : Indique l'impact de l'introduction de la carte CIB sur l'augmentation du nombre des clients potentiels.



Source : élaboré par nous-mêmes sur la base des documents de la CNEP-Banque.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

D'après les données statistiques du graphe n°01, nous constatons que l'introduction de la carte de retrait et de paiement interbancaire « CIB » n'a pas un réel impact sur l'augmentation du nombre des clients potentiels, car le nombre des clients est en accroissement élevé par rapport au nombre des cartes utilisées.

IV.3 Calcul de l'indice de corrélation :

- **Définition de l'indice de corrélation :** est un coefficient statistique qui met en évidence une liaison entre deux types e séries de données statistiques
- **Il est compris entre :**
 $-1 < r < 5$
NB : la présence d'une corrélation n'est pas forcément la preuve d'une liaison de cause.
- Nous avons en premier lieux les formules suivantes :

$$r(xy) = \frac{cov(xy)}{E(x) E(y)}$$

$$V(x) = \frac{1}{N} \sum x_i^2 - \bar{X}^2$$

$$v(y) = \frac{1}{N} \sum y_i^2 - \bar{Y}^2$$

$$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum xi$$

$$\bar{y} = \frac{1}{N} \sum yi$$

$$cov(xy) = \frac{1}{N} \sum niyi - \bar{X}\bar{Y}$$

$$E(x) = \sqrt{v(x)}$$

$$E(y) = \sqrt{v(y)}$$

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

X : le nombre de client potentiel de la CNEP-Banque

Y : le nombre des cartes CIB utilisées

Donc les résultats sont :

$$\bar{X} = \frac{705}{10} = 70,5$$

$$\bar{Y} = \frac{34722}{10} = 3472,2$$

$$v(x) = \frac{6497,5 - 4970,25}{10} = 152,725$$

$$v(y) = \frac{195760896 - 12056172,84}{10} = 18370472,316$$

$$cov(xy) = \frac{2263215 - 244790,1}{10} = 201842,49$$

$$E(x) = \sqrt{152,725} = 12,358$$

$$E(y) = \sqrt{18370472,316} = 4286,078$$

Ce qui implique :

$$r = \frac{201842,49}{52967,351} = 3,810$$

- Le résultat montre que la corrélation est positive, de qualité élevée. Donc il y a une relation entre le nombre des cartes utilisées et le nombre des clients potentiels de la CNEP-Banque, mais l'introduction de cette nouvelle carte CIB n'a pas un réel impact sur l'augmentation du nombre des clients potentiels de cette banque car les clients préfèrent utiliser l'argent cash pour éviter les risques.

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Conclusion

Les chercheurs en vue d'utilisation des cartes bancaires comme moyens de paiement en Algérie, nous en permet d'appréhender les avantages et les difficultés du système du paiement.

C'est à travers le processus de modernisation des instruments de paiement que les banques ont découvert une autre façon d'articuler célérité de traitement des ordres de la clientèle et efficacité de la gestion de la trésorerie.

La mise en place de la carte de retrait et de paiement interbancaire dont le taux de pénétration dans l'économie reste modeste traduit une volonté manifeste d'induire une monétisation croissante des flux financiers.

- Le non dotation des agences en DAB/GAB pour favoriser l'utilisation de cette institution de paiement ;
- L'absence de campagnes d'information et de sensibilisation de la clientèle sur les bénéfices que peut procurer ce produit ;

Cependant, il est à noter que les chiffres enregistrés (911 cartes créées pour l'exercice 2017 contre 487 cartes renouvelées pour la même période¹) vont très certainement connaître une évolution assez remarquable par la refonte de l'organisation des agences par l'introduction d'une organisation commerciale censée inculquer l'esprit marketing au sein des points de ventes de la CNEP/Banque, ainsi que l'investissement dans les équipements nécessaires (dotation des agences prochainement de GAB/DAB), en plus du projet de dématérialisation du livret d'épargne, tout ceci ira dans un sens favorable pour la mise à la disposition d'une frange importante de la clientèle de cartes de retrait et de paiement (CIB).

Il va sans dire que les offres doivent être soutenues et les gains ne seront que bénéfiques pour toutes les parties prenantes.

¹Chiffres CNEP-Banque Agence ABEN 201 Tizi-Ouzou

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Au terme de ce travail de recherche, nous espérons avoir participé à la réflexion sur la problématique relative à la carte CIB, à l'avenir nous souhaitons que d'autres travaux viennent enrichir le nôtre

Conclusion générale

Une économie vivante est celle qui est basée sur système bancaire dynamique, solide et innovant. La variété des intervenants ainsi que la liberté offerte aux institutions du secteur d'innover et de proposer à la clientèle des produits financiers à la hauteur de leurs attentes est une caractéristique saillante du système bancaire d'un pays.

Ces dernières années, nous avons assisté à une évolution assez remarquable des systèmes financiers qui ont parfois défrayé la chronique suite aux différents crises qui ont secoué les banques.¹

Loin de ces turbulences mais dont les conséquences se ressentent fatalement d'une façon ou d'une autre, le système bancaire Algérien amorce un développement lent mais certain vers une projection que les pouvoirs publics veulent bénéfique pour l'économie et pour toutes les parties prenantes (ménages, entreprises, investisseurs.)

C'est à travers le processus de modernisation des instruments de paiement que les banques ont découvert une autre façon d'articuler célébrité de traitement des ordres de la clientèles et efficacité de la trésorerie.

La mise en place de la carte de retrait et de paiement interbancaire dont le taux de pénétration dans l'économie reste modeste traduit une volonté manifeste d'induire une monétisation croissante des flux financiers.

A travers notre travail de recherche, nous nous sommes intéressés au cas de la carte de retrait et de paiement interbancaire (CIB) au niveau de la CNEP/Banque. Il ressort de ce travail que l'expérience de la CNEP/Banque est fructueuse et mérite d'être généralisée à l'ensemble des banques.

¹ Voir luis miotti, Dominique pliphon, « libéralisation financière, spéculation et crise bancaire », Revue Economie Internationale, N°85, p.11.

Néanmoins, en tant qu'institution spécifique (banque de l'épargne et de l'immobilier) le comportement de sa clientèle, d'une part, ainsi que certains reflexes hérités du statut de caisse, d'autre part, n'ont pas favorisé un placement à grande échelle du produit pour diverses raisons dont on peut invoquer :

- Une faiblesse constatée en matière d'ouverture de comptes chèques due au fait que beaucoup de clients ignorent que la CNEP est devenue désormais CNEP/Banque depuis 1997 et qu'elle propose une panoplie de produits bancaires ;
- Un manque d'agressivité commerciales constaté au niveau des agences pour booster les ventes de cartes CIB
- La non dotation des agences en DAB/GAB pour favoriser l'utilisation de cette institution de paiement ;
- L'absence de campagnes d'information et de sensibilisation de la clientèle sur les bénéfices que peut procurer ce produit ;

Cependant, il est à noter que les chiffres enregistrés (911 cartes créées pour l'exercice 2017 contre 487 cartes renouvelées pour la même période)² vont très certainement connaître une évolution assez remarquable par la refonte de l'organisation des agences par l'introduction d'une organisation commerciale censée inculquer l'esprit marketing au sein des points de ventes de la CNEP/Banque, ainsi que l'investissement dans les équipements nécessaires (dotation des agences prochainement de GAB/DAB), en plus du projet de dématérialisation du livret d'épargne, tout ceci ira dans un sens favorable pour la mise à la disposition d'une frange importante de la clientèle de cartes de retrait et de paiement (CIB).

Il va sans dire que les offres doivent être soutenues et les gains ne seront que bénéfiques pour toutes les parties prenantes.

Au terme de ce travail de recherche, nous espérons avoir participé à la réflexion sur la problématique relative à la carte CIB, à l'avenir nous souhaitons que d'autres travaux viennent enrichir le nôtre le biais d'une étude de marché (sondage) à opérer auprès de la clientèle de la CNEP/Banque pour déceler les freins latents à l'adoption de ce produit ainsi que les mobiles qui incitent les clients à demander des cartes auprès de leur banque. Le biais d'une étude de marché (sondage) à opérer auprès de la clientèle de la CNEP/Banque pour

² Banque d'Algérie, « chapitre VI : Modernisation de l'infrastructure du système bancaire », p 115.

déceler les freins latents à l'adoption de ce produit ainsi que les mobiles qui incitent les clients à demander des cartes auprès de leur banque.

Bibliographie

❖ **Ouvrages**

- BENHALIMA A, « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Alger, 1996, p 16-17.
- BENHALIMA A, « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Alger, 1996, p 20-21.
- CAPIEZ Alain, « nouvelles technologies et performance : le cas de la banque à distance », 22^{ème} Congrès de L'AFAC, May 2001, France, page 4.
- Claude Simon, « La performance bancaire », Edition la découverte, 1994, page 45.
- D'internet aux autoroutes de l'information. Paris : la documentation française, 1996. Regards sur l'actualité, n° 217, janvier 1996
- KPMC Algérie, « Les nouveaux systèmes de paiement », Edition ELLIPSE, Alger, 2012, p 12. BERNARD
- LAZREG Mohamed, « Développement de la Monétique en Algérie », Mémoire pour l'obtention d'un diplôme de Doctorat, option Gestion, Université ABOU BAKR BELKAID TLEMCEM, 2014, page.28.
- Michel, « Banque et nouvelles technologies », Edition Horizons bancaire, numéro 316, février 2003, page 21. Site de Malek Boualem. Caractéristiques des TIC.
- P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.45.
- T.P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.38.
- T.P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.52.
- T.P Toerning, F.Brion, « les moyens de paiement », Edition PUF, 1999, page.60.
- OTTAVJ Christian, « monnaie et, financement de l'économie, Ed. HACHETTE, Paris, 2000. Page.40.

❖ **Sites Internet**

http://experts-univers.com/caracteristiques_des_ntic.html. Consulté le 20 septembre 2018

VIRGINE GOVAERE, « l'évolution du travail avec les nouvelles technologie de l'information et de communication », département homme de travail, institut national de recherche et de sécurité, mai 2002.

www.eivp-paris/dptmanagement/sites/partiel.php, consulté le 18 novembre 2018.

[http:// www.zebank.fr](http://www.zebank.fr), consulté le 22 novembre 2018

<http://www.reseauxbancaire.com> consulté le 22 novembre 2018

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale

Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique

Introduction05

Section 1 : Présentation générale des moyens de paiement.....06

I. Les moyens de paiements 06

I.1 Définitions 06

I.2 Les différents moyens de paiement 06

I.2.1 Les instruments de paiement traditionnels : 06

I.2.1 .1 La monnaie fiduciaire 06

I.2.1.2La monnaie scripturale 07

1) Le chèque 07

2) Le virement 08

3) Le versement 09

4) Avis de prélèvement 09

5) Effet de commerce 09

I.2.2 Les instruments de paiements modernes 10

I.2.1.1 La carte interbancaire 10

I.2.1.2 Le télépaiement 10

II. Les avantages et inconvénients des moyens de paiement 11

II.1 Les avantage 11

II.1.1 Les pièces et les billets 11

II.1.2 Le chèque 11

II.1.3 Le virement et versement 11

II.1.3 Le prélèvement 11

II.1.4 L'effet de commerce 12

II.1.5 La carte bancaire 12

II.1.6 Le télépaiement 12

III. Les inconvénients	12
III.1 Les pièces et les billets	12
III.2 Le chèque	12
III.3 Le virement et versement	13
III.4 Le prélèvement	13
III.5 L'effet de commerce	13
III.6 La carte bancaire	13
III.7 Le télépaiement	13
Section 02 : Le paiement électronique	14
I. Généralités sur le paiement électronique	14
I.1 Définition d'e-paiement	14
I.2 Les différents moyens de paiement électronique	14
I.2.1 La carte de retrait :	14
I.2.2 Le carte de paiement	15
I.2.2.1 La carte à débit immédiat :	15
I.2.2.2 La carte à débit différé :	15
I.2.2.3 La carte de crédit :	15
I.2.3 Porte-monnaie électronique	15
II. Le paiement en ligne (sur Internet)	16
II.1 Définition du paiement en ligne	16
II.2 Les étapes de paiement en ligne	16
II.2.1 Emission d'une demande d'achat et paiement sur internet	16
II.2.2 Authentification de la carte « CIB » et du WEB-Acheteur	16
II.2.2.1 Affichage d'une première page de saisie.....	16
II.2.2.2 Affichage d'une troisième page d'authentification du Web-acheteur pour la saisie du mot de passe et la validation de l'opération	18
II.2.2.3 Validation de l'opération	19
III. Les intervenants de la carte CIB :.....	20
III.1 La SATIM	20
III.1.1 Missions et activités de la SATIM	20
III.1.1.1 Les missions de la SATIM	20
III.1.1.2 Les activités de la SATIM	21
III.1.2 Le réseau monétique interbancaire (RMI)	21

III.1.2.1 Le rôle du RMI (Réseau Monétique Interbancaire)	22
III.1.2.2 Les objectifs du RMI	22
III.1.2.3 Les composants du RMI	22
1) Le Distributeur Automatique de Billets (DAB)	22
2) Le Guichet Automatique de Banque (GAB)	24
3) Le Terminal de Paiement Electronique (TPE)	24
Conclusion	26

Chapitre II : Approche théorique relative aux nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Introduction	27
Section1 : Généralités sur l'évolution technique des TIC.....	28
I.1. Définition des TIC ou NTIC	28
1.2. Selon SPERANDIO, J.-C.....	28
I.3.Les caractéristiques des TIC	30
Section 2 : Utilisation des TIC dans le secteur bancaire	32
I. Les outils des TIC	32
I.1.L'ordinateur	32
I.2.Le téléphone portable	32
I.3.L'internet	33
I.3.1 Les services offerts par l'Internet	33
I.3.2 Le courrier électronique	34
I.3.3 Le Web on World Wide Web (www)	34
I.3.4 La messagerie instantanée	34
I.3.5 Les logiciels de groupe Ware	34
I.4.L'intranet	35
II. Les avantages et limites des TIC.....	36
II.1. L'investissement dans les TIC	36
II.1.1.Point de vue du système d'information	36
II.1.2.Point de vue organisationnel et professionnel	36
II.1.3Point de vue commercial	36

II.2. Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale	37
II.3. Une sécurité efficace	37
II.4. L'accès en ligne	37
II.5. Les limites de l'investissement dans les TIC	38
II.6 L'adaptation des nouvelles technologies par les banques	38
II.6.1 La banque à distance.....	38
II.6.2 La monnaie électronique.....	39
II.7 Les raisons d'introductions des NTIC par les banques	39
II.7.1 La recherche des meilleures méthodes de gestion	39
II.7.2 Faire face à la concurrence.....	39
II.7.3 L'amélioration des relations avec la clientèle	40
II.8 Les technologies de l'information et de la communication dans le monde. ...	40
II.9 Les nouvelles technologies d'information et de la communication en Algérie	41
II.10. Performance et concepts liés aux TIC.....	41
III. La notion de performance bancaire	41
Conclusion	43

Chapitre III : Utilisation de la carte CIB au niveau de la CNEP/Banque (agence ABEN « 201 » Tizi-Ouzou)

Introduction	44
Section I : présentation de la CNEP-BANQUE.....	45
1. Historique de la CNEP-BANQUE	45
2. Organisation	47
2.1. Organigramme général de la CNEP-Banque.....	47
2.2. Organisation de la direction de réseau	48
3. Les activités de la CNEP-Banque.....	50
Section 2 : Etude relative au niveau d'utilisation de la carte CIB par les clients et l'impact de son utilisation sur l'augmentation du nombre des clients	51
I.1 Définition de la carte CIB	51
I.2 Date de lancement de la carte CIB	52

I.3. Conditions générales d'utilisation de la carte CIB	52
I.3 .1 . La sécurité	52
I.3.1.1 Les codes et mots de passe	52
I.4 Conservation des cartes CIB	53
I.4.1 Au niveau de la direction de réseau	53
I.4.2 Au niveau de l'agence	53
I.5 Les étapes de la production de la carte CIB	54
I.5.1 Au niveau de l'agence	54
I.5.2 Au niveau de Centre Monétique Interbancaire (CMI)	54
I.5.3 Au niveau de la DIP	54
I.5.4 Au niveau de la direction du réseau	55
I.5.5 Au niveau des agences	55
I.6 Les principaux intervenants	56
I.7 Types de la carte CIB	56
I.7.1 La carte classique (clientèle standard).....	56
I.7.2 La carte Gold (clientèle haut de gamme)	56
I.7.3 Caractéristiques de la carte CIB classique et CIB gold	57
I.8 La durée de validité et le renouvellement	57
I.9 Les opérations effectuées par la carte CIB	58
I.9.1 Le retrait d'espèces	58
I.9.2 Le paiement des biens ou des services	58
I.9.2.1 Paiement chez les commerçants (avec la saisie du code pin)	58
I.9.2.2 Le paiement sur internet (paiement à distance)	58
I.10 Le plafonnement des montants de transactions	60
11 Opposition de la carte	60
I.11.1 Vol ou perte de la carte	61
I.11.2 Inobservance des clauses du contrat	61
I. Capture de cartes	61
II.Résiliation du contrat	62
III.1 A l'initiative de l'agence	62
III.2 A l'initiative du client	62
III.Données statistiques sur la CIB au sein de la CNEP/Banque (Agence ABEN « 201 »	
Tizi-Ouzou).....	63
IV.1 Nombre de CIB (CIB demandées/CIB vendues/ CIB utilisées)	63

2. Commissions Relatives à la CIB	65
IV.2 L'impact de l'utilisation de la carte CIB sur l'augmentation du nombre de clients	66
IV.3 Calcul de l'indice de corrélation :	67
Conclusion	68
Conclusion générale	70
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	