

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



Mémoire de fin d'études

En vue de l'obtention du diplôme du master en Sciences de Gestion

Option : Management Bancaire

Thème

*L'émission des cartes électroniques comme
réponse aux attentes de clients*

Rédigé par : **Encadré par :**

M^{elle} BELHADEF Fatma M^{me} SI AMEUR Hadjira

M^{elle} KHOUDI Lydia

Devant le jury composé de :

- M^{me} BELADEL.Amina, Maitre Assistant classe **A**, UMMTO
- M^{me} SI AMEUR Hadjira, Maitre de Conférence classe **B**, UMMTO
- M^{me} GUERMAH Hayet, Maitre Assistant classe **B**, UMMTO

 **Promotion 2017/2018** 

Remerciements

Nous remercions Dieu, le tout puissant de nous avoir donné la force et la volonté d'accomplir ce travail.

*Que ces quelques lignes soient l'expression de notre profonde reconnaissance à tous ceux qui nous ont aidés de près ou de loin dans notre travail et plus essentiellement : Nous tenons tout d'abord à remercier notre encadreur madame **SIAMEUR HADJIRA** pour son aide, ses conseils, son encouragement et sa disponibilité dans ce projet.*

*Nous tenons également à exprimer notre gratitude et nos remerciements, pour le directeur de la banque **CPA** agence 163, Monsieur **Y. GOUMEZIANE** pour ses orientations, ses précieux conseils ainsi pour le temps qu'il nous a consacré sans oublié les efforts de monsieur le directeur adjoint monsieur **M. HAMADOUCHE**.*

*Nos profonds remerciements pour les membres de jury qui ont accepté d'évaluer ce travail. Que **DIEU** vous protège et vous bénisse.*

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre 1 : l'utilisation des TIC dans le secteur bancaire	
Section 1 : L'utilisation des nouvelles technologies dans le secteur bancaire	5
Section 2 : la mutation des moyens de paiements	15
Section 3 : La banque à distance, réponse à l'évolution de l'environnement technologique et économique	23
Chapitre 2 : l'avènement de la monnaie électronique	
Section 1 : l'apparition de la monnaie électronique	29
Section 2 : le paiement électronique et son fonctionnement	39
Section 3 : les systèmes de paiement électronique	42
Chapitre 3 : carte interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys	
Section 1 : les cartes électronique bancaire	49
Section 2 : présentation de CPA	54
Section 3 : étude empirique de la perception des détenteurs de la CIB.....	57
Conclusion générale	79
Références bibliographiques	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Liste des schémas	
Annexes	
Table des matières	



Introduction générale

Introduction générale

Au fil des années, les nouvelles technologies ont acquis une importance conséquente dans notre quotidien. Les concepts de temps et de distance ont perdu de leur significativité le paiement électronique a changé drastiquement la relation entre acheteur et vendeur.

Incontestablement, un des secteurs les plus touché par ce phénomène est le secteur bancaire.

Aujourd'hui, les banques développent de nouveaux services pour répondre à une demande basée sur les nouvelles technologies : de simple consultation des soldes bancaire ou la gestion de virements électroniques, solliciter un crédit et même d'ouvrir un nouveau compte sans devoir se présenter au guichet d'une banque.

Sur ce plan, l'Algérie a enregistré d'importants retards comparativement aux autres pays dans le processus de la monétisation et la maîtrise des nouvelles technologies de paiement et ce, malgré l'entrée de nouvelles technologies qui ont bouleversé la relation client-banque comme les distributeurs automatiques de billets (DAB), les guichets automatiques de billets (GAB) et les terminaux de paiement électroniques (TPE).

Face à cette mutation de l'environnement et des moyens de paiements, une question se pose. La monnaie électronique peut-elle substituer la monnaie traditionnelle ?

Afin de bien cerner cette problématique nous avons posé les questions secondaires suivantes :

Quelles sont les déterminants des TIC ?

Est-ce que la monnaie électronique est adossé à une institution financière ?

Quelles sont les déterminants socioéconomiques ?

Le CPA répond-il aux exigences de la technologie ?

Est-ce que la CIB est utilisée par les clients de CPA ?

Quelles sont les entraves de l'utilisation de la monnaie électronique ?

Est-ce que l'utilisation de la CIB diminue l'utilisation de la monnaie traditionnelle ?

A cet égard, pour répondre à ces questions, nous avons choisi d'utiliser une méthode descriptive et analytique sous forme d'enquête afin d'analyser l'offre et la demande de la CIB qui représente la monétique en Algérie.

Ce projet présente trois objectifs principaux. Chacun d'entre eux constituera un chapitre de ce mémoire.

Introduction générale

Le premier chapitre consiste à mettre en avant le facteur principal de l'évolution de la monétique (TIC) à travers trois sections.

La première présentera l'utilisation des TIC dans le secteur bancaire. La deuxième, sera consacrée à identifier la mutation des moyens de paiement. Et enfin, la troisième section illustre l'effet de nouvelles technologie sur le secteur bancaire. Elle présentera la banque à distance.

Dans le deuxième chapitre, nous aborderons, l'avènement de la monnaie électronique ou il sera question de présenter en 1^{er} lieu comment la monnaie électronique est apparu, puis qu'est-ce le e-paiement et comment ça fonctionne et enfin on présentera les systèmes de paiement électroniques.

Le dernier chapitre sera consacré à l'étude empirique dans laquelle nous allons répondre à la problématique à travers un questionnaire ainsi qu'un guide d'entretiens.

Le 1^{er} sera destiné à un échantillon de client de la banque CPA dellys ce qui nous aidera à comprendre les déterminants de la demande de la CIB.

Le deuxième sera destiné aux personnels de l'agence ce qui nous amènera à identifier les facteurs influençant l'offre de la CIB.



Chapitre 1 :
L'utilisation des TIC dans le secteur
bancaire

Introduction

La révolution technologique dans le domaine de l'information et de la communication et la mondialisation de l'activité économique et financière ont engendré des changements majeurs dans les différentes économies surtout au niveau de la perception de l'information. Un tel nouveau système économique et social, est qualifié de « Nouvelle économie ». Actuellement, le système bancaire subit la pression d'une concurrence accrue et intense en matière de recherche des ressources.

La dérèglementation a fait explorer le monopole des banques et a laissé la porte ouverte à des nouveaux intervenants qui ont développé une activité bancaire en marge de leur activité principale.

Afin de s'y adapter au nouvel environnement, les banques doivent intégrer des nouvelles technologies de télécommunication et de nouveaux moyens de paiements dans leurs organisations dans le but de développer de nouvelles activités et prospecter de nouveaux marchés pour sensibiliser leurs anciens clients.

Le renforcement des systèmes informatiques dans le secteur bancaire permet de répondre aux nouveaux besoins de traitement et de transmissions de l'information en terme d'accessibilité et de rapidité ; de mise à niveau des banques et de leurs clients, de flexibiliser le secteur bancaire , d'où l'apparition des notions opérationnelles de la banque à distance, banque en ligne et la banque universelle etc....

Section 1 : L'utilisation des nouvelles technologies dans le secteur bancaire

La banque est une industrie de service donc son succès repose sur les personnes, les capitaux et la technologie d'information.

Actuellement la tendance générale est à l'innovation notamment celle basée sur la gestion des bases de données et celle de transmission des informations. Ainsi, les nouveaux produits financiers doivent satisfaire aux exigences liées à la standardisation liée au numérique.

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.

En outre, l'application de technologies informatiques avancées a un impact décisif sur la réduction des coûts d'exploitation.

Nous parlons ici de programmes de calcul qui permettent d'analyser les risques et les bénéfices pour chaque opération.

Cependant, il n'y a pas que la puissance de calcul, les transactions doivent aussi pouvoir circuler de manière efficace, sans quoi aucune transaction ne peut se faire.

L'informatique permet de faciliter la prise de décision, avec les logiciels adaptés, il suffit alors de rentrer les données nécessaires pour les calculs pour que ceux-ci soient effectuées de manière rapide et sans erreur.

Cependant, il ne faut pas oublier que bien que les phases de calculs soient optimisées, il faut aussi que l'opérateur choisisse les données adéquates

La maîtrise de ces nouveaux outils donne un avantage concurrentiel certain aux banques qui les utilisent.

En réalité, le monde bancaire est de plus en plus dépendant de ces technologies numériques. Elles sont devenues indispensables à son bon fonctionnement, ainsi que pour réduire les coûts d'exploitation.

Ces technologies permettent par exemple de simplifier la gestion de la facturation ou du stockage des informations, elles facilitent aussi la gestion des paiements.

Directement de votre compte bancaire, c'est très favorable d'augmenter l'efficacité, en même temps c'est une grande menace pour les banques.¹

1.1 La dépendance de la banque aux nouvelles technologies

Nous pouvons diviser les activités bancaires selon les degrés de dépendance à la technologie.²

Les activités demandant le moins de support technologique, comme le prêt, où il s'agit d'étudier le marché, la situation d'exploitation et financière de l'entreprise cliente.

A l'opposé, les transferts de fonds sont les activités demandant le plus de renfort technologique, ne serait-ce que pour créer et gérer l'architecture de transfert des informations.

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, les banques exercent une variété d'activités innovantes, le développement des différents types de technologie informatique permet la promotion de l'innovation dans le domaine bancaire.

La banque est étroitement liée aux nouvelles technologies de l'information et de communication, nous entendons par là le développement de l'internet ainsi que l'usage de messagerie, qui lui sont favorables pour diminuer les coûts d'exploitation des banques, et qui constitue de fait son socle technologique de base.

De plus, il existe désormais des prestataires de services de paiement, qui proposent donc des services de paiement, c'est à dire la possibilité de recevoir ou d'effectuer des paiements.

Ces prestataires ne sont pour autant pas forcément des établissements bancaire, ils forment un nouveau groupe concurrentiel des banques.

Cette concurrence, comme nous l'avons vu provient de l'utilisation de technologie d'information permettant de faciliter la gestion des paiements.

Cela est aussi favorisé par une libération de ce monopole par les instances juridiques.

¹Michel TUON - Fatou FOFANA - Mohamed SIDIBE -Jinjing XU - Wu DI « L'impact des nouvelles technologies de l'information et du numérique sur l'évolution des banques »-<https://fr.slideshare.net/MBA-ESG/limpact-des-nouvelles-technologies-de-linformation-et-du-numrique-sur-lvolution-des-banques>

²BERNARD MICHEL«Banque et nouvelles technologies»<http://www.alain-moroni.fr/telechargement/btsmuc/Ressources/16-banque%20et%20nouvelles%20technologies%20CA.pdf-page24>

Les nouvelles technologies changent non seulement les produits et les services bancaires, mais aussi l'organisation et le fonctionnement des banques.

Les banques doivent coopérer avec les institutions techniques compétentes, utiliser leurs points forts, pour préserver leur position incontournable dans le tissu économique.³

1.2 La diffusion des nouvelles technologies dans la gestion de l'organisation bancaire

De nos jours, les banques cherchent à augmenter les investissements dans les nouvelles technologies afin d'améliorer l'efficacité et la productivité au sein des établissements bancaires.

L'informatique favorise la création d'un nouveau modèle de banque, les banques en ligne et qui permettent aux clients d'être connecté en permanence.

De plus, les Banques sont de plus en plus interconnectées. Cette interconnexion favorise aussi leur intégration au niveau transnational, par exemple en Europe avec l'Union Bancaire.

Dans les opérations de tous les jours qui sont à disposition des clients (consultation de comptes, virements, commandes de chèques), les banques sont confrontées à des menaces telles qu'une forte concurrence entre les diverses banques qui dès lors proposent des produits standardisés.

Les banques disposant d'un vaste réseau d'agences et ainsi que d'abondantes ressources humaines fournissent de meilleurs services aux clients car en réalité même si la banque en ligne a le vent en poupe, les contacts humains restent privilégiés par les clients lorsqu'il s'agit d'établir une relation de confiance.

Mais le profit de ces opérations a fortement diminué à cause de l'augmentation des coûts du travail et la faible marge que peut appliquer une banque afin de rester compétitive.

Le développement des nouvelles technologies présente de nombreux avantages :

La diminution des coûts de traitement des opérations et de stockage, et l'augmentation de la productivité.

³ Michel TUON - Fatou FOFANA - Mohamed SIDIBE -Jinjing XU - Wu DI -, Op-cit page 8

Grâce aux nouvelles technologies, l'automatisation se développe dans les banques, les produits et services financiers sont donc de plus en plus faciles à mettre en œuvre, par exemple le virement bancaire, les ordres d'achat ou de vente de titres.

Toutes ces innovations impliquent que la banque moderne a subi des changements radicaux et en grand nombres.

Par exemple de nombreux produits bancaires ont disparu, les métiers exercés aujourd'hui ont fortement évolué, son organisation interne a été modifiée, la façon dont les différents services communiquent entre eux en interne a changé.

1.2.1 Les tendances d'investissement dans les nouvelles technologies

La tendance est à l'augmentation des fonds investis dans la modernisation des systèmes bancaires. En 1997, les investissements en informatiques, dans le monde s'élevaient à environ \$7000 milliards, dont environ 40% se sont faits aux États-Unis, dans un même temps ces investissements ont représenté 46% des investissements globaux du pays, le secteur bancaire s'est donc massivement modernisé à partir de cette date.

Par rapport à l'application de ces technologies, la banque est considérée comme une industrie mature c'est à dire que ces modernisations, comme la mise à jour des systèmes d'informations sont devenus utiles et nécessaires. Le fait de pouvoir effectuer des opérations bancaires à distance comme les contacts téléphoniques.

Il s'agit là de la composante « média électronique » qui confère à ces technologies des avantages spécifiques en termes de rapidité, de possibilité et de capacité de stockage, de numérisation et de traitement, autant de propriétés qui permettent de qualifier de « nouvelles » ces technologies, même si elles ne sont pas récentes.

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

Les avantages d'Internet notamment afin de renforcer leur compétitivité face à ces spécialistes de la banque à distance.

Or, Internet est accessible à une vaste clientèle, avec un coût d'équipement qui est devenu très abordable à partir des années 2000, et d'une facilité d'utilisation même pour les personnes les plus âgées.

De ce fait, la multiplication des possibilités d'accès (téléphone, câble, satellites...), ainsi qu'une forte standardisation des technologies de l'Internet, offrent un cadre d'utilisation international.

De plus, cette ouverture sur le monde favorise la captation de la clientèle via par exemple l'utilisation de publicité dirigée selon les modes d'utilisations d'internet et selon les goûts des clients.

Les nouvelles technologies dans les banques comprennent non seulement l'évolution du matériel, mais aussi les logiciels. Et l'investissement en logiciel a progressivement augmenté, les logiciels sont une partie importante de ces investissements car ils permettent de faire l'interface entre les clients et la banque ou encore entre les collaborateurs et leurs services de gestion.

De plus, le besoin en mise à jour de ces logiciels force les banques à maintenir une vigilance permanente dans ce domaine, d'une part pour ne pas être dépassée par l'évolution technologique et d'une autre part pour maintenir un niveau de sécurité satisfaisant quant à l'utilisation de ces interfaces.⁴

1.2.2 La place de l'informatique et de l'automatisation des processus dans la banque

Actuellement, l'économie mondiale est dans une phase de l'électronisation.

Afin de s'adapter à son nouvel environnement, la restructuration des banques doit s'accélérer, la concurrence est de plus en plus forte sur le marché des services bancaires.

Dans certains cas, ces nouvelles technologies participent au remplacement rapide des personnes.

Le chômage des ouvriers augmente, mais à contrario les offres d'emploi se multiplient dans les domaines de l'informatique ou bien dans celui des télécommunications ainsi que dans la branche du développement.

Ces dernières années, les banques réduisent les opérations fastidieuses pour les humains ou les facilitent en utilisant des systèmes d'information ; cela a conduit à augmenter le chiffre d'affaire ainsi que les profits, on parle ici du traitement des dépôts en espèce ou bien des chèques.

⁴ Michel TUON - Fatou FOFANA - Mohamed SIDIBE -Jinjing XU - Wu DI. OP.Cit, P. 9

En outre c'est via les multiples canaux d'accès tels que l'internet ou le téléphone que les clients ont désormais recours aux différents services bancaires.

Ces outils ont permis aux clients d'effectuer de plus en plus d'opérations qui devaient auparavant s'effectuer à l'agence.

Les banques réduisent donc les effectifs, proposent des formations professionnelles, améliorent la productivité du personnel.

Cela participe à la réduction de la masse salariale et permet d'économiser sur les postes liés aux ressources humaines.

Au cours de la dernière décennie, la place qu'occupent les programmeurs en informatique et les développeurs de logiciels augmente sans cesse, la demande des banques visant à recruter du personnel technique en informatique est forte. De plus la technologie est de plus en plus complexe, notamment à cause des contraintes réglementaires et sécuritaires, la demande en experts en technologie de l'information dans la banque est donc tout naturellement en augmentation. ⁵

1.3 L'application des technologies de l'informatique et la gestion de l'exploitation les banques

La recherche dans le domaine de l'informatique a fait un grand bon depuis ses débuts dans les années 60. En 1975, l'économiste Philip A. Fisher a effectué une analyse approfondie sur les avantages que pouvait conférer l'informatique au secteur bancaire.

Il affirme que les banques en archivant les informations de dépôt et de prêt sous format informatiques favoriserait une meilleure prise de conscience des besoins des clients, notamment en analysant les fréquences de dépôts ou bien encore les montants moyens déposés.

Les informations sont très importantes pour une banque, d'où l'importance de développer un bon système de collecte et de traitement de données.

Les informations recueillies sur le client ou sur sa façon de consommer les produits bancaires, ses données personnelles, son historique de crédit, sont en réalité une véritable

⁵ Nouvelles technologies : un levier d'innovation pour les banques » <http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/article/les-nouvelles-technologies-un-levier-innovation-po>

mine d'or, car elles permettent d'aiguiller la prise de décision de la banque vis à vis de l'attitude à adopter.

1.3.1 Evolution des besoins de la clientèle

Les opérations qui autrefois s'effectuaient exclusivement en agence ont été remplacé par des traitements à distance via les plateformes en ligne des banques.

Cette utilisation de ces nouveaux canaux de communication a attiré une clientèle plus jeune et plus instruite et de fait plus exigeante.

Afin de faciliter les prises de décision des clients, les banques ont simplifié leurs produits et services et proposent d'accompagner au plus près les clients, par exemple en correspondant avec ceux-ci de manière soutenue via des emails. Bien que les produits ont été simplifié, ils sont désormais beaucoup plus personnalisés, prêt étudiant, carte jeune adulte, ou même encore de service de téléphonie, et d'accompagnement spécifique des PME.

Cela démontre qu'il existe désormais non plus une clientèle mais une multitude de clientèles pour laquelle, il faut satisfaire les exigences et les demandes.

Le marché des services bancaires est aujourd'hui fortement concurrentiel, le marché est saturé par un grand nombre d'établissements bancaires, il y a peu de spécialisation dans chacun des secteurs de la banque, que ce soit en banque commerciale ou en banque d'investissement, la substitution des produits est possible.

De ces caractéristiques du marché comment les banques peuvent elles s'adapter à ce changement ?

La connaissance des clients est primordiale, et afin d'améliorer cette connaissance, les banques pourraient avoir recours au data mining ou exploration des données, qui a pour objectif d'extraire des informations pertinentes à partir d'une grande collection de données, ces informations doivent servir à la prise de décisions. ⁶

L'exploration de donnée est composée de cinq éléments :

- la collecte de données en elle-même, soit passive, c'est à dire quelle récupère des données dans des fichiers, soit active par exemple dans des questionnaires ou les réponses sont orientées.

⁶ Paul Krugman, «Les NTIC et l'économie», <http://tictpe.canalblog.com/archives/2010/02/18/17072160.html>

- la sélection des données, toutes les informations ne sont pas pertinentes, des filtres sont appliqués afin de ne retenir que l'essentiel.
- la conversion des données, en effet, les informations doivent être traitées pour être utilisables par les logiciels de prise de décisions, des humains peuvent aussi prendre part à cette prise de décisions. Les informations doivent donc être formatées pour qu'elles puissent être comprises.
- la classification des données, une fois dans le format voulu, les informations vont être classées selon leur degré de sensibilité ou d'adéquation avec la décision à prendre, par exemple, pour une demande de crédit, les informations concernant la situation financière seront les plus pertinentes.
- la constitution de dossiers et l'exploitation des informations, une fois la phase de traitement passée, les données sont compilées pour être transférées, utilisées et puis stockées.

Cependant, pour que le processus de data mining soit efficace, il faut que les banques segmentent leurs marchés et leur clientèle afin de faciliter le traitement des données.

1.3.2 Le réseau d'information des banques

Il est apparu aux banques qu'un autre problème nécessitaient leurs attentions, l'organisation des réseaux d'informations sont différents selon que l'on souhaite échanger des informations en interne comme sur une plateforme privée ou bien que l'on souhaite communiquer avec les autres établissements bancaires

En interne, la facilité d'usage du réseau est primordiale, celui-ci doit permettre un accès au différent système, notamment aux bibliothèques de données.

Cela permet aussi de transférer rapidement des informations entre les services afin de réduire les délais d'attente quand des informations doivent transiter entre différentes personnes, ainsi qu'une amélioration de la coordination.

Les banques doivent aussi pouvoir communiquer avec les autres banques ou bien d'autres sociétés tout simplement, lorsqu'il s'agit d'opération entre deux banques, il faut que le réseau soit assez solide pour pouvoir transférer une grande quantité d'information en lapse de temps relativement court pour que cela n'affecte pas la résolution de l'opération.

Les réseaux doivent être suffisamment sécurisés pour éviter les pertes de données d'une part et les intrusions.

Cela suppose l'utilisation de cryptage de bon niveau pour décourager les tentatives de piratages.

A cela se pose aussi le problème des DAB ou Distributeurs Automatiques de Billets, qui sont par exemple, une sérieuse faille dans la sécurité des banques.

En effet, ces machines sont reliées au réseau interne de la banque, cependant, puisqu'ils sont exposés en extérieur, ils sont particulièrement sensibles au piratage.

Les clients qui utilisent les services en lignes sont aussi des failles de sécurités, un client pourrait avoir téléchargé sans le savoir un virus et qui lorsque celui-ci se connecte au réseau bancaire pourrait s'y introduire et voler à la fois les données de la personne mais aussi les données du réseau. ⁷

1.4 Utilisations des systèmes d'informations dans la gestion et le contrôle des risques

La banque assume des risques lorsqu'elle octroie des crédits aussi bien aux particuliers, qu'aux professionnels, ainsi qu'aux états, pour diminuer les risques, il faut une transparence et une vérification des informations.

Le crédit est une activité très risquée pour les banques, et est la cause la plus fréquente de perte de liquidité. En effet, lorsqu'une société fait faillite ou défaut pour un état, la banque peut perdre des sommes importantes.

La bibliothèque des données des banques comprend des informations sur les emprunteurs : le nom des garants, les bilans des entreprises, les tableaux de flux de trésorerie, les nantissements, et les changements anormaux dans les entreprises, etc.

Grâce à l'évolution des systèmes de gestion, les banques peuvent désormais gérer un système uni de crédit, assurer les ressources de crédit ainsi qu'obtenir la meilleure répartition au sein de la banque des ressources.

⁷ Michel TUON - Fatou FOFANA - Mohamed SIDIBE -Jinjing XU - Wu DI. OP. Cit, P12.

Pendant longtemps, le système de crédit manquait d'un mécanisme de contrôle des risques de crédit à cause de l'absence de système de consultation d'informations lié à la prise de décisions de crédit.

Actuellement, l'ancien mode d'attribution des crédits a été réévalué, la mise en place d'un système de gestion en temps réel des activités de crédit complet et efficace, la bibliothèque de crédit, ainsi que la mise en place de système d'alerte.

Les banques peuvent alors accroître la qualité du crédit, prévenir et contrôler les risques ou modifier leurs politiques en fonctions des besoins.

Il est important que ces mécanismes aient été mis en place, les crédits sont importants pour les particuliers et les entreprises, cependant, les banques se prennent aussi de l'argent entre elles.

Les banques, comme nous l'avons vu sont de plus en plus connectées et sont interdépendantes.

Le défaut de l'une des banques peut entraîner l'effondrement de tout le système bancaire par effet domino, c'est entre autres ce qui a failli se passer en Europe lors de la crise financière de 2008.

Les banques étaient à la fois créancières et débitrices entre elles, lorsque les liquidités ont commencé à manquer, cela a conduit au défaut d'une banque et se défaut s'est alors transmis de proche en proche.

D'autant plus qu'avant la crise, le prêt entre banque était un prêt en blanc, c'est à dire sans dépôt de garantie, la garantie était en réalité apportée par la réputation de la banque⁸

⁸BOULENOUAR NASSIMA OUARDA «les nouveaux supports de communication TIC : facteurs de différenciation dans l'activité bancaire»http://www.univoran2.dz/images/these_memoires/FSC/Magister/TH4383.pdf

Section2 :la mutation des moyens de paiements**2.1 Les infrastructures nécessaires et évolution des moyens de paiement**

Les banques exposent un nombre conséquent de services à leurs clients quelques soit les particuliers ou bien les entreprises.

A titre d'exemple, on peut citer la tenue des comptes, la publication de relevés bancaires, la fourniture d'identités bancaires et la propagation de moyens de paiement (virements, prélèvements, chèques, cartes bancaires, etc.) et pour que les clients soient satisfaits à propos de ses opérations, les banques doivent être puissantes et compter sur des infrastructures solides et adaptés, c'est-à-dire chercher de nouvelles solutions.

L'accès à la concurrence des services de paiement à de nouveaux acteurs a été favorable aux innovations technologiques conduisant à l'invention de nouvelles accoutumances de paiement ; la concurrence doit être encadrée pour permettre le développement dans un cadre favorable aux consommateurs.

La sécurité et la garantie des paiements sont les attentes essentielles. Ainsi, l'accroissement du commerce sur internet s'est accompagné d'une intensification de solutions de paiement « e-paiement » offrant des alternances au traditionnel paiement par carte.

L'objectif est donc d'être au courant, parmi les différentes solutions d'adaptation de ces technologies à l'intérieur de la banque, ce qui a été fait ou ce qui peut aussi être transformé et amendé, autrement dit amélioré.

L'utilisation de ces technologies peut aussi s'appliquer aux niveaux des agences ou des particuliers ou encore pour les réseaux internet ou les réseaux d'information qui permettent la circulation des opérations entre les banques.

L'innovation dans le domaine des moyens de paiement s'est accélérée, et il est important à l'économie dans son ensemble, qui contribue à la confiance des utilisateurs de la monnaie ; il existe aussi de large compétence en évolution (système de paiement, système de compensation et système de règlement-livraison d'instruments financiers) ainsi que des moyens de paiement scripturaux.

Les moyens de paiement permettent d'utiliser la monnaie disposée en compte de dépôt ou en espèce pour régler les dépenses et dettes.

Aujourd'hui, à partir d'un support connecté et avec la notion de nouveaux moyens accessibles sur le marché, les opérations de paiement sont réalisées à distance.⁹

2.1.1 Les moyens de paiement scripturaux

Les banques ont de vastes fonctions et parmi ses fonctions la gestion de moyens de paiement, c'est-à-dire la mise en circulation de la monnaie avec ses différentes formes et la vente des produits financiers sur les différents marchés financiers.

Les moyens de paiement scripturaux sont considérés comme moyens de paiement de tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds quel que soit le support ou le procédé technique utilisé. L'utilisation de ce moyen de paiement est toujours attachée d'une écriture en compte ; les règlements de certaines opérations financières par voie bancaire comportent essentiellement l'utilisation d'un moyen de paiement scriptural. Les moyens de paiement scripturaux sont de ce fait opposés aux moyens de paiement fiduciaires que sont les billets de banque et les pièces de monnaie.

La monnaie scripturale est plus avantageuse que la monnaie fiduciaire, et peut aussi se convertir en monnaie fiduciaire et en monnaie électronique.

Les moyens de paiement scripturaux permettent aux clients d'effectuer leurs règlements à distance ; cela encouragerait les clients puisque ça leur enlève l'obligation d'être physiquement en présence du destinataire des opérations.

Aussi les moyens de paiements scripturaux disposent aux clients une grande sécurisation des opérations contre les pertes, les vols ou les falsifications ; la monnaie scripturale peut être considérée comme une forme de dématérialisation de la monnaie fiduciaire.

L'implication des institutions bancaires dans la sécurisation des échanges en ligne permet de réduire les risques de fraude et de blanchiment en rassurant le consommateur, permettant ainsi d'accroître le commerce en ligne.

Le système financier algérien, notamment bancaire, met à notre disposition de nombreux moyens de paiement pour effectuer différentes opérations : ¹⁰

⁹ BOUCHENOUA KARIMA, BELAIDENE LYDIA « l'impact des tics sur la performance bancaire, cas des banques de la ville de Bejaia » mémoire de master en science économique, option monnaie banque, université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia, 2015-2016

2.1.1.1 Les cartes bancaires

Selon RAYMOND GUILLIEN et JEAN VINCENT, la carte bancaire est un « document de format standardisé émis par des banques et qui permet à son détenteur de régler facilement des achats chez des professionnels équipés de terminaux de paiement ».

On distingue ainsi différents types de cartes :

a. Carte de retrait

La carte de retrait est une carte délivrée par un établissement de crédit ou par un établissement de paiement permettant à son titulaire d'effectuer uniquement des retraits d'espèces dans les distributeurs ou dans les guichets automatiques.

La carte de retrait peut voir son utilisation limitée à un seul établissement ou à une seule agence bancaire.

b. Carte de paiement

Elle permet le paiement des opérations en carte directement par une simple saisie d'un code (pin), elle permet aussi d'effectuer des achats à distance (Internet, téléphone).

c. Les cartes internationales

Elle permet les mêmes opérations précitées, dont l'action s'étend à l'étranger.¹¹

2.1.1.2 Le prélèvement

Il permet à un créancier d'être à l'initiative de la mise en couverture de ses créances sur son débiteur, dont il sert souvent pour payer à dates fixes des sommes qui ne varient pas.

2.1.1.3 Le virement

C'est le transfert d'argent de compte à compte autrement dit, c'est un ordre donné à la banque de transférer une somme sur un autre compte ou au même réseau bancaire ; il est généralement pour le versement des salaires, prestations sociales, etc.

¹⁰ BOUCHENOUA KARIMA, BELAIDENE LYDIA, OP. Cit.PP26

¹¹<http://www.banque.comprendrechoisir.com>, consulté le 01/05/2018

2.1.1.4 Le titre interbancaire de paiement ou TIP

Est une sorte de coupon qui est adressé par un créancier au titulaire du compte, celui-ci doit le signer, accompagné d'un RIB à l'expéditeur, il est ensuite transféré à la banque qui effectue le prélèvement.

2.1.1.5 Le chèque

Le règlement des achats par chèque permet des transmissions de fonds entre deux personnes sur la base d'un écrit sans port d'espèces ni accès par un système électronique.

Les chèques bien considérés comme monnaie scripturale est en existence bien loin d'avoir autant d'avantages que les virements ou autres prélèvements.

Le progrès ainsi la propagation d'internet a fait apparaître de nouveaux moyens de paiement, c'est tout naturellement l'apparition des TIC a favorisé l'apparition de nouveaux moyens de paiement scripturaux.

On peut principalement citer :

2.1.1.6 Le portefeuille électronique

Est un mécanisme sécurisé installé sur des appareils électroniques portables essentiellement de téléphones mobiles, qui permet d'effectuer un virement d'un compte vers un autre. La mission de ce type de paiement dans les banques est de borner le besoin de fournir des billets et des pièces de monnaie et bien sûr limiter le besoin pour la banque de se fournir en monnaie banque centrale.

2.1.1.7 Le e-commerce (le commerce électronique)

Il représente un moyen de paiement électronique qui est la vente en ligne ou bien à distance, des biens et services à partir des sites Web marchands et qui se fait à travers d'un réseau internet.

Les banques comptent en profiter pour mettre en lumière leur rôle dans le commerce électronique.¹²

¹² BOUCHENOUA KARIMA, BELAIDENE LYDIA, OP. Cit.PP27-28

2.1.2 Le système de paiement interbancaire

L'évolution du nombre de transactions en volume grâce aux moyens de paiement scripturaux où ces derniers sont fondamentaux pour les échanges qui concernent soit les particuliers ou bien les entreprises.

Une grande partie de ces transactions se transportent via le système interbancaire spécialement quand il s'agit de montant considérable.

Dans le but d'affirmer l'intégrité du système interbancaire, celui-ci fait d'un extrême effort de modernisation des systèmes de paiement.

Ces derniers couvrent un certain nombre d'instruments, organismes et procédures qui interagissent et qui assurent la circulation de la monnaie.

L'utilisation du système d'information et de communication permet de donner des instructions et transmettre des informations sur les paiements entre débiteurs et bénéficiaires ; en plus de procéder à leur règlement.

Pour l'Algérie, le système bancaire possède plusieurs moyens de paiement dont les agents économiques ont recours.

La gestion des moyens de paiement et les prestations des services d'investissement entraînent des opérations de livraison et de règlements.

Les transactions entre agents non bancaires (ANB) réalisent chaque jour plusieurs opérations ce qui pousse la banque à réaliser des traitements en compensation pour que les règlements soient menés jusqu'à la fin.

Autrement dit, toute transaction faite entre deux agents porte une dette à la banque qui reçoit les fonds vers celle qui les transmet.

Les réformes des systèmes de compensation, et avec la dématérialisation des chèques, la compensation habituelle, traditionnelle, est complètement disparue pour laisser place à des systèmes de télé-compensation totalement automatisés.

Les banques disposent de plusieurs systèmes pour échanger leur paiement.

Ces systèmes d'échanges de paiement entre banques peuvent être séparés en trois sortes :

Les systèmes utilisés pour l'échange de paiement de masse et ceux utilisés pour l'échange des paiements de gros montants et celui de règlement-livraison de titres.

2.1.2.1 Le système de paiement de masse

Appelé aussi paiement de détail, cette réforme des systèmes de paiement permet de réduire l'intervention manuelle et affirmer un maximum de sécurité et de rapidité des opérations qui assurent des fonctions de compensation.

Ce système, fonctionne le plus souvent en monnaie commerciale et traite des moyens de paiement de masse : virements, prélèvements, chèques, cartes, etc.

2.1.2.2 Le système de paiement de gros montant automatisé (SYGMA)

C'est un système qui est caractérisé par un montant des opérations très élevés. Le SYGMA est un système où les transferts de liquidités sont exécutés, en monnaie centrale, à l'unité de manière irrévocable et finalisée si la provision au compte de règlement du donneur d'ordre est disponible et suffisante.

2.1.2.3 Le système de règlement-livraison de titres

Le règlement-livraison comporte une livraison de titres d'une partie à une autre et elle a globalement lieu contre paiement.

Lorsqu'il s'agit des actions achetées et vendues, la transmission de la propriété de ces actions ainsi que l'actualisation du paiement sont affirmés par un système de règlement-livraison composé dont le rendement affecte une importance pratique vitale au fonctionnement d'un marché boursier.

Le système de paiement interbancaire applique plusieurs techniques qui affirment la transmission des paiements, ainsi les banques algériennes utilisent comme réseau : le SWIFT, les réseaux de postes, les DZ-PACK (support télé communicationnel de transmission des données), le réseau national de télé communications et le réseau SIT :

▪ Le réseau SWIFT

Il est considérablement utilisé en Algérie par les banques et aussi les autres établissements financiers. Le SWIFT (Society For WorldWide Interbank Télécommunication), est une société de droit belge fondée en 1973 dans le but de remédier aux inconvénients des flux de papier.

Elle a ouvert un réseau opérationnel qui porte le même nom en 1977. Le réseau SWIFT est un système de traitement des opérations bancaires internationales et aussi la

transmission des messages entre les banques affiliées c'est un réseau qui permet le gain en temps, c'est-à-dire c'est un système sûr, rapide, peu coûteux et en même temps fiable.

Aujourd'hui, la majorité des virements internationaux passent par ce réseau. Le SWIFT est un réseau par lequel se passent des ordres de paiement entre deux banques, aussi des ordres de transferts de fonds de clientèles des banques, des ordres d'achat et de vente de valeurs mobilières, des opérations d'ouverture de crédits documentaires, etc.

Avec l'apparition des NTIC, une innovation majeure de SWIFT a donné naissance au SWIFT PC CONNECT. Ce dernier étale les services SWIFT aux agences qui sans qu'elles passent par la direction générale, elles peuvent accéder à une opération de crédit documentaire.

▪ Le réseau SIT

Il est fondé dans les années 1980 au sein des pays développés ; c'est un réseau opérationnel dans le but est d'automatiser les relations et opérations qui se font entre les différentes banques et la banque centrale.

Le SIT (le Service Intercommunal de Transport en Commun) est fondé par la communauté de communes du bassin ; il remplace les ordinateurs de compensation et son but est le traitement des moyens de paiement par télétransmission entre les centres informatiques de banques.

▪ Les réseaux de la poste

Muni d'un réseau et d'une infrastructure imposante ; la poste assure des opérations de paiement, opérations de service postaux (colis et courrier), des chèques postaux ainsi des prestations de paiement (trafic épargne, et trafic mandats).

▪ Le réseau national de télécommunication

Est un réseau informatique qui dispose d'une infrastructure constituée de : câbles souterrains, câbles sous-marins, de faisceaux hertziens, des stations terriennes de télécommunication des stations radio rurales et de réseaux de téléphonie mobile.

▪ Le réseau de transmission de donnée DZ-PACK

Ce réseau a été créé en 1996 par l'administration des postes et des télécommunications. Il couvre l'intégralité du territoire national.

Le DZ-PACK est employé pour les usages à fort débit de données.

▪ Le RTC et le réseau TELEX

Ce sont deux réseaux de télécommunication et de transmission de données. Ils s'adressent aux applications transactionnelles de petite durée. La mise en application d'un système au niveau de la banque a des objectifs différents :

- La normalisation des échanges en continu entre les banques, c'est-à-dire du client émetteur de l'ordre de paiement au client destinataire ;
- La diminution des délais du routage de l'information et le diminutif des coûts d'échanges interbancaires ;
- La sécurité du système, notamment son fonctionnement est garanti. ¹³

¹³ <http://WWW.la documentationfransaise.fr>, consulté le 15/05/2018

Section3 : La banque à distance, réponse à l'évolution de l'environnement technologique et économique

La mutation technologique en matière d'information et de communication a accordé de nouvelles formes de distribution de services bancaires telle la banque à distance et qui a poussé les entreprises financières à une stratégie de distribution multi- canal.

L'efficacité de ces nouvelles activités est compliquée à mesurer et un système d'évaluation de la performance des services de banque à distance intégré dans un système global devient nécessaire.

L'évolution de l'environnement explique la croissance rapide des services de banque à distance auprès des établissements de crédits et qui a rendu nécessaire de nouvelles stratégies bancaires fondées sur la réestimation des acquis (les réseaux d'agence) et sur l'investissement dans les nouveaux canaux résultant de l'innovation technologique (la banque à distance).

3.1 La mutation de l'activité bancaire face à l'environnement

Dans la deuxième moitié du 20ème siècle, la révolution technologique dans le secteur de l'information et de la communication ainsi que la mondialisation de l'activité économique et financière ont impliqué de profondes mutations de l'activité bancaire en termes réglementaires, techniques et stratégiques.

La banque à distance a bâti une réponse technique et stratégique à la révolution technologique et aux nouvelles conditions économiques ; la donne financière en est changée.

a. La banque à distance réponse à l'innovation technologique

L'apparition et le développement de la banque à distance a été rendu nécessaire par :

- La demande d'une production de service bancaire sur mesure liée à l'information des méthodes d'accès à ces services avec l'apparition des GAB/DAB, le Minitel, l'audiotex et la banque sur Internet ;
- Le démarrage d'opérations bancaires à toute forme d'établissement par la loi bancaire de 1984 : si les établissements de crédit maintiennent le monopole des opérations essentielles (gestion des moyens de paiements et collecte de l'épargne), l'opportunité pour les autres de réaliser les opérations similaires a créé une concurrence dynamique de nouveaux entrants.

- A cela s'ajoute à la concurrence bancaire à l'échelle internationale et, avec Internet, tout client pour consulter ses comptes et effectuer ses opérations bancaires auprès de l'établissement de son choix à l'aide d'un simple PC et quelle que soit sa localisation géographique. ;

- Les attentes des clients face aux nouvelles technologies mises en évidence par quelques études : un consommateur sur quatre ne fréquente jamais son agence et constitue une cible privilégiée pour la banque à distance (Bossard Consultants, 1997)¹⁰.

Les potentialités sont énormes puisqu'en France, seulement 0.9% de la clientèle des particuliers utilise les services internet des banques cotées, ce qui place la France au neuvième rang en Europe, loin derrière l'Allemagne (4.2%), la Suède (6.9%) et la Finlande (17.4%) (JP Morgan, 1999).¹⁴

b. La banque à distance et nouvelle donne

Le développement des activités de la banque à distance modifie la donne aussi bien d'un point de vue financier, technologique que réglementaire :

- Les services de banque à distance augmentent les recettes d'exploitation des services bancaires en raison de la baisse du coût moyen de transaction, de la délocalisation des activités de télé service qui diminue les frais de structure ainsi que des produits cachés (frais de connexion à internet pour réaliser des opérations traitées gratuitement au guichet);

- La circulation électronique des flux d'information pose le double problème de la fiabilité et de la sécurisation ;

- La croissance rapide des transactions à distance rend nécessaire un cadre juridique et réglementaire tangible, aussi bien pour déterminer la loi applicable à une offre d'investissement en ligne à caractère mondial que pour déterminer, en matière fiscale, si un fournisseur internet avec un serveur situé dans le pays de ses clients étrangers peut être considéré comme y possédant un « établissement stable » (PONS et KRUGER, 1999).

Un développement colossal des canaux de distribution à distance a rendu nécessaire de nouvelles stratégies bancaires.

¹⁴ BOUCHENOUA KARIMA, BELAIDENE LYDIA, OP. Cit.PP32

3.2 La banque à distance et la stratégie bancaire

Face au nouveau paradigme de « banque à accès multiple » ; cette stratégie multi-canal implique un système de pilotage bancaire global.

a. Une stratégie multicanale

En matière de stratégie multicanal, il existe trois options :

- En premier lieu, une stratégie multi-canal indifférenciée laissant aux diverses clientèles une décision complète en leur offrant tous les produits par tous les canaux, ce qui est agréable pour le client mais conduit à un investissement maximum pour un retour improbable, compte tenu du risque de gaspillage par les clients des canaux les plus coûteux comme les agences ;
- En deuxième lieu, « une stratégie multi-canal différenciée conciliant les préférences des clients avec les impératifs adaptés à leurs besoins, soit par un système de tarification directe, soit par une tarification indirecte à travers des offres, éventuellement labellisées par des marques, associées à des profits d'utilisation des canaux » ;
- Enfin, une stratégie monocanale avec l'utilisation exclusive du canal de distribution à distance, comme le fait la banque directe (ex : filiale du groupe BNP Paribas) qui propose une panoplie de produits limités, mais des tarifs compétitifs et un accueil 24h sur 24 et 7jour sur 7.

L'application d'une stratégie multi-canal demande d'élaborer un pilotage bancaire global.

b. Un pilotage bancaire global

Un pilotage multi-canal se base sur l'établissement d'un système global d'information bancaire.

Les instruments sont maintenant disponibles avec les systèmes de datamining qui permettent une étude rapide dans des bases regroupant un nombre important de données (Datawarehouses) et les collecticiels (Groupwares) qui simplifient la communication sur les réseaux internes.

Les recherches de distribution des autres biens et services peuvent conduire le pilotage de chaque canal à condition de tenir compte des particularités du métier bancaire.¹⁵

Conclusion

Au terme de ce chapitre, nous pouvons conclure que les NTIC ont une place importante dans le secteur bancaire.

En effet, La révolution technologique de l'information et de la communication qui a accompagné le formidable développement de la diffusion de l'information en circulation a entraîné l'interconnexion des réseaux d'information, ce qui a profondément transformé les structures du système bancaire.

Aujourd'hui, les agents économiques développent de nouveaux moyens de paiements dématérialisés pour répondre à une demande basée sur les nouvelles technologies.

¹⁵ BOUCHENOUA KARIMA, BELAIDENE LYDIA, OP. Cit.PP27



Chapitre II :
L'avènement de la monnaie électronique

Introduction

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (T.I.C.) a changé la façon dont les agents détiennent et échangent de la monnaie. En effet, les innovations technologiques en matière d'échanges de données électroniques et de stockage d'informations sous format digital ont rendu possible l'émergence d'une offre et d'une demande de services permettant de payer par voie électronique et de stocker de la monnaie sur des supports électroniques. Ainsi, il est désormais possible de détenir de la monnaie sur des supports électroniques, de transférer de la monnaie par des moyens de paiement électroniques interbancaires (comme le virement, le prélèvement, la carte bancaire), ou encore de payer un ami sur Internet avec de la monnaie virtuelle non bancaire (comme les *bitcoins*).

Le présent chapitre est consacré pour la présentation de la monétique.

Trois canaux sont en effet directement identifiables ; l'avènement d'une nouvelle forme de monnaie en section 1 (la monnaie électronique, qu'elle soit manipulée par l'utilisateur à partir de son ordinateur - « porte-monnaie virtuel » ou à partir d'un support physique –

« Porte-monnaie électronique »), le Paiement électronique et son fonctionnement en section 2, et enfin les systèmes de paiement électronique en section 3.

Section 1 : L'apparition de la monnaie électronique

Les transactions financières sont directement touchées par le processus de l'électronisation. En effet, la mise en place d'un nouveau système d'échange accompagné par l'introduction de nouveaux moyens de paiement donneraient naissance à la monétique.¹⁶

1.1 Définition de la monnaie électronique

La monnaie électronique est un instrument dont la valeur monétaire est stockée sur un support électronique (ordinateur, téléphone cellulaire, tablette, carte à puce) ou un serveur.

Elle est véhiculée à travers deux nouveaux instruments de paiement : le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie virtuel.¹⁷

Le premier est considéré comme une monnaie électronique centralisée (c'est-à-dire émise et gérée, la plupart du temps, par une autorité centrale qui la comptabilise dans son passif), le deuxième par contre qui repose sur un réseau d'utilisateurs dispersés et qui ne figure au passif d'aucun d'entre eux est appelé aussi une monnaie électronique décentralisée

1.2 La monnaie électronique centralisée (porte-monnaie électronique)

Le développement de la monnaie électronique à travers le temps a induit à des innovations plus importantes dans les paiements électroniques comme le porte-monnaie électronique.

1.2.1 Définition de porte-monnaie électronique

Le porte-monnaie électronique est une carte de paiement prépayée, c'est-à-dire sur laquelle une certaine somme d'argent a été chargée, permettant d'effectuer des paiements électroniques de montants limitée.

C'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.¹⁸

¹⁶« Automatisation du secteur bancaire et sécurisation des transactions : de la monnaie fiduciaire à la monnaie électronique », <https://www.memoireonline.com/10/12/6337/Automatisation-du-secteur-bancaire-et-securisation-des-transactions-de-la-monnaie-fiduciaire--la.html>

¹⁷<https://journals.openedition.org/regulation/11524>

¹⁸ CLAUDE Dragon, « les moyens de paiement », édition banque. 1997.P147.

1.2.2 Le fonctionnement de PME

La mise en place de PME peut se traduire par l'utilisation d'une nouvelle génération de carte, ces cartes portent une bande magnétique au recto, mais présente également une puce électronique au verso.

L'idée est d'offrir aux clients la possibilité d'acheter leurs biens de consommation courants, sans pièces de monnaie, ils auront enfin une carte à puce codée, valable dans tous les distributeurs automatiques et les terminaux de paiement électronique.

Les titulaires n'auront qu'à glisser leurs cartes dans le distributeur et introduire le numéro et le montant de la somme à retirer. S'il s'agit d'un achat avec la carte, la contre-valeur se chargera sur leurs cartes à puce et diminuera à chaque achat ou à chaque opération.

Le client ayant un pouvoir d'achat égal au solde de sa carte devra dès l'épuisement de son stock monétaire, s'il désire à nouveau s'en servir, procéder au chargement de la carte soit par l'opération du retrait par carte bancaire ou par carte porte-monnaie électronique elle-même, si elle contient le numéro d'identification du client, par l'opération de chargement de carte PME.¹⁹

1.2.3 Les supports du PME

Le PME se représente sous différentes formes :

1.2.3.1 la carte de retrait**a. définition de la carte de retrait**

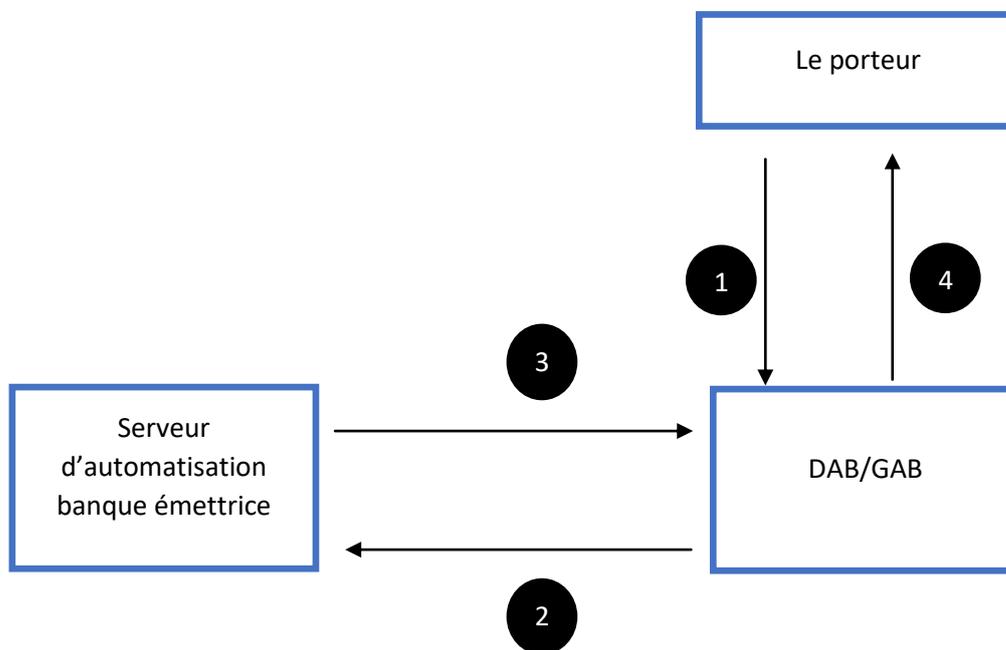
La carte de retrait ne permet de faire que des retraits d'argent dans les distributeurs automatiques de billets. Elle est souvent associée à des comptes délivrés à des jeunes ou mineurs. Du coup elle est délivrée par une banque et liée à un compte bancaire ou un livret épargne.

b. le mécanisme d'une transaction par carte de retrait

Le mécanisme d'une transaction par carte de retrait peut être illustrer par le schéma suivant :

¹⁹CLAUDE Dragon, OP -Cit P149

Schéma N°01 : mécanisme d'un retrait par carte.



Source : IDS consulting, groupe INGENICO, « La monétique, fondamentaux et évolution », www.ingenico.fr

1. Insertion de la carte et son identification ;
2. L'interrogation de l'émetteur ;
3. Sélection de montant de retrait ;
4. Acceptation de retrait si l'autorisation est accordée.

Le client doit s'assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible dans son compte avant chaque retrait. Il est vivement conseillé de conserver le ticket délivré par l'automate car ce dernier comporte certaines indications sur ses coordonnées bancaires. Il doit donc le conserver jusqu'à la réception de relevé de compte sur lequel figurera l'opération de retrait.²⁰

1.2.3.2 la carte de paiement

a. définition de la carte de paiement

La carte de paiement se représente sous la forme d'une carte plastique équipée d'une bande magnétique et/ou puce électronique qui permet :

²⁰ LAZREG Mohamed, « La monétique en Algérie », mémoire de master en science commerciale, option management, université ABOU BAKR BELKAID TELEMEN, 2008-2009

- Le paiement auprès de commerce physique possédant un TPE ou auprès de commerce virtuel via internet.
- Les retraits d'espèces aux distributeurs de billets.

La carte de paiement permet à son titulaire de régler directement ou à distance des achats ou des services auprès des commerçants équipés d'un terminal de paiement électronique.

Lors de l'achat, le TPE lie la carte et peut éventuellement interroger le centre de traitement de la banque. Un ticket de paiement est imprimé comportant le montant payé. Par cette procédure, le commerçant est assuré d'être payé rapidement et le client ne supporte aucun cout supplémentaire.

La carte de paiement peut se distinguer selon deux critères :

- Le réseau d'acceptation : qui peut être soit domestique soit international (carte visa ou MasterCard), d'où l'existence de carte de paiement nationale et carte de paiement internationale.
- Les modalités de débit de compte : la carte de paiement peut être :
 - Débit immédiat : c'est lorsque les transactions sont débitées dès la délivrance de l'autorisation par l'émetteur (en temps réel), ou au fur et à mesure qu'elles sont présentés par le commerçant à sa banque.
 - Débit différé : c'est lorsque les transactions sont regroupées puis réglées en une seule fois, généralement fin de mois.

Cependant, la carte de paiement est caractérisée par la garantie de paiement accordée à l'accepteur, cette garantie assure le commerçant acceptant.²¹

b. les caractéristiques d'une opération de paiement

- L'opération est irrévocable : le porteur ne peut pas révoquer son ordre de paiement, il ne peut faire opposition qu'en cas de perte ou de vol de sa carte.
- L'opération est gratuite : l'émetteur garantis le paiement au commerçant bénéficiaire, dès lorsqu'il a respecté ses obligations contractuelles.
- L'opération est sans surcout : le client ne supporte aucun frais supplémentaire lorsqu'il règle ses achats par carte bancaire.

²¹<http://www.banque.comprendrechoisir.com> , consulté le : 27/5/2018

1.2.3.3 la carte de crédit**a. Définition de la carte de crédit**

La carte de crédit est une carte qui permet le règlement par prélèvement sur les avoirs futurs en monnaie scripturale.

Elle permet à son titulaire de régler de achats et/ ou d'effectuer des retraits au moyen d'un crédit préalablement et contractuellement défini avec un établissement de crédit.

Elle est associée à un crédit renouvelable. Les opérations de retraits et de paiement ne sont pas enregistrées au débit du compte mais imputé le montant de crédit renouvelable.

b. types de carte de crédit

Cette carte permet de faire des paiements, retraits d'espèces et de renflouer un découvert sur le compte bancaire.

Ces cartes peuvent être associés à une carte bleue visa et une carte MasterCard.

- *La carte bleue visa* : c'est une carte de paiement émise par le groupe Visa.

Il existe différentes sortes de carte Visa :

- La carte Visa standard : c'est la carte de paiement nationale ou internationale standard de la gamme Visa
- La carte Visa premier : c'est une carte haute de gamme destinée aux particuliers, elle est positionnée comme une carte de services particulièrement ciblée au tour de voyage et des loisirs. Elle offre également une capacité élevée de paiement et de retrait dans le monde entier.
- Carte Visa infinite : c'est le produit le plus haut de gamme proposé par le groupe Visa, elle vise une clientèle de particuliers disposant de revenus élevé nécessitant une relation privilégiée avec la banque émettrice.
- *La carte MasterCard* : c'est une carte bancaire internationale qui permet d'effectuer des retraits et des achats chez les commerçants affichant le logo MasterCard.

1.2.3.4 Les avantages et inconvénients de PME**a. Les avantages**

- *Pour les banques :*
 - Limiter le besoin de fournir des billets et des pièces de monnaie dont la gestion est beaucoup plus coûteuse pour les banques que le traitement d'écriture informatique ;
 - Limiter le besoin pour les banques de se fournir en monnaie banque centrale.
- *Pour les commerçants :*
 - Diminuer la gestion des pièces métalliques ;
 - Restreindre le risque sur les chèques et profiter d'un moindre coût que celui de la carte bancaire.
- *Pour les usagers :*
 - Réduire l'encombrement des pièces et des billets ;
 - Permet de pallier le manque de monnaie ;
 - Maîtriser les dépenses.

b. Les inconvénients

- Proposer de faibles montants à payer ou à charger ;
- Obliger les utilisateurs à se déplacer pour le recharger ;
- Limiter les dépenses.²²

1.2.4 Les facteurs stimulant l'utilisation des cartes bancaires aujourd'hui :

Aujourd'hui, la carte bancaire connaît un grand changement afin de garantir un niveau de sécurité plus élevé, de résister aux fraudes et aux piratages, s'adapter à de nouvelles utilisations telles que le paiement en ligne et faire face à l'arrivée des paiements sans contact et sans carte.

Les innovations se multiplient dans le secteur des cartes bancaires. Certaines visent à augmenter la sécurité de ce moyen de paiement et d'autres, de plus en plus fréquentes, ont pour seul objectif d'attirer les clients.

²² LAZREG Mohamed, OP-Cit, P 78

▪ La Sécurité

Le standard Europay Mastercard Visa (EMV) s'impose comme le standard international de sécurité des cartes de paiement. Fondé sur la technologie des puces électroniques, il établit les règles nécessaires à la sécurité des transactions. Son expansion mondiale est due à l'action des deux leaders du marché de la carte bancaire, MasterCard et Visa, qui incitent leurs partenaires de passer au standard EMV à défaut duquel ils ne supporteront plus les pertes financières dues à la fraude. Cette standardisation doit permettre d'augmenter la sécurité des cartes bancaires dans le monde notamment en diffusant largement la technologie de la carte à puce, encore absente dans de nombreux pays.

Il y a également des innovations alliant sécurité et design. Ainsi, certaines cartes sont recouvertes d'un hologramme sur toute leur surface. Dans ce cas, l'hologramme est transparent ce qui permet non seulement d'accroître la sécurité – la falsification est rendue plus difficile par l'impossibilité d'un ré-embossage – mais aussi de conférer un aspect visuel particulier à la carte.

▪ Marketing

Garantir la sécurité du mode de paiement le plus courant n'est pas le seul motif du développement des nouveautés. La nécessité de séduire les clients potentiels stimule la tendance des banques à multiplier les innovations destinées à leur proposer des cartes à l'aspect plus attrayant ou procurant des avantages plus intéressants que la concurrence

La tendance n'est pas seulement à l'amélioration du visuel de la carte bancaire mais aussi au développement de technologies innovantes.

▪ La Carte sans contact

La technologie sans contact permet de régler les achats sans placer la carte dans un lecteur.

Il suffit de la faire glisser sur un terminal de paiement spécialisé, à l'instar de certains badges d'accès ou de certains titres de transport.

Largement adopté en Grande-Bretagne, au Japon, aux États-Unis et d'autres pays, le paiement sanscontact arrive à présent en France. Elle est dédiée aux règlements de petits montants. Sa fabrication est semblable à celle d'une carte bancaire classique avec toutefois une différence

notable : elle est composée d'une couche de PVC supplémentaire sur laquelle est déposée une antenne radio microscopique intérieure qui communique avec un terminal adapté.²³

1.3 La monnaie décentralisée (porte-monnaie virtuel)

La monnaie décentralisée, appelée aussi monnaie virtuelle ou encore crypto monnaie (comme les *Linden dollars*, ou le *bitcoin*) présente le point commun avec la monnaie centralisée d'être stockée sous un format digital. Ces monnaies ont été créées pour remplir trois fonctions traditionnelles de la monnaie : la fonction d'unité de compte, la facilitation des transactions commerciales et le stockage de valeur. Cependant, ces monnaies ne sont pas nécessairement définies en référence à une unité de compte ayant cours légal (euro, dollar...). Contrairement à la monnaie électronique centralisée, ces monnaies ne sont pas émises contre la remise de fonds (pièces, billets, monnaie scripturale ou électronique).

Les transactions sont effectuées en dehors du système financier régulé, sans recours à des mécanismes de compensation gérés par des établissements du secteur bancaire. C'est pourquoi on les qualifie parfois également de « monnaies privées ». En particulier, les émetteurs de monnaie virtuelle ne sont soumis ni à l'agrément ni à la surveillance d'une banque centrale ou d'un superviseur. Il peut s'agir d'entreprises gérant des réseaux sociaux, proposant des jeux vidéo en ligne, ou encore de vendeurs d'applications pour tablettes. Par exemple, la monnaie virtuelle *Linden dollars* a été créée dans le cadre du jeu « Second Life ». Les joueurs de « Second Life » peuvent se procurer des *Linden dollars* en échangeant des biens virtuels avec les autres participants, ou en les achetant en ligne en contrepartie de dollars réels.

L'acceptation des monnaies virtuelles est généralement limitée à l'achat d'un nombre restreint de biens et de services en ligne. Toutefois, un taux de change peut être défini entre une monnaie virtuelle et une monnaie légale, en réponse à la loi de l'offre et de la demande.²⁴

1.3.1 Les caractéristiques de la monnaie électronique décentralisée

Appelée aussi monnaie numérique, monnaie Peer-to-Peer ou encore monnaie virtuelle ou crypto-monnaie, la monnaie électronique dite décentralisée peut être caractérisée par les aspects suivants :

²³ Emilie MERLOS et Elise ROSEREAU , «les innovations de carte bancaire» ,<http://cerig.pagora.grenoble-inp.fr/memoire/2010/carte-bancaire.htm> , consulté le 30/5/2018

²⁴Marianne VERDIER « paiement et monnaie électronique », <https://www.universalis.fr/encyclopedie/paiement-et-monnaie-electroniques/4-les-monnaies-virtuelles/>

- Les transactions sont décentralisées et il n'y a donc pas d'intermédiaire. Contrairement à un paiement par virement bancaire ou par carte où l'argent transite par un intermédiaire, à savoir la banque et ou le réseau de paiement (MasterCard, Visa)
- Une crypto monnaie est généralement conçue en suivant un algorithme mathématique basé sur la cryptographie. Celle-ci permet de rendre des messages (ou plus globalement des informations) secrets ou de les chiffrer (crypter) avec des clés ou des codes.
- Elle n'est la plupart du temps pas fabriquée une fois par toute : comme pour les matières premières que l'on continue toujours aujourd'hui à découvrir, les crypto monnaies comportent des mécanismes qui vont permettre d'augmenter la masse monétaire suivant un certain rythme ou une certaine échelle. Pour les monnaies traditionnelles, ce sont les banques centrales qui déterminent de faire marcher ou non « la planche à billet ». En Europe, c'est la BCE (Banque Centrale Européenne) qui décide ou non de créer des euros. Dans le cas des crypto monnaies, ce procédé se fait souvent appeler « minage ».²⁵

1.3.2 Le Bitcoin, la première crypto monnaie

Il s'agit d'une monnaie digitale innovante et un système de paiement qui a été introduit en 2009 par un homme sous le pseudonyme de Satoshi Nakamoto. Il a fourni cette idée au monde comme une conception open-source.

Le Bitcoin est complètement différent des monnaies conventionnelles, et alors il est indispensable de comprendre les qualités clé du Bitcoin, c'est-à-dire :

- **Décentralisation totale :** Les bitcoins sont émis et gérés sans l'intervention d'un organisme central, ce qui signifie qu'il n'existe aucun gouvernement, une entreprise ou bien une banque qui puisse influencer la monnaie de quelque façon que ce soit. Il est donc tout à fait impossible de contrefaire la monnaie, bloquer les comptes, gérer le flux d'argent ou bien provoquer une inflation. Dans le réseau, il n'y a aucun point central ni personne qui puisse décider par rapport à celui-ci.

²⁵Grahame Johnson, Lukasz Pomorski, « séance d'information sur les monnaies électroniques »
»https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2014/04/discours_senat.pdf

- Les Bitcoins ont été programmés par un logiciel spécialisé, pour que les nouvelles monnaies soient émises à un rythme stable mais toujours descendant. Finalement le nombre des monnaies en circulation devrait atteindre 21 millions (autour de 2140).
- Les transactions de paiement sont effectuées gratuitement ou pour des frais minimums.
- A la différence de la plupart des monnaies, le Bitcoin ne dépend pas de la confiance à son émetteur ni un intermédiaire (la banque, l'État). Pour effectuer les transactions, on utilise la base de données à travers les nœuds du réseau pair à pair.
- Vous pouvez envoyer et recevoir toute somme d'argent que dans les pays qui acceptent l'utilisation du Bitcoin.
- Les Bitcoins peuvent être gardés sur votre ordinateur personnel sous la forme d'un fichier avec le portefeuille, ou bien dans un matériel spécialisé. Ou bien ils peuvent être gardés par l'intermédiaire d'un service d'un tiers. Cependant vous pouvez également avoir un portefeuille tout à fait déconnecté (sur une feuille de papier).

Section 2 : paiement électronique et son fonctionnement

Dans le monde chaque année s'effectue un grand nombre de paiement électronique.

La présente section est consacrée pour la présentation des acteurs qui interviennent lors d'un paiement électronique dans une première partie et son fonctionnement dans la deuxième partie.

2.1 Les acteurs qui interviennent lors d'un paiement électronique

a. Le premier acteur est tout naturellement la banque qui offre à ses clients des cartes qui permettent de régler les achats.

Il existe deux types de cartes : les cartes de débit et les cartes de crédits.

Sur ces cartes se trouve toujours au moins un logo celui du système de paiement également appelé schéma de paiement.

Le but du schéma de paiement est d'établir les règles à respecter par tous les acteurs concernés lors d'un paiement électronique.

Un acteur ne deviendra partenaire officiel dans un processus de paiement que s'il remplit toutes les conditions du schéma de paiement.

Il est possible aussi d'utiliser la carte de la banque sur tous les canaux qui suivent ces règles :

Par exemple les terminaux de paiement, les distributeurs de billets, les paiements en ligne, les distributeurs automatiques.

b. lorsqu'un client paye ses achats en magasin, c'est un autre acteur qui intervient, le fournisseur de terminal de paiement qui loue, vend et installe les terminaux de paiement qui se trouvent dans la plupart des commerces.

c. lors d'un achat en ligne, c'est au tour du prestataire de service de paiement de jouer son rôle.

Cet acteur gère les pages de paiement en ligne et propose une sélection de plusieurs schémas de paiement, et c'est aux clients de choisir celui de leurs choix.

d. finalement, l'acquéreur qui fournit une connexion sécurisée entre les terminaux ou les pages de paiement en ligne et la banque.

En plus de veiller à la sécurité de la connexion, l'acquéreur s'occupe également de verser les montants des achats aux commerçants.

2.2 Le fonctionnement des paiements électroniques

Tout simplement, il suffit d'insérer la carte de banque dans le terminal du magasin ou dans le lecteur de carte quand il s'agit d'un achat sur internet.

Le terminal ou le lecteur de carte vérifie deux points :

- Si la carte est valide ;
- Quel schéma de paiement a été sélectionné.

Le terminal ou le lecteur de carte transmet ensuite les informations contenues dans la carte bancaire à l'acquéreur.

La demande de paiement est alors transmise à son tour à la banque.

Tout cela est soumis aux règles du schéma de paiement concerné.

La banque vérifie trois choses :

- Si le code PIN est correcte.
- Si le montant demandé est disponible sur le compte.
- Si l'opération se déroule en toute sécurité.

Le paiement ne serait accepté que si les trois conditions étaient remplies.

L'acquéreur et banque échangent des informations plusieurs fois par jour pour créditer le compte de commerçants, le montant de l'achat sera débité immédiatement du compte de détenteur de la carte.

Par contre, le commerçant devra patienter pour être de ce mouvement.

En effet, les transactions sont traitées d'une façon groupée et finalisée en quelque heure.²⁶

2.3 Le paiement sans contact

Les moyens de paiement sans contact permettent l'utilisation d'une carte bancaire ou d'un téléphone portable. Ils communiquent avec les terminaux de paiement grâce à un protocole de communication appelé NFC –Near Field Communication (ondes radio). Ce protocole permet d'échanger des données à très courte distance (quelques centimètres).

²⁶Worldline Belgium, « Comment fonctionne les paiements électroniques », <https://www.youtube.com/watch?v=BRMfblqyVZI>

2.3.1 Paiement sans contact par carte bancaire

La carte bancaire disposant du pictogramme vous permet de payer un achat en approchant celle-ci (à 3-4 centimètres environ) du terminal du commerçant, sans que vous ayez besoin de saisir votre code confidentiel.

Les cartes bancaires qui disposent de ce logo fonctionnent aussi bien en mode avec contact (insertion de la carte dans l'appareil avec frappe du code confidentiel) que sans contact.

Pour des raisons de sécurité, le montant maximum d'un paiement est limité. Votre banque fixe également un montant maximum cumulé des achats sans contact pour une périodicité donnée (par jour, semaine ou mois) ainsi qu'un nombre maximum de transactions consécutives autorisées. Une fois l'un de ces seuils atteint, il faut effectuer une opération avec saisie de votre code confidentiel (par exemple, un retrait ou un paiement) pour réinitialiser les plafonds cités précédemment.

Pour effectuer le paiement sans contact par carte :

1. Le commerçant saisit le montant de la transaction, puis après vous posez votre carte sur l'écran du terminal de paiement affichant le pictogramme.
2. Un voyant s'allume, un bip retentit, signifiant que le paiement est validé.
3. Le terminal de paiement du commerçant génère un reçu, qui est à conserver.

2.3.2 Le paiement sans contact par téléphone mobile

M-paiement ou paiement mobile, est le fait d'utiliser le téléphone mobile pour effectuer des paiements sans contact. La mise en œuvre diffère un peu de la carte bancaire.

Le paiement via un smartphone s'effectue en posant l'appareil sur un terminal à carte bancaire. Grâce à la technologie NFC (ou paiement sans contact) permettant la transmission de données sur une courte distance, ainsi qu'à une application dédiée sur l'appareil.

Pour ce qui est de l'application, c'est elle qui va faire le lien entre votre compte en banque et le NFC de votre téléphone.

Section 3 : les systèmes de paiement électroniques

L'objectif du commerçant sur internet est bien évidemment d'aboutir, pour chaque visite d'un client sur son site, à une transaction d'achat. Dans la vie courante, l'acte d'achat est tellement banalisé que personne ne prête plus attention à la multitude de présupposés culturels et organisationnels mis en œuvre. Une des difficultés du commerce en ligne est de trouver un substitut à la transaction de contact entre acheteur et vendeur du monde réel, et qui, si possible, offre des avantages pour l'un et pour l'autre : simplicité, sécurité, audibilité, universalité des usages, anonymat dans certains cas, et... coûts d'exploitation et commissions réduites.

Il y a actuellement, surtout si l'on considère à la fois les services de paiement et micro paiement, des dizaines de systèmes différents. Cette prolifération, même si l'on sent bien que des convergences se dessinent, n'aide pas le commerce électronique à se développer, et va à l'encontre de la demande de simplification et de transparence souhaitée par l'utilisateur.²⁷

3.1 Définition

Un *système de paiement électronique* est un ensemble des moyens et des modes de transmission sécurisés des dettes financières sur les réseaux ouverts

3.2 Typologie

Des centaines de SPE ont été recensé sur internet, du moins malgré cette variété, on distingue trois classes génériques :

- Les SPE articulés autour d'un compte bancaire,
- Les SPE articulés autour d'un compte non bancaire,
- Le portefeuille numérique.

3.2.1 Les SPE articulés autour d'un compte bancaire

Caractérisée essentiellement par la proposition des outils de sécurisation des données d'origine bancaire. Cette catégorie des SPE concerne la sécurisation en ligne des ordres de paiement réalisés à partir de la carte bancaire.

²⁷ Jean-Claude Paillés, « Les systèmes de paiement électronique sur internet », <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2003-1-p-45.htm>

La sécurisation des ordres de paiement est assurée par des institutions bancaires ou non.

Ainsi, on différencie dans cette classe deux types de systèmes à savoir :

- Les **protocoles sécurisés de communication** : gèrent la transmission sécurisée des types différents de données sur le réseau (mail, paiement). On peut citer ici le protocole *SSL*^{24(*)}
- Les **protocoles de paiement** permettent de gérer uniquement la transmission sécurisée des paiements sur les réseaux ouverts. Le protocole *SETa* recourt à la cryptographie asymétrique pour répondre aux impératifs de confidentialité et d'intégrité du paiement.

Bien que ces technologies permettant l'authentification des parties, la garantie de la confidentialité et de l'intégrité des données transmises se confirment vraiment être sécuritaires, ils présentent néanmoins des coûts importants de transaction.²⁸

3.2.2. Les SPE articulés autour d'un compte non bancaire

Dans ces systèmes, les ordres de paiement sont transmis avec sécurité depuis des comptes non bancaires. Pour accéder à son compte, l'utilisateur doit utiliser un support logiciel ou physique garantissant son authentification. Ici, la carte bancaire est utilisée pour avoir accès et être authentifié au compte bancaire.

Les deux modèles dans cette classe sont :

- **Le système notarié** : permettant à un intermédiaire ou notaire la compensation et règlement d'écriture entre comptes marchands et utilisateurs du SPE.

Ainsi, ce notaire peut :

- Certifier les termes des transactions,
- Authentifier les parties contractantes
- Réaliser les compensations et
- Procéder aux règlements définitifs des paiements

²⁸Patience KIMWESA, « Etude pour la mise en place d'un système de paiement électronique dans une institution financière », https://www.memoireonline.com/04/13/7128/m_Etude-pour-la-mise-en-place-d-un-systeme-de-paiement-electronique-dans-une-institution-financiere17.html

Dans ce système, le client est censé ouvrir et créditer un compte pour lequel l'accès est conditionné par un *secret* transféré pour authentifier l'utilisateur distant.

· *Le système de fidélisation* : l'intermédiaire propose à ses clients de maximiser des points (remboursables en monnaie fiduciaire) constituant un réel pouvoir d'achat.

3.2.3 Autres types de systèmes de paiement électronique

3.2.3.1 Le portefeuille numérique

- Garde en mémoire, de façon sécurisée, les données sur une carte de crédit et son propriétaire :
- Le nom du client
- Son numéro de carte de crédit
- L'adresse d'expédition
- Fournit automatiquement ces informations lors d'un achat

3.2.3.2 Le système numérique de paiement à solde cumulé

- Est utilisé pour des micro-paiements (10 \$ ou moins)
- Permet d'accumuler le solde de micro-paiements et d'achats sur le Web sur son compte de carte de crédit ou de téléphone

3.2.3.3 Le système de paiement en ligne à valeur enregistrée

- Permet de faire des paiements instantanés en ligne selon une valeur enregistrée dans un compte électronique
- Peut s'agir d'une plateforme commerciale (Valista) ou d'un système de paiement de poste à poste (PayPal)²⁹

3.2.3.4 Le chèque électronique

Étend les fonctionnalités des comptes chèques existants en permettant leur utilisation pour le paiement d'achats en ligne.

²⁹Jean-Claude Paillés, OP-Cit, P 46

3.2.3.5 Le système électronique de présentation de facture et de paiement

Affiche le compte en ligne et permet de le régler par virement électronique depuis un compte bancaire ou de carte de crédit.

3.2.3.6 Les systèmes de paiement électronique pour le commerce mobile

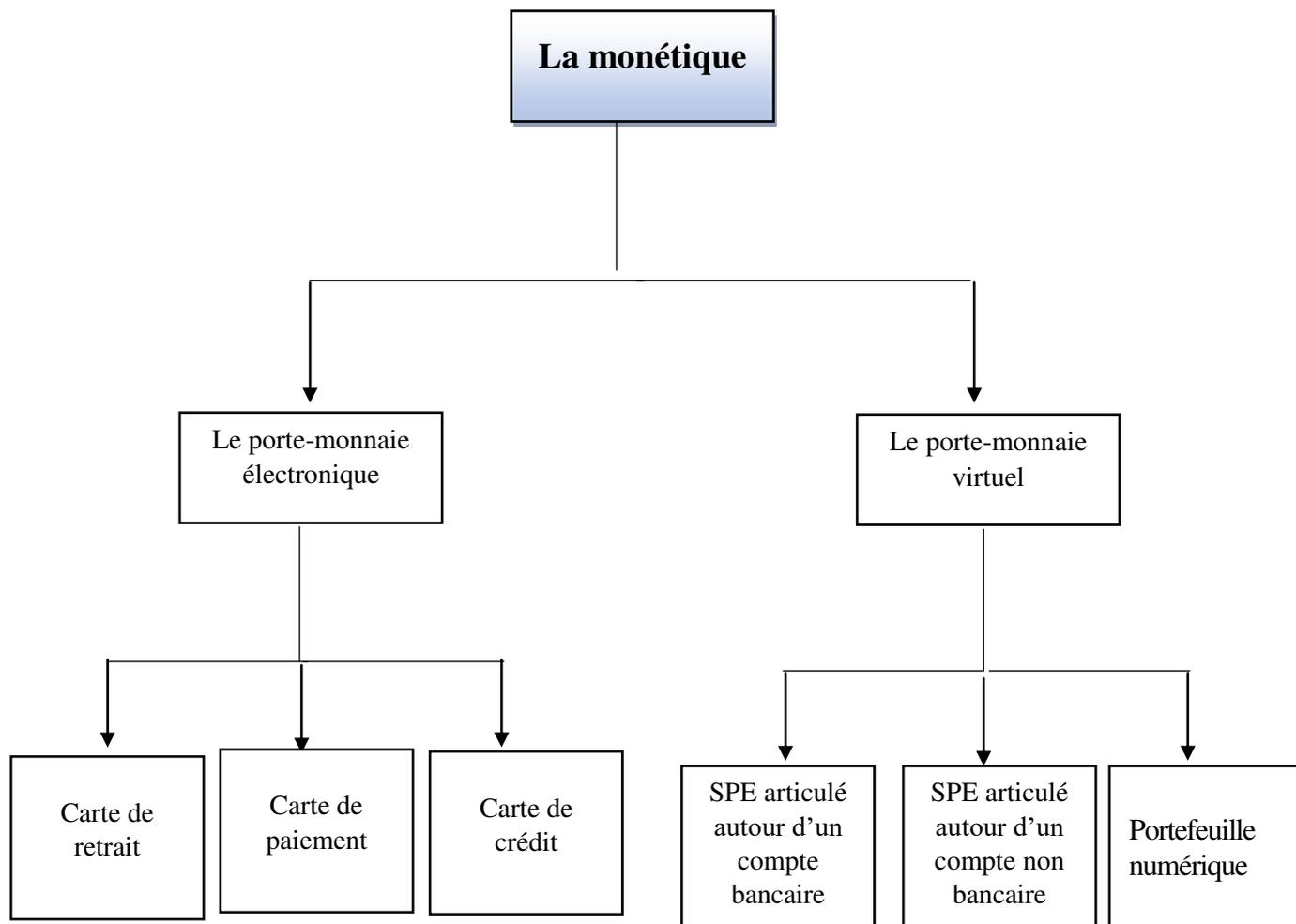
Au Japon par exemple, il existe trois types de systèmes de paiement électronique mobiles par téléphone cellulaire :

- les systèmes de paiement à valeur enregistrée permettant le paiement depuis un compte bancaire ou un compte de carte de crédit ;
- les cartes de débit mobile (associée à un compte bancaire) ;
- les cartes de crédit mobile.

Le schéma suivant présente la monétique et ses nouvelles formes³⁰

³⁰Patience KIMWESA, OP-Cit, P100

Schéma N°2 : présentation de la monétique



Source : BOUNIE David, « quelques incidence bancaires et monétaire des systèmes de paiement électronique », revue économique 2000/2001

Conclusion

La monnaie électronique va à merveille avec le paiement électronique, qui devra apporter des avantages pour les coéchangistes tel que la simplicité et la sécurité assurées par un système de paiement cohérent.

La monnaie électronique est un nouvel instrument de paiement, encore à l'état du projet avec les deux perspectives, le PME et PMV qui pourraient connaître un développement de plus en plus important dans les pays où l'informatique et la télécommunication sont très avancées.



Liste des schémas et figures

Section 1 : les cartes électroniques bancaires

1. la société d'automatisation des transactions interbancaires et de la monétique : (SATIM)

1.1 Rôle de la SATIM

Les activités de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique SATIM se situent essentiellement sur trois (03) axes :

a. Chèque

Depuis sa création, SATIM assure la prestation de personnalisation pour la majorité des établissements bancaires.

b. Le retrait par carte interbancaire CIB

En 1997, SATIM a lancé le retrait d'espèces à partir des DAB (Distributeurs Automatiques de Billets de banque) en mettant en place le Réseau Monétique Interbancaire (RMI).

Dans ce cadre, SATIM assure les fonctions de connexion et de gestion des DAB/GAB, la personnalisation des cartes de retrait interbancaires « pour les banques », la mise en place des switch pour les membres ayant leur propre système d'autorisation.

Plusieurs banques participent au Réseau Monétique Interbancaire de retrait d'espèces dont sept banques actionnaires de la SATIM (BNA, BDL, CPA, BADR, BEA, CNEP-Banque, CNMA) ainsi que d'autres institutions, on citera entre autre (Algérie – Poste, Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazair, Housing bank, AGB, Natixis, Fransa-Banque, HSBC, ABC, ARAB Bank et AL SALAM Banque) .

Aujourd'hui les porteurs de différentes institutions financières peuvent effectuer des retraits d'espèces à travers 1250 Distributeurs Automatiques de Billets installés sur le territoire national.

c. Le paiement par carte interbancaire CIB

Le paiement par carte interbancaire s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation du système de paiement de masse et constitue l'un des maillons importants pour le développement du secteur bancaire.

Ce projet d'envergure nationale répond aux standards internationaux en la matière. En plus de retrait, le client titulaire d'une carte domestique Interbancaire CIB peut régler ses achats de biens et de services, avec sa carte auprès des commerçants affiliés au Réseau Monétique Interbancaire et dotés d'un TPE.

SATIM, Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique, est :

- Une filiale de 08 Banques Algériennes : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA), créée en 1995 à l'initiative de la communauté bancaire.
- L'opérateur monétique interbancaire en Algérie, pour les cartes domestiques et dans un futur proche, internationales.
- L'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et particulièrement de promotion des moyens de paiement par carte.
- SATIM réuni 17 adhérents dans son réseau monétique interbancaire :
- 16 Banques dont 07 banques publiques et 09 banques privées ainsi que Algérie Poste.

1.1.1 missions de la SATIM

Les principales missions de la SATIM sont :

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

1.1.2 Fonctionnalités de la SATIM

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

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

La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, elle est constituée de :

- Front Office, qui assure la connexion avec les banques, les Terminaux de Paiement Électroniques et les Distributeurs Automatiques de Billets,
- Back Office, qui permet les traitements de pré-compensation.
- Plate-forme de télécommunication sécurisée qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique.
- Réseau d'acceptation DAB et TPE.
- Les modules de prévention contre la fraude.

Les avantages liés aux fonctionnalités

- Interbancaire totale (Banques et Algérie poste).
- Disponibilité du service (système opérationnel 24/24 et 7/7)
- Disponibilité de l'argent à tout moment.
- Diminution de la circulation du cash.
- Élimination du risque d'encaissement de faux billets.
- Diminution du risque de vol ou de perte de liasse d'argent.
- Utilisation d'une carte multifonctions (Retrait et paiement).
- Sécurité.³¹

1.2Présentation de la CIB

La carte CIB, est une carte interbancaire, elle est reconnaissable par le logo CIB de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte. On y trouve également le logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte.

Elle est équipée d'un micro-processeur appelé communément « puce » qui gère et sécurise les transactions de paiement.

Elle permet à son titulaire appelé « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail tels que les hôtels, les restaurants, les magasins superettes, les pharmacies...

C'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire et sur tout les DAB installés sur le territoire national.

³¹ <https://www.satim-dz.com/>

Elle est donc acceptée, même si la banque du porteur de carte est différente de celle du commerçant ou de la banque gestionnaire du distributeur de billets, dès lors qu'il s'agit d'établissements membres du réseau monétique interbancaire.

La carte CIB offre deux fonctions à savoir :

Le retrait : Le porteur peut effectuer des retraits d'espèces sur tous les DAB, répartis à travers le territoire national 24/7 en fonction du plafond d'utilisation fixé par sa banque.

Le Paiement : Le porteur peut effectuer des paiements chez tous les commerçants équipés de TPE.

En cas du Vol, perte, utilisation frauduleuse de la carte, le porteur doit immédiatement, au centre d'appel SATIM pour mise en opposition de la carte, puis confirmer l'opposition au niveau de votre agence bancaire.

Perte ou oubli du code confidentiel, blocage de la carte, détérioration de la carte: S'adresser à votre agence bancaire.

Comptabilisation : la comptabilisation des opérations de retrait par la CIB est faite après 36h ce qui représente un inconvénient pour la banque.

1.2.1 CIB comme produit du CPA

La CIB est soumise à un contrat elle est délivrée suite à une demande et associée à un produit qui est le compte courant, elle est valable pour une période de 2ans et renouvelable à la demande du client salarié qui doit se présenter au niveau de n'importe quel agence du CPA pour remplir un formulaire qui est un contrat avec lequel la demande sera prise en charge.

Le titulaire de la carte CIB a le droit d'obtenir plusieurs cartes à sa demande afin de les distribuer aux porteurs de carte, par exemple les enfants et la femme un père de famille titulaire d'une CIB .

La carte CIB est un pack lié à différents produits :

Le SMS carte : le client reçoit un sms pour l'informer de chaque opération effectuée par la carte CIB ce qui va servir comme preuve.

Le E-PAIEMENT : celui là est soumis à la signature d'un contrat et utilisé en fonction d'un code de transaction.

En vue de sécurité, le code de transaction de chaque client est fait par la direction de la monétique envoyer aux agences dans une enveloppe que seule le client peut ouvrir même le banquier n'a pas le droit de le voir.

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

La banque du CPA propose une variété de la CIB à ses clients avec l'option du classique et gold qui est sélectionné à partir du salaire du client, CIB pour les particuliers et CIB pour les commerçants dont cette dernière est très récente elle est lancée en mois de juin 2018 et représente la même modalité que celle des particuliers la seule différence figure au niveau des sommes de transactions.

a. la carte interbancaire CIB

Au niveau des DAB le client peut retirer que 80% de son salaire s'il désire avoir les 20% restant il doit se présenter au guichet de la banque.

Il existe deux types de CIB :

Classique : le titulaire doit avoir un salaire entre 12000 DA et 50000 DA et les frais de configuration s'élève à 400 DA hors taxe par an.

Le frais de retrait au niveau d'un DAB de la banque CPA est de 11.90 DA et 17.9 DA au niveau d'un DAB d'une autre banque.

Gold : le salaire doit être supérieur à 50000 DA et les frais de configuration s'élève à 700 DA par an.

Section 2 : Présentation du CPA banque

Le CPA est créé en 1966 par l'ordonnance n° 66/366 du 29 décembre, ses statuts ont été arrêtés par l'ordonnance n° 67/78 du 11 mars 1967. Dans les dispositions générales des ses statuts, le CPA est connu comme banque générale et universelle. Il est réputé commerçant dans ses relations avec les tiers.

Le CPA a hérité des activités gérées auparavant par la banque populaire (Banque Populaire Commerciale et Industrielle à Alger, Oran, Annaba, Constantine) ainsi que d'autres banques étrangères, Banque Alger Misr, société Marseillaise du Crédit et Compagnie Française de Crédit et de Banque (CFCB).

En 1985, le CPA a donné naissance à la Banque de Développement Local (BDL), après cession de 40 agences, le transfert de 550 employés et cadres de 89000 comptes clientèle.

En 1989, il est érigé en Entreprise Publique Economique (EPE), juridiquement structuré en société par action.

Le CPA est une banque commerciale d'Etat, son siège social est situé au 02 Boulevard Amirouche Alger.

Le CPA a pour missions de promouvoir le développement de BTPH, les secteurs de la santé et du médicament, le commerce et la distribution, l'hôtellerie et le tourisme, les médias, la PME/PMI et l'artisanat. Conformément à la réglementation en vigueur en Algérie, le CPA traite les opérations de crédits et de banque ; il peut recevoir des dépôts, accorder des crédits sous toutes ses formes, prendre des participations dans le capital de toutes entreprises, mobiliser pour le compte d'autrui tous crédits consentis par d'autres institutions.

Suite à la promulgation de la loi sur l'autonomie des entreprises en 1988, le CPA est devenu une Entreprise publique économique par actions dont le capital est propriété exclusive de l'état. Depuis 1996, en vertu de l'ordonnance relative à la gestion des capitaux marchands de l'Etat, les banques publiques sont placées sous tutelle du ministère des Finances.

2.1 Organisation de la CPA

L'organisation du CPA qui s'articule autour d'une présidence direction générale assistée par cinq(05) directions générales adjointes.

2.1.1 La présidence générale adjointe

Considéré comme l'organe central de l'organisation, elle assure le commandement, la coordination et le contrôle.

Le président directeur général est assistée par trois (03) directeurs généraux adjoints, une inspection générale et une direction de l'audit.

2.1.2 Direction générale de l'inspection

Elle exerce la fonction de contrôle interne à l'égard des structures de la banque.

2.1.3 Direction de l'audit

Son action est complémentaire à celle opérée par l'inspection générale, cette cellule développe des méthodes pour mesurer le degré de sécurité et de l'efficacité des circuits de traitement des opérations à des fins de gestion et de décisions des opérations.

2.1.4 Division des affaires internationales

Elle est composée de deux directions :

- Direction de financement extérieur :

Elle a pour missions :

- D'intervenir sur le marché financier sur la base des besoins panifiés ;
- Contacter des emprunts et gérer la dette extérieure du CPA.
- Direction des opérations extérieures :
- Elle négocie et gère les garanties bancaire et internationales ;
- Elle exécute des paiements et assure les transferts.

- Direction générale adjointe :

Elle est composée de trois (03) directions à savoir :

- Direction générale adjointe d'exploitation :

Elle a pour missions :

- Développer l'activité commerciale et assure l'animation, la coordination et le contrôle de la gestion du réseau et de sa configuration ;
- Mener des études de marché et développement des nouveaux produits d'épargne ;
- Développer et mette en œuvre le plan de communication et le plan informatif de la banque par action ciblées.
- **Direction générale adjointe engagement et affaires juridiques :**

Cette structure est chargée du financement de l'entreprise domiciliée à son niveau :

- Participer à l'élaboration de la politique du crédit ;
- Assurer la fonction de contrôle des engagements pris par les différents centre de décisions(agences succursales, direction générale) ;
- Evaluer les risques et gérer les contentieux ;
- Assurer les relations juridiques.
- **Direction générale adjointe administration et développement :**

Elle a pour missions :

- L'élaboration des plans d'emploi et de formation du personnel et d'en assurer l'exécution, ainsi que la gestion des carrières des effectifs.
- La prise en charge de l'exécution du plan de réalisation ses infrastructures ;
- Assurer la logistique en moyens matériel, techniques et des équipements ;
- Développement de la fonction monétique du choix d'implantation et de gestion technique des automates.³²

³² Site de la banque

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

Section 3: Etude empirique de la perception des détenteurs de CIB

Tableau 3.1.1 : la répartition de l'échantillon selon le sexe

sexe du client				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	femme	20	50,0	50,0
	homme	20	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Tableau 3.1.2 : la répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge

âge du client				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	entre 19 et 25 ans	4	10,0	10,0
	entre 26 et 45 ans	15	37,5	47,5
	plus de 46 ans	21	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Tableau 3.1.3 : la répartition de l'échantillon selon la catégorie socio professionnelle.

Catégorie socio professionnelle				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	fonctionnaire	22	55,0	55,0
	fonction libre	9	22,5	77,5
	cadre moyen	5	12,5	90,0
	cadre supérieur	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Figure n° 3.1.1 : la répartition de l'échantillon selon le sexe

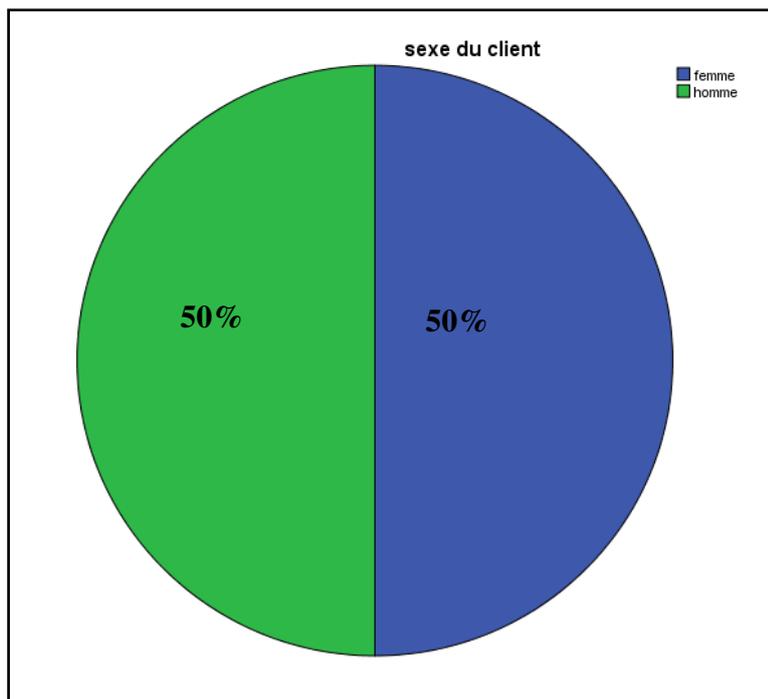


Figure n°3.1.2 : la répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge

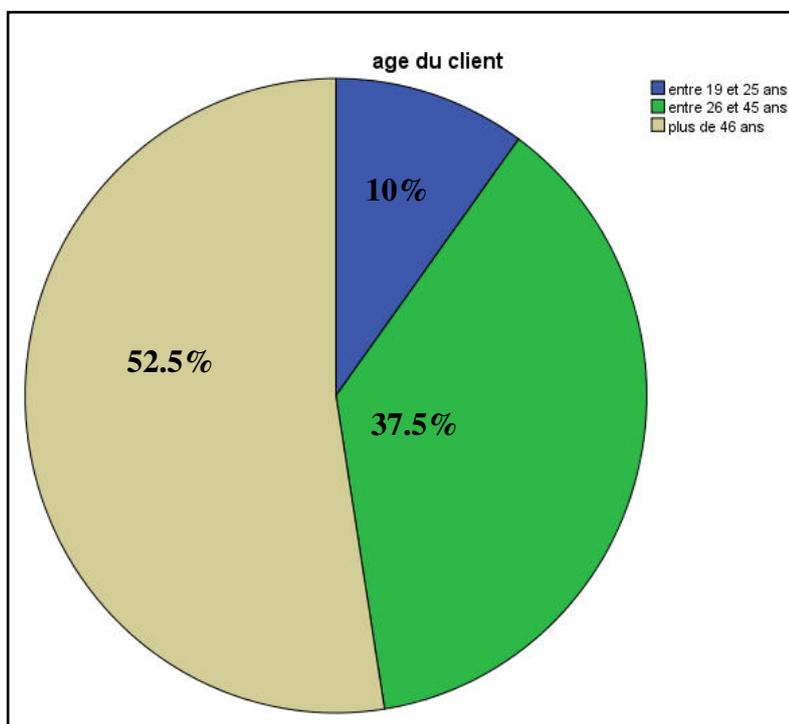
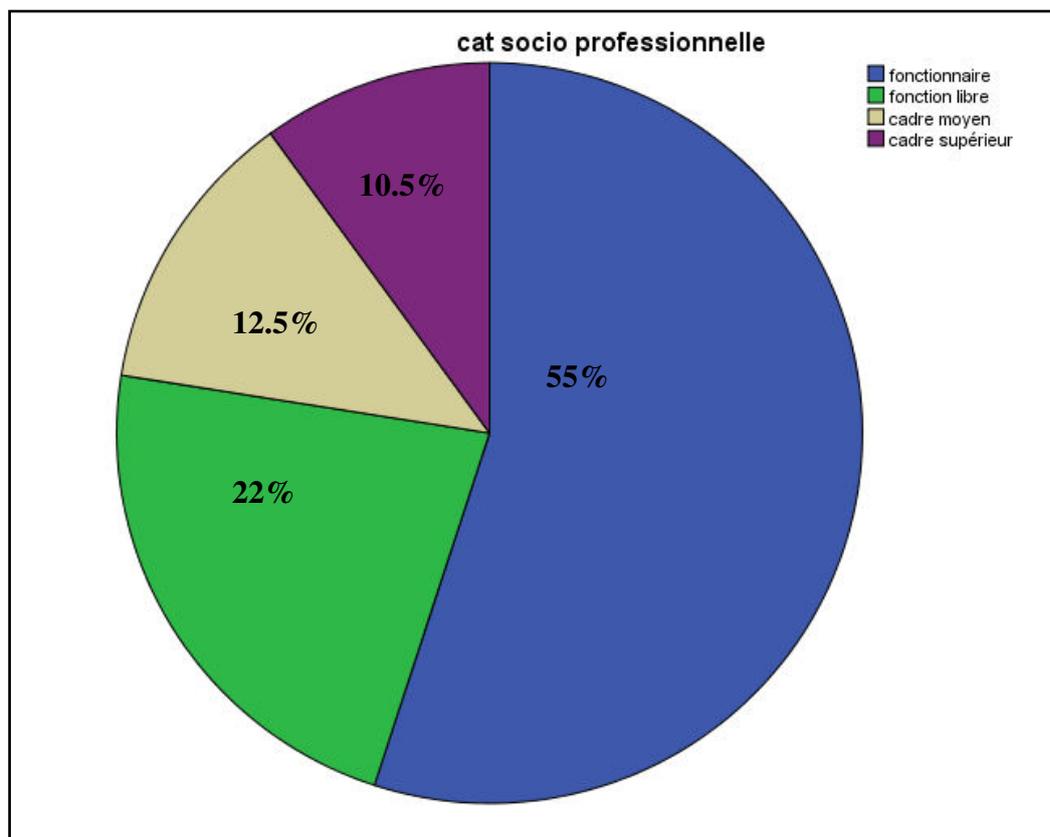


Figure n°3.1.3 : répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle



Commentaire :

On remarque que 50% des clients interrogés sont des hommes et 50% des femmes.

On remarque aussi que 52,5% des clients ont plus de 46ans, tandis que 37,5% ont l'âge qui est confiné entre 26 et 45ans.et 10% des clients ont l'âge confiné entre 19 et 25 ans.

Les résultats montrent aussi que la plupart des clients interrogés sont fonctionnaires (55% des clients interrogés), 22% exercent une fonction libre 12,5 % pour cadre moyen et enfin 10,5% des clients, représentent des cadres supérieurs.

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

Tableau n°3.2.1 : la répartition de l'échantillon selon le moyen de connaître le CPA

moyen de connaître le CPA				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	bouche à oreille	18	45,0	45,0
	participation a des salons	3	7,5	7,5
	foires et expositions	3	7,5	7,5
	affiches	16	40,0	40,0
	Total	40	100,0	100,0

Tableau 3.2.2 : la répartition de l'échantillon selon la durée de la domiciliation le CPA

durée de la domiciliation				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins d'une année	3	7,5	7,5
	de 1 a 3 ans	12	30,0	30,0
	plus de 3ans	25	62,5	62,5
	Total	40	100,0	100,0

Tableau 3.2.3 : répartition de l'échantillon selon le motif du choix

motif du choix de CPA				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	produits adaptés a vos besoins	10	25,0	25,0
	notriété et image	9	22,5	22,5
	qualité de service	21	52,5	52,5
	Total	40	100,0	100,0

Tableau n° 3.2.4 :répartition de l'échantillon selon connaissance de tous les produits

connaissance de tous les produits				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	29	72,5	72,5
	non	11	27,5	27,5
	Total	40	100,0	100,0

Figure n° 3.2.1 : la répartition de l'échantillon selon le moyen de connaître le CPA

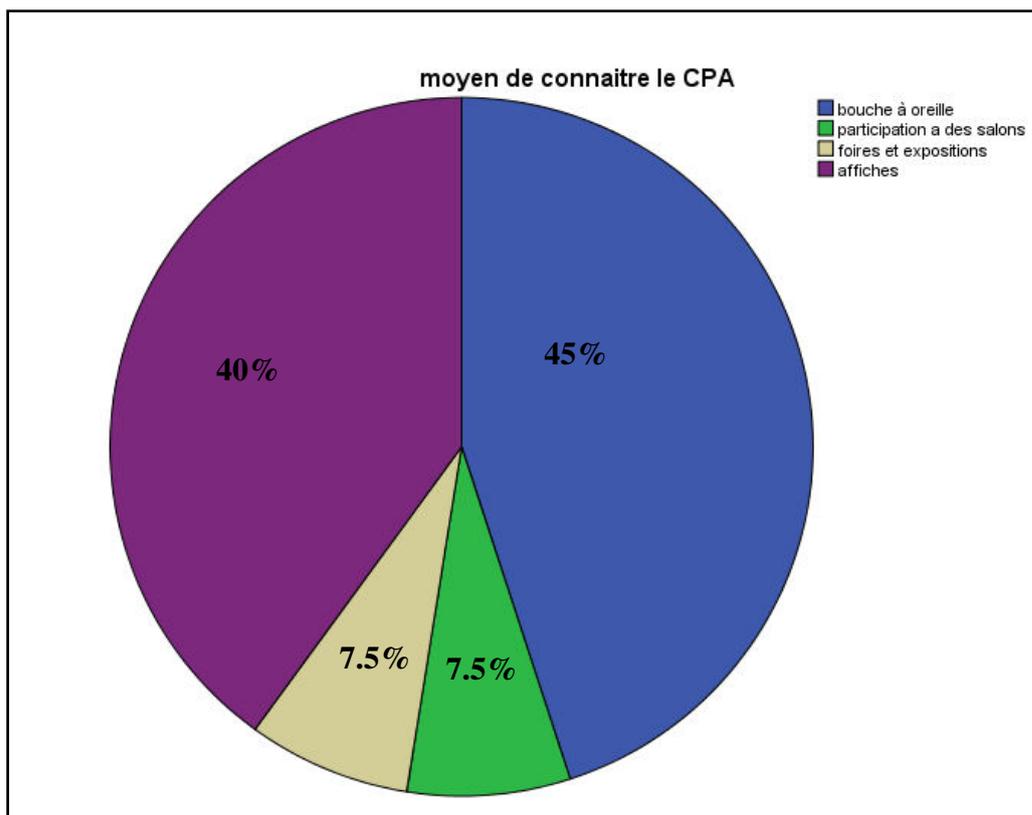


Figure3.2.2 : la répartition de l'échantillon selon la durée de la domiciliation le CPA

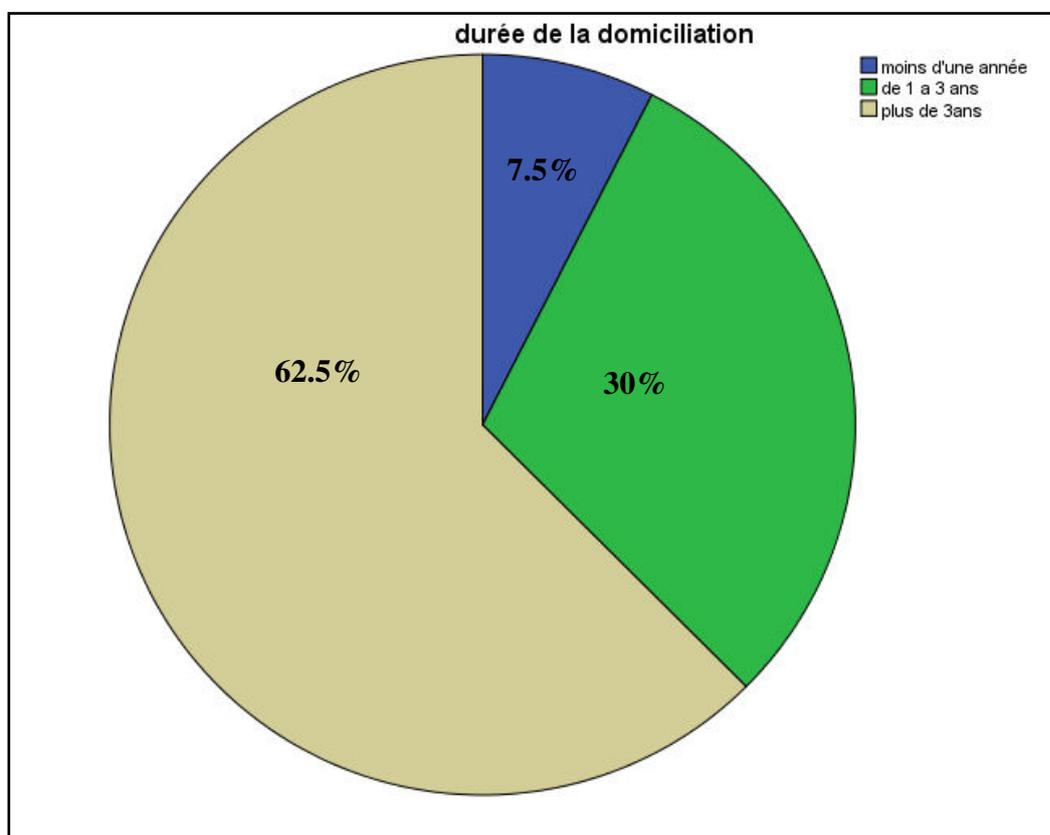


Figure3.2.3 : répartition de l'échantillon selon le motif du choix

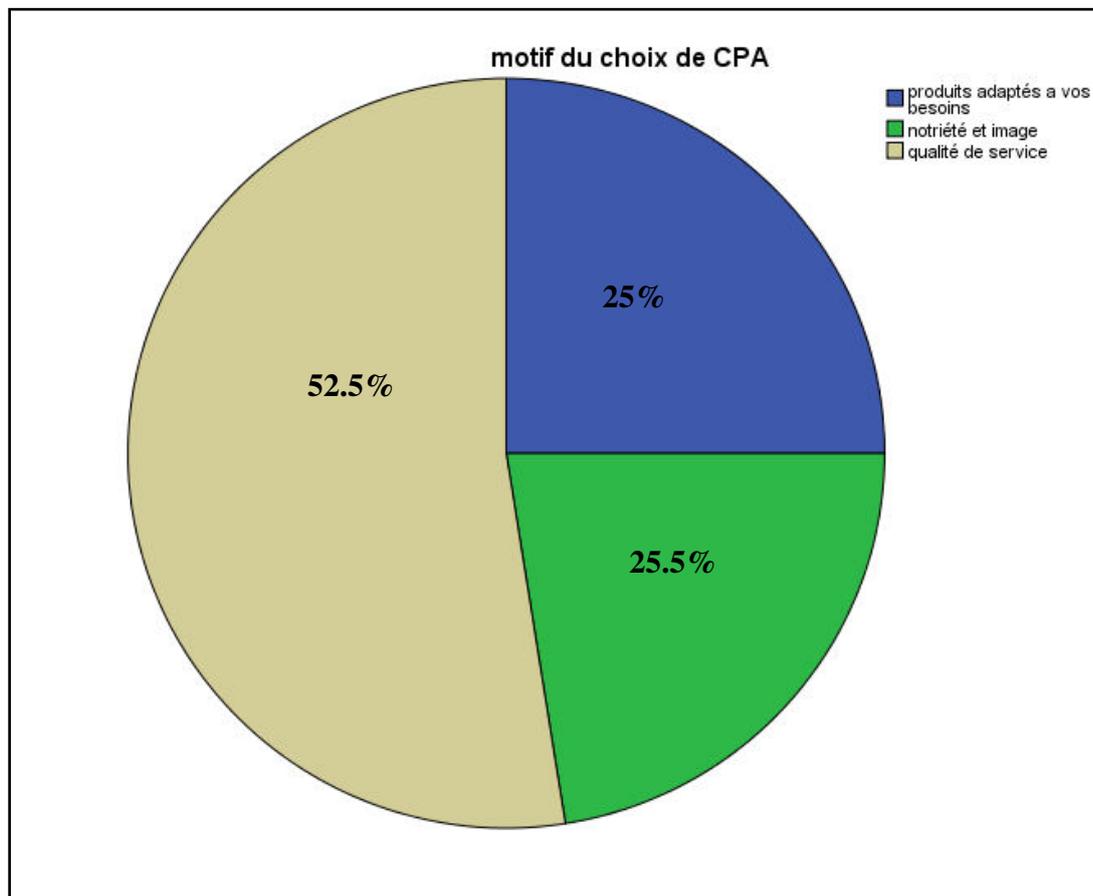
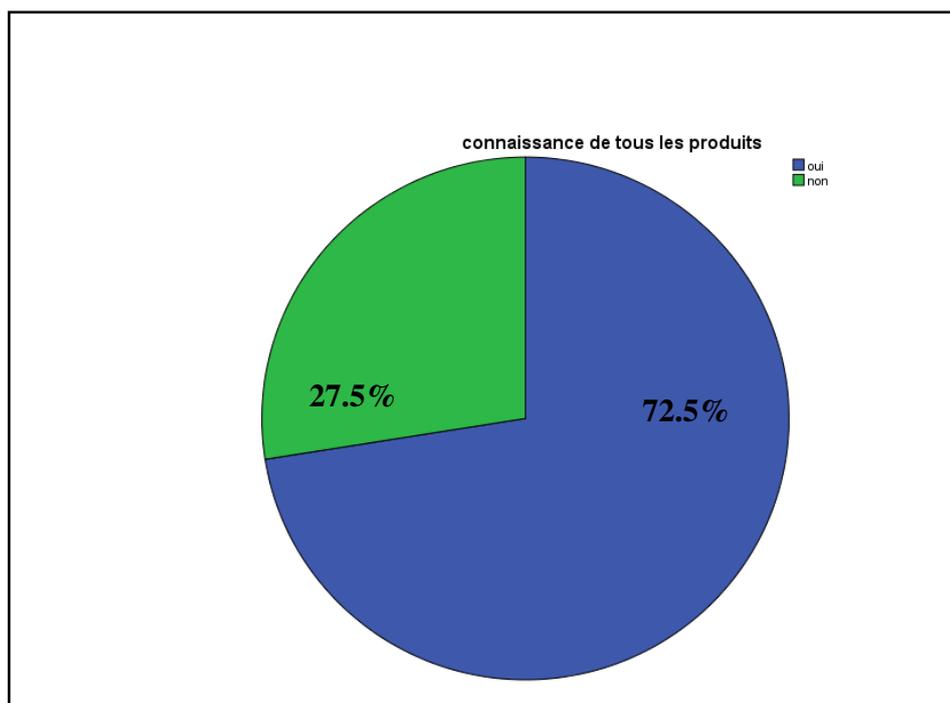


Figure n°3.2.4 :répartition de l'échantillon selon connaissance de tous les produits



Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

Commentaire

On constate que 45% des clients interrogés ont connu le CPA moyennant la bouche à oreille, 40% moyennant les affiches, 7,5% des clients sont devenus clients de CPA à travers les participations aux salons, les foires et exposition.

On remarque aussi que 62,5% des clients interrogés ont plus de 3 ans de domiciliation, 30% des clients ont une durée de domiciliation confinée entre 1 à 3ans et enfin 7,5% des clients ont moins d'une année de domiciliation.

D'après les résultats, on remarque que 52,5% des clients interrogés ont choisi le CPA grâce à sa qualité de service. 25% trouvent que ses produits sont adaptés à leur besoins, 22,5% des clients ont choisi le CPA par rapport à la notoriété et image que ce dernier représente.

On remarque aussi que 7,5% des clients interrogés connaissent tous les produits du CPA. Tandis que 27,5% prouve le contraire.

Tableau n°3.3.1 : répartition de l'échantillon selon la connaissance du CIB

Connaissance du CIB				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Oui	35	87,5	87,5	87,5
Valide Non	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Tableau n°3.3.2 : répartition de l'échantillon selon la possession de la CIB

possession de la CIB				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	33	82,5	82,5	82,5
Valide non	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

Tableau n°3.3.3 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation de la CIB

utilisation de la CIB					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	souvent	20	50,0	55,6	55,6
	rarement	8	20,0	22,2	77,8
	très rarement	6	15,0	16,7	94,4
	jamais	2	5,0	5,6	100,0
	Total	36	90,0	100,0	
Manquante	Système manquant	4	10,0		
Total		40	100,0		

Tableau n°3.3.4 : répartition de l'échantillon selon les services utilisés de la CIB

services utilisés de la CIB					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	paiement sur place	10	25,0	32,3	32,3
	retrait	15	37,5	48,4	80,6
	e-paiement	6	15,0	19,4	100,0
	Total	31	77,5	100,0	
Manquante	Système manquant	9	22,5		
Total		40	100,0		

Tableau n°3.3.5 : répartition de l'échantillon selon la raison de l'utilisation de la CIB

raison du d'utilisation de la CIB					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	proximité	5	12,5	16,1	16,1
	disponibilité	15	37,5	48,4	64,5
	sécurité	11	27,5	35,5	100,0
	Total	31	77,5	100,0	
Manquante	Système manquant	9	22,5		
Total		40	100,0		

Figure n° 3.3.1 : répartition de l'échantillon selon la connaissance du CIB

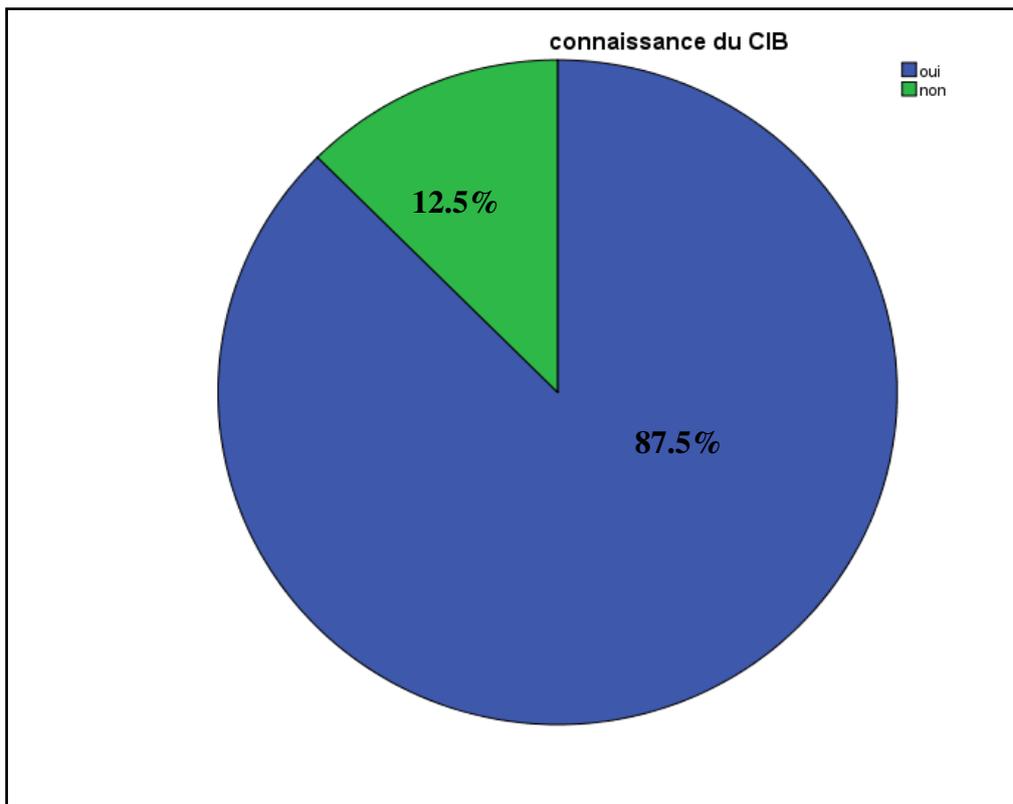


Figure n° 3.3.2 : répartition de l'échantillon selon la possession de la CIB

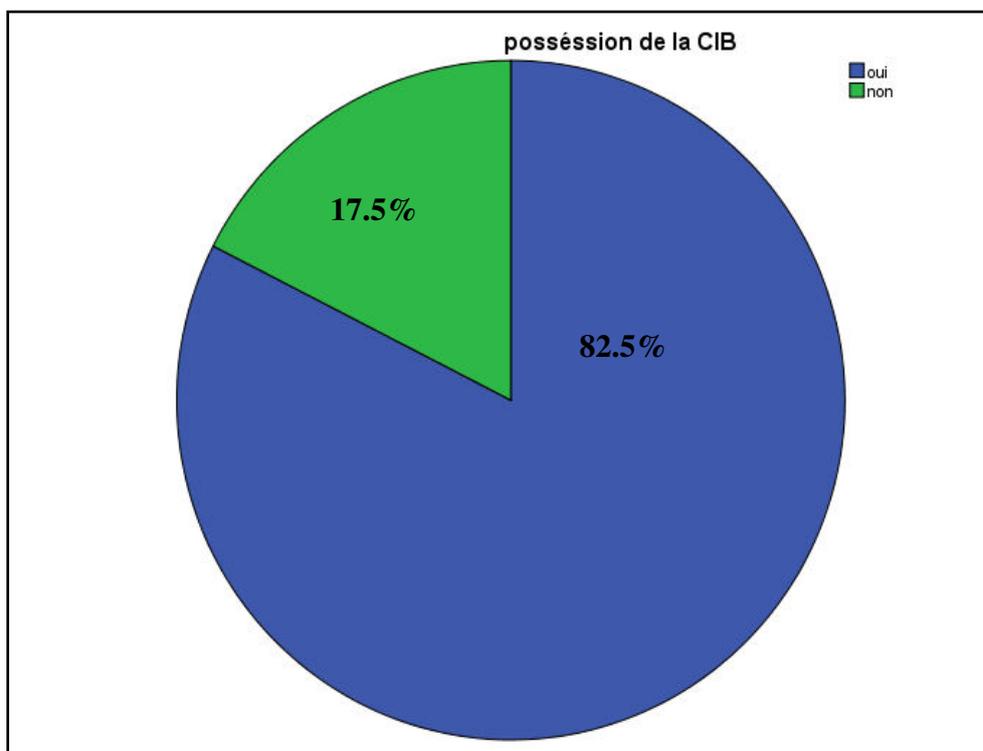


Figure n° 3.3.3 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation de la CIB

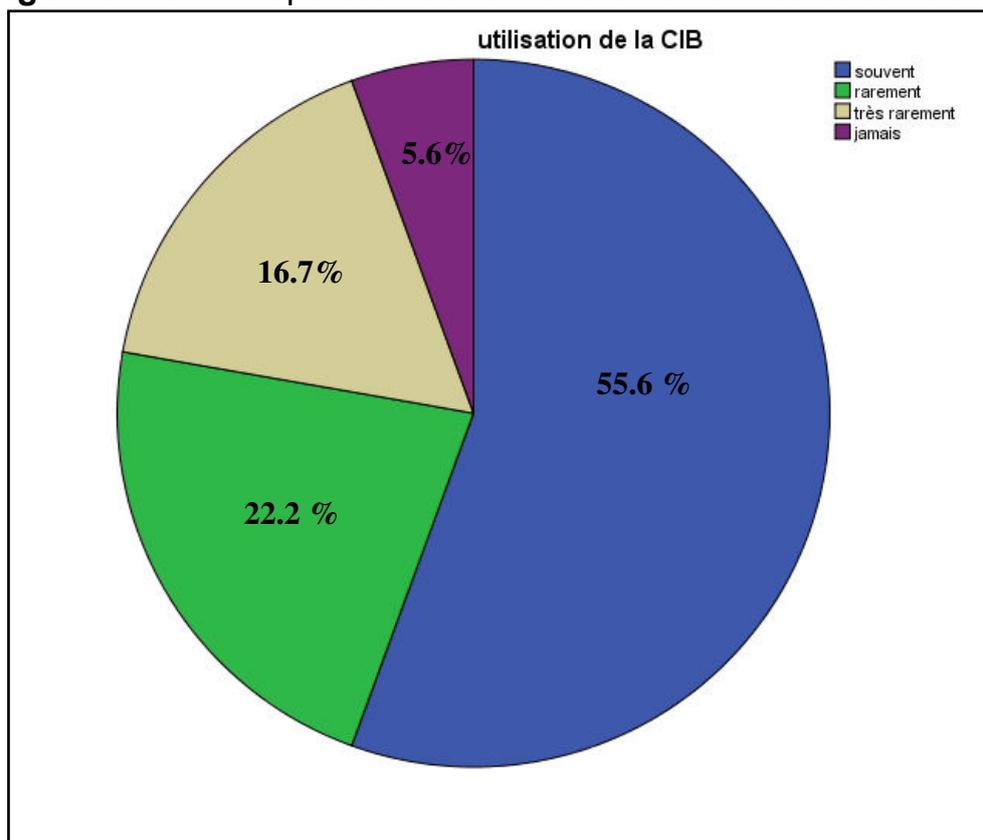


Figure n° 3.3.4 : répartition de l'échantillon selon les services utilisés de la CIB

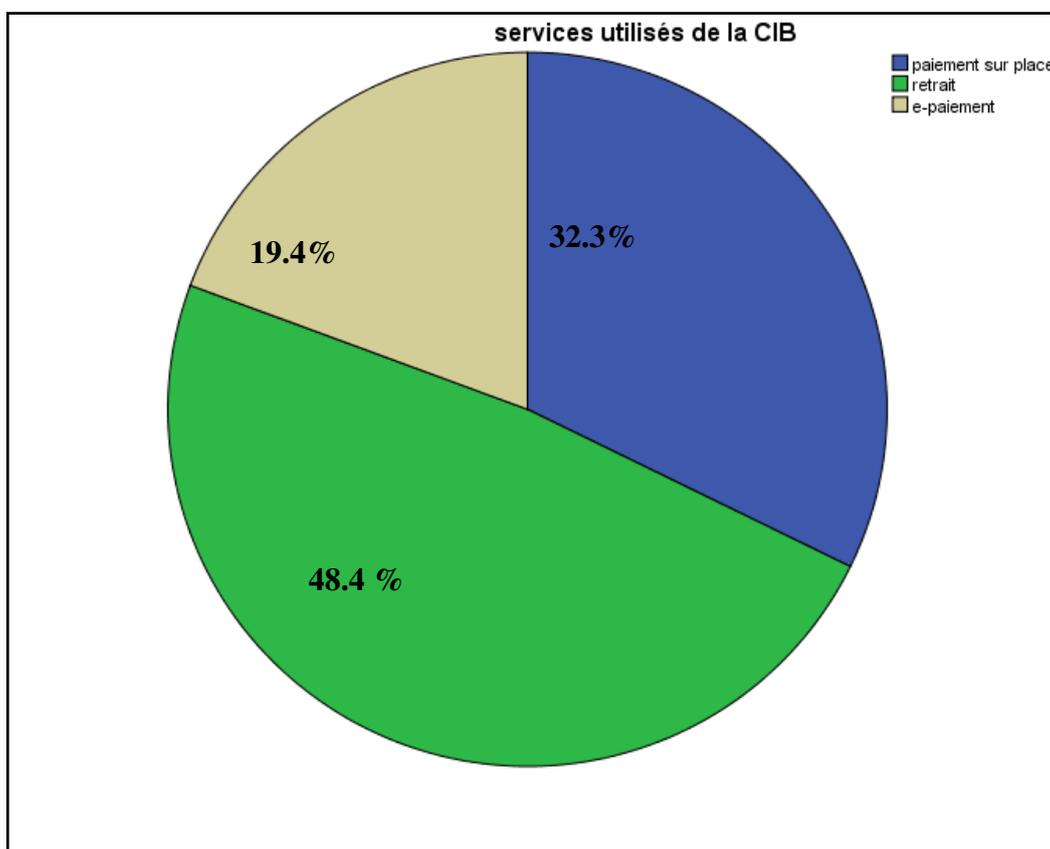
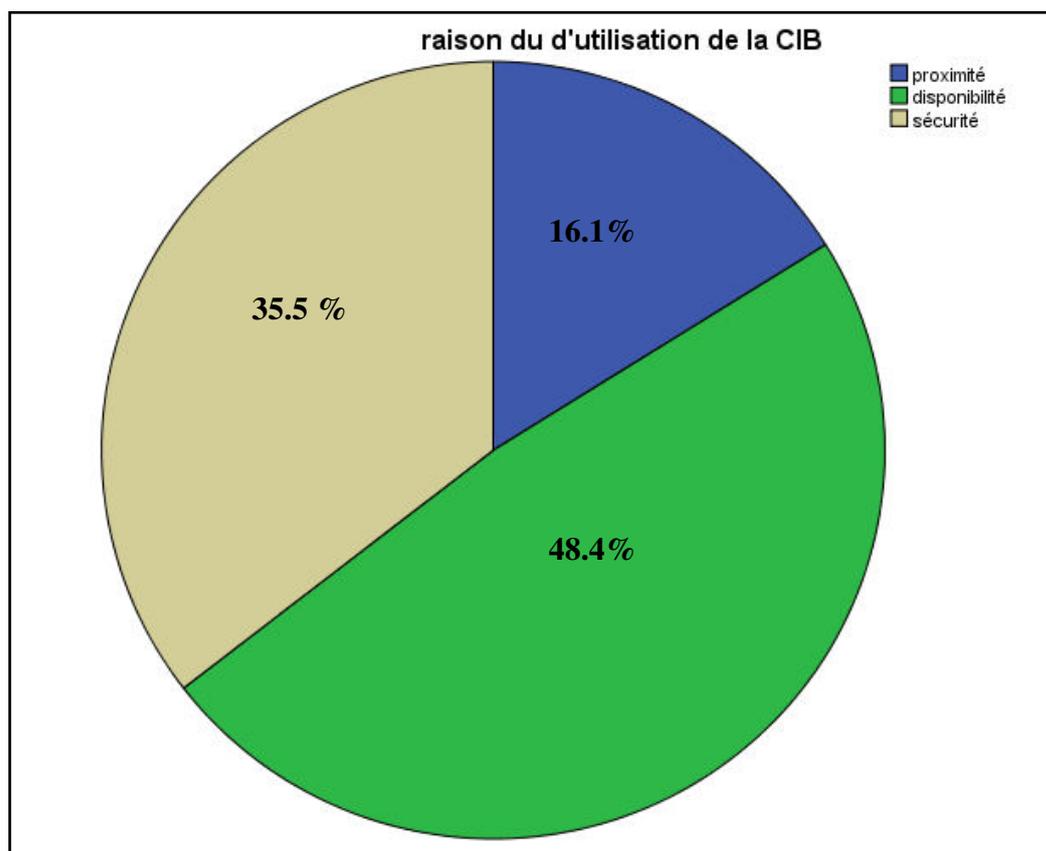


Figure n° 3.3.5 : répartition de l'échantillon selon la raison d'utilisation



Commentaire

On remarque que 87,5% des clients interrogés connaissent la CIB. Tandis que 12,5% des clients ne la connaissent pas.

82,5% des clients interrogés procèdent une CIB, 17,5% par contre prouvent le contraire.

On remarque aussi que 55,6% des clients utilisent leurs cartes souvent ,22,2% l'utilisent rarement, 16,7% avouent qu'ils utilisent leurs cartes très rarement. Et enfin, 5,6% des clients n'ont jamais utilisé leurs cartes.

D'après les résultats 48,4% des clients utilisent leurs cartes pour effectuer des retraits, 32,3% utilisent leurs cartes pour effectuer des paiements sur place. Et enfin, 19,4% des clients l'utilisent pour des paiements en ligne.

On constate que 48,4 des clients utilisent leurs cartes pour le motif de disponibilité, 35,5% trouvent que c'est par rapport à la sécurité et 16 ,1% des clients ont choisi ce service par rapport à la proximité.

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

Tableau n°3.4.1 : répartition de l'échantillon selon la rencontre de problèmes

Rencontre des problèmes				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	12	30,0	40,0
	non	18	45,0	60,0
	Total	30	75,0	100,0
Manquante	Système manquant	10	25,0	
	Total	40	100,0	

Tableau n°3.4.2 : répartition de l'échantillon selon le type de problème rencontré

Type de problèmes rencontrer				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	carte bancaire bloqué	7	17,5	58,3
	oubli du mot de passe	1	2,5	66,7
	transaction échoué	4	10,0	100,0
	Total	12	30,0	100,0
Manquante	Système manquant	28	70,0	
	Total	40	100,0	

Tableau n°3.4.3 : répartition de l'échantillon selon les réclamations

Formuler des reclamations				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	une fois	8	20,0	66,7
	aucune réclamation	4	10,0	100,0
	Total	12	30,0	100,0
Manquante	Système manquant	28	70,0	
	Total	40	100,0	

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

Tableau n°3.4.4 : répartition de l'échantillon selon la prise en considération de la réclamation

Prise en considération de la réclamation				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	immédiatement	3	7,5	42,9
	après 15jours	2	5,0	28,6
	aucune réponse	2	5,0	28,6
	Total	7	17,5	100,0
Manquante	Systeme manquant	33	82,5	
Total		40	100,0	

Figure n°3.4.1 : répartition de l'échantillon selon la rencontre des problèmes

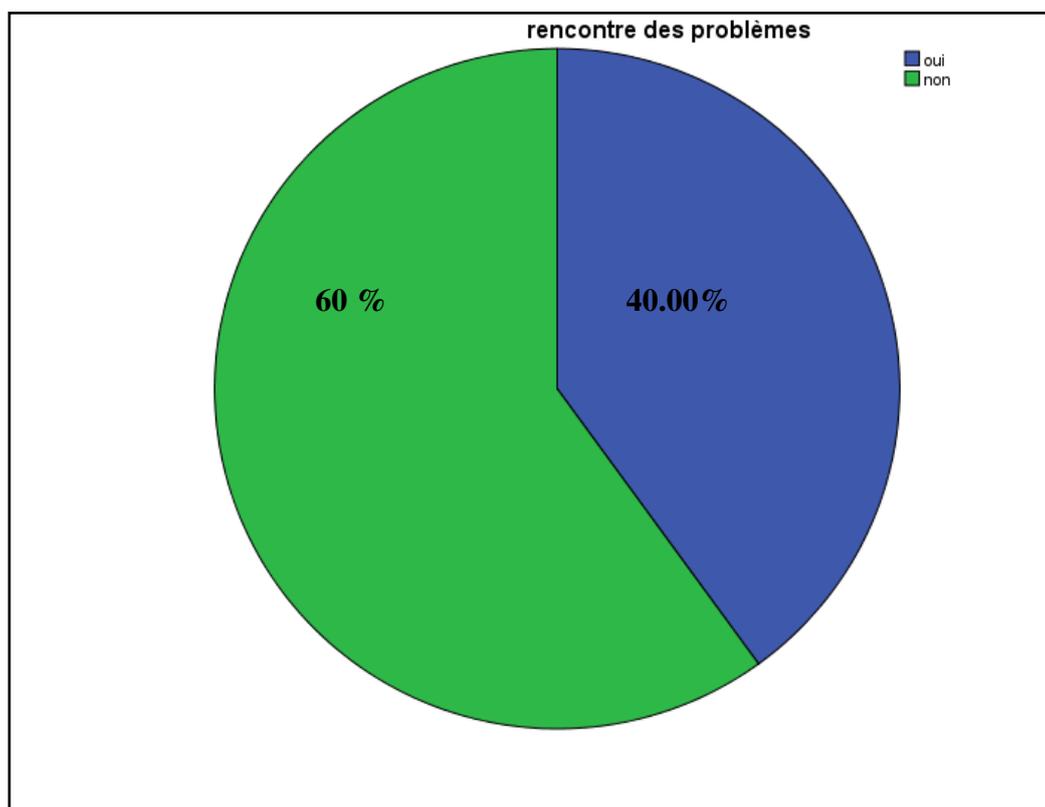


Figure n°3.4.2 : répartition de l'échantillon selon le type de problème

rencontrer

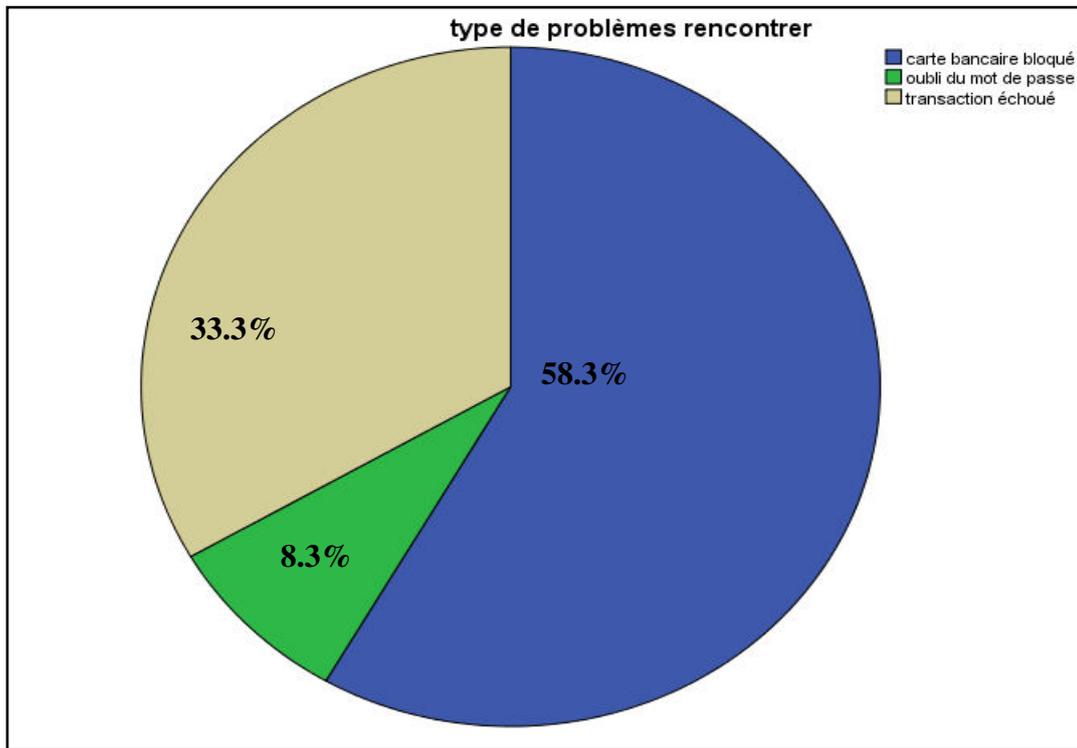


Figure n°3.4.3 : répartition de l'échantillon selon les réclamations

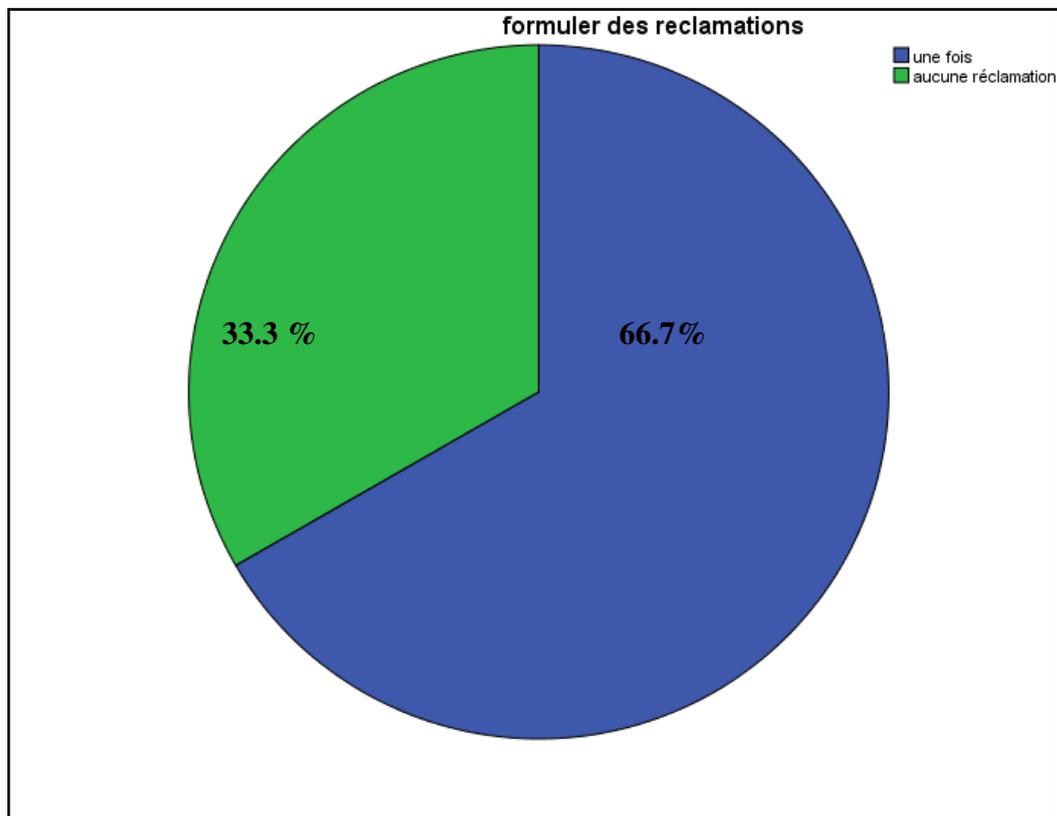
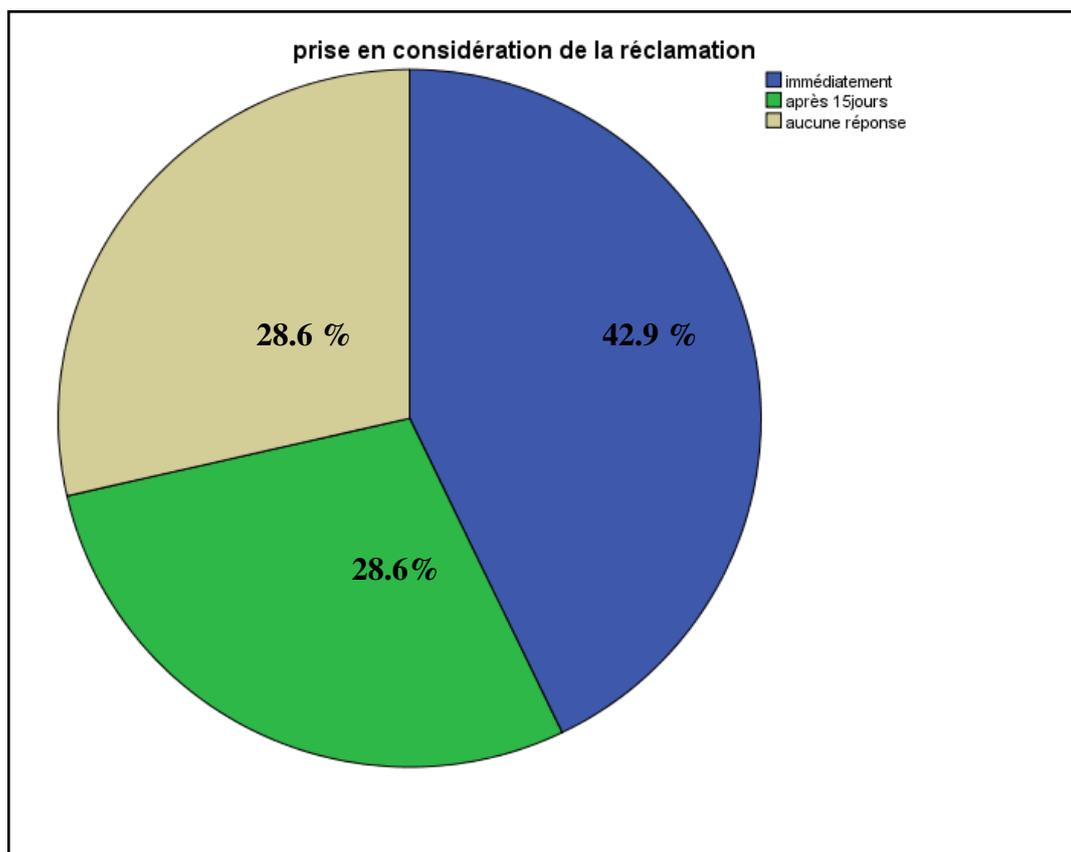


Figure n°3.4.4 : répartition de l'échantillon selon la prise en considération des

réclamations



Commentaire

On remarque que 60% des clients n'ont pas rencontré des problèmes en utilisant ce service. Tandis que 40% ont déjà eu des problèmes.

On remarque aussi que 58% des clients ont connu un problème de blocage de leurs cartes, 33,3% des clients disent que la transaction a échoué lorsqu'ils ont utilisé ce service. et enfin 8,3% des clients oublient leurs mots de passe.

D'après les résultats, 66% des clients ont déjà formulé une réclamation. tandis que 33,3% des clients n'ont jamais fait de réclamation à propos de ce service.

On constate que 42,9% des réclamations ont été prises en considération immédiatement, 28,6% après 15 jours et 28,6% n'ont pas eu de réponse.

Tableau n° 3.5.1 : répartition de l'échantillon selon la satisfaction du service

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

satisfaction du service				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	satisfait	26	65,0	83,9
	très satisfait	3	7,5	93,5
	peu satisfait	2	5,0	100,0
	Total	31	77,5	100,0
Manquante	Système manquant	9	22,5	
Total		40	100,0	

Tableau n° 3.5.2 : répartition de l'échantillon selon l'explication de l'usage

explication d'usage				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	27	67,5	87,1
	non	4	10,0	100,0
	Total	31	77,5	100,0
Manquante	Système manquant	9	22,5	
Total		40	100,0	

Tableau n° 3.5.3 : répartition de l'échantillon selon l'évaluation des distributeurs

évaluation des distributeurs				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	très satisfait	11	27,5	35,5
	satisfait	19	47,5	61,3
	peu satisfait	1	2,5	3,2
	Total	31	77,5	100,0
Manquante	Système manquant	9	22,5	
Total		40	100,0	

Tableau n° 3.5.4 : répartition de l'échantillon selon la fréquence d'utilisation par rapport aux

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

autres moyens de paiement

fréquence d'utilisation réduit celle d'autres moyens					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	oui	25	62,5	80,6	80,6
	non	6	15,0	19,4	100,0
	Total	31	77,5	100,0	
Manquante	Système manquant	9	22,5		
Total		40	100,0		

Tableau n° 3.5.5 : répartition de l'échantillon selon d'autres types de paiement

quel autres type					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	scriptural	5	12,5	18,5	18,5
	fiduciaire	6	15,0	22,2	40,7
	les deux	16	40,0	59,3	100,0
	Total	27	67,5	100,0	
Manquante	Système manquant	13	32,5		
Total		40	100,0		

Tableau n° 3.5.6 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation d'autres moyens de paiement en parallèle que la CIB

utilisation d'autre moy en parallèle					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	souvent	24	60,0	77,4	77,4
	parfois	2	5,0	6,5	83,9
	rarement	4	10,0	12,9	96,8
	jamais	1	2,5	3,2	100,0
	Total	31	77,5	100,0	
Manquante	Système manquant	9	22,5		
Total		40	100,0		

Figure n° 3.5.1 : répartition de l'échantillon selon la satisfaction du service

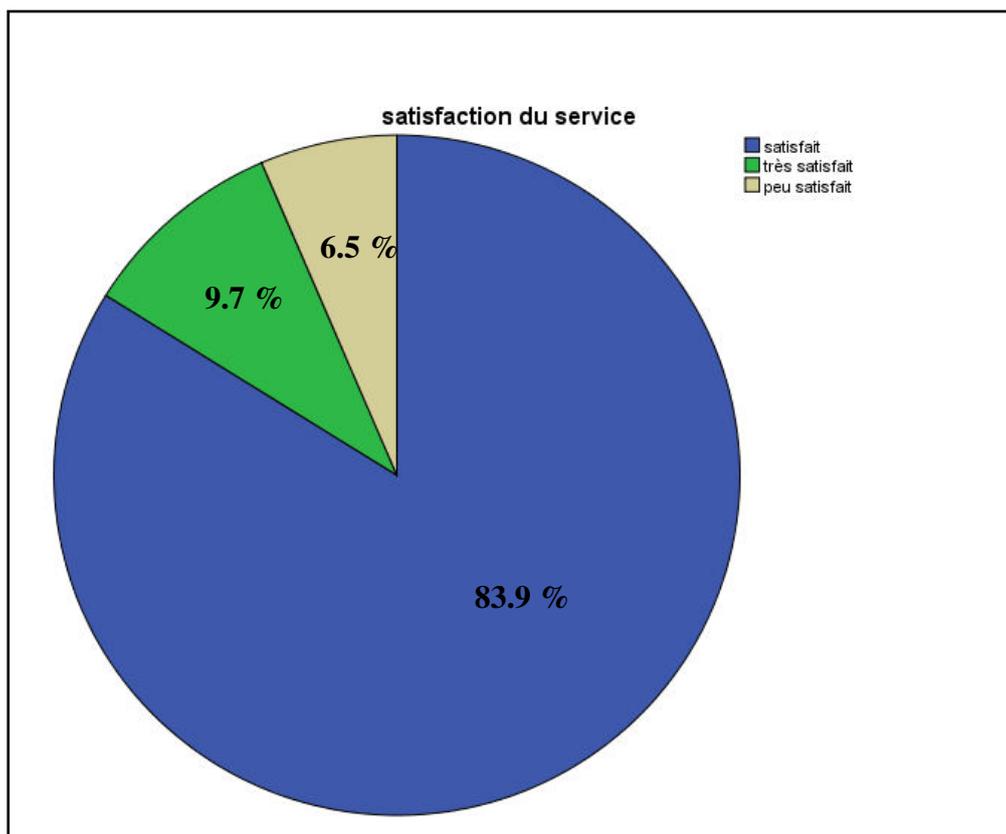


Figure n° 3.5.2: répartition de l'échantillon selon l'explication de l'usage

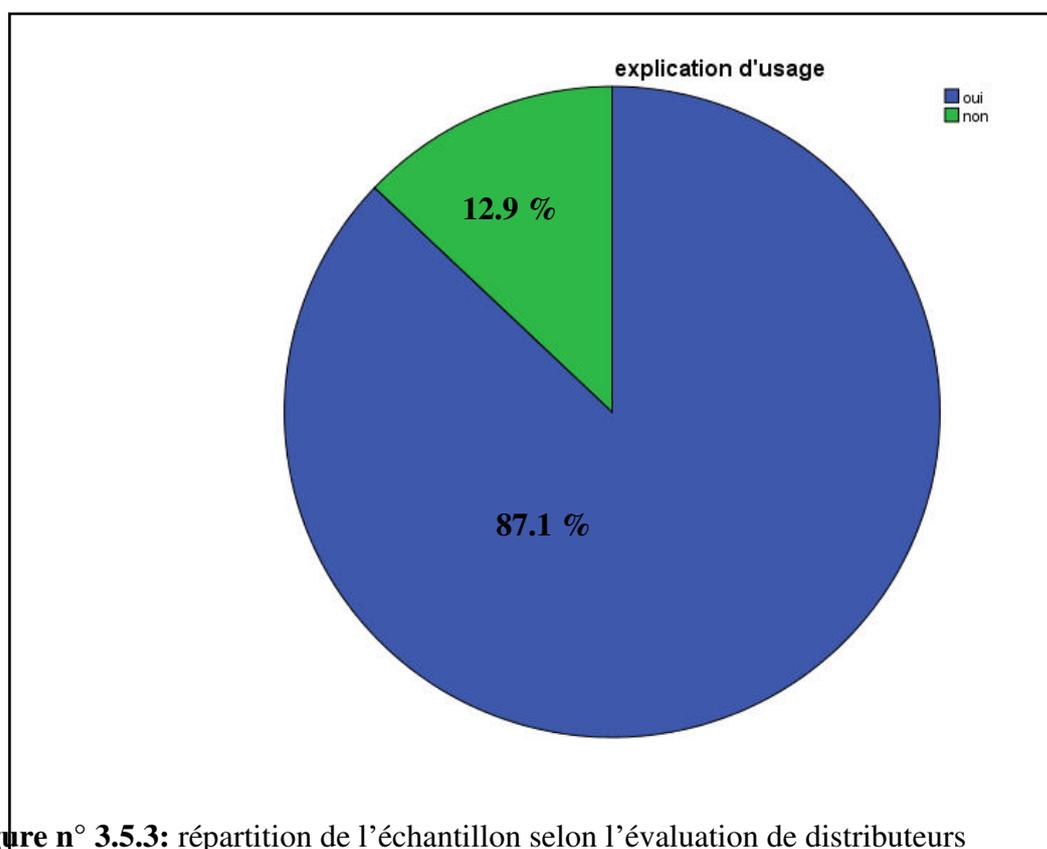


Figure n° 3.5.3: répartition de l'échantillon selon l'évaluation de distributeurs

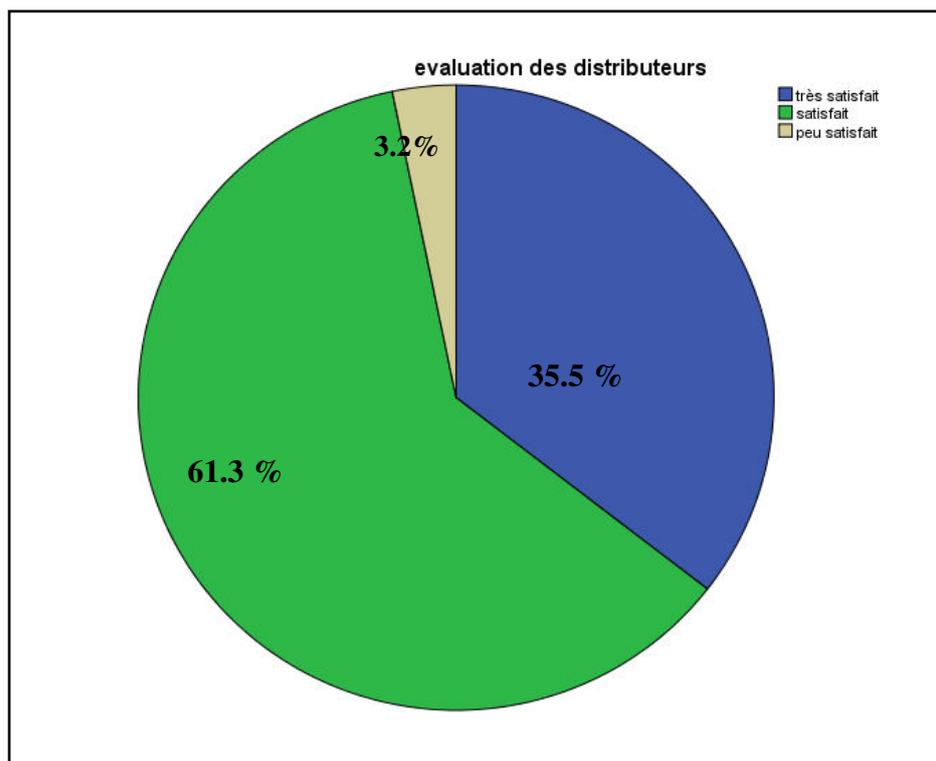


Figure n° 3.5.4 : répartition de l'échantillon selon la fréquence d'utilisation par rapport aux autres moyens de paiements

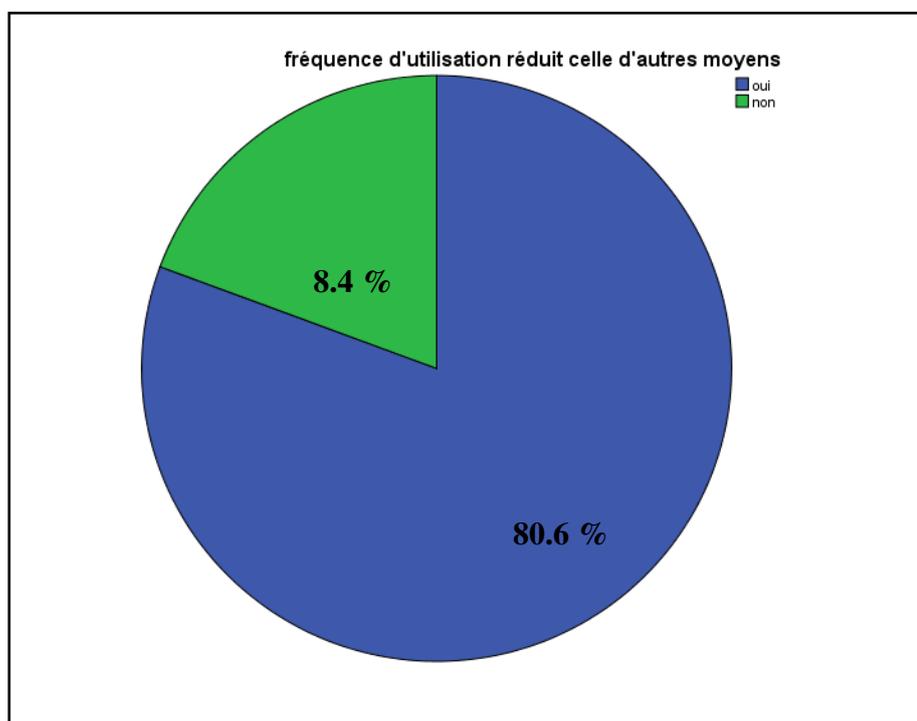


Figure n° 3.5.5 : répartition de l'échantillon selon d'autres types de paiement

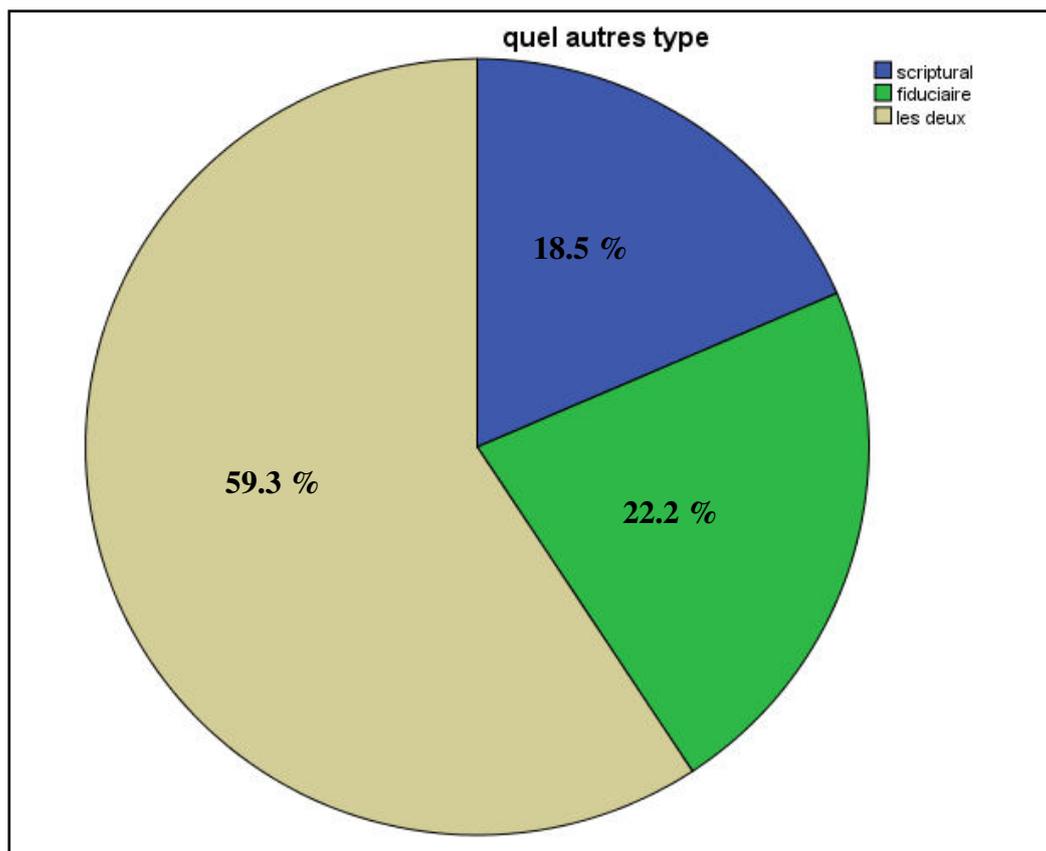
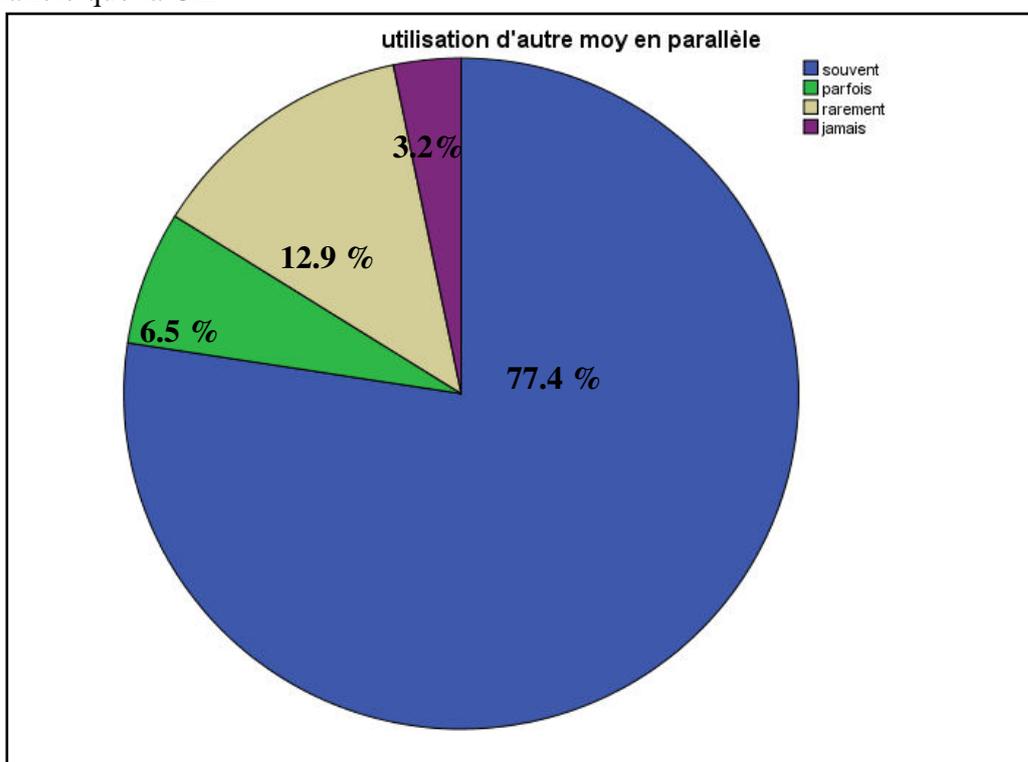


Figure n° 3.5.6 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation d'autres moyens de paiement en parallèle que la CIB



Commentaire

On remarque que 83,9% des clients sont satisfait de ce service, 9,7% sont très satisfait,

Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys

et 6,5 % sont peu satisfait

On remarque aussi que 87,1% des clients ont eu des explications d'usages de leurs cartes. Tandis que 12,9% ne savent pas comment l'utiliser.

On constate que 61,3% des clients sont satisfait des distributeurs de CPA, 35,5% sont très satisfait et 3,2% sont peu satisfait

80,6% des clients ont remarqué une réduction de leurs utilisation des deux autres types moyens de paiement, 19,4% prouvent le contraire.

59,3% des clients trouvent que les deux types de moyens de paiement ont connu une réduction , 22,2% des clients pensent que c'est monnaie fiduciaire et 18,5% disent que c'est la monnaie scripturale.

On remarque enfin que 77,4% des clients utilisent souvent les autres types de moyens de paiement en parallèle que leurs cartes, 12,9% l'utilisent rarement , 6 ,5%l'utilise parfois et 3,2% des clients ne l'utilise jamais.

Synthèse

A travers ce travail , et en prenant le cas de l'agence dellys 163, on peut dire que la plus part des clients de l'agence ne peuvent pas s'en passé des monnaies traditionnelles

Pour motif de précaution , ou encore un manque de connaissance et d'information sur ce service qui reste nouveau et peu développé dans notre pays.

Dans notre cas l'utilisation des cartes bancaires est influencée par le facteur socioéconomique notamment l'âge des clients.

On a remarqué durant notre stage que la plupart des clients dépassent les 46ans ,

D'une part, ces clients se sont habitués à se présenter aux guichets de l'agence et admirent le contact humain ce qui explique le nombre peu importants des clients utilisant les cartes bancaires même s'ils possède une, ils ont tendance à utiliser les autres moyens de paiement en parallèle.

D'autre part, le manque de confiance envers ce nouveau service incite les clients à se rattacher plus aux papier.

En général, le CPA arrive à s'adapter aux nouvelles technologies disponibles, ce qui est confirmé par les clients utilisant la CIB et les distributeurs de CPA même s'ils rencontrent parfois des problèmes du à notre dépendance aux pays porteurs de technologie.

Conclusion générale

Au terme de notre étude nous pouvons affirmer avec certitude que les nouvelles technologies ont été bénéfiques pour les banques, et ce à plusieurs niveaux.

Dans notre première partie où nous nous sommes attardés sur l'impact global des nouvelles technologies sur la banque, nous avons retenue de manière générale que la banque est devenue aujourd'hui quasi dépendant des nouvelles technologies.

Car ces nouvelles technologies sont utiles à la banque non seulement pour son propre fonctionnement (au niveau de la gestion de son exploitation) ; mais aussi pour son offre de produits aux clients.

La monnaie électronique l'une des résultats de la diffusion des nouvelles technologies dans le monde des banques se présente comme des unités monétaires stockée sous une forme électronique.

On a constaté durant ce travail qu'une monnaie électronique peut être adossé ou non à un compte bancaire et donc adossée ou non à une institution financière.

Dans notre stage pratique, on a retenu que les cartes CIB sont liées aux comptes courants. Toutefois, un client qui ne détient pas un compte courant chez une banque, il ne pourra pas avoir une carte CIB.

En effet, on a remarqué que la moitié des clients interrogés n'utilisent pas la carte CIB même s'ils ont une chez eux. Sachant que la plupart des clients interrogés dépassent les 46 ans, on dira que ces clients sont rattachés aux papiers ce qui nous a confirmé les banquiers quand on leur a posé la question, et cela par manque de confiance et de connaissance envers ce nouveau service ce qui constitue l'une des entraves de l'utilisation de la CIB.

D'après les banquiers aussi, ces clients admirent le contact humain, ils ont l'habitude de se présenter aux guichets de l'agence depuis toujours.

Au par-delà de cela, ce service rencontre certaines barrières notamment la dépendance des pays qui apportent de la nouvelle technologie sachant que l'Algérie est un pays non producteur de la technologie Cela est traduit par Les problèmes rencontrés par certains clients tel que le blocage des cartes et non réalisation de la transaction via les distributeurs automatiques

Pour finir notre travail, nous retiendrons que la monnaie électronique est loin d'être un substitue à la monnaie traditionnelle et cela d'après les résultats basés sur les réponses des clients et les informations qui nous ont été servi.

En effet, un nombre important des clients trouvent qu'ils ne peuvent pas s'en passé des deux autres types de moyens de paiement c'est-à-dire la monnaie fiduciaire et scripturale et, que les cartes CIB ne constituent qu'un choix de paiement moderne pour eux qui ne pourra pas changer leurs habitudes de paiement ce qui nous pousse a parler de la coexistence entre ces moyens de paiement.

La Bibliographie

Ouvrages

ZOLLINGER Monique, « Monétique et marketing », édition Vuibert, Paris 1989

GEAN-PIEERE toering , FEANÇOIS Brion, « les moyens de paiement » édition Que sais-je, octobre, 1999

CLAUDE Dragon, « les moyens de paiement », édition banque. 1997

Mémoire et thèse

LAZREG Mohamed, « La monétique en Algérie », mémoire de master en science commerciale, option management, université ABOU BAKR BELKAID TELEMEN, 2008-2009

Les sites web

<https://fr.slideshare.net/MBA-ESG/limpact-des-nouvelles-technologies-de-linformation-et-du-numrique-sur-lvolution-des-banques>

Marianne VERDIER « paiement et monnaie électronique »,

<https://www.universalis.fr/encyclopedie/paiement-et-monnaie-electroniques/4-les-monnaies-virtuelles/>

Grahame Johnson, Lukasz Pomorsk, « séance d'information sur les monnaies électroniques »

https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2014/04/discours_senat.pdf

<http://tictpe.canalblog.com/archives/2010/02/18/17072160.html>

http://www.univ-oran2.dz/images/these_memoires/FSC/Magister/TH4383.pdf

<https://journals.openedition.org/regulation/11524>

<https://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/monnaies-virtuelles/definition.shtml>

[h HYPERLINK "https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2014/04/discours_senat.pdf"](https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2014/04/discours_senat.pdf)https://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2014/04/discours_senat.pdf

<https://www.universalis.fr/encyclopedie/paiement-et-monnaie-electroniques/>

<http://cerdi.org/uploads/ed/2017/2017.04.pdf>

<https://lactualite.com/lactualite-affair> HYPERLINK

["https://lactualite.com/lactualite-affaires/2017/12/21/cryptomonnaie-bitcoin-blockchain-comment-ca-marche/"](https://lactualite.com/lactualite-affaires/2017/12/21/cryptomonnaie-bitcoin-blockchain-comment-ca-marche/)[es/2017/12/21/cryptomonnaie-bitcoin-blockchain-comment-ca-marche/](https://lactualite.com/lactualite-affaires/2017/12/21/cryptomonnaie-bitcoin-blockchain-comment-ca-marche/)

<https://www.lesnumeriques.com/vie-du-net/qu-est-qu-cryptomonnaie-a3357.html>

<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2003-1-page-45.htm>

<http://www.dynamique-mag.com/article/mettre-place-systeme-paiement-site-web.5805>

<https://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/3> HYPERLINK

["https://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/308/lane_monnaie_electro.pdf;sequence=3"08/lane_monnaie_electro.pdf%3Bsequence%3D3](https://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/308/lane_monnaie_electro.pdf;sequence=3)

<http://www.banque.comprendrechoisir.com>

Liste des schémas et figures

Schémas :

Schéma N°01 : mécanisme d'un retrait par carte	31
Schéma N°2 : présentation de la monétique	46

Figures :

Figure n° 3.1.1 : la répartition de l'échantillon selon le sexe	58
Figure n°3.1.2 : la répartition de l'échantillon selon la tranche d'âge	58
Figure n°3.1.3 : répartition de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle.....	59
Figure n° 3.2.1 : la répartition de l'échantillon selon le moyen de connaître le CPA	61
Figure3.2.2 : la répartition de l'échantillon selon la durée de la domiciliation le CPA.....	61
Figure3.2.3 : répartition de l'échantillon selon le motif du choix	62
Figure n°3.2.4 :répartition de l'échantillon selon connaissance de tous les produits	62
Figure n° 3.3.1 : répartition de l'échantillon selon la connaissance du CIB	65
Figure n° 3.3.2 : répartition de l'échantillon selon la possession de la CIB.....	65
Figure n° 3.3.3 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation de la CIB	66
Figure n° 3.3.4 : répartition de l'échantillon selon les services utilisée de la CIB.....	66
Figure n° 3.3.5 : répartition de l'échantillon selon la raison d'utilisation	67
Figure n°3.4.1 : répartition de l'échantillon selon la rencontre des problèmes	69
Figure n°3.4.2 : répartition de l'échantillon selon le type de problème rencontrer	70

Figure n°3.4.3 : répartition de l'échantillon selon les réclamations	70
Figure n°3.4.4 : répartition de l'échantillon selon la prise en considération des réclamations	70
Figure n° 3.5.1 : répartition de l'échantillon selon la satisfaction du service.....	71
Figure n° 3.5.2: répartition de l'échantillon selon l'explication de l'usage	74
Figure n° 3.5.3: répartition de l'échantillon selon l'évaluation de distributeurs	74
Figure n° 3.5.4 : répartition de l'échantillon selon la fréquence d'utilisation par rapport aux autres moyens de paiements	75
Figure n° 3.5.5 : répartition de l'échantillon selon d'autres types de paiement	75
Figure n° 3.5.6 : répartition de l'échantillon selon l'utilisation d'autres moyens de paiement en parallèle que la CIB	75

Questionnaire

1. Quelle est votre sexe ?
 - Femme
 - Homme
2. Quelle est votre tranche d'âge ?
 - Entre 19 et 25 ans
 - 26 à 45 ans
 - Plus de 46 ans
3. Quelle est votre catégorie socio professionnelle ?
 - Fonctionnaire
 - Fonction libre
 - Cadre moyen
 - Cadre supérieur
4. Comment avez-vous connu la banque CPA ?
 - Bouche à oreille
 - Participation a des salons
 - Foires et expositions
 - Affiches
5. Depuis quand êtes-vous domicilier chez la banque CPA ?
 - Moins d'une année
 - De 1 à 3 ans
 - Plus de 3ans
6. Pour quel motif avez-vous choisi la banque CPA ?
 - Produits adaptés à vos besoins
 - Notoriété et image
 - Qualité de service
7. Connaissez-vous tous les produits de la banque CPA ?
 - Oui
 - Non
8. Connaissez-vous la carte interbancaire ?
 - Oui
 - Non
9. Possédez-vous une CIB ?
 - oui
 - non
10. utilisez-vous la CIB ?
 - souvent
 - rarement
 - très rarement
11. parmi les services de la carte CIB quels sont ceux que vous utilisez ?
 - paiement sur place
 - retrait
 - e-paiement utilisation de la CIB

12. pourquoi utilisez-vous la CIB ?

- proximité
- disponibilité
- sécurité

13. avez-vous rencontré des problèmes de paiement électronique ?

- oui
- non

14. quel type de problèmes avez-vous rencontré ?

- carte bancaire bloqué
- oubli de mot de passe
- transaction échoué
- fraude

15. avez-vous déjà formulé une réclamation écrite ou orale sur ce service ?

- une fois
- plusieurs fois
- aucune réclamation

16. votre réclamation a-t-elle été pris en considération ?

- immédiatement
- après 15 jours
- aucune réponse

17. êtes-vous satisfait de ce service ?

- oui
- non

18. avez-vous eu une explication d'usage de la CIB ?

- oui
- non

19. comment évaluez-vous l'état des distributeurs de la CPA ?

- satisfait
- très satisfait
- je n'ai jamais utilisé

20. votre utilisation pour la CIB réduit votre fréquence d'utilisation des autres moyens de paiements ?

- oui
- non

21. si vous répondez par oui, quel type de moyens de paiement ?

- fiduciaire
- scripturale
- les deux

22. utilisez-vous en parallèle que votre carte les autres moyens de paiements ?

- non
- pas souvent
- oui
- souvent

Table des matières

Introduction générale.....	1
Chapitre1 : l'utilisation des TIC dans le secteur bancaire	
Introduction	4
Section 1 : L'utilisation des nouvelles technologies dans le secteur bancaire.....	5
1.1 La dépendance de la banque aux nouvelles technologies	6
1.2 La diffusion des nouvelles technologies dans la gestion de l'organisation bancaire	7
1.2.1 Les tendances d'investissement dans les nouvelles technologies	8
1.2.2 La place de l'informatique et de l'automatisation des processus dans la banque	9
1.3 L'application des technologies de l'informatique et la gestion de l'exploitation les banques	10
1.3.1 Evolution des besoins de la clientèle	11
1.3.2 Le réseau d'information des banques	12
1.4 Utilisations des systèmes d'informations dans la gestion et le contrôle des risques	13
Section2 :la mutation des moyens de paiements	15
2.1 Les infrastructures nécessaires et évolution des moyens de paiement	15
2.1.1 Les moyens de paiement scripturaux	16
2.1.1.1 Les cartes bancaires	17
a. Carte de retrait	17
b. Carte de paiement	17
c. Les cartes internationales	17
2.1.1.2 Le prélèvement	17
2.1.1.3 Le virement	17
2.1.1.4 Le titre interbancaire de paiement ou TIP	18
2.1.1.5 Le chèque	18
2.1.1.6 Le portefeuille électronique.....	18
2.1.1.7 Le e-commerce (le commerce électronique).....	18
2.1.2 Le système de paiement interbancaire	19
2.1.2.1 Le système de paiement de masse	20
2.1.2.2 Le système de paiement de gros montant automatisé (SYGMA)	20

2.1.2.3 Le système de règlement-livraison de titres	20
Section3 : La banque à distance, réponse à l'évolution de l'environnement technologique et économique	23
3.1 La mutation de l'activité bancaire face à l'environnement	23
a. La banque à distance réponse à l'innovation technologique.....	23
b. La banque à distance et nouvelle donne.....	24
3.2 La banque à distance et la stratégie bancaire.....	25
a. Une stratégie multicanale	25
b. Un pilotage bancaire global.....	25
Conclusion.....	26
Chapitre 2 : l'avènement de la monnaie électronique	
Introduction	28
Section 1 : L'apparition de la monnaie électronique	29
1.1 Définition de la monnaie électronique	29
1.2 La monnaie électronique centralisée (porte-monnaie électronique)	29
1.2.1 Définition de porte-monnaie électronique.....	29
1.2.2 Le fonctionnement de PME	30
1.2.3 Les supports du PME.....	30
1.2.3.1 la carte de retrait	30
a. définition de la carte de retrait.....	30
b. le mécanisme d'une transaction par carte de retrait	30
1.2.3.2 la carte de paiement	31
a. définition de la carte de paiement	31
b. les caractéristiques d'une opération de paiement	32
1.2.3.3 la carte de crédit	33
a. définition de la carte de crédit.....	33
b. types de carte de crédit	33
1.2.3.4 Les avantages et inconvénients de PME	34
a. Les avantages	34
b. Les inconvénients	34
1.2.4 Les facteurs stimulant l'utilisation des cartes bancaire aujourd'hui	34

1.3 La monnaie décentralisée (porte-monnaie virtuel)	36
1.3.1 Les caractéristiques de la monnaie électronique décentralisée	36
1.3.2 Bitcoin, la première cryptomonnaie	37
Section 2 : paiement électronique et son fonctionnement.....	39
2.1 Les acteurs qui interviennent lors d'un paiement électronique.....	39
2.2 Le fonctionnement des paiements électroniques	40
2.3 le paiement sans contact	41
2.3.1 Paiement sans contact par carte bancaire	41
2.3.2 le paiement sans contact par téléphone mobile	41
Section 3 : les systèmes de paiement électroniques	42
3.1 Définition.....	42
3.2 Typologie	42
3.2.1 Les SPE articulés autour d'un compte bancaire	42
3.2.2. Les SPE articulés autour d'un compte non bancaire	43
3.2.3 Autres types de systèmes de paiement électronique	44
3.2.3.1 Le portefeuille numérique	44
3.2.3.2 Le système numérique de paiement à solde cumulé	44
3.2.3.3 Le système de paiement en ligne à valeur enregistrée.....	44
3.2.3.4 Le chèque électronique.....	44
3.2.3.5 Le système électronique de présentation de facture et de paiement	45
3.2.3.6 Les systèmes de paiement électronique pour le commerce mobile	45
Chapitre III : carte Interbancaire en Algérie cas de CPA Dellys	
Section 1 : les cartes électroniques bancaires	49
1-1-Rôle de la SATIM	49
a. Chèque.....	49
b- Le retrait par carte interbancaire CIB	49
c- Le paiement par carte interbancaire CIB	49
1-1-1-missions de la SATIM	50

1-1-2-fonctionnalités de la SATIM	50
1-2-présentation de la CIB	51
1-2-1-CIB comme produit du CPA	52
a- la carte interbancaire CIB	53
Section 2 : Présentation du CPA banque	54
2.1 Organisation de la CPA	55
2.1.1 La présidence générale adjointe	55
2.1.2 Direction générale de l'inspection	55
2.1.3 Direction de l'audit	55
2.1.4 Division des affaires internationales	55
Section 3 :étude empirique de la perception des détenteurs de la CIB	57
Conclusion générale	79
Références bibliographiques	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Liste des schémas	
Annexes	
Table des matières	