

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou
Faculté des sciences économiques, sciences de gestion et sciences
Commerciales



Mémoire de fin de cycle

*En vue de l'obtention du diplôme de master en
Science Financière et Comptabilité
Option : Finance et Banque*

Thème :

**La Monétique en Algérie
Cas de la « CNEP-Banque, Agence
Laarbi Ben-Mhidi 202, de Tizi-Ouzou »**

Réalisé par :

- LAZIB Nassim
- HADJEM Mikael Massinissa

Dirigé par :

- SI MANSOUR Farida

Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont favorisées le succès de notre stage et qui nous ont aidés lors de la rédaction de ce travail.

Tout d'abord, nous adressons nos remerciements à notre promotrice Madame

SI MANSOUR Farida, pour avoir acceptée de dirigé ce travail, et qui nous a beaucoup aidée dans notre recherche, ses efforts ont été de grande utilité pour nous dans l'avancement de ce travail.

Nous tenons à remercier vivement notre encadreur au niveau de la CNEP Banque agence Laarbi Ben-Mhidi 202, de Tizi Ouzou, Mme HIDOUCHE Samia pour son accueil, pour tous ces efforts et le temps qu'elle nous à accorder. Nous lui sommes très reconnaissants pour ses précieux conseils. Et le partage de son expertise quotidienne avec nous.

Nous remercions également toute L'équipe de la CNEP Banque en particulier Mme HAMDED et Mme TALMAT, pour le temps précieux qu'elles nous ont accordé.

Enfin, nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont soutenus tout au long de notre travail.



C'est avec profonde gratitude et sincères mots, que je dédie ce modeste travail de fin d'étude à mes chers parents, qui ont sacrifié leurs vies pour ma réussite et qui m'a éclairé le chemin par leurs conseils judicieux.

J'espère qu'un jour,

Je pourrais leurs rendre un peu de ce qu'ils ont fait pour moi, que dieu leur prête bonheur et longue vie.

Je dédie aussi ce travail à mes sœurs et ma famille.

A tous mes amis qui m'ont toujours encouragé, et à qui je souhaite plus de succès.

Et à tous ceux que j'aime

NASSIM



Dédicaces

Du profond de mon cœur je dédie ce modeste travail à :

*À celui qui m'a indiqué la bonne voie en me rappelant que la volonté fait toujours les
grands hommes ;*

A la mémoire de mon très cher père.

À celle qui a attendu avec impatience les fruits de sa bonne éducation ;

À ma très chère mère.

À mon chère frère Abdel Mounaim ;

*A tous mes amis qui m'ont toujours encouragé, et à qui je souhaite le meilleur des
succès.*

*À tous mes amis de la promotion Finance et Banque 2021, de l'Université Mouloud
Mammeri de Tizi-Ouzou ;*

MASSI

Liste des abréviations

ATCI	Algérie Télé-compensation interbancaire
BCE	Banque central européenne
BDL	Banque de développement locale
BEA	Banque extérieure d'Algérie
BRI	Banque des Règlements Internationaux
CE	Carte épargne
CES	Conseils économiques et social
CIB	Carte Interbancaire
CMI	Centre monétique interbancaire
CNAS	Caisse nationale des assurances sociale
CNEP	Caisse Nationale d'Epargne et de prévoyance
CNMA	Caisse nationale de mutualité agricole
CPA	Crédit populaire d'Algérie
CSDCA	Caisse de solidarité des départements et des Communes d'Algérie
CPI	Centre de Pré compensation Interbancaire
DAT	Dépôt à terme
DAB	Distributeur automatique de billet
EMV	Europay Mastercard Visa
GAB	Guichet automatique de billet
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
NTCI	Les nouvelles technologies d'information et de communication

Liste des abréviations

PME	Le porte-monnaie électronique
PMV	Le porte-monnaie virtuel
PMS	Le portemonnaie serveur
PIN	Personnel Identification Number
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
RIB	Relevé d'identité bancaire
RTGS	Système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent
RIP	Relevé d'identité postale
SATIM	Société d'Automatisation des Transaction interbancaire et de Monétique
SEAAL	Société des eaux et d'assainissement d'Alger
SMI	Système Monétique Interbancaire
TPE	Terminaux de paiement électronique
TPV	Terminal Point de Vente
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée

SOMMAIRE

Introduction générale.....	1
----------------------------	---

Chapitre 1 : Aspect théorique de la monétique

Introduction	5
Section 01 : La monétique Définition des concepts de base	6
Section 02 : Les différentes formes du paiement électronique	18
Section 03 : Les services et les produits monétique	25
Conclusion	31

Chapitre 2 : La monétique en Algérie

Introduction.....	33
Section 01 : Présentation de la monétique en Algérie.....	34
Section 02 : Développement de la monétique en Algérie.....	37
Section 03 : la mise en œuvre des systèmes de paiement	48
Conclusion	51

Chapitre 03 : la monétique au sein de la CNEP CAS : agence Tizi-Ouzou

Introduction	53
Section 1 : présentation de la CNEP banque	54
Section 2 : Les moyens de paiement chez la CNEP.....	66
Section 3 : Les litiges, traitement des réclamations recommandations relatifs aux moyens de paiement électroniques au sein de l'agence CNEP 202.....	74
Conclusion	82

SOMMAIRE

Conclusion générale.....	84
Bibliographie.....	87
Annexes	90
Liste des tableaux	95
Liste des graphiques et figures	98
Table des matières	100

Introduction générale

Introduction générale

Durant les deux dernières décennies, le domaine financier international s'est radicalement transformé sous l'effet de mutations profondes liées au développement rapide de l'innovation.

Les activités de paiement sont le socle même des métiers des établissements financiers.

Elles sont déterminantes dans la construction et le développement d'une relation de qualité avec leurs clients.

Le développement des moyens de paiement s'est caractérisé par une dématérialisation progressive, d'abord par la création du troc, lequel a engendré la monnaie métallique, qui à son tour, a donné naissance à la monnaie papier. Les intermédiaires financiers n'ont cessés d'imaginer de nouveaux moyens de paiement rendant les transactions plus simples et rapides, sans compromettre la sécurité de la circulation monétaire. Le billet de la banque est devenu le moyen de paiement privilégié du XXème siècle, avant d'être rejoint par le chèque.

Au cours des dernières années, l'innovation technologique a conduit à l'apparition d'une nouvelle forme de monnaie, la monnaie électronique notamment appelée « la monétique ». Il s'agit principalement aujourd'hui d'unités électroniques stockées sur une carte à puce, appelée porte-monnaie électronique et alimentée à partir d'un compte bancaire.

Les grandes puissances mondiale, en particulier les Etats-Unis ont été l'une des premières nations à avoir introduit les moyens de paiement électronique dans leurs système bancaire, ces derniers ont rendus les transactions financières bien plus fluide et sécurisé.

C'est dans cette perspective que l'Algérie et de nombreux pays ont adoptés des stratégies visant à développer cette nouvelle forme de monnaie et qui redéfinissent complètement la manière de succéder aux opérations économiques effectués par les différents agents économiques de manière instantanée, l'avantage est qu'elle permet de passer d'une économie de l'informel vers une économie de transparence.

Dans ce cadre, les autorités bancaires algériennes se sont engagées dans les nouvelles techniques financières pour améliorer et développer les moyens de paiement assurant la circulation et la distribution des services avec une grande efficacité. En effet une mise en œuvre de la dématérialisation des paiements s'est inscrite dans le développement de la Monétique qui a pour but de faciliter les transactions commerciales auprès des individus, des entreprises et des administrations.

Dans le but de bien comprendre ces nouvelles techniques de financement, nous avons choisi comme structure d'accueil la CNEP Banque agence 202 Tizi-Ouzou.

Aujourd'hui, la CNEP-Banque est tenue d'anticiper sur les besoins de la clientèle, d'acquérir, de conserver et développer une clientèle à long terme. En lui proposant les meilleurs services possibles

Problématique

Compte tenu de ce qui a été présenté précédemment, la problématique de ce présent mémoire d'étude se définit comme suit :

➤ Comment le paiement électronique a-t-il évolué dans le système bancaire algérien ?

Pour répondre à cette problématique, nous devons d'abord répondre à des questions qui nous semblent être importantes :

- Qu'est-ce que la monétique et ses différentes fonctionnalités ?
- Comment s'est effectué le développement de la monétique en Algérie par rapport au Maroc ?
- Quelles sont les contraintes rencontrées par les exploitants de ces services de paiement électronique et comment s'effectue la procédure de réclamation ?

Objectifs de recherche

L'idée principale de cette étude a un double objectif sur le plan théorique, il s'agit de présenter la monétique, avec ses différentes formes de paiement électronique et les produits existant, Ainsi que le développement de la monétique en Algérie.

Sur le plan pratique, il s'agit de passer en revue les opérations monétique effectuées au sein de la CNEP, les cas de litige rencontrés et les méthodes de traitement des réclamations.

Choix et intérêt du sujet

Les raisons qui nous ont motivés à choisir ce thème sont diverses, parmi elles l'actualité de ce dernier, en effet, la monétique est devenue une nécessité de nos jours, mais aussi ses divers apports qui nous intriguent

Nous avons aussi choisi ce thème pour l'intérêt que nous portons à la monétique ainsi qu'au domaine de la finance bancaire.

Méthodologie de travail

Dans ce travail on a adopté une démarche théorique pour les deux premiers chapitres, et en ce qui concerne le troisième chapitre une démarche empirique.

La démarche théorique a été élaborée à l'aide d'ouvrages, documents fournis par l'organisme d'accueil, mémoires, thèses et sites Web relatifs au paiement électronique etc.

Une étude empirique s'appuyant sur un stage au niveau de la CNEP banque, qui a été indispensable pour avoir des éléments de réponse à notre problématique.

Chapitre 1 : Aspect théorique de la Monétique

Introduction

Les systèmes de paiement et de règlement ont une place très importante dans le système financier, ils permettent d'effectuer des opérations de paiement en toute efficacité. Ils contribuent au bon fonctionnement d'une économie de marché moderne.

Pour bien connaître l'univers des cartes ou de la monnaie électronique, il faut connaître d'abord le chemin qu'a pris la monnaie pour passer de la monnaie papier à la monnaie électronique. Plus encore, il faut bien savoir qu'est-ce que la monnaie électronique, des définitions seront avancées pour avoir une meilleure compréhension de ce terme. Il est aussi indispensable sur son origine et son évolution jusqu'à nos jours.

Tous ces points seront traités de manière explicite dans ce chapitre à travers ses différentes sections comportant par ordre : généralités sur la monétique, les différentes formes de paiement électronique ainsi que les types de cartes de paiement.

Section 1 : La monétique Définitions des concepts de base

Le nouveau système financier permet d'utiliser des dispositifs électroniques pour représenter la valeur économique sous forme numérique, la monnaie électronique devrait avoir la même fonction que la monnaie scripturale, mais sans les risques, les inconvénients et les coûts associés à la manipulation, la gestion pour protéger la monnaie traditionnelle.

1. Définition de la monnaie électronique

Nous avons recueillis quelques définitions les plus communément connu :

1.1 Définition de Larousse

La monétique est un ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires¹.

Elle représente un Système de paiement informatisé qui permet d'opérer un transfert de fonds instantané d'un compte bancaire vers un autre².

1.2 Définition du conseil économique et social (CES)

La monétique est l'ensemble des techniques informatiques magnétique, électronique et télématique permettant l'échange de fonds sans support papier et implique une relation tripartite entre les banques, les commerçants et les consommateurs³.

1.3 Définition de la banque centrale

Selon la banque central européenne (BCE) : la monnaie électronique est une réserve de pouvoir d'achat enregistré sur un support technique, qui n'implique pas nécessairement l'utilisation de compte bancaire dans les transactions, mais sert d'instrument pré chargé au porteur, elle se matérialise sous forme de carte de paiement sur des réseaux informatiques⁴.

La monétique est définie comme l'ensemble des moyens informatiques et électroniques utilisés dans l'univers des transactions et de la carte bancaire. Elle permet ainsi les échanges d'argent, de manière dématérialisée.

¹Petit Larousse, Ed Larousse, paris 2005

² <https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/paiement>. Consulté le 20/07/2022

³ ZOLLINGER : <<Monétique et marketing >>, édition Vulbert paris 1989.p10

⁴ <https://fr.slideshare.net/ferachry/la-monnaie-électronique>. Consulté le 20/07/2022

Le terme de monétique regroupe de nombreux domaines tels que :

- La création de cartes de paiement, de cartes de crédit ou encore de porte-monnaie électroniques.
- Le matériel lié à l'usage de cartes (comme les automates bancaires ou les terminaux de paiement électroniques TPE)
- Les systèmes permettant le traitement des transactions.

2. Historique

La naissance de la monétique remonte à 1914, Les premières cartes bancaires sont apparues sous forme de cartes de crédit. Elles avaient un usage très limité et étaient généralement des projets pilotes lancés par des banques. Une autre apparition de cartes de crédit fut la carte « Diners Club ».

Il faut ensuite attendre 1950 pour que Diner's Club propose à ses clients des cartes de paiement sous forme de petits carnets. Et en 1951 les premières cartes de paiement en carton firent leur apparition. Elles sont remplacées par les cartes en plastique d'American Express en 1957, l'embossage en relief des cartes apparaît en 1960. Puis on y ajoute une piste magnétique en 1971.

Finalement, le français Roland Moreno invente la carte à puce en 1974. Le brevet est déposé le 25 mars 1974. Ce fut un grand coup d'accélérateur pour l'évolution des cartes bancaires pour en arriver à ce qu'on connaît aujourd'hui avec les cartes sans contact apparues en 2004.

Le paiement par carte n'a depuis cessé d'évoluer, de croître, de se développer et de s'étendre à des régions de plus en plus éloignées jusqu'à nous offrir les cartes internationales que nous connaissons aujourd'hui. Nous avons établi une chronologie d'événements importants ayant marqué cette industrie.

Voici quelques dates importantes dans l'histoire de la monétique :

2-1- La naissance de la carte de paiement

La naissance de la carte de paiement se présente dans le tableau qui suit :

Tableau n° 1 Naissance et évolution des cartes de paiement

Date	Naissance et/ou évolution des cartes de paiement
1914	Western Union – support d’identification.
1914-1950	identification associée à un crédit.
1950	identification associée à un crédit.
1951	Franklin National Bank : carte bancaire de crédit.
1953	Cartes bancaires de débit.
1957	Naissance de Bank Americard (future Visa).
1958	Naissance de la carte American Express
1960	Naissance des cartes de crédit privées Cetelem, Sofrino, Cofinoga Années 1960 – Naissance en Suède de l’Eurocard

Source : Réalisé par nous-mêmes à partir de la documentation interne fournie par la banque.

La naissance de la carte de paiement a vu le jour en 1914 en Western Union qui était un support d’identification. Après plusieurs années, en 1960, la naissance des cartes de crédit privées ont vu le jour juste avant l’ère de la puce.

2-2- L'ère de la puce

L'ère de la puce se résume dans le tableau qui suit :

Tableau n° 2 Naissance et évolution des cartes de paiement dans L'ère de la puce

Date	Naissance et/ou évolution des cartes de paiement
1982	La carte téléphonique à puce
1989	La carte à crypto processeur.
1994	Le porte-monnaie électronique
1997	La carte sans contact
2001	La carte téléphonique virtuelle
2004	Premières cartes bancaires sans contact.

Source : Réaliser par nous-mêmes à partir de documentation interne fournit par la banque.

En 1982 la première puce est apparue qui s'intitule La carte téléphonique à puce ou appelé aussi télécarte. Ensuite elle a subi plusieurs évolutions jusqu'en 2004.ou sont apparus les premières cartes bancaires sans contact.

2-3- La naissance des grands réseaux

La naissance des grands réseaux se résume dans le tableau suivant :

Tableau n° 3 : La naissance des grands réseaux

Date	Naissance et/ou évolution des cartes de paiement
1965	En Belgique, premiers DAB par la Générale de Banque (actuelle BNP PARIBAS Fortis).
1967	Naissance d'Interbank (futur MasterCard).

1967	Naissance de Charge Master et Naissance des cartes de banque (garantie de chèques)
1967	Naissance de la Carte Bleue
1967	Premiers DAB au Japon
1968	Naissance d'Eurochèque
1968	Accords Interbank et Charge Master qui deviendront Mastercard.
1977	Naissance de Visa
1978	Naissance des cartes cobrandées
1978	Naissance de Visa Europe à Londres
1979	– Naissance de Mastercard
1980	La piste magnétique se généralise

Source : Réaliser par nous-mêmes à partir de documentation interne fournit par la banque.

La solution monétique prend en charge le paiement domestique et le retrait d'espèces dans un cadre interbancaire, la banque est organisée sous forme de deux pôles majeurs à savoir :

2.3.1 Front Office

Il assure la connexion avec les banques, les Terminaux de Paiement Électroniques et les Distributeurs Automatiques de Billets.

Le front office monétique est un système décisionnel instantané, qui traite les processus transactionnels monétique d'une manière frontale avec la carte et le comportement du porteur en effet, il a pour mission de gérer les points suivants :

- La gestion du contexte de la transaction.
- Le réseau d'acceptation.

- La gestion des BIN.
- La gestion des avis d'autorisations.
- Les contrôles du statut, du plafond, de la date d'expiration.
- Gestion des cartes capturées.
- La gestion des avis d'opposition.
- Les contrôles d'identification
- Le routage et l'interface.
- La gestion des risques et de la fraude.

2.3.2 Le Back-office monétique

Le back-office monétique est un système qui agit en arrière-plan, c'est un système de données fondamentales, qui traite les bases de données de tout le fonctionnement, avec les traçabilités et l'archivage nécessaire, il a pour mission de gérer les points suivants :

- La gestion des cartes.
- L'émission et la production de la carte.
- Le contrat porteur.
- Le contrat commerçant.
- Le matériel d'acceptation.
- Le traitement des opérations et le règlement.
- La gestion des réclamations et les litiges.
- La gestion des oppositions.
- La lutte contre la fraude.

2.3.3 La plate-forme de télécommunication sécurisée

Qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique Ils sont des périphériques dont le seul rôle consiste à acheminer le trafic et les flux de données générées par les équipements de front-office et de back-office, ces derniers sont généralement la propriété des fournisseurs d'accès au réseau auquel les banques, les opérateurs de carte et les marchands connectent leur matériel.

- Réseau d'acceptation DAB et TPE.
- Les modules de prévention contre la fraude.

3. Le domaine de la monétique

La Monétique se trouve en effet à l'intersection de plusieurs domaines l'économie bancaire, l'informatique, la télématique et les réseaux. Les extensions de la monétique sont nombreuses on peut citer⁵ :

- La billettique.
- La carte téléphonique.
- Le prépaiement.
- Le porte-monnaie électronique.
- Le paiement par téléphone mobile.
- Le paiement électronique.
- Le marketing monétique.
- Le paiement sans contact.

Aussi, pour couvrir tous ces domaines on utilise de plus en plus le terme TES (Transactions électroniques sécurisées). Ce qui recouvre aujourd'hui les technologies liées à la carte, aux moyens de paiement, à l'identification numérique, à la santé, l'administration, etc.

3.1 Les TES

Les TES se subdivise en deux domaines : TES dans le paiement et TES hors paiement.

3.1.1 TES dans le paiement

Comprennent le paiement bancaire, le paiement privatif, le paiement en ligne, le portemonnaie électronique, le prépaiement, la carte cadeau, le paiement par téléphone mobile.

3.1.2 TES hors paiement

Elles renferment l'authentification, la confiance, l'identité, la traçabilité, la santé, la fidélité, la billettique, l'administration électronique, les usages mobile.

La monétique est exploitée dans plusieurs domaines, nous avons : La banque Le domaine Electricité Le transfert de fonds a distance Le domaine confection et exploitation des passeports Le domaine commercial (vente et achat) La télécommunication⁶

⁵HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009, pages 16

4. Les critères de paiement électroniques

Pour que le paiement électronique assure une bonne qualité des transactions, il doit respecter quelques critères qui sont :

- Acceptation : l'e-paiement doit s'appuyer sur une infrastructure largement acceptable.
- Anonymat d'identité : l'identité du client doit être protégée, mais aussi anonyme si ce dernier le désire.
- Sécurité : les paiements doivent être possibles sur un réseau ouvert tel que l'internet, tout en gardant la sécurité des transactions.
- L'efficacité : les coûts de la transaction ne doivent pas être trop élevés.
- Simplicité : les paiements devraient être aussi faciles à effectuer que dans le commerce hors internet.

5. Les acteurs de la monétique

En se référant à la documentation fournie par la banque nous avons pu définir les différents acteurs de la monétique :

5.1 Emetteur

L'émetteur crée la carte et la met à disposition de son client. En Algérie, l'émission d'une carte est réalisée obligatoirement par un établissement financier. A savoir la banque, les avantages de l'adhésion au réseau RMI résident essentiellement dans les coûts plus faibles et la rapidité de traitement des transactions qui passent par le centre CMI.

Les responsabilités de l'émetteur sont principalement les suivantes :

- Gestion de la fabrication de la carte.
- Gestion du contrat et des relations avec le porteur.
- La tenue de compte à laquelle la carte est adossée et plus particulièrement les débits / crédits liés aux transactions réalisées avec la carte.
- La gestion des plafonds selon les conditions convenues avec le porteur.
- La prise en compte des oppositions suite à perte ou vol déclarés par le porteur.
- La gestion des réclamations client relatives à la carte.

⁶ Documentation interne de la banque CNEP.

- La gestion des fraudes et litiges résultant de l'utilisation de la carte.

5.2 Porteur

Le porteur est celui à qui l'établissement financier remet la carte bancaire qu'elle a émise. Il doit souscrire à un contrat porteur carte bancaire où sont indiquées les conditions générales portant, entre autres, sur la délivrance, l'utilisation, la sécurité et le renouvellement de la carte.

Dans la majorité des cas (exception carte prépayée par exemple), une carte est adossée à un compte à vue, appelé aussi compte courant ou compte de dépôt. Le porteur peut être le titulaire de ce compte ou non (Carte affaires "portée" par des employés alors qu'elle est adossée à un compte de l'entreprise, Carte "portée" par un adolescent alors qu'elle est adossée au compte d'un parent, etc.).

Il est important de noter que le porteur de la carte n'en devient pas propriétaire. La carte reste la propriété de la banque qui peut décider de la reprendre si cela s'avère nécessaire. Le porteur doit assumer les responsabilités suivantes :

- Conservation du code confidentiel qui ne doit être divulgué en aucun cas.
- Déclaration en cas de perte ou vol de la carte qui entraîne une mise en opposition de la carte.
- Déclaration en mise en opposition ou de blocage temporaire de la carte en cas de fraude.
- Responsabilité liée à de la négligence grave avérée.

5.3 Acquéreur

L'acquisition d'une transaction de paiement se fait soit chez un commerçant au moment où du paiement par le porteur, soit quand le porteur effectue un retrait d'espèces dans un Distributeur Automatique de Billets ou un Guichet Automatique Bancaire (DAB / GAB).

Pour réaliser la transaction, le porteur doit introduire la carte dans le terminal de paiement électronique (TPE) du commerçant ou dans le DAB / GAB de la banque. L'acquéreur est dans le premier cas la banque du commerçant qui lui a remis le TPE. Dans le second cas, c'est la banque du DAB / GAB.

L'acquéreur est donc la banque qui met à disposition des machines ou dispositifs qui remplissent deux fonctions :

- Permettre au porteur de réaliser des transactions électroniques (après introduction de sa carte)
- Réaliser l'acquisition et le traitement de ces transactions quand elles sont finalisées.

Les principales responsabilités de l'acquéreur sont les suivantes :

- Gestion des contrats et des relations avec les accepteurs.
- Mise à disposition, installation, maintenance et évolutions du matériel (TPE) utilisé par les accepteurs.
- Tenue de compte des accepteurs.
- Diffusion des listes d'opposition auprès des accepteurs.

5.4 Accepteur

L'accepteur est soit le professionnel qui accepte l'utilisation d'une carte bancaire pour le paiement d'un produit ou d'un service, soit la banque qui met à disposition le DAB / GAB pour les retraits d'espèces. Le professionnel est équipé d'un TPE par sa banque. La banque des DAB / GAB s'équipe elle-même de sorte qu'elle est à la fois l'accepteur et l'acquéreur des retraits et opérations réalisées sur ces machines. L'accepteur, quand c'est un commerçant, doit respecter ses engagements vis-à-vis de sa banque et s'assurer de la régularité des paiements par carte.

5.5 CPI

Le Centre de Pré compensation Interbancaire (CPI) exerce la fonction d'opérateur du système d'échange et de compensation de paiement de masse. Il assume quatre fonctions essentielles :

- La gestion des échanges.
- De la télé compensation.
- Des mouvements nets de règlement.
- L'archivage des données, Il assure en outre le rôle de certificateur agréé.

La plate-forme centrale de télé-compensation, gérée par le CPI, et dont il a la responsabilité, est conçue pour contrôler et assurer un échange interbancaire sécurisé et automatisé des paiements de masse et leur compensation suivant les règles de neutralité et de transparence.

5.6 GIE Monétique

La mise en place d'un système de paiement électronique efficient est une des priorités des pouvoirs publics Algériens. Elle fait partie des outils de modernisation du système bancaire, à l'instar du système de télé-compensation des instruments de paiement de masse.

La création du Groupement d'Intérêt Economique Monétique (GIE Monétique), en juin 2014, est venue appuyer cette démarche stratégique par la régulation du système monétique interbancaire et la définition des missions et des attributions de l'ensemble des acteurs de ce système.

Il est également en charge d'assurer l'interbancaire du système monétique et son interopérabilité avec des réseaux monétiques locaux ou internationaux.

Le GIE Monétique est composé de 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie Poste. La Banque d'Algérie y participe en tant que membre non adhérent pour s'assurer de la sécurité des systèmes et des moyens de paiement ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière, conformément à la réglementation en vigueur.

Le GIE Monétique pilote le système monétique par le biais des fonctions essentielles suivantes :

- La gestion des standards, spécifications et normes dans le secteur de la monétique ;
- La définition des produits monétiques et des règles de leur mise en œuvre opérationnelle ;
- La gestion de la plate-forme technique de routage ;
- L'homologation ;
- La gestion de la sécurité.

Il concrétise ainsi une transparence dans la définition des normes et des règles de l'activité monétique de façon à libérer les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique⁷.

L'objectif étant de promouvoir la monétique par la généralisation de l'usage des moyens de paiement électronique.

5.7 CMI

La création du Centre Monétique Interbancaire (CMI) résulte d'une initiative de la communauté bancaire, prise dans le cadre d'une vision portant sur le développement et la modernisation des moyens de paiement.

Le CMI assure, par délégation du GIE Monétique, les fonctions d'autorisation et de routage des flux monétiques. Il assure aussi l'acquisition des transactions de paiement et l'hébergement des bases de données porteurs et commerçants.

Le CMI compte aussi, parmi ses activités, la personnalisation des cartes CIB. Ainsi, le CMI, en tant qu'acteur clé de l'interbancaire et de l'interopérabilité du système, est entièrement responsable

⁷ Documentation interne de la banque CNEP.

du fonctionnement et de la disponibilité du système monétique interbancaire, ainsi que des équipements qui y sont raccordés et dont il a la charge. A cet effet, il garantit son fonctionnement continu et sa fiabilité.

5.8 Les prestataires agréés

Il s'agit des entités nationales et internationales accréditées ou habilitées par le GIE

Monétique pour la fourniture d'équipements agréés ou la réalisation des prestations interbancaires conformément aux exigences du GIE Monétique, on peut citer les comme prestataires les entreprises et acteurs qui assurent les prestations suivantes :

- Fournisseur d'équipement monétique.
- Fournisseur de solution monétique.
- Installateur des équipements DAB / GAB / TPE.
- Mainteneur et réparateur des équipements DAB / GAB / TPE.
- Opérateurs téléphoniques.

Section 2 : Les différentes formes du paiement électronique

Le paiement électronique s'effectue sous plusieurs formes qui sont : Le télépaiement, les cartes bancaires, le porte-monnaie électronique.

1. Le télépaiement

Selon nos ressources nous pouvons définir le télépaiement de cette manière suivante :

1.1 Définition

Le télépaiement regroupe l'ensemble des transactions réalisées à distance par l'intermédiaire d'un moyen de communication tel que internet (paiement en ligne), le téléphone fixe, le téléphone mobile, le porte-monnaie électronique (PME), le courrier, le minitel, les montres.

Le télépaiement désigne aussi un mode de paiement effectué par voie électronique. Ce dernier permet d'effectuer un paiement entre un acheteur et un vendeur sans que les deux contractants ne soient face à face, on parlera donc de paiement à distance par l'intermédiaire d'un moyen de communication tel que l'internet, le téléphone fixe et le téléphone mobile.

Le paiement par téléphone est un paiement en ligne sans carte bancaire. Pour utiliser le télépaiement il faut donner un ordre de paiement par internet, ou il est généralement nécessaire de

fournir le numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et le cryptogramme présent au dos avec l'avantage de n'être prélevé qu'après l'échéance⁸.

1.2 Fonctionnement du télépaiement

Le fonctionnement du télépaiement se répartie en quatre étapes.

Première étape : l'internaute est automatiquement connecté au serveur de paiement et transaction qui lui demande ses coordonnées bancaires pour pouvoir effectuer une demande d'autorisation auprès de sa banque. Les données requises sont : le numéro de carte, la date

D'expiration et le cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres du numéro qui figure au verso de la carte).

Deuxième étape : dès réception de la réponse d'autorisation, e-transaction simultanément une réponse (acceptée ou refusée) au serveur du site ainsi qu'un ticket de caisse sur l'écran de l'internaute.

Troisième étape : le serveur e-transaction envoie la transaction pour remise en banque.

Quatrième étape : les échanges entre e-transaction et l'internaute (2et3) sont cryptés. Seul, le serveur e-transaction connaît le numéro de carte bancaire de l'internaute.

1.3 Avantages et inconvénients du télépaiement

Le télépaiement présente les avantages et les inconvénients suivant :

1.3.1 Avantages

Le télépaiement procure un Paiement rapide et disponible 24h/24 et 7j/7.

- un Moyen de règlement pratique et simple vu qu'il permet d'acheter sans se déplacer et à tout moment.
- Plafonds de dépense élevés (le panier moyen des achats à distance a augmenté pendant le confinement).
- Gain de temps pour le client.
- Suivre l'activité de télé règlement régulièrement et facilement.

1.3.2 Inconvénient

- Problème de sécurité car il est facile de pirater les informations sur internet.

⁸Dominique RAMBUREt., « Les systèmes de paiement ». Edition ECONOMICA, Paris, 2005 Page 66

- Risque de fraude (au moment de paiement, un commerçant mal attentionné peut relever les numéros de votre carte et s'en servir pour frauder).

2. La carte bancaire

Nous allons définir c'est quoi la carte bancaire, les types de cartes ainsi que ces avantages et ses inconvénients.

2.1 Définition

La carte bancaire est un instrument informatisé doté d'un microprocesseur incorporé comprenant plusieurs mémoires. Elle constitue un moyen de paiement simple pour son porteur dans la mesure où la monnaie scripturale circule sans faire appel à un support papier.

La carte bancaire autorise des retraits d'espèce dans les distributeurs automatiques de billets, elle est automatiquement liée à un compte bancaire et les retraits ne peuvent être effectués que si le compte est suffisamment approvisionné. La banque limite le montant du retrait par opération.⁹

Chaque titulaire dispose d'un code confidentiel pour sa carte bancaire

La carte bancaire représente un moyen de paiement très populaire au monde, de nombreux types de carte existent, parmi les cartes les plus communément utilisées on trouve :

2.1.1 Carte de retrait

Les cartes de retrait ne peuvent être utilisées que pour retirer de l'argent dans les distributeurs de billets ou au guichet des établissements émetteurs ou affiliés¹⁰.

Les cartes de retrait permettent de succéder aux opérations accomplies à l'intérieur du guichet de l'agence, elle permet aussi de consulter le solde du compte et encore de commander un chéquier, elle ne permet pas de payer chez les commerçants.

2.1.2 Carte de paiement

La carte de paiement est une carte magnétique ou à puce qui permet de retirer de l'argent aux distributeurs des banques ou de payer chez les commerçants possédant un terminal adopté ou sur internet, il existe deux (02) principales catégories de carte de paiement.

- Carte à débit immédiat : son mode de fonctionnement est très proche du chèque.

⁹ MC BEAID & collectif EPBI, le livre de formation « comprendre la banque », pages bleus édition, Baraki Alger, 2015, p36

¹⁰.Roland BERNET, Op.cit., Page 75

- Carte à débit diffère : tous vos achats du mois sont débits de votre compte en fin de mois, mais ce type de carte peut être très dangereuse et peut vous entrainer dans une situation de surendettement si vous n'êtes pas entrainement vigilant et aussi plus cher car ses compétences sont plus étendu.

2.1.3 Carte de crédit

Les cartes de crédit permettent le paiement au comptant ou à crédit, elles peuvent être délivrées par une banque ou par un magasin pour régler des achats, avec des montants qui ne seront pas débités directement de compte bancaire mais seront débiter plus tard selon ce qui est convenu dans le contrat avec l'organisme délivreur de la carte.

Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire

2.1.3.1 Avantages

Les avantages de carte de crédit se résument comme suit :

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

2.1.3.2 Inconvénients

En ce qui concerne les inconvénients en distingue ses trois défauts :

- Impose aux consommateurs un coût annuel.
- Plafonnement des montants lors du retrait.
- Ne permet pas le paiement entre particulier.

3. Le porte-monnaie électronique (PME)

Selon plusieurs sources d'information, nous avons pu définir le PME, ces différentes formes, ces fonctionnements ainsi que ces caractéristiques.

3.1. Définition

Un porte-monnaie électronique est un compte hébergé sur une carte grâce à une puce électronique ou sur un site internet. Ce dispositif permet de réaliser des achats de faible montant¹¹.

¹¹<https://www.hellobank.fr/lexique/porte-monnaie-electronique>. Consulté le 21/07/2022

Selon le BRI : le porte-monnaie électronique est une carte prépayée rechargeable et polyvalente, transportant des unités électroniques de paiement pour les paiements de proximité ou de faible montant, il remplace ainsi l'utilisation de la monnaie ou les billets¹².

Le porte-monnaie électronique également dit « portefeuille électronique » ou le « le e-wallet » est un moyen de paiement numérique permettant de réaliser des achats en ligne ou dans des commerces, de recevoir des virements ou encore d'envoyer de l'argent. Le portefeuille électronique peut être relié à une carte bancaire classique ou prépayée, ou encore à un site internet servant d'intermédiaire, il n'est donc pas forcément nécessaire de posséder un compte en banque.

Le porte-monnaie électronique est un moyen de paiement universel d'une grande simplicité d'utilisation à la différence de la carte, le PME est un moyen de paiement sans contrat, qu'il Suffit de présenter devant le borne de reconnaissance, c'est également un moyen de paiement plus sûr¹³.

Le PME a une durée de validité limitée habituellement à deux (02) ans, lorsqu'il arrive à l'échéance, il ne peut recharger mais le porteur d'un PME dispose d'un délai de six mois pour utiliser le crédit restant.

3.2. Les différentes formes du PME

Le PME se présente sous différentes formes :

3.2.1 Le porte-monnaie virtuel (PMV)

Le porte-monnaie virtuel est un moyen de paiement gratuit, qui se fait par carte, il permet de ne pas divulguer son numéro de carte bancaire sur internet quelque un montant est auparavant chargé dans le portefeuille.

Le principe est de créer un compte (auprès d'une banque ou d'un site marchand) et de le créditer d'une somme d'argent, une fois ce compte créé et crédité l'internaute n'aura plus qu'à payer en s'identifiant grâce à un mot de passe sur le site acceptant ce mode de paiement.

3.2.2 Le porte-monnaie serveur (PMS)

Le porte-monnaie serveur est créé sur un serveur distant et utilisable sur plusieurs sites marchands affiliés à ce serveur, ou le PME dédié à un seul site qui permet de régler ces achats uniquement sur ce site.

¹²ABRA Sanaa « la banque et la monnaie électronique », mémoire fin d'étude, Option économie et stratégie des institutions financières, page 15

¹³Dominique RAMBURE « Les systèmes de paiement ». Edition ECONOMICA, Paris, 2005, Page 63

3.3 Le fonctionnement du PME

La mise en place du PME se traduit par l'utilisation d'une nouvelle génération de carte, portant une bande magnétique au recto et une puce électronique au verso. L'idée est d'offrir aux clients la possibilité d'acheter leurs biens de consommation sans pièces de monnaie.

Les titulaires n'auront qu'à glisser leurs cartes dans le distributeur et introduire leurs numéros et le montant de la somme à retirer.

3.4 Les caractéristique du PME

Parmi les principales caractéristiques de porte-monnaie électronique nous distinguons :

- L'absence d'intermédiaire assure un degré d'anonymat total : identité de porteur, numéro de carte, type de transaction etc.
- Ce nouvel instrument de paiement est connu comme un substitut des pièces et des billets de la banque.
- Instrument de paiement autonome, vise à réduire les coûts de collecte et de stockage des monnaies électroniques.
- PME est chargé des valeurs électronique permet à son détenteur de régler directement la dette qu'il a contacté à l'aide d'un transfert de ces valeurs.

3.5 Les acteurs du PME

Les acteurs principaux de PME à cinq nombre

Le porteur : doté d'une carte à puce utilisable à la fois pour les fonctions de changement et de paiement.

L'opérateur de changement : il peut être une banque ou un agent bancaire dont le rôle est :

- Transférer la valeur électronique du PME.
- Collecter l'équivalent de la valeur ainsi transmettre au PME.
- Informer la banque émettrice de l'équivalent de la valeur électronique chargée.
- Informer le porteur que l'opération est réalisée.

La banque émettrice : elle assure les fonctions suivantes

- Créditer les flux à l'aide de la contrepartie de la valeur électronique qu'elle est, elle est même chargée d'emmètre.

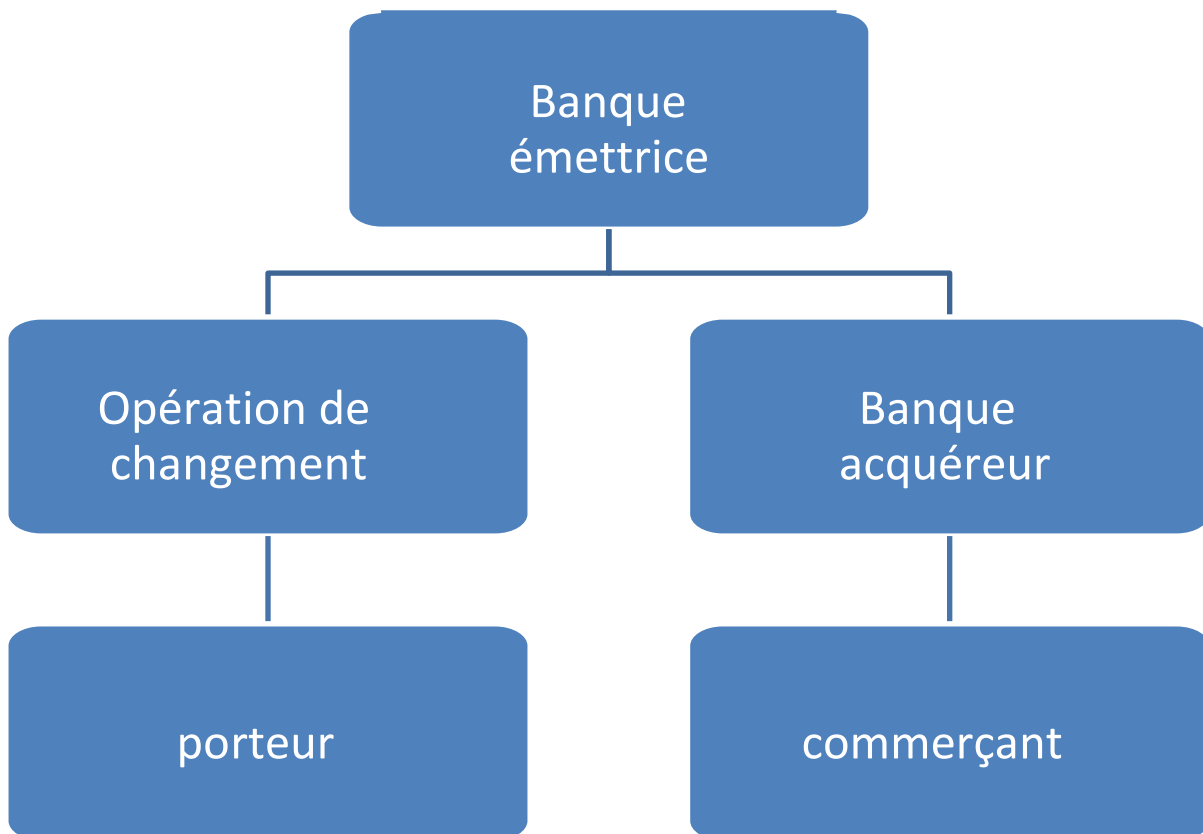
- Accepter et assurer les responsabilités de la valeur électronique qu'elle émet.
- Certifier le porteur de changement et matériels de changement correspondants.
- Contrôle de la création de la valeur électronique.
- Assurer le remboursement de la valeur collective.

La banque acquéreur : elle permet la réalisation des fonctions suivantes :

- Présenter les créances à la banque émettrice pour remboursement.
- Créditer les commerçants.
- Assurer que le commerçant sera payé par la valeur électronique collectée.

L'accepteur : c'est un commerçant qui vend des biens et services en contrepartie de valeur via matériel d'acceptation qui est terminal de paiement électronique.

Figure N°1 : Les flux financier de PME entre les différents acteurs



Source : H.Jacquet « porte-monnaie électronique » revus N°119, Paris 1999.

Ce schème montre le déroulement des flux financier de PME entre les différents acteurs. Dans une opération de vente le commerçant échange des biens et services en contrepartie de valeur électronique via un terminal de paiement électronique.

Pour cela le client doit avoir une carte à puce utilisable pour les fonctions de changement de paiement et puis le chargé par l'opération de changement et transférer les unités électroniques dans le porte-monnaie et informe la banque émettrice du montant.

Ainsi cette dernière crédite des flux en contrepartie de valeur électronique. Enfin la banque acquéreur présente à la banque émettrice pour rembourser les créances, crédite le commerçant et assure que ça sera payé pour la valeur électronique collectée.

3.6 Les avantages et les inconvénients du PME

Les PME ont de nombreux avantages mais aussi des inconvénients qui sont les suivants :

3.6.1 Avantages

Il Permet de réduire considérablement le problème de petite monnaie tout en permettant l'accélération des transactions.

-La confidentialité dans les opérations.

-Un gain de temps pour les commerçants.

-Réduire les risques de vol, développé des nouveaux marchés, facilité la collecte de données du marché.

-Diminuer les coûts de gestion de la monnaie manuelle pour les émetteurs ainsi combattre les fraudes et de bénéficier de nouvelles sources de revenus.

3.6.2 Inconvénients

En ce qui concerne les inconvénients on distingue :

- Le problème de défaillance technique des terminaux de paiement.

-Faiblesse de montant à payer ou à échanger et obliger les utilisateurs à se déplacer pour le recharger.

-Beaucoup de sites de commerce se limitent toujours à accepter un seul porte-monnaie.

Section 3 : Les services et les produits monétiques

L'agence propose à ces clients de nombreux services et des produits monétique pour satisfaire leurs besoins.

1. Services monétiques

Les nombreux services monétique qui sont proposé sont :

1.1 Paiement de proximité

Le paiement de proximité est l'opération de paiement qui s'effectue sur un Terminal de Paiement Électronique, communément appelé TPE (Point Of Sale terminal), est utilisé par tous presque chaque jour tout au long de l'année.

SATIM et les banques offrent aux commerçants la solution du paiement de proximité à travers la carte CIB pour l'acceptation des transactions financières sur les Terminaux de Paiement électronique (TPE), cette solution permet la sécurité des transactions via le standard EMV et la sécurité des personnes contre les vols, les agressions et la fausse monnaie à travers l'utilisation d'un code confidentiel.

Les sommes perçues sont directement et automatiquement versées sur le compte du commerçant et les délais du crédit du compte du commerçant sont très court.

1.2 Paiement à distance

Le développement de l'E-paiement en Algérie est un des principaux objectifs de la SATIM, étant le précurseur de ce service et responsable de la certification technique des sites Webmarchands destinés à exercer dans le E-commerce, elle met tous les moyens en œuvre pour l'accompagnement technique des entreprises dans leur projet.

Autorisé depuis la signature de la Loi E-commerce en novembre 2018, le paiement en ligne ouvert dans un premier temps aux grands facturiers est aujourd'hui accessible pour tous les entrepreneurs désireux d'intégrer le service à leurs entreprises à condition d'avoir une autorisation émise par le GIE Monétique.

L'obtention de cette autorisation permettant l'intégration du module E-paiement n'est possible qu'après une procédure entamée par la banque acquéreur ayant signé le contrat de vente par Internet avec le Webmarchand. Après accord de principe avec les autorités concernées, le commerçant sollicitera en dernier lieu la certification technique auprès de SATIM qui lui sera accordé si le site

Webmarchand de ce dernier respecte toutes les exigences techniques nécessaires à son bon fonctionnement.

Avec le contexte de digitalisation et de développement des technologies de communication, la généralisation du paiement en ligne en Algérie est plus qu'imminente, ce

Qui explique sa croissance affichée depuis le lancement de la plateforme E-paiement par SATIM en 2016.

SATIM fournit la solution de paiement en ligne qui est un moyen sûr et simple de réaliser et de recevoir des paiements en toute sécurité. Le service de paiement en ligne assuré par SATIM est à votre service pour mettre en place le paiement par carte CIB sur Internet, et ainsi permettre à vos clients de dépenser sans soucis. Les transactions se font sans complications et en toute sécurité.

Le protocole de sécurisation des paiements 3D Secure permet de vérifier l'identité du payeur lors d'un achat sur une plateforme e-commerce. Juste avant le paiement, le client reçoit un code à usage unique par SMS et doit le renseigner sur une interface dédiée pour confirmer qu'il est bien le possesseur de la carte bancaire utilisée pour le paiement.

Parmi ses avantages il ya :

- Une garantie de paiement pour le commerçant.
- Permettre à une entreprise ou un particulier d'atteindre le marché mondial.
- Une fluidité en caisse.
- Augmentation des ventes.
- Faciliter la gestion commerciale et la comptabilité de l'entreprise/magasin.
- Eviter les faux billets.
- Eviter de devoir circuler avec des espèces sur soi.
- La sécurité, si vous perdez ou on vous vole votre carte, elle sera inutilisable sans le code PIN.

1.3 Le retrait

Les DAB et GAB intégrés au réseau monétique interbancaire permettent aux porteurs de la carte CIB d'effectuer des retraits d'espèces et la consultation du solde 24h/24, 7j/7 avec une facilité de manipulation et une sécurité totale des transactions via le standard EMV.

D'autres fonctions seront intégrées dans le futur tel que le paiement des factures, recharge du crédit du téléphone, changement du PIN, l'activation de la carte, mise à disposition d'argent.

2. Les produits monétiques

Les nombreux produits monétique qui sont proposé sont :

2.1 Les carte

En termes de carte on peut distinguer 8 cartes qui sont :

2.1.1 Les cartes interbancaires

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

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

Elle permet à son titulaire appelé « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail tels que les hôtels, les hypermarchés, les supermarchés, les restaurants, les magasins, les 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 tous les DAB installés sur le territoire national.

Elle permet également de régler ses factures auprès des grands facturiers.

La carte classique ainsi que la carte gold offrent des services de paiement et de retrait interbancaire. Elles sont toutes deux proposées à la clientèle selon les critères arrêtés par chaque banque. Outre le paiement et le retrait d'espèces, la carte gold offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait et de paiement plus important que la carte classique¹⁴.

¹⁴ <https://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html> consulté le 25/07/2022

Figure n°2 : La forme de carte CIB



Source : SATIM <https://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html>

2.1.2 Cartes à autorisation systématique

Carte bancaire, délivrée par un établissement de crédit ou de paiement qui permet à un porteur d'effectuer des achats ou bien et/ou des services chez un commerçant de proximité ou à distance ainsi que des retraits d'espèces dans les automates bancaires (Dab). Chaque opération précitée fait obligatoirement l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la banque émettrice, c'est-à-dire d'une vérification d'une provision suffisante pour effectuer l'opération. Le porteur est ensuite débité de son compte au jour le jour, dès que l'opération est remise en compensation.

2.1.3 Carte à débit différé

Carte de paiement à partir de laquelle le porteur effectue des achats de biens et services dans les montants sont débités sur son compte courant, à une date définie par l'établissement de crédit en accord avec le porteur. Elle est située en général en fin de mois ou au tout début du mois suivant. Quand au retrait effectué avec cette carte ils sont dans tous les cas débités au compte du porteur dès lors qu'ils sont réalisés, sans bénéficier de cette disposition de report à la date de débit différé.

2.1.4 Carte bancaire

La carte bancaire est de document créé par une loi n°91-1382 du 30 décembre 1991. Qui est remis par une banque à un client titulaire d'un compte et qui permet à ce dernier de retirer ou de transférer des fonds au profit du fournisseur d'un bien ou d'un service¹⁵.

Instrument de paiement sécurisé, de norme iso 8583*, émise par un établissement de paiement, affilié à un système de paiement permettant à un porteur ayant signé un contrat de services de paiement d'effectuer des paiements et/ou des retrait, et ainsi d'avoir accès à certains services bancaires spécifiques à l'émetteur ou au réseau d'affiliation.

2.1.5 Carte Co-bandée ou Co-marquée

Initiative provenant du monde bancaire américaine , sous le nom de Co-branding, particulièrement bien adapté au monde des cartes de crédit, En France, le plus souvent, c'est une carte de paiement émise par un établissement de crédit ou de paiement en partenariat actif avec une société commercial pour effectuer toutes les opération proposées par une carte bancaire de débit. sur la carte figurant les deux logos des deux sociétés commercial et bancaire. Elle vise à procurer au porteur des avantages spécifiques en plus de l'activité de paiement : par exemple la ristourne, rabais sur les achats de la marque de la société commercial mais aussi accueil privilégié, coupe-fil, rencontre de personnalités, soirées culturelles, etc...

L'imagination commerciale est de mise dans un tel contexte, bien souvent cette carte est associée d'une offre de crédit renouvelable sur laquelle la banque propose des services voir des taux spécifiques.

2.1.6 Carte de crédit

Carte bancaire, délivrée par un établissement de crédit ou de paiement. Elle autorise au porteur à effectuer des achats de biens et/ou de services au moyen d'un crédit contracté au préalable avec sa banque. Cette carte n'est donc que l'outil de mise en œuvre pratique de l'exercice du crédit par son titulaire. En général, ce crédit est dit renouvelable dans la mesure où le montant octroyé au départ s'amortie mensuellement et ouvre un nouveau droit à une partie du crédit initialement octroyé. La mention « carte de crédit » figure obligatoirement sur le recto de la carte du porteur dans la zone réservée à la banque (loi de 2001).

¹⁵ <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/carte-bancaire.php> consulté le 25/07/2022

2.1.7 carte de paiement

Carte bancaire, délivré par un établissement de crédit ou de p paiement. Elle permet a un porteur d'effectuer des achats de biens et/ou de services chez un commerçant de proximité ou a distance ainsi que des retrait d'espèce dans les automates bancaires (Dab) les cartes de paiement constitue un ensemble de carte au sein d'une gamme proposé par les émetteur de cartes. Sur le plan technique cette carte est référencer par la norme iso 7876 ; elle est à piste (depuis 1970) ou a puce a contact (depuis 1984) ou sans contact (depuis 2012).

2.1.8 Carte de retrait

Cette dernière est délivrée par un établissement de crédit ou de paiement. Elle permet a un porteur d'effectuer uniquement des retrait d'espèce soit dans les seuls automate de la banque (Dab) qui la délivre a son porteur (carte de retrait interne) soit dans les automate des autres banque (carte de retrait interbancaire).

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons tenté de présenter la monnaie électronique sous ces aspects théoriques de façon générale, en soulignant les différentes formes de paiement électronique ainsi que les services et les produits monétique proposés.

Les fonctions de la monnaie s'appuient sur des instruments de paiement qui se dématérialisent face aux innovations technologiques. Ce développement des moyens de paiement a abouti à la création de la monnaie électronique ou la monétique qui connaît de plus en plus un essor considérable, ce qui assure le bon fonctionnement et l'amélioration de la qualité des services.

L'objet du prochain chapitre se portera sur le développement de la monétique en Algérie ainsi que la mise en œuvre des systèmes de paiement.

Chapitre 2 : la monétique en Algérie

Introduction

Au cours de la dernière décennie, l'utilisation des moyens de paiement en Algérie a connu une croissance considérable, et ce grâce à l'évolution notable du Système Monétique Interbancaire (SMI).

Les banques algériennes ont commencé à investir progressivement dans les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC). L'évolution de ces dernières, entraîne un développement de l'activité bancaire en particulier le développement de la monétique, qui fait l'objectif d'une nouvelle transition vers la monnaie électronique marquée par la dématérialisation de la monnaie physique.

Ce chapitre a pour objet de présenter la monétique en Algérie, son développement en mettant en lumière les types de cartes existantes en Algérie. Ainsi que la mise en œuvre des systèmes de paiement.

Section 1 : Présentation de la monétique en Algérie

1- L'introduction de la monétique en Algérie

L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes dans le plus anciens projet remonte à l'année 1975. En effet deux distributeurs de billet installés, en 1975 ont été opérationnels pendant une très courte durée.

Plusieurs tentatives menées par les banques algériennes pour l'introduction de la monétique, et parmi ces expériences on distingue :

- Le crédit populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à visa international en qualité de membre principal émetteur et acquéreur, en 1990 par l'adhésion de Mastercard International en qualité d'acceptant.

La CPA émet aujourd'hui des cartes visa international à puce aux normes EMV.

- La BEA qui prend en charge la gestion d'une carte pétrolière prépayée et rechargeable pour l'achat de carburant auprès des stations de services NAFTAL en remplacement des bons d'essence.

- Algérie poste occupe une place importante, vu le nombre de cartes qu'elle a émises et le parc DAB de son réseau.

- La BADR qui est équipée d'une solution monétique qui permet la gestion d'une carte de retrait privative pour les clients salariés domiciliés dans les agences BADR.

2- Cadre juridique

L'évolution de l'activité bancaire en Algérie a connu une croissance importante, notamment dans le secteur de la monétique, en mai 2018, une nouvelle loi relative au commerce électronique est appliquée, afin de fixer les règles générales relatives aux transactions commerciales, par voie électronique, entre un e-fournisseur qui fournit des biens ou services et un e-consommateur qui les acquiert.

Cette loi est applicable dans le cas où au moins une des parties, au contrat électronique de la transaction, satisfait l'une des conditions suivantes :

- Etre de nationalité algérienne.

- Résider légalement en Algérie.

-Etre une personne morale de droit algérien. Cette loi s'appliquent également aux contrats conclus ou exécutés en Algérie. Les principales autres dispositions de cette loi, portent sur :

- Les règles régissant les transactions commerciales transfrontalières (lorsque le fournisseur ou le consommateur est établi dans un pays étranger).
- Les conditions et les exigences relatives à l'exercice du commerce électronique.
- Les obligations des parties de la transaction.
- Les modalités de paiement des biens ou services objets de la transaction.
- Les normes de la publicité électronique.
- Les infractions et les sanctions pouvant en découler¹⁶

2- présentation de la monétique au Maroc en comparaison avec l'Algérie

La monétique au Maroc est en phase de développement économique et plus particulièrement le développement du secteur moderne de l'économie. Les efforts émis par le secteur bancaire qui a renforcé le parc des guichets automatiques et développer les TPE (terminaux de paiement électronique), sont à l'origine du développement des cartes bancaires qui sont passé de 500 000 en 2000 à 2.5 millions en 2005.

Dans le cadre de la stratégie « E-Maroc 2010 », le secteur de la monétique constituait et constitue toujours une opportunité pour promouvoir les NTCI au Maroc. ¹⁷

Pour bien se développer dans ce secteur, un environnement adéquat et sécurisé est nécessaire, d'où l'émergence de centres monétiques nationaux. Le Maroc s'est doté d'un centre monétique interbancaire (CMI) dès l'an 2002.

Bank Al Maghreb, a pris certaines mesures en vue de moderniser le système de paiement au Maroc, et rendre les transactions plus sécurisées. C'est dans ce sens que des campagnes nationales de sensibilisation et d'information ont été organisées, un département chargé des paiements et un comité ad-hoc ayant comme rôle de lutter contre la fraude ont été mis en œuvre.

¹⁶<https://www.IFB-DIP-DFTS2020>, Consulté le 15/09/2022 à 13h42

¹⁷ [http : payzone.ma/2018/06/06/la-monetique-au-maroc-une-industrie-en-plein-essor/](http://payzone.ma/2018/06/06/la-monetique-au-maroc-une-industrie-en-plein-essor/) visionné le 17/10/2022 à 12h25

Tableau n°4 évolution du réseau GAB/DAB entre l'Algérie et le Maroc entre 2020 et 2021¹⁸

Année	2020	2021
nombre de DAB/GAB en Algérie	712	862
nombre de DAB/GAB au Maroc	7734	7773

Source : Le centre monétique interbancaire [https:// www.cmi.ma](https://www.cmi.ma)> les chiffres clés de la monétique et du e-commerce au Maroc.

Au Maroc, 39 nouveaux GAB sont rajouté durant le 1er semestre 2021, permettant au réseau d'atteindre 7.773 GAB, soit une extension du réseau des GAB de +0,5% par rapport Au 31/12/2020.

Les villes les mieux équipées sont : Casablanca avec 1.527 GAB, Rabat avec 643 GAB, Marrakech avec 640 GAB, Tanger avec 458 GAB, Agadir avec 410 GAB et Fès avec 391 GAB.

En ce qui concerne l'Algérie 150 nouveaux GAB ont vu le jour, m'ait il est insuffisant comparé au voisin marocain qui affiche une supériorité de 6911 guichet.

Tableau n°5 : Nombre de cartes en circulation en Algérie et au Maroc entre 2018 et 2021

Année	2018	2019	2020	2021
Nombre de carte en circulation en Algérie	1 346 149	1 638 784	1 500 720	1 728 013
Nombre de carte en circulation au Maroc	14 273 083	15 589 130	16 838 766	17 656 102

Source : rédiger par nos propres soins à partir des données de la SATiM et du cmi

D'après les statistiques prélevés nous constatons que le Maroc a fait un effort remarquable vu l'évolution du nombre de cartes qui a dépassé les 17 million en 2021. Avec une courbe ascendante,

¹⁸ Le centre monétique interbancaire [https:// www.cmi.ma](https://www.cmi.ma)> les chiffres clés de la monétique et du e-commerce au Maroc, consulté le 17/10/2022

contrairement à l'Algérie qui n'est pas constante d'année en année avec un nombre de carte faible comparé au Maroc.

Section 2 : Le développement de la monétique en Algérie

1. Historique des réformes monétiques en Algérie

Les réformes économiques prise depuis les années 1990 ont engendré de profondes mutations, qui ont permis l'émergence de la monétique dans le secteur bancaire Algérien. L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes, dont le plus ancien projet remonte à l'année 1975. D'autres tentatives faites par la suite sont restées au stade expérimental, juste quelques projets ont vu la lumière et parmi ces expériences réussies on citera l'expérience du : (LAZREG & GOUDIH , 2016)

- Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA) qui a commencé son activité monétique en 1989 par l'adhésion à Visa International en qualité de membre principal émetteur et acquéreur, et en 1990 par l'adhésion à Mastercard International en qualité d'acceptant.
- La BADR qui a tenté de développer la monétique à travers une carte pour les clients salariés domiciliés dans les agences BADR.
- La BEA qui a mis en place une carte monétique spéciale pour l'achat de carburant auprès des stations de services Naftal en remplacement des bons d'essence.
- Algérie poste occupe une place privilégiée, vu le nombre de cartes qu'elle a émis et le parc DAB de son réseau.

Nous allons citer quelques principales étapes qui caractérisent le développement de la monétique en Algérie :

1.1 Création de La SATIM

L'année 1995 a marqué la création du seul opérateur monétique en Algérie, la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétiques (SATIM), cette dernière est une filiale de 07 Banques Algériennes BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, ALBARAKA et de l'institution des assurances CNMA. Actuellement La SATIM réuni 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 18 banques dont 06 banques publiques et 12 banques privées ainsi l'Algérie Poste.

La SATIM a pour missions :

- Œuvrer au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique.
- Mise en place et gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du Réseau Monétique en Algérie.
- Participation à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
- Accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
- Personnalisation des chèques et des cartes de paiement et de retrait d'espèces.
- Mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes à savoir : la maîtrise des technologies, l'automatisation des procédures, la rapidité des transactions, l'économie des flux financiers, etc.¹⁹

1.2 Lancement du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)

Le réseau RMI permet la cohésion entre les systèmes d'information des banques adhérentes, ainsi que leurs Distributeurs Automatiques de Billets. Ce réseau assure :

- L'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des adhérents.
- La mise à disposition de DAB par le RMI aux Banques adhérentes.
- L'intégration au RMI de DAB propre à la Banque adhérente.
- L'intégration de terminaux de paiement électronique (TPE).
- L'intégration du système monétique des banques qui en possède.
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB.
- Le traitement des transactions DAB pour le compte des Banques adhérentes.
- La préparation et le transfert de flux financiers destinés au pré compensation des transactions DAB.

¹⁹ <https://www.satim.dz/la-satim/qui-sommes-nous.html>, consulté le 10/07/2022

1.3 Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI)

En 2004, la Banque d'Algérie créé la filiale CPI (société par actions, filiale de la Banque d'Algérie dont le capital a été ouvert aux banques.), avec la participation des banques et d'Algérie Poste, pour assurer la réalisation du futur système de télé-compensation. Le CPI par la suite a signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participantes.

(Banque d'Algérie, 2006)

1.4 Création du système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent RTGS)

Le système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent (RTGS), est un système de paiement interbancaire automatisé où s'effectuent des paiements uniquement par ordres de virement un par un et en temps réel, c'est-à-dire, sans compensation. Il a été réalisé selon les standards internationaux, notamment en matière de fiabilité et sécurité des échanges. Ce système est appelé aussi Alegria Real Time Settlement (ARTS), il est entré en vigueur le 13 Octobre 2005 conformément aux dispositions du règlement N°05-04 et mis en production le 8 Février 2006. En tant que système de règlement brut, il règle les paiements individuellement, c'est-à dire, opération par opération, sans solder les débits avec les crédits. En tant que système de règlement en temps réel, il effectue le règlement final en continu sous réserve que le compte de règlement de la banque émettrice soit suffisamment provisionné. Les principaux participants sont : La Banque d'Algérie, Les banques, Le Trésor public, Algérie-Poste, Algérie Clearing, Centre de pré compensation interbancaire CPI.

1.5 Démarrage du nouveau système de télé compensation ATCI

Le système de télé-compensation a été mis en production en mai 2006. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse. Le système a été mis en production avec la compensation des chèques normalisés. Les autres instruments de paiement ont été introduits dans le système progressivement. Le système ATCI est géré par le Centre de Pré compensation Interbancaire (CPI), Le système fonctionne sur la base de la compensation multilatérale des ordres de paiement et dont les soldes nets sont déversés pour règlement différé dans le système ARTS à une heure prédéfinie dans le système (Banque d'Algérie, 2006).

1.6 Introduction des cartes Visa et Mastercard

En 2010 la SATIM lance dans un projet prometteur en introduisant les cartes internationales Visa et Mastercard. La BDL, la BEA et le CPA sont les premières banques algériennes à adhérer à Visa.

1.7 Le lancement du paiement en ligne

Le service du paiement électronique (e-paiement) a été officiellement lancé en octobre 2016 en Algérie avec 11 banques et 9 entreprises proposant ce service à leurs clients. Concernant les banques il y a six banques publiques la BADR, CPA, BDL, BNA, BEA, CNEP, et cinq autres privées, Trust Bank Algérie, Natixis Algérie, Société Générale Algérie,

Gulf Bank Algérie et Al Baraka. Et pour les entreprises, Il s'agit d'Algérie Télécom, Mobilis, Air Algérie, la CNAS, Société des eaux et d'assainissement d'Alger (SEAAL), Djezzy, Ooredoo et Amana Assurances.

2. les moyens de paiement électronique en Algérie

Chèque, carte bancaire, carte de crédit etc. les banques proposent divers moyens de paiement, et elles utilisent la même ressource d'instruments de paiement, qu'est la monétique, le système de paiement est un transfert d'actifs monétaire permet de transférer des fonds, il assure la compensation et le règlement des ordres de paiements.

2.1 Le système monétique

Les systèmes monétique se compose de :

2.1.1 Le système de la télé compensation (ATCI)

La télé compensation contribue au traitement automatisé des moyens de paiements, dont l'échange entre les banques est dématérialiser, son principale avantage est de réduire le délai de traitement et d'acheminement des opérations interbancaire, de réduire les coûts et offrir un service de meilleure qualité aux différents clients, le système de télé compensation repose sur certains principes qui sont ²⁰:

- La notion de la place unique (un seul centre par banque).
- La sécurisation des moyennes de paiement (cheque, carte...).
- Règles d'échanges disciplinés aux normes inter bancaire.

²⁰ Document interne de la CNEP banque : formation des administrateurs de la solution de dématérialisation

2.1.2 Le système de gros montants (ARTS)

Pour ce qui est de la plateforme du système de paiement électronique algérien, autrement dit, le paiement en ligne, il s'articule principalement sur l'utilisation de la carte CIB, et ce, à travers tout un réseau, comme se présente à l'heure actuelle, composé de huit (08) actionnaires entre banques et établissements financiers, à savoir : Al Baraka, BADR, BDL,

BEA, BNA, CNEP Banque, CNMA, CPA et 12 autres membres, dont l'Algérie poste, ABC, AGB, Arab Bank, Al Salam Bank, BNP, Fransabank, HSBC, Housing Bank, Natixis, SGA, Trust Bank.

2.2 Les moyens de paiements électroniques

Les moyens de paiements électroniques se présentent comme suit :

2.2.1. Le réseau monétique interbancaire en Algérie

Le réseau de paiement électronique interbancaire algérien a connu de nombreuses évolutions au fil des années, du premier service interbancaire de retrait d'espèces au guichet automatique en 1997, au premier service de paiement interbancaire au TPE (terminal de paiement électronique) en 2005, puis à la première entreprise de paiement interbancaire en ligne. Transactions de paiement sur Internet en 2015, le réseau monétique interbancaire algérien compte vingt (20) établissements financiers, 1,5 million de porteurs de carte CIB, 1500 distributeurs automatiques de billets, et 3500 TPE avec un volume de transactions de plus de 15 millions en 2015.

Tableau n° 6 : L'évolution de la monétique en Algérie entre 2020-2021

Année	2020	2021
Nombre de carte interbancaires en circulation	9.621.017	11.609.624
DAB/GAB	1735	3053
Transaction électronique effectué par les TPE	711.777	2.150.529

Source : élaboré par nous-mêmes a partir des documents de la satim

Le nombre de carte interbancaire qui ont été émises au 31 décembre 2021 a connu une hausse de 1.988.607 cartes supplémentaires par rapport à la même période de l'année précédente, soit une hausse de 20.67%, selon le GIE monétique.

- Le nombre total de cartes interbancaires en circulation est de 11.609.624. Ce chiffre est réparti comme suit :

- Le nombre de cartes CIB est de 1.530.403 cartes.

- Le nombre de cartes corporates est de 82.671 cartes.

- Le nombre de cartes Epargne est de 1.155.211 cartes.

- Le nombre de carte Edahabia est de 8.841.339 cartes.

- Le nombre de guichets/distributeurs automatiques de billets GAB/DAB est composé de 3.053 automates (+0,76% par rapport à 2020).

2.2.2. Les cartes bancaires en Algérie

Une carte bancaire peut se définir comme un moyen de paiement, mise à la disposition des consommateurs par les établissements bancaires, et autres organismes financiers afin de leurs permettre d'effectuer certaines opérations. Les cartes bancaires sont les plus connues des instruments de paiement de retrait bancaire²¹

Elles sont acceptées chez les commerçants affiliés au réseau monétique bancaire et sur tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) installés sur le territoire national. A la fin de l'année 2008, les cartes bancaires qui sont émises en Algérie est de 273000 cartes. Mais la

Plus part sont des cartes de retrait. Durant la même année, on compte un millier de distributeurs de billets sur le territoire national. La carte bancaire assure au commerçant des informations sur son compte bancaire, pour prouver son identité, le commerçant dispose d'un TPV (Terminal Point de Vente) ou code PIN (Personal Identification Number) spécifique à sa carte.

Ce qui est sûr c'est qu'un réseau monétique interbancaire existe donc, qui ne couvre peut-être pas entièrement l'ensemble des besoins des populations, mais qui, en revanche, ne cesse de se développer, et c'est la SATIM qui en assure la bonne marche grâce à la connexion des DAB, et à son exploitation technique.

²¹ Youcef L'Asnami, le système de paiement par carte bancaire en Algérie, sur : [http : //lequotidienalgerie.org/2018/08/12/le-systeme-de-paiement-par-carte-bancaire-en-algerie/](http://lequotidienalgerie.org/2018/08/12/le-systeme-de-paiement-par-carte-bancaire-en-algerie/), consulté le 21/07/2022 à 14 :50. ²¹ 2D. Plihon ; Opt. Cit, p 32

Aux banques algériennes qui font naturellement partie de ce réseau monétique interbancaire, géré par SATIM, sont venues s'ajouter des banques étrangères de droit algérien : Société Générale, BNP Paribas, Housing Bank, HSBC, Natixis, etc. il existe :

-17 institutions adhèrent au réseau monétique interbancaire, à fin 2008 de la SATIM, dont des banques publiques actionnaires, Algérie Poste et des banques privées.

-420 000 cartes CIB classiques et 52 000 gold.

-7500 transactions, en moyenne, sont réalisées par jour.

-624 DAB sont exploités sur l'ensemble du territoire national au niveau des agences bancaires. Leur taux de disponibilité atteint 86,78%, selon les données SATIM.

- 2120 TPE sont installés sur l'ensemble du territoire national.

-SATIM prévoit pour fin 2009 un total de 850 000 cartes CIB, 720 DAB opérationnels, 4300 TPE installés, ainsi que l'ouverture vers l'international, par l'intermédiaire de cartes Visa.

2.2.2.1 Carte de retrait interbancaire "CIB"

La carte de paiement est une carte interbancaire, elle est identifiée par le logo de l'interbancaire. La carte contient un microprocesseur appelé communément « puce » qui assure la sécurité dans le déroulement des transactions de paiement.

La carte interbancaire (CIB) est une carte nationale de retrait et de paiement valable uniquement en Algérie.

La carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB) a été lancée en 2006 par l'opérateur technique de la monétique, la Société d'automatisation et de transaction interbancaire et de monétique (SATIM).

Les banques peuvent émettre deux types de carte CIB :

A) La carte classique

Cette carte est proposée aux clients disposant d'un revenu régulier, offre les services de paiement et de retrait interbancaire.

Offrant des services de paiement et de retrait interbancaire. Elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par chaque banque.

Figure n° 3 : La carte interbancaire classique



Source : [http:// CIB_servives_associes.html](http://CIB_servives_associes.html).

B) La carte Gold

Elle est proposée aux clients dont les revenus sont élevés et qui offre un plafond de retrait plus élevé que la précédente.

La carte gold, proposée également à la clientèle selon les critères arrêtés ; Outre le paiement et le retrait d'espèces, cette carte offre des fonctionnalités.

Figure n°4 : la carte gold



Source : https://www.satim-dz.com/?to=detail-actualite&id_actualite=7.

2.2.2.2 Les cartes visa et master card

Il ya différents types de cartes disponibles en Algérie, des cartes émises par des banques algériennes et des cartes émises par des banques étrangères mais qui acceptent les clients algériens.

Les banques algériennes proposent des visas card bleu et des gold mais pas de platinum.

Les banques étrangères ont aussi des Mastercard et des visas card.

Figure n°5 : La carte visa



Source : <https://www.bnpparibas.dz/particuliers/algeriens>

Figure n°6 : La carte Mastercard



Source : <https://www.monetiquealgerie.com/carte-mastercard>

2-2-2-3 Carte EDAHABIA

Il existe aussi une carte nommée carte EDAHABIA émise par Algérie poste en 2016, revêtue du logo d'Algérie poste. Elle permet d'effectuer des opérations de retrait, de libre-service bancaire et de paiement sur TPE et par internet.

En 2020, la carte EDHAHABIA qui n'était utilisable que sur le réseau postal est devenu interopérable avec le réseau bancaire, autrement dit cette carte est utilisable sur le réseau interbancaire accessible aux clients des banques nationales.

2-2-2-3-1 Service fournis par EDHAHABIA

La carte « EDHAHABIA » offre à son titulaire la possibilité d'effectuer plusieurs opérations via des services et des automates tels que²² :

A. Guichet de poste

Le guichet de poste est l'utilisation la plus répandue de la carte qui se traduit par deux moyens :

- Insertion dans un terminal de paiement électronique(TPE), qui permet des opérations de retrait d'argent ccp, transfert de compte à compte, faire un historique des transactions.
- Insertion dans un appareil (PINPAD) connecté au poste de travail permettant d'effectuer des opérations financières dont le client doit remplir en premier lieu un formulaire disponible au guichet et composer son code confidentiel afin de recevoir un reçu qui est le substitut du chèque.

B. Distributeur GAB

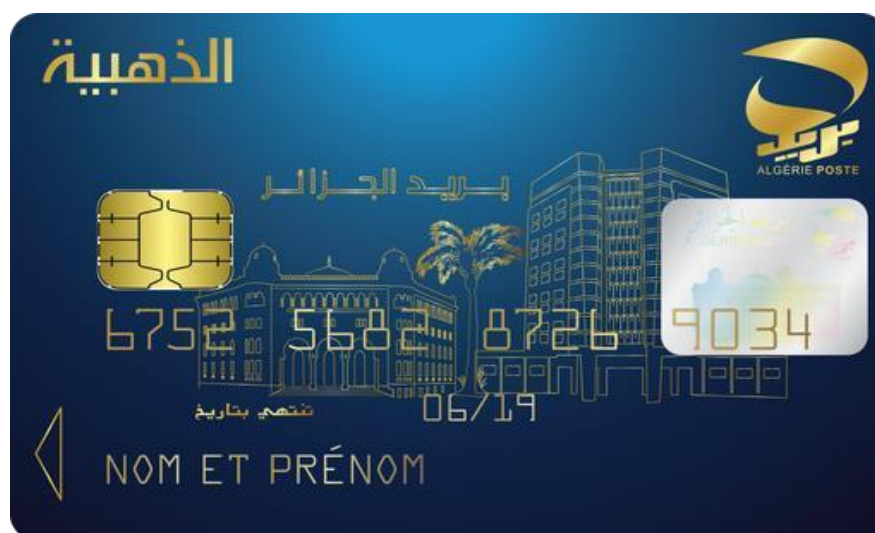
Tout bureau de poste dispose d'un dispositif électronique appelé GAB qui permet d'effectuer des opérations déjà existante à l'intérieur des guichets, et bien plus comme²³ :

- Retrait d'argent.
- Inscription sur « BARID MOB » en communiquant un numéro de téléphone.
- Consultation de solde.
- Demande d'un carnet de chèque.
- Recharge téléphonique.
- Impression du relevé d'identité postale (RIP).
- Changement de code secret de la carte.

²² <https://www.edcarte.poste.dz> consulté 26/07/2022, à 15h.

²³ [https://www.poste.dz /services/professional](https://www.poste.dz/services/professional) consulté le 26/07/2022, à 14h.

Figure n°7 : La carte EDAHABIA



Source : https://edcarte.poste.dz/fr/order_card.php

Tableau n°7 : Liste des offres de carte visa et Mastercard chez certaines banques en Algérie

Nom de la banque	Offre
Société générale Algérie	Carte visa classique
Société générale Algérie	Carte visa premier
BNO Paribas	Carte visa classique
BNO Paribas	Carte visa gold
Trust Bank	Carte visa classique
Trust Bank	Carte visa gold
Trust Bank	Carte visa partinium
Arab gulf bank	Carte Mastercard classique
Arab gulf bank	Carte Mastercard gold
Arab gulf bank	Carte Mastercard partinium
BDL	Carte visa classique
BDL	Carte visa gold

Source : <https://www.evact.net/fr/tous-les-articles/208-comment-cr-visa-card-en-alg.html>

Ce tableau nous permet de constater que les offres de carte visa et Mastercard diffèrent chez les banques algériennes, cependant la banque société générale offre des cartes visa classique et premier, la BNO Paribas et la BDL quand elles offrent des cartes visa classique et gold.

En plus de ces deux types de cartes la Trust Bank et l'Arab Gulf Bank offrent en plus la carte visa partinium.

Section 3 : la mise en œuvre des systèmes de paiement

Les systèmes de paiement et de règlement constituent une partie vitale de l'infrastructure économique et financière, ils représentent une importante capitale dans le développement et la stabilité des marchés financiers, et de l'économie dans son ensemble.

1- présentation des systèmes de paiement

Les systèmes de paiement se présentent comme suit :

1-1 Définition

Selon la BRI (banque des règlements internationaux), « un système de paiement est un ensemble d'instruments, de procédures et de règles assurant le transfert de fonds entre les participants au système. Il repose normalement sur un accord entre les participants et l'opérateur du système, le transfert de fonds étant effectué au moyen d'une infrastructure technique convenue ».

En d'autres termes, c'est un dispositif qui assure la circulation des capitaux entre les participants au système. Il permet le traitement des ordres de paiement et leurs transmissions, la compensation dans les systèmes nettes et le règlement.²⁴

1-2 La mise en place des systèmes de paiement en Algérie

Il existe généralement trois (3) types de systèmes de paiement :

1-2-1 Les systèmes de paiement de gros montants

Ce type de système se caractérise essentiellement par :

Un fonctionnement en règlement brut : les opérations sont traitées individuellement (opération par opération).

Un fonctionnement en temps réel : dès leur réception par le système, les opérations sont traitées, réglées si la provision du compte de règlement le permet, comptabilisées dans les comptes de

²⁴ Introduction général aux Systems de paiement, Ecole supérieur des banques, bouzareah Alger, septembre 2012

règlement des banques remettante et destinataire et acheminées vers la banque destinataire ; dans le cas contraire, elles sont placées en files d'attente.

1-2-2 Les systèmes des paiements de masse

Les systèmes des paiements de masse assurent généralement les fonctions de compensation (netting), ce qui permet de réduire le nombre de règlement à réaliser moins de liquidités.

1-2-3 Les systèmes de règlement-livraison de titres

Le dépositaire central procède généralement sur un système de règlement livraison qui reçoit des instruction de livrer ou de recevoir des titres (actions, obligations, certificat d'investissement, ...) ce qui enclenche des mouvements de titres et d'espèces sur les comptes des participants : par exemple le vendeur des titres va être débité de ses titres et crédité des montants espèces correspondant.

1-3 Présentation du système de règlement brut en temps réel (RTGS)

Un projet de mise en place ou de modernisation d'un système de paiement nécessite la présence d'un système de paiement de gros montant, le système RTGS fournit les caractéristique nécessaire pour le traitement de telles opération, la banque d'Algerie a mis en place ce système en 2006. Le système est entré dans sa phase de test à partir de 2005 et devenu opérationnel qu'au premier semestre 2006²⁵.

1-3-1 Définition du système RTGS

Un système RTGS (Real Time Gross Settlement System) est définit comme un système de règlement brut dans lequel le traitement des ordres de paiement et le règlement final sont effectués en continu.²⁶

Ce système est appelé système ARTS (Algérien Real Time Settlements). Il a été financé par la banque mondiale et il est devenu opérationnel depuis le 8 février 2006.

En tant que système de règlement brut, il règle le paiement individuellement, c'est-à-dire opération par opération sans soldé les débits avec les crédits.

1-3-2 Objectifs et rôle du système RTGS

Ce système est un composant essentiel du projet de modernisation du système de paiement, ce dernier aura pour rôle le traitement de :

²⁵Le système de règlement brut en temps réel (RTGS), farés BOULAOUAD, mémoire fin d'étude, Ecole supérieur des banques, Alger, 2004.

²⁶ Les systèmes RTGS sont typiquement des systèmes électroniques, utilisant des réseaux de télécommunication qui transmettent et traitent en temps réel.

- Les opérations ordonnées par la banque d'Algérie qui participera au système.
- Les transferts de gros montant ou urgents ordonnés par les autres participants pour leur propre compte ou pour celui de leur clientèle.
- Les soldes dégagent par la compensation manuelle, actuellement en vigueur et la compensation électronique qui devrait intervenir à moyen terme dans le cadre du même projet de modernisation.
- Le volet espèces des opérations sur titres initiées par le dépositaire central Algérie Clearing.

Le système RTGS vise comme objectifs de :

- Traiter les ordres de paiement de gros montants.
- Effectuer les règlements en mode brut : les ordres de paiement sont individualisés et réglés un à un (sans compensation) dans la mesure où le solde du compte du payeur permet le règlement.
- Régler les paiements en temps réel.

1-4 Présentation du système de Télé-Compensation (ATCI)

Avec la réalisation du système de règlement total en temps réel en gros montant et paiement urgent, système de compensation à distance activé paiement de masse. Il est utilisé pour les chèques, les factures, les virements, les cartes et débit. Le système est complémentaire au système règlement brut en temps réel (RTGS) pour les paiements importants et urgents.

Le système a été lancé le 15 mai 2006, le centre de pré-indemnisation (CPI) pour suite de l'installation avec assistance technique étrangère réalisé sur les sites connecté de dix-neufs (19) participants, dans 18 banques plus poste d'Algérie. Le système de télé-compensation électronique à distance a été activé initialement, par la compensation des chèques suivi par les virements, en juillet 2006, et par les transactions monétiques en octobre 2006.

Le système ATCI (Algérie télé-compensation interbancaire) est auto-protégé à travers la détermination des limites maximale autorisé des soldes multilatéraux débiteurs qu'il contrôle en permanence.

En matière de paiement par carte, les opérations de paiement électronique sont valable pour les 12 banques qui ont rejoint le système depuis octobre 2006.les opérations sur carte couvrent les retrait sur DAB/GAB, les paiements sur terminaux de paiement TPE et les remboursements sur TPE.²⁷

²⁷ http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/rapport_ba/chap_06_06.pdf,09Septembre2016. Consulté le 10/07/2022

Conclusion

Nous avons tenté à travers ce chapitre de présenter les paiements électroniques en Algérie en s'appuyant sur les nouvelles technologies d'information et de communication et la monétique en Algérie.

Le paiement électronique est un moyen important de moderniser le pays et d'améliorer la qualité des services publics offerts aux citoyens, en particulier aux clients des institutions financières. Il offre également la possibilité de résoudre diverses opérations dans les distributeurs automatiques (GAB, DAB) et les terminaux de paiement, conçus pour garantir rapidité, sécurité et traçabilité.

L'Algérie est bien avancée dans le processus de modernisation des moyens de paiement mais nous constatons qu'elle est en retard en matière de monétique avec un taux de bancarisation relativement faible, cela dû aux contraintes liées entre autre à la généralisation de la monétique.

L'objet du prochain chapitre se portera sur la caisse nationale de l'Épargne et Prévoyance (CNEP), ainsi que les activités et les différents services qu'elle propose à ces clients, Les litiges, traitement des réclamations recommandations relatifs aux moyens de paiement électroniques au sein de l'agence CNEP 202.

Chapitre 3 : La monétique au sein de la CNEP
CAS : Agence Tizi-Ouzou

Introduction

Afin d'approfondir notre travail théorique que nous avons présenté dans le premier et le deuxième chapitre sur les moyens de paiement électronique et son développement en Algérie.

Nous nous sommes rendu au sein de la CNEP pour essayer d'apporter des éléments d'explication à notre problématique

Les banques et en particulier la CNEP a mis en œuvre des moyens électronique pour faciliter les transactions et le paiement électroniques.

L'innovation introduite et voulue est de permettre au système bancaire de jouer un rôle de plus en plus important dans le cadre des réformes initiées par les pouvoirs publics, dans ce paysage bancaire la CNEP a évolué au gré des réformes et de l'environnement tant réglementaire qu'économique, elle est devenue en 1997 la CNEP-Banque.

A travers le stage pratique qui s'est déroulé au sein de l'agence Ben M'hidi, on a observé les différents services que l'agence propose. Ainsi que les litiges et les méthodes de traitement des réclamations relatives aux incidents liées aux transactions monétiques.

Section 1 : Présentation de la CNEP banque

La caisse Nationale d'épargne et de prévoyance Banque, aussi appelée « CNEP Banque » est un établissement public doté d'une autonomie financière. Elle a été créée par la loi N°64227 du 10/08/1964 sur la base du réseau de la Caisse de solidarité des départements et des Communes d'Algérie (CSDCA). Son siège social est à Alger.

1. Historique et présentation de la Caisse National d'Épargne et de prévoyance « CNEP Banque »

1.1 L'historique de la CNEP banque

La CNEP en tant que caisse, avait pour objectif principal d'épuiser l'épargne des ménages et de la réinjecter dans le circuit économique. Par la suite, le réseau CNEP s'est élargi et s'est développé avec l'élargissement progressif de son champ d'activité et des missions qui lui ont été accordées.

En date du 06 avril 1997, la CNEP (en tant que caisse) est devenue CNEP Banque avec un capital social de 14 milliards de DA, détenu par le trésor public (actionnaire unique).

La transition de statut de « caisse » à celui de « banque » a transformé la CNEP sur plusieurs plans, elle est capable d'effectuer toutes les opérations de banque définies par la loi sur la monnaie et le crédit.

Selon la loi N°64-227 du 10/08/1964, les missions principales de la CNEP Banque sont :

- La collecte de l'épargne.
- Le financement de l'habitat social.

La première agence de la CNEP Banque a officiellement ouvert ses portes le 1er Mars 1967 à Tlemcen.

La CNEP Banque a connue plusieurs évolutions dans un souci de redressement et d'élargissement de son champ d'action, les principaux changements sont repris ci-dessus :

1.1.1 L'évolution de l'activité de la CNEP de 1964 à nos jours

L'évolution de la CNEP a connu plusieurs périodes qui sont :

1.1.1.1 La première période (1964-1970) : collecte de l'épargne

Cette période était celle de la mise en place du livret d'épargne. Les deux pouvoirs principaux attribués à la Caisse d'épargne de l'époque étaient :

- La collecte de l'épargne.
- L'octroi du crédit pour l'achat de logement (prêts sociaux).

1.1.1.2. La seconde période (1971-1979)

Durant cette période, l'effort était surtout attribué à l'encouragement du financement de l'habitat et au développement de la présence de la caisse sur le marché d'épargne.

Au mois d'avril 1971, une directive ordonnait à la CNEP de financer les programmes de réalisation de logements en utilisant les fonds du trésor public. Dès lors, l'épargne des ménages va connaître un essor prodigieux. Fin 1975, furent vendus les premières maisons au profit titulaires de livrets d'épargne.

En 1979, le réseau de la CNEP comptait quarante-six (46) Agences et bureaux de collecte.

1.1.1.3 La décennie 1980

De nouvelles tâches sont attribuées à la CNEP. Il s'agit des crédits aux particuliers pour la construction de logements et le financement de l'habitat promotionnel au profit exclusif des épargnants. La CNEP a utilisé une politique de polyvalence des crédits accordés en faveur des professions libérales, des travailleurs de la santé, des coopératives de service et des transporteurs

1.1.1.4 La CNEP de 1997 à nos jours

La CNEP Banque a connue plusieurs changements synthétisé comme suit :

1997 : Changement de statut : la CNEP (caisse d'Epargne) devient banque universelle : CNEP-banque.

1998 : Lancement des crédits à la consommation.

2005 : Repositionnement stratégique de la CNEP-banque sur le financement de l'immobilier.

2008 : Lancement de la Bancassurance.

2011 : Repositionnement stratégique de la CNEP-banque : autorisation du financement des entreprises.

2013 : Dématérialisation du livret d'épargne et lancement de la carte d'épargne.

2015 : Lancement du compte non rémunéré(RASMALI).

2016 : Ouverture de la première agence automatisée KHATABI (Alger centre).

2018 : Le capital social de la CNEP-banque passe de 14 à 46 milliards DA²⁸.

Depuis sa création en 1964, la CNEP-banque n'a cessé de s'affirmer sur la place financière non seulement comme une Banque de financement du logement, mais aussi comme une banque universelle, moderne.

Tableau n°8 : Chiffres clés réalisés au 31 décembre 2020

Intitulé	Chiffre réalisé
Agences	219 agences
Direction de réseaux Commerciaux	15 Direction
Distributeur automatiques de billets (DAB)	200 distributeurs
Guichet finance islamique	47 Guichets
Agences Automatiques	16 Agences
Collaborateurs	4147
Compte client	9 023 197 comptes
Contrats d'Assurance Commercialisés	300 000 Contrats

Source : <https://www.cnepbanque.dz/presentation>.

²⁸ <https://www.cnepbanque.dz/presentation>. consulté le 16/10/2022

Selon le tableau précédant nous constatant que la CNEP Banque détient presque le cart 1/4 de la totalité des comptes client en Algérie, sachant que la population s'élève à plus de quarante millions d'habitants.

1.2. L'organisation de la CNEP

La CNEP Banque est gérée par un conseil d'Administration qui est composé d'un Président Directeur Général nommé par décret et choisi en fonction de sa compétence en matière économique et financière, cinq administrateurs qui représentent les divers ministères intéressés à sa gestion, soit

- Le ministère de l'intérieur.
- Le Ministère de l'économie et des finances.
- Le ministère des travaux publics.
- Le ministère des affaires sociales.
- Le ministère des postes et télécommunications.

Le conseil d'administration est investi des pouvoirs les plus étendus pour la gestion de l'administration et de l'instruction dans le cadre des activités statutaires de cette dernière et des plans financiers nationaux :

- Il décide de son organisation générale et arrête les règlements intérieurs sur proposition du Président Directeur Général.
- Il décide des actions judiciaires à introduire.

La gestion courante de la CNEP Banque et l'exécution des décisions du conseil d'administration sont confiées à un Président Directeur Général nommé par décret. Ce dernier assure le fonctionnement de la CNEP Banque comme il assure d'autres fonctions fixées au préalable.

Le contrôle du fonctionnement de l'institution est assuré par un commissaire aux comptes agréé par le ministère de l'économie et des finances. Les activités commerciales et administratives de ses agences sont encadrées par quatorze Directions de Réseaux, à compétence géographique déterminée sur la base d'un découpage du territoire national et l'implantation des agences.

L'autorité de la Direction Générale s'exerce par l'intermédiaire de sept Directions Générales adjointes (Crédit, Administration, Recouvrement, système d'information, développement, finance et comptabilité, contrôle) auxquelles sont rattachées des directions centrales.

1.3. Les caractéristiques de la CNEP

1.3.1 Capital social

Le capital social est fixé à quatorze milliards de dinars. Il est divisé en 14000 action de 1000 000 de dinars chacune, entièrement libérées et matérialisé, conformément à l'article 715 bis 37 du code du commerce par la délivrance de titres établies au nom de l'état.

1.3.2 L'objet social

La société à pour objet d'effectuer toutes les opérations autant pour elle-même que pour le compte de tiers en Algérie et à l'étranger

1.3.3 Ses pouvoirs

Elle peut recevoir et gérer des dépôts quelle que soit la durée du terme, émettre des emprunts à court, moyen et long terme dont ceux destinées au financement de l'habitat, donner toutes acceptation, caution, avoirs, et garanties de toutes natures , effectuer toutes les opérations sur les valeurs mobilières.

1.3.4 Le pouvoir de décision

La société est gérer par un conseil d'administration présidé par un président qui est en temps le « Directeur général de la société ». Le conseil d'administration a les plus vastes pouvoirs pour agir au nom de la société.

1.4. Les conséquences de la transformation de la CNEP :

- Le pouvoir de la création monétaire étend ses possibilités de crédit.
- Ouverture des comptes à vue (comptes courant pour les entreprises et les comptes chèque aux particuliers) et de délivrer des chèques aux clients.
- Le refinancement au niveau de la banque d'Algérie.
- La nécessité de plus de rigueur dans la gestion.
- Une soumission aux règles prudentielles.

2. CNEP-Banque, agence « Laarbi Ben-M'hidi » 202 de Tizi-Ouzou

2.1 Présentation de l'agence 202

L'agence Laarbi Ben M'hidi, se situe au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou, plus exactement à la cité du 20 Aout, Tizi Ouzou.

Les fonctions sont individualisées en services ou en sections selon le volume des opérations et des tâches à accomplir. Elles font l'objet de regroupement homogène si la faiblesse de l'activité le justifie. Les services, les sections et les cellules sont modulable selon les catégories et les taches quant à celles, restent identiques.²⁹

L'agence CNEP-Banque 202, constitue une décentralisation géographique et un prolongement de siège. Pour une organisation efficace et une bonne prise en charge du client, trois niveaux d'agences sont créés :

- L'agence de point de vente (A) : c'est l'agence principale ou centrale, elle referme trois guichets : crédit, recouvrement et conseil.
- L'agence de point de vente (B) : elle comporte les guichets suivants : collecte, crédit individuel et recouvrement.
- L'agence de point de vente (C) : elle est spécialisée uniquement en collecte et dispose depuis peu d'un guichet de crédit (dans quelques agences).

2.2 Les missions de l'agence CNEP 202 :

Sous l'animation, la coordination et la supervision d'un directeur, l'agence a pour mission :

- D'assurer le développement et la rentabilité de son fonds de commerce dans le cadre des objectifs qui lui sont attribués :
- Rechercher des ressources et des affaires qu'elle traite dans le cadre des orientations et instructions en vigueur
- De recueillir les besoins exprimés ou potentiels de la clientèle et de contribuer à leurs satisfactions.
- D'opérer en vue d'une bancarisation optimale de la population en drainant le maximum des ressources vers ses caisses et mettre ses services et produits auprès de ses relations en adéquation avec les contraintes de trésorerie et de rentabilité.

²⁹ Document interne à la CNEP-Banque

-Effectuer les opérations de la clientèle et assurer la comptabilisation dans le cadre des procédures comptables en vigueur.

-D'assurer l'utilisation rationnelle et optimale des ressources humaines et matérielles mise à la disposition de la structure.

-Garantir un contrôle de premier niveau essentiel l'accès des utilisateurs au système d'information ainsi que la confirmation des événements en vue de garantir le bon enchaînement des opérations.

3. Principe d'organisation de l'agence CNEP-Banque 202

Les fonctions sont individualisées en services ou en sections selon la masse des opérations et des tâches à accomplir. Elles font l'objet de regroupements cohérents si la faiblesse de l'activité le confirme. Les services et les sections sont flexibles selon les catégories et les taches.³⁰

L'organisme de la banque retient dans la période actuelle trois (03) catégories d'agences. L'agence est réparti en fonction du niveau d'activité déployée, et ce en se conformant au dispositif en vigueur. Néanmoins, l'agence 202 est une agence de 2ème catégorie.

Elle est gérée par une direction appuyée par un directeur adjoint, elle est structurée en trois (03) services, à savoir :

- Service opérations bancaires, comptabilité et contrôle.
- Service crédit et recouvrement.
- Service commercial et conseil à la clientèle.

Pour accomplir sa mission, l'agence dispose d'un personnel de démarche consacré à visiter sa clientèle et à dynamiser la fonction commerciale et d'un personnel qui assure la gestion administrative et technique de l'agence.

3.1 Rôle et affectations des principaux responsables et services de l'agence 202

3.1.1 Service opérations bancaires, comptabilité et contrôle³¹

Géré par un chef de service qui veille à l'accomplissement des opérations de comptabilité et de contrôle dans le cadre des instructions en vigueur. Ce service enveloppe les entités suivantes :

³⁰ Document interne à la CNEP-Banque

³¹ Document interne à la CNEP-Banque

3.1.1.1 Section comptabilité

Les missions principales de la section comptabilité sont les suivantes :

- A. Elaborer la journée comptable agence et la soumettre à la validation de la Directrice d'agence.
- B. Procéder au rapprochement et pointages des comptes clientèle, des comptes généraux, des de liquidités et les comptes de résultats de l'agence au moyen des documents.
- C. Présenter les résultats des rapprochements comptables à l'appréciation de sa hiérarchie.
- D. Suivre et apurer les opérations en suspens
- E. Etablir et transmettre à la Direction de la comptabilité les états de rapprochement des comptes de disponibilités ainsi que toute autre demande émanant de cette dernière.
- F. Procéder aux analyses de comptes, leur ajustement et leur régularisation
- G. Assurer la transformation à bonne date des déclarations fiscales et parafiscale (TVA, Impôts sur revenus,...)
- H. Contribuer à la sincérité et fidélité des comptes de l'agence.

3.1.1.2 Section contrôle

Les missions principales de la section contrôle sont les suivantes :

- A. Vérifier le journal des écritures comptables après un contrôle de conformité des événements enregistrés dans la journée et veiller à la correction de toutes les anomalies constatées.
- B. Classer et conserver les journées comptables de l'agence.
- C. Contrôler les opérations à caractère spécifique (ajustement, mises à jour, etc.).
- D. veiller au respect des instructions en vigueur concernant la sécurité d'accès au système d'information.
- E. Veiller à la prise en charge effective des remarques ou réserves émises par les organes de contrôle de la banque.
- F. Assurer l'application stricte de la politique de contrôle de la banque.

3.1.2 Service crédit et recouvrement

Dirigé par un chef de service qui anime et coordonne les activités de recouvrement de l'agence. Ce service recouvre les entités suivantes³² :

3.1.2.1 Service crédit

Le service crédit comporte deux sections

A. Section crédits immobiliers

Les principales missions de la section crédits immobiliers sont les suivantes :

-Aborder des demandes de crédits immobiliers en respectant les phases suivantes :

Le contact entre le client et la banque, ensuite l'élaboration du dossier et le dépôt du dossier, puis l'étude du dossier (dans le cas de refus, cette procédure reste sans suite, mais dans le cas contraire) il faut faire appel au recueil des garanties, ainsi qu'au déblocage des fonds.

- Exploitation et gestion distractive des dossiers de crédits immobiliers :

Cette mission consiste à suivre et à contrôler de façon permanente les dossiers de crédits, suivre les échéances de crédits et mettre à jour les garanties prises, enfin tenir, classer et archiver les dossiers de crédits conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

B. Section crédits d'investissement

Les missions essentielles de la section crédit d'investissement sont les suivantes : Gérer tous les aspects relevant du crédit d'investissement.

-Veiller au respect de l'application des règles prudentielles de gestion édictées par la Banque d'Algérie et de la politique de crédit de la banque

-Collecter les documents concernant le client et son activité ou son projet à financer (bilan, attestation, fiscale,...)

-Effectuer des visites sur le site des entités à financer ainsi que des entretiens avec le ou les dirigeants de l'affaire.

-Résumer les informations disponibles sur le client (états des encours par client, situation de ses avoirs, renseignements commerciaux internes et externes,...)

-Procéder au montage des dossiers (retranscription des bilans, calculs des ratios,...)

³² Document interne à la CNEP-Banque

- Rendre comptes de ses actions au chef de l'agence.
- Suivre l'évolution de l'activité des clients dont les dossiers lui sont confiés.

3.1.2.2 Section recouvrement

La section recouvrement comporte deux compartiments principaux qui sont :

A. Section recouvrement

Les missions principales de la section recouvrement sont les suivantes :

- Suivre les échéances de remboursements des prêts.
- Suivre les dossiers d'impayés et proposer les mesures en vue de leurs recouvrements.
- Veiller au transfert des dossiers débiteurs défaillants insolvable ou décédés à la section juridique (contentieux) pour prise en charge.
- Editer les états quotidiens des impayés.
- Conserver les dossiers de recouvrements dans les meilleures conditions.

B. Section juridique

Les missions principales de la section juridique sont les suivantes :

- Poursuivre la gestion des créances compromises.
- Contrôler les garanties recueillis.
- Ramasser et analyser les informations correspondant aux incidents (nature, montant,...) et aux clients défaillants pour déterminer le degré de la gravité.
- Mettre en jeu les garanties collectées au cas où les actions de recouvrement entreprises demeurent infructueuses et le recouvrement des créances par voie amiable s'avère totalement compromis.
- Adhérer à l'étude de toutes propositions de négociations d'un plan de remboursement du débiteur et de transmettre accompagnées de son avis circonstancié à la direction du réseau de rattachement.

3.1.3 Service commercial et conseil à la clientèle

Dirigé par un chef de service qui anime et coordonne les activités de ce dernier. Ce service recouvre les entités suivantes³³ :

³³ Document interne à la CNEP-Banque

3.1.3.1 Service clients et comptes

Animé par un chef de section qui a pour charge :

- Etablir les formalités nécessaires à l'ouverture et au fonctionnement des comptes de la clientèle.
- Construire auprès de la clientèle pour accomplir les promesses d'ouverture de comptes ou pour s'informer des motifs de clôture à l'effet de retenir les clients intéressants.
- Constituer et gérer un fichier de renseignements commerciaux pour les clients et les non clients (importants) placé dans le rayon d'exploitation de l'agence.
- Divulguer au personnel commercial les relations dignes d'intérêts lors des ouvertures de comptes.
- Exploiter les états d'incidents de paiement de la banque d'Algérie et annoter les fiches de renseignements concernées.

3.1.3.2 Section placements

Gérer par un chef de section qui a pour charge :

- A. Souscrire les dépôts à terme DAT, bons de caisse et des ouvertures de comptes d'épargne et de comptes sur livret.
- B. Suivre l'échéance des comptes DAT, bons de caisse et leur renouvellement et/ou remboursement.
- C. Suivre l'évolution des placements par rapport au plan d'actions commercial et les objectifs d'exploitation.
- D- Maintenir la stabilité du portefeuille (fidélisation des déposants, suivi des renouvellements.
- E-Gérer les produits financiers, actions et obligations : souscription, comptabilisation, rémunération et remboursement.

3.1.3.3 Section animation commerciale

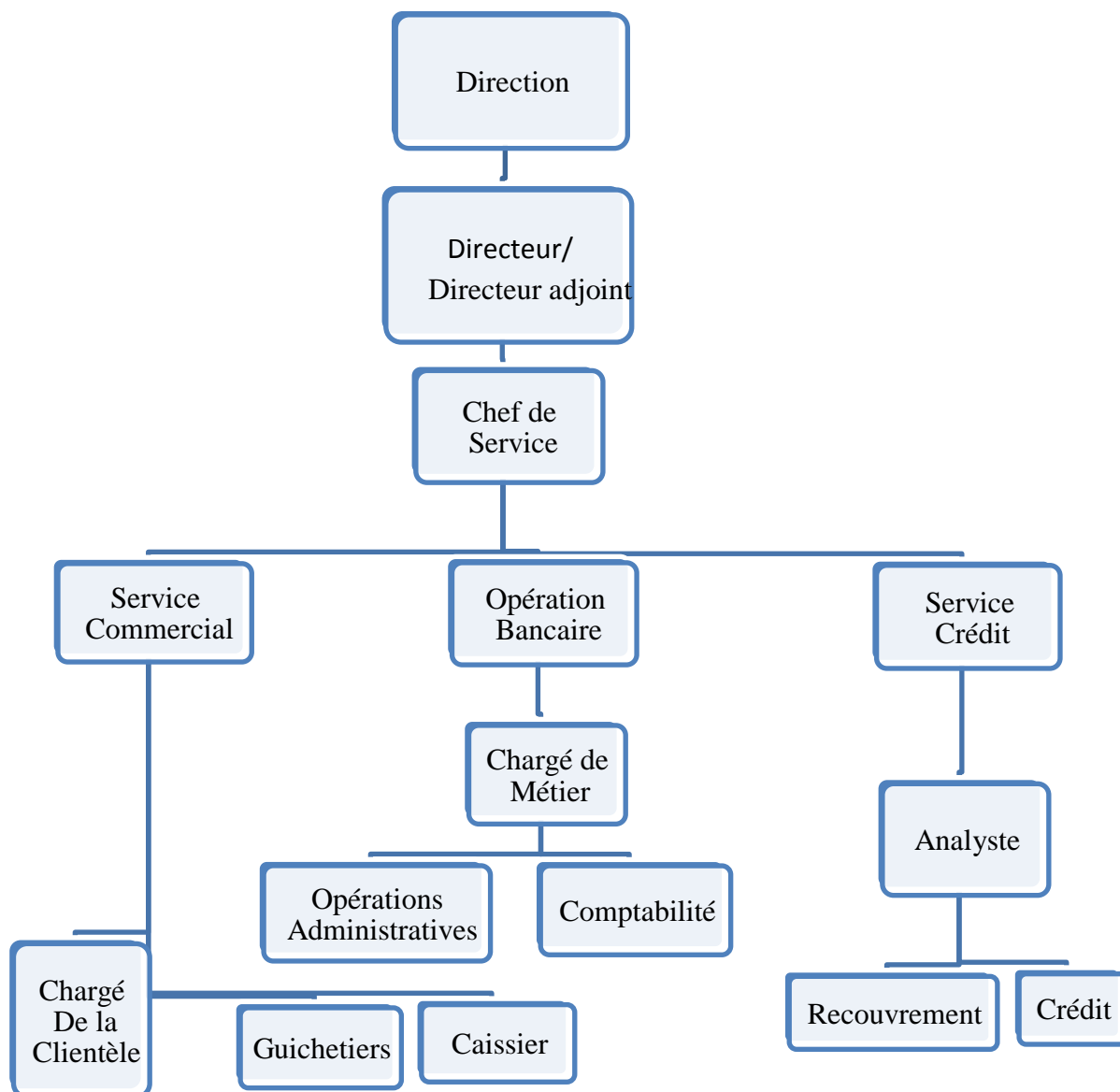
La section animation commerciale est Gérée par un chef de section qui a pour charge :

- Informer la clientèle sur les nouveaux produits de la banque. b- Assister et conseiller la clientèle.
- Aider à la réalisation du programme de visites de la clientèle établi par la direction d'agence. d- Etablir les comptes rendus de conversation ou de visites à la clientèle.
- Gérer un dossier pour chaque prospect présentant un intérêt d'exploitation. f- Susciter l'intérêt de la clientèle pour les nouveaux produits de la banque.

3.1.4 Organigramme représentatif de l'agence 202

L'organigramme actuel de l'agence « CNEP 202 » est composé de trois principaux services dont celui de service épargne, qui contient quant à lui deux sections, à savoir : le guichetier et le chef de section

Figure n°8 : Organigramme représentatif de l'agence 202



Source : Document interne à la CNEP-Banque, agence 202

3.1.5 Effectif de l'agence CNEP « 202 »

L'effectif de l'agence 202 se répartit comme suit :

Tableau n°9 : Tableau de l'effectif de l'agence 202

Services	Effectifs
Directeur	01
Directeur adjoint	01
Chef de services opérations bancaires, comptabilité et contrôle -Analystes	01 02
Chef de service crédit et recouvrement - Analystes	01 03
Chef de service commercial et conseils à la clientèle - Chargés clientèle - Guichetiers - Caissier	01 02 02 01

Source : document interne à la CNEP-Banque, agence 202

L'agence CNEP 202 compte dans son effectif 15 membres, un (01) directeur, un (01) Directeur adjoint, un (01). Chef de services opérations bancaires, comptabilité et contrôle, deux(02) Analystes, un (01) chef de service crédit et recouvrement, trois (03) analystes. Le chef de service commercial et conseils clientèle dirige :

- Deux (02) chargés de la clientèle.
- Deux (02) Guichetiers.
- Un (01) Caissier.

Section 2 : Les moyens de paiement chez la CNEP

Selon les sources de la banque nous pouvons distinguer plusieurs types de moyens de paiement :

1- La carte interbancaire

La carte CIB peut être souscrite par toute personne physique majeure. La carte interbancaire (CIB) au niveau de la CNEP permet d'effectuer des retraits d'espèces, à concurrence d'un seuil autorisé, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au niveau de tous les distributeurs de billets du réseau monétique interbancaires (RMI).

Elle permet également à son titulaire de régler ses achats chez les commerçants disposant d'un TPE (terminal de paiement électronique), d'effectuer des paiements sur internet.

La carte interbancaire se révélera particulièrement très utile dans les moments d'urgence ou lors de la fermeture des banques.

Au niveau de la CNEP deux catégories de cartes interbancaires existe

-La CIB « classic » (couleur bleue) revenu mensuel \leq (SNMG) \times 5

-La CIB « gold » (couleur dorée) revenu mensuel $>$ (SNMG) \times 5

-La CIB est délivrée aux personnes physiques ou morales détentrices d'un compte de chèque.

-La durée de validité de la CIB est de deux 2 ans.

-La CIB active est automatiquement renouvelée deux (2) mois avant sa date d'expiration.

-Le plafond des débits par CIB, est le montant global des transactions par CIB pendant un (1) mois. Il est de 80% de la revenue mensuelle du porteur de la CIB. Ce plafond est réparti comme suit :

-Le plafond des retraits : 30%

-Le plafond de paiement online : 50%

-Le paiement de paiement offline : 20%

1.1 La carte affaires

La carte « affaires » est une carte interbancaire aux normes de la carte interbancaire « CIB », destinée aux entreprises exerçant une activité commerciale, détentrices de comptes courants commerciaux et ce pour couvrir leurs dépenses professionnels (Règlement de factures, impôts, frais de déplacements, achats d'équipements, frais de douane, etc...).

Elle est conçue, conformément à la réglementation en vigueur, selon les normes interbancaires et aux spécifications d'une carte « CIB ».

La carte « affaires » permet à son titulaire habilité ou préalablement mandaté par l'entreprise détentrice du compte, d'effectuer des opérations bancaires sur celui-ci dans la limite de son mandat.

Les noms du titulaire du compte (entreprise) et du titulaire de la carte (porteur) figurent sur le recto de la carte.

La carte « affaires » comprend les caractéristiques suivantes :

-Une puce aux normes internationales « Europay Mastercard Visa » (EMV).

-Un hologramme de sécurité à trois dimensions sur le recto de la carte et le même hologramme en miniature sur le verso de la carte.

- Un code confidentiel pour les opérations de proximité et un mot de passe pour les opérations sur internet.

- Une durée de validité maximum de trois (03) ans, renouvelable automatiquement à échéance.

Deux types de cartes sont disponibles avec des plafonds adaptés selon le besoin

Carte « Affaires Gold »

- Carte « Affaires Classic »

Les commissions et frais applicables aux cartes « affaires » sont fixés par les conditions de banque.

1.2 Les avantages de la carte interbancaire

- Effectuez des paiements et des retraits en toute sécurité.

- Payez vos achats directement à partir de votre compte avec une disponibilité fiable et en temps réel.

- Accédez à votre compte au niveau de l'ensemble du réseau CNEP-Banque.

- Suivez vos transactions via l'E-Banking.³⁴

2- La carte épargne CE

La carte épargne « CE » est un support adossé à un compte épargne logement CEL ou populaire CEP et comporte les caractéristiques suivantes :

- Un visuel (fond de carte) unique de couleur Bordeaux/Blanche Grise, pour toutes les cartes adossées aux comptes épargne logement et populaire.

- La carte comporte une puce répondant aux normes internationales EMV (Europay /MasterCard Visa), celle-ci est utilisée pour les transactions (retraits/ versements au niveau des lecteurs installés dans les guichets des agences CNEP Banque, elle est aussi utilisée pour effectuer des retraits sur tous les DAB et GAB du réseau monétique interbancaires.

- La carte comporte une piste magnétique.

- Un code confidentiel pour toutes les opérations en agence et sur DAB.

³⁴ <https://www.cnepbanque.dz/customer/login/.xhtml>, consulté le 10/10/2022

- Une durée de validité de 05 ans renouvelable automatiquement à échéance.
- En plus des opérations classiques effectuées actuellement sur les comptes épargne, la carte « CE » permet à son porteur d'effectuer au niveau des « DAB », les opérations suivantes :
 - Retrait (DAB de la place).
 - Consultation de solde (DAB CNEP Banque).
 - Edition d'un mini relevé du compte (DAB CNEP Banque).

2.1 L'utilisation de la carte « CE » en agence

L'utilisation de la carte « CE » pour les diverses opérations au préalable authentification du porteur et ce, par l'introduction du code confidentiel au niveau des lecteurs installés aux guichets de l'agence ou DAB.

Le porteur de carte « CE » peut effectuer au niveau des guichets de l'agence les opérations suivantes :

2.1.1 Versement

Après avoir procédé au versement des espèces au niveau de la caisse, ainsi l'insertion de la carte et l'introduction du code confidentiel au niveau du lecteur par le client, le préposé à l'opération (guichetier) procédera à la saisie du montant mentionné sur le bulletin de versement.

2.1.2 Retrait

2.1.1.1 Le retrait online

Dans le cas de disponibilité de la connexion entre l'agence et le serveur central, et après authentification du porteur, le préposé à l'opération procédera à la saisie du montant mentionnée sur le bulletin de retrait.

2.1.1.2 Retrait offline

Dans le cas où l'agence déconnecté du serveur central, et après authentification du porteur, le préposé à l'opération procédera à la saisie du montant demandé par le porteur dans la limite du plafond cumulé et du nombre d'opérations pouvant être effectué successivement en mode offline, comme stipulé dans le contrat à la création de la carte.

2.1.2 Consultation du solde

A la demande du client, le préposé à l'opération peut communiquer le solde du compte épargne au titulaire de la carte.

2.2 L'utilisation de la carte « CE » au niveau du DAB

Le porteur peut effectuer les opérations suivantes :

2.2.1 Le retrait

Après insertion de la carte et authentification grâce au code confidentiel, le porteur saisit le montant désiré. Les retraits sont effectués à hauteur du plafond mensuel cité dans le contrat et ce sur tous les DAB de la place.

2.2.2 La consultation

Le porteur procède à l'édition d'un mini relevé au niveau des DAB CNEP- Banque uniquement pour un historique des dix (10) dernières opérations.

2.3 Les avantages de la carte épargne

- Pratique, facile à utiliser.
- Gain du temps.
- Sécurisée et confidentielle.
- Des Versements et des retraits sur les lecteurs de cartes installés aux guichets de nos agences.
- Des Retraits 7 jours /7 et 24h/24 sur les DAB.
- Consultation du solde et édition d'un relevé de compte des 10 dernières opérations (DAB CNEP- Banque).

3. L'E paiement

L'E-paiement (paiement électronique) est un service de paiement avec la carte CIB et par le biais de l'internet de biens et de services sur des sites marchands en Algérie.

3.1 Le fonctionnement de l'E-Paiement

- L'agence bancaire vous remet le mot de passe de votre carte CIB. Ce mot de passe personnel est valable uniquement pour la première opération. Par mesure de sécurité et de confidentialité, vous devez le changer pour les opérations ultérieures.
- Après s'être connecté au site marchand, choisissez le bien à acheter ou le service à payer. Le site web marchand envoie automatiquement une demande de paiement à la plateforme interbancaire à laquelle vous êtes connecté.

- Par mesure de sécurité, la plateforme interbancaire fait une première vérification pour notifier la certification du site web marchand. La demande est alors notifiée et vous aurez accès instantanément à la plateforme de paiement.
- Introduisez alors sur le masque prévu à cet effet sur le site marchand, votre numéro de carte CIB, la date de son expiration (validité), son cryptogramme (code secret de la carte) et son adresse.
- Après vérification des informations personnelles saisies et que votre solde est positif, la plateforme notifie que l'opération de paiement est acceptée.
- Recevez sur votre adresse e-mail, le reçu de la transaction effectuée que vous pourriez également télécharger et imprimer.

3.1.1 Les avantages de l'E-paiement

Les avantages de l'E- paiement se résument comme suit :

- Achat et paiement en temps réel
- Paiement sans se déplacer
- Sécurité et confidentialité de l'opération
- Eviter les longues attentes au guichet
- Eviter les risques de vol ou de perte d'argent
- Eviter de transporter de grosses sommes en espèces

4. L'E-Banking

L'E-Banking tiendra informé ses clients de tout avantage et de toute nouvelle prestation. Ils peuvent consulter leurs comptes via internet, en bénéficiant des avantages suivants³⁵ :

- Rapidité : Accès immédiat et illimité à l'ensemble des comptes, 24h/24 et 7 jours/7
- Sécurité : les clients disposent d'un mot de passe unique et personnalisé qui garantit la confidentialité des informations.
- Simplicité : les clients accèdent à leurs comptes grâce à un navigateur convivial, pratique et simple à utiliser.

L'offre E-banking est composée des services suivants :

- Détail de compte.

³⁵ www.cnepbanque.dz, consulté le 20/10/2022

- Édition de relevé d'identité bancaire (RIB).
- Liste des mouvements de compte.
- Consultation de chéquiers et chèques.
- Édition de bordereau de remise de chèques.
- Personnalisation des libellés de compte.
- Lien permanent avec la banque en toute confidentialité par ses mails.
- Changement de mot de passe.

4.1 Les fonctionnalités de l'E-Banking ?

- Consulter et suivre l'état de vos comptes.
- Consulter le solde de vos crédits.
- Commander votre chéquier.
- Suivre la commande de votre chéquier.
- Imprimer vos relevés sous format PDF ou Excel.

4.2 Les avantages du E-Banking

- Les comptes et les informations sont protégés.
- Les échanges d'information entre les clients et le site sont sécurisés (l'identifiant et le mot de passe permet de se connecter de manière sécurisée).
- En cas de perte ou oubli du mot de passe, l'accès est automatiquement désactivé.³⁶

5. les terminaux de paiement électronique (TPE)

C'est un équipement qui permet au détenteur de la carte CIB de payer les achats, de régler les factures d'une manière rapide et en toute sécurité.

Le montant est automatiquement débité du compte bancaire du client et crédité sur votre compte professionnel ouvert à la CNEP-Banque.

³⁶ <https://www.cnepbanque.dz/customer/login/.xhtml>

5.1 Les avantages des TPE

- Avec le TPE, vous accélérez vos rentrées d'argent. Les sommes encaissées par carte CIB sont directement créditées sur votre compte chèque professionnel.
- L'opération de paiement est simple et réduit le temps d'attente à la caisse ce qui permet d'augmenter la satisfaction de la clientèle.
- Vous manipulerez désormais moins d'espèces. Moins de risques de perte, de vol et de cas de fausse monnaie.
- Donner à votre commerce une image de modernité et d'innovation.
- En additionnant tous ces avantages, vous multipliez sûrement vos ventes.

Figure n°9 : Le terminal de paiement électronique



Source :

<https://www.google.com/amp/s/geekyalgeria.com/algerie-poste-offre-terminaux-paiement-electronique-tpe/amp/>

Section 3 : Les litiges, traitement des réclamations recommandations relatifs aux moyens de paiement électroniques au sein de l'agence CNEP 202.

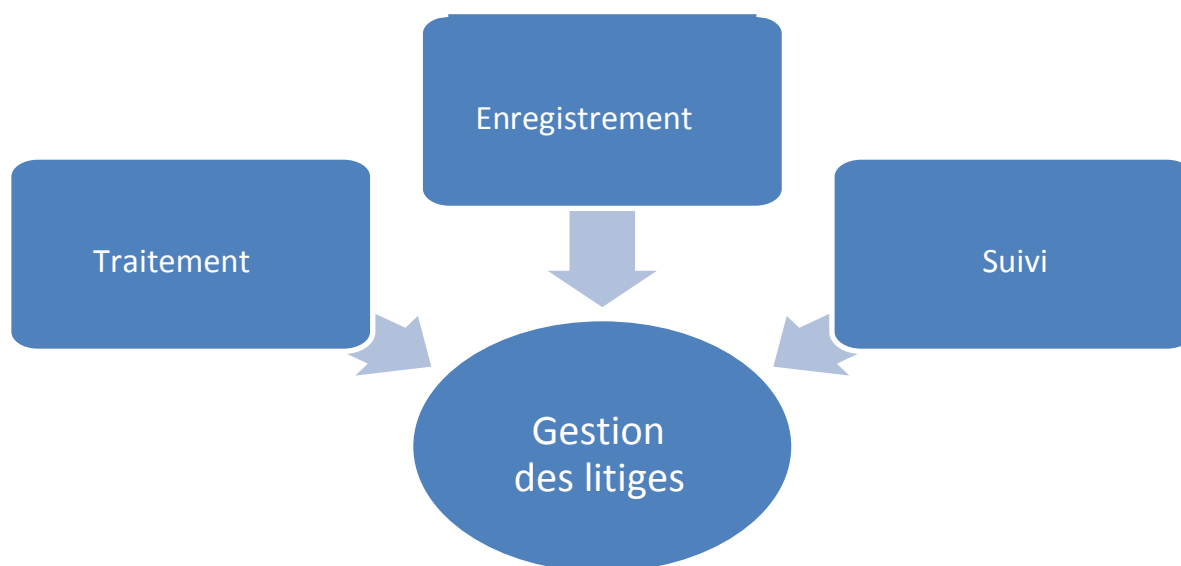
Un litige est un Refus par la banque gestionnaire du compte du porteur (Banque émetteur) d'une opération monétique compensée à la banque gestionnaire de l'ATM ou du compte commerçant (Banque acquéreur).

1-Définition de la procédure

Le présent rapport a pour objet de définir les modalités « méthodes » de traitement des réclamations relatives aux incidents liées aux transactions monétiques par cartes interbancaires conformément à la nouvelle procédure émis par le GIE Monétique. Elle abordera ainsi les rôles des différents intervenants à savoir l'agence, le département Litiges et Contrôles et le Centre Monétique Interbancaire (SATIM), les étapes à suivre ainsi que les délais à respecter à cette fin.

La procédure de traitement des litiges consiste à assurer l'enregistrement, le traitement et le suivi d'une réclamation jusqu'à son dénouement. Pour ce faire, une plateforme d'échange entre Emetteur, Acquéreur et le CMI à été mise en place.

Figure n°10 : La procédure de traitement des litiges



Source : établie par nous même

Le traitement des litiges est effectué conjointement « en collaboration » entre l'émetteur, l'acquéreur et le CMI.

2. Les litiges

Les litiges se présentent comme suit :

2.1 Les litiges liés aux porteurs de cartes

Les litiges liés aux porteurs de cartes se divisent en deux cas : les litiges liés au paiement, les litiges liés au retrait.

2-1-1 Cas de litiges liés au paiement

Ce cas de litige apparaît dans ces cas de figures :

- Transaction multiple « double facturation » pour le même service.
- Transaction de paiement réglée par carte interbancaire et un autre moyen pour le même produit.
- Transaction effectuée et service non fourni.
- Transaction de remboursement effectuée et porteur non crédité.
- Erreur sur le montant de la transaction (Erreur de saisie).

2-1-2 Cas de litiges liés au retrait

Le litige liés au retrait apparaît dans les cas de :

- Argent non distribué.
- Montant distribué différent du montant demandé.
- Montant débité en double.

2.2 Les litiges liés aux commerçants

Ces litiges font apparition si le compte commerçant non crédité après une transaction effectuée (service rendu). Ou le Montant crédité différent du montant dû (erreur lors de la saisie du montant de la transaction).

2.3 Les litiges liés aux gestionnaires d'ATM

Ce type de litiges fait son apparition lorsque l'argent distribué par l'ATM et lors de transaction non remontée, ou quand le montant distribué différent du montant autorisé par l'ATM (suite à une erreur d'exploitation par le gestionnaire de l'ATM (exemple : erreur dans le chargement de type de billets ou inversion des cassettes).

3. Délais de traitement des réclamations

Le délai de traitement des réclamations se subdivise en trois (3), les réclamations émanant du porteur de la carte, les réclamations émanant du commerçant et celle du gestionnaire d'ATM.³⁷

3.1 Les réclamations émanant du porteur de la carte

Tableau n° 10 : Les types de réclamation émanant du porteur de la carte et ses délais

Les réclamations	Nombre de jours
Introduction de la réclamation par le porteur	90 jours
Transmission de la réclamation par l'émetteur	04jours
Analyse et demande de preuve par le CMI	01jour
Collecte de preuve et sa transmission par l'acquéreur	06jours
Analyse des preuves et réponse par le CMI	02 jours
Régularisation de l'émetteur par l'acquéreur	02 jours
Fichier accusé de réception	24h

Source : Institut de la formation bancaire, IFB-2020, gestion des réclamations adaptées à la monétique, 2020, p10

Le porteur de la carte doit introduire sa réclamation auprès de son agence bancaire dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'opération ayant suscité la réclamation. Au-delà de ce délai, la réclamation sera traitée en bilatérale

³⁷ Institut de la formation bancaire, IFB-2020, gestion des réclamations adaptées à la monétique, 2020, p11

3.2 Les réclamations émanant du commerçant

Tableau n°11 : Les types de réclamation émanant du commerçant et ses délais

Introduction de la réclamation	90 jours
Transformation de la réclamation et des épreuves par l'acquéreur au CMI	08 jours
Analyse des informations et des épreuves + réponse	05 jours
Régularisation par l'acquéreur	02 jours
Fichier accusé de réception (reçu par l'émetteur, acquéreur, CMI)	24h

Source : Institut de la formation bancaire, IFB-2020, gestion des réclamations adaptées à la monétique, 2020, p10

Le commerçant doit introduire sa réclamation auprès de son agence bancaire dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'opération ayant suscité la réclamation. Au-delà de ce délai, la réclamation sera traitée en bilatérale.

3.3 Réclamation émanant du gestionnaire d'ATM

Le gestionnaire d'ATM doit introduire sa réclamation dans les trente (30) jours suivant la date de l'opération. Au-delà de ce délai, la réclamation sera traitée en bilatérale.³⁸

4. La procédure de réclamation d'un litige

La procédure de réclamation d'un litige se présente dans les cas qui suivent :

4.1 Cas de litige lié au porteur de la carte

Le gestionnaire d'ATM doit introduire sa réclamation dans les trente (30) jours suivant la date de l'opération. Au-delà de ce délai, la réclamation sera traitée en bilatérale.

L'agence accepte le dossier de réclamation une fois :

- Toutes les cases du formulaire de réclamation sont renseignées.
- Signature et approbation par le titulaire de la carte du formulaire.

³⁸Institut de la formation bancaire, IFB-2020, gestion des réclamations adaptées à la monétique, 2020, p11

De plus, l'agence vérifie le relevé de compte du client pour identifier l'opération contestée pour confirmation. Une fois la confirmation faite, elle transmet la réclamation à la structure habilitée de sa banque. Celle-ci complétera les informations fournies par :

- La date et l'heure de la transaction.
- Les références du point d'acceptation auprès duquel la transaction a été effectuée.
- Le numéro d'autorisation.

La structure monétique vérifie via la plateforme d'autorisation du CMI la transaction contestée pour confirmer la déclaration et les informations du client. Après confirmation, le dossier de réclamation est accepté et transmis au CMI par voie électronique et conformément aux délais. Une fois le dossier reçu, le CMI procède au contrôle de la transaction litigieuse et demande à la structure habilitée de l'acquéreur l'état de déroulement de la transaction. Quant à l'acquéreur, il doit transmettre au CMI les éléments de preuve ou la confirmation de la transaction dans le délai. Sinon, la réclamation sera considérée comme fondée et le remboursement devient exécutoire. Les éléments reçus seront analysés par le CMI dans le délai défini. Dans le cas où la réclamation est fondée :

- L'émetteur reçoit la somme due de l'acquéreur.
- L'acquéreur procède au virement de banque à banque (autrement, le CMI procédera à la régularisation de l'émetteur à partir du compte de dépôt de l'acquéreur).

4-2 Cas de litige émanant du commerçant

L'agence elle va accepter le dossier de réclamation une fois que :

- Tous les champs du formulaire de réclamation sont renseignés (y compris la date et le montant de la transaction non créditée).
- Le formulaire signé et approuvé par le commerçant.
- Le ticket de réclamation ou autre élément de preuve (facture, bon de livraison, ticket de caisse...)

L'agence vérifie le relevé de compte du commerçant pour identifier l'opération contestée pour confirmation. Après confirmation, elle transmet le dossier de réclamation à la structure habilitée de sa banque après avoir complété les informations fournies par les références de l'opération contestée par le commerçant. La structure habilitée de l'acquéreur s'assure préalablement que la transaction en question n'ait pas été remontée avant la transmission, par voie électronique, de la réclamation du

commerçant et les éléments de preuve du CMI. Ce dernier, procédera au contrôle de la transaction litigieuse et à l'analyse des éléments de preuve³⁹.

4-2-1 Dans le cas où la réclamation est fondée

La réclamation est fondée dans ces cas :

- Cas d'une transaction non remontée : La transaction sera remontée dans le fichier transaction avec une notification envoyée aux émetteurs et aux acquéreurs par tout moyen.
- Cas d'une transaction remontée avec erreur sur le montant : une notification est envoyée aux émetteurs et aux acquéreurs pour procédera la régularisation bilatérale de la différence du montant constaté.

4-2-2 Dans le cas où la réclamation est infondée

Une réponse est envoyée à l'acquéreur par tout moyen.

4-3 Cas d'un Litige Gestionnaire de l'ATM

L'acquéreur accepte le dossier de réclamation une fois :

- Tous les champs du formulaire de réclamation sont renseignés (y compris la date et le montant de la transaction litigieuse).
- Le formulaire signé et approuvé par le gestionnaire de l'ATM.
- La copie de la bande journal de l'ATM correspondante aux opérations contestées fournie. L'agence elle transmet le dossier de réclamation à la structure habilitée de sa banque qui, à son tour, s'assure que la transaction ayant suscité la réclamation n'ait pas été remontée avant la transmission, par voie électronique, de la réclamation du gestionnaire de l'ATM et des éléments de preuve au CMI. Par la suite, le CMI procède au contrôle de la transaction litigieuse et à l'analyse des éléments de preuve.

4-3-1 Dans le cas où la réclamation est fondée

- La réclamation est fondée dans le cas ou l'argent distribué par l'ATM et la transaction a été non remontée. La transaction sera remontée dans le fichier transaction avec une notification envoyée aux émetteurs et aux acquéreurs par tout moyen.

³⁹Institut de la formation bancaire, IFB-2020, gestion des réclamations adaptées à la monétique, 2020, p11

- Dans le cas où le montant distribué diffère du montant autorisé par l'ATM : la régulation sera traitée en bilatérale entre l'émetteur et l'acquéreur. Ils prendront les dispositions nécessaires en interne pour régulariser le compte de leurs clients.

4-3-2 Dans le cas où la réclamation est infondée

Dans le cas où l'Argent distribué par l'ATM et transaction non remontée une réponse est envoyée à l'acquéreur par tout moyen.

Quand le Montant distribué diffère du montant autorisé par l'ATM une réponse est envoyée à l'acquéreur par tout moyen.

5- Régularisation de transaction

Dans le cas où la réclamation est fondée et doit aboutir en une régularisation, le montant à régulariser par l'acquéreur ou l'émetteur est équivalent au montant de la transaction initiale. La régularisation se fait par virement. Dans le cas où la réclamation se révèle infondée et est rejetée, le CMI informe l'émetteur qui doit à son tour en informer le porteur.

6- Rejet de la réclamation

Dans le cas où la réclamation est rejetée, le CMI informe automatiquement l'émetteur de la décision de rejet de la réclamation. Ce dernier en tient le porteur informé.

7- Critiques et recommandations

- Manque d'expérience au sein de l'agence sur le domaine de la nouvelle monnaie électronique.
- Le matériel utilisé ne répond plus aux normes exigées pour un bon fonctionnement.
- Le réseau de télécommunication est long.
- Les frais de la carte interbancaire sont plutôt chers par rapport au revenu moyen d'un client.

Après avoir visualisé et distingué les problèmes que rencontre l'Agence dans l'utilisation des moyens de paiement électronique, nous avons pu trouver des solutions pour mettre fin ou minimaliser toute sorte de conflit avec le client, et faciliter la tâche au personnel de l'Agence.

Et aussi des méthodes pour inciter les clients à se procurer l'ensemble des produits monétiques que propose l'Agence.

Nous proposons quelques recommandations qui nous semblent fort utiles qui sont les suivantes :

- Proposer une meilleure bancarité par l'offre de meilleures performances en facilitant les procédures et en les rendant plus simples et plus souples avec des délais plus courts.

- Une Mise en exploitation d'une base de données complète et accessible à l'ensemble des acteurs de la monétique.
- Chaque banque doit être chargée d'assurer la maintenance de ses automates. Aussi, il importe d'acquérir les installations et le matériel nécessaire pour le suivi des automates.
- Mise en place de programmes de formation sur les nouveaux moyens de paiement électronique pour une meilleure expérience et une meilleure maîtrise de ce domaine.
- Instauration d'un réseau de télécommunication fiable et rapide.
- L'installation de systèmes d'information abordant les opérations de paiement le plus rapidement Possible.
- Adapter les frais relatifs à la carte interbancaire, aux revenus des clients.

Conclusion

Ce chapitre représente une synthèse de notre expérience au niveau de l'agence CNEP-Banque portant essentiellement, sur les moyens de paiement électroniques utilisés au sein de l'agence 202 Laarbi Ben Mhidi Tizi-ouzou. Ainsi que Les litiges et les méthodes de traitement des réclamations liés aux incidents de transactions monétiques. Et pour terminer nous avons proposés des solutions et des recommandations, afin d'optimiser l'utilisation des moyens de paiement électroniques au sein de l'agence.

L'introduction de la carte interbancaire dans le marché algérien prouve la volonté des autorités financières d'accélérer la généralisation de la carte de paiement et de retrait dans le cadre portant sur la modernisation et le développement des moyens de paiement.

L'agence CNEP banque malgré les nombreuses contraintes quel rencontre en ce qui concerne les nouveaux moyens de paiement électroniques en terme de moyens utilisé, néanmoins leurs efforts déployé pour veiller a toujours veiller au bon fonctionnement malgré les contraintes rencontré Reste un signe prometteur pour l'avenir.

Conclusion générale

Conclusion générale

Dans notre recherche, il s'agit de déterminer le rôle joué par le paiement électronique dans le développement de la monétique en Algérie, en se basant sur notre expérience au sein de l'agence CNEP.

Mais avant d'introduire le cas algérien, il était question de passer en revue la monétique de manière générale, de revenir sur son avènement. Tout en mettant l'accent sur la place qu'elle occupe dans l'économie mondiale. En marquant la tendance de ces dernières années, la monétique est en effet de plus en plus adoptée par les banques qui s'en servent comme levier pour construire leur avantage concurrentiel.

Le paiement électronique de son côté rentre en jeu et devient une nécessité car il constitue un instrument qui répond favorablement aux exigences du développement de la monétique, de plus c'est un moyen d'accompagnement et de mise en œuvre d'une stratégie commerciale, du fait qu'elle constitue inéluctablement un moyen concret de dématérialisation du secteur bancaire.

Les nouvelles technologies se sont succédé ces dernières années modifiant ainsi la nature des services bancaires et financiers. Elles deviendront progressivement des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire.

Dans ce cadre, nous avons constaté au service de l'agence CNEP que la carte interbancaire est détenue par la majorité des clients de la banque et est utilisées de manière occasionnelle. Par ailleurs, nous avons noté que la carte interbancaire demeure encore sous utilisée par rapport aux autres moyens de paiement entre autre les espèces et le chèque.

Le projet de modernisation et de développement du système bancaire s'est fait par l'introduction de nouveaux systèmes et moyens de paiement, ainsi que l'apparition du paiement en ligne qui reste encore à un stade embryonnaire.

L'étude montre aussi que la carte interbancaire est à un stade rudimentaire en Algérie. De ce fait, la monétique a besoin de temps pour se généraliser par plus d'investissements et d'efforts de la part des autorités monétaires et de la société pour son adoption définitive.

Les nouvelles technologies se sont succédé ces dernières années modifiant ainsi la nature des services bancaires et financiers. Elles deviendront progressivement des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire.

Dans le processus de la monétisation et la maîtrise des nouvelles technologies de paiement l'Algérie a enregistré d'importants retards, malgré l'entrée des distributeurs automatiques de billets, les guichets automatiques de banque et les terminaux de paiement électroniques.

Bibliographie

Bibliographie

Livres et Ouvrages :

- ZOLLINGER : « Monétique et marketing », édition Vulbert, Paris, 1989.
- HALLEPEE Didier, L'Univers de la monétique : histoire, fonctionnement et perspectives, Carrefour du Net, Paris, 2009
- DOMINIQUE RAMBURE : « Les systèmes de paiement ». Edition ECONOMICA, Paris, 2005
- CHEHRIT K. : «Techniques et Pratiques Bancaires Financières et Boursière». Edition G.A.L, Alger, 2003.
- HASHEM SHERIF M., SERHROUCHNI A. : « La monnaie électronique : Système de paiement sécurisé ». Edition EYROLLES, Paris, 1999.
- PIEDELIEVRE S. : « Instruments de crédit et de paiement ». Edition DALLOZ, Paris, 1999 et 2010.
- PLIHON D. :« La monnaie et ses mécanismes ». Edition LA DECOUVERTE, Paris, 2003.
- RAMBURE D. : « Les systèmes de paiement ». Edition ECONOMICA, Paris, 2005
- MC BEAID & collectif EPBI, le livre de formation « comprendre la banque », pages bleus édition, Baraki Alger, 2015,

Thèses et Mémoires

- Introduction général aux Systems de paiement, Ecole supérieur des banques, bouzareah Alger, septembre 2012
- ABRA Sanaa « la banque et la monnaie électronique », mémoire fin d'étude, Option économie et stratégie des institutions financières
- Le système de règlement brut en temps réel (RTGS), farés BOULAOUAD, mémoire fin d'étude, Ecole supérieur des banques, Alger, 2004.

Bibliographie

- BOUCHELIT R. : « Les Perspectives de l'E-BANKING dans la stratégie EALGERIE 2013 ». Thèse de Doctorat en Sciences économiques, Université ABOU BAKAR BELKAID, TLEMCEM, 2014.

- LAZREG M. : « Développement de la Monétique en Algérie : Réalité et Perspectives », Thèse de Doctorat en Science de Gestion, Université ABOU BAKAR BELKAID, TLEMCEM, 2014.

Revues :

- MERBOUHI Samir, HADID Noufyele, le paiement électronique en Algérie : délits économiques et financiers, revue nouvelle économie 09 N° :16 –vol 01-2017.

- La modernisation des moyens de paiement en Algérie, revue BNA/Finance n°12, Avril 2009.

- H.Jacquet « porte-monnaie électronique » revus N°119, Paris 1999

Sites internet :

- <https://www.hellobank.fr/lexique/porte-monnaie-electronique>

- <https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/paiement>

- <https://fr.slideshare.net/ferachry/la-monnaie-électronique>.

- <https://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html>

- <https://www.satim.dz/services-cib/carte-cib.html>

- <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/carte-bancaire.php>

- <https://www.IFB-DIP-DFTS2020>

- <http://payzone.ma/2018/06/06/la-monetique-au-maroc-une-industrie-en-plein-essor>

- <https://www.cmi.ma>> les chiffres clés de la monétique et du e-commerce au Maroc

- <https://www.satim.dz/la-satim/qui-sommes-nous.html>

Bibliographie

- <http://lequotidienalgerie.org/2018/08/12/le-systeme-de-paiement-par-carte-bancaire-en-algerie/>
- [http:// CIB_servives_associes.html](http://CIB_servives_associes.html)
- [https://www.satim-dz.com/?to=detail-actualite&id_actualite=7.](https://www.satim-dz.com/?to=detail-actualite&id_actualite=7)
- <https://www.bnpparibas.dz/particuliers/algeriens>
- <https://www.monetiquealgerie.com/carte-mastercard>
- <https://www.edcarte.poste.dz>
- <https://www.poste.dz /services/professional>
- https://edcarte.poste.dz/fr/order_card.php
- <https://www.evact.net/fr/tous-les-articles/208-comment-cr-visa-card-en-alg.html>
- http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/rapport_ba/chap_06_06.pdf, 09 Septembre 2016
- [https://www.cnepbanque.dz/presentation.](https://www.cnepbanque.dz/presentation)
- <https://www.cnepbanque.dz /customer/login/.xhtml>

Autres :

- Document interne à la CNEP-Banque, agence 202
- Institut de la formation bancaire, IFB-2020, gestion des réclamations adaptées à la monétique, 2020,
- Document interne de la CNEP banque : formation des administrateurs de la solution de dématérialisation
- GUÉTIN Philippe, Rapport sur la Monétique et les Transactions électroniques Sécurisées en Basse Normandie, Décembre 2003

Les Annexes

Annexe n°1



بنك العقار
La Banque de l'immobilier



DEMANDE DE CARTE INTERBANCAIRE (CIB)

AGENCE : _____

CODE : _____

INFORMATIONS PERSONNELLES DU CLIENT (La communication des informations relève de la responsabilité du client)

Nom :

Nom de jeune fille :

Prénoms :

Titre : Mme ; Melle ; Mr

Date et lieu de naissance :

Nom de la mère :

Adresse du domicile :

Code postal :

Ville :

Tél. :

Statut : Célibataire ; Marié(e) ; Divorcé(e) ; Veuf(ve)

Fonction :

Employeur :

Revenu mensuel net :

N° de Compte (RIB) : | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Signatures

Le Directeur d'Agence	Le Client

Annexe n°2

« Annexe 07 »

à la note de procédure n° 01 /2013 du 22 / 01 /2013

CNEP-Banque

Réseau :

Agence :

La levée de blocage de la carte épargne (CE).

Le,

La carte épargne dont les caractéristiques citées ci-après est active le,.....

Nom et prénom du porteur :

Numéro de contrat :

Numéro de la carte :

Date d'expiration :

Numéro de compte épargne :

Motif de levée de blocage * :

- Régularisation de l'incident de paiement occasionnel.
- Levée d'opposition sur le compte épargne.
- Autres (indiquer) :

Fait à....., par.....

Le Directeur d'Agence

: Cocher la mention exacte

Annexe n°3

« Annexe 12 »

à la note de procédure n° 01 /2013 du 22 01 2013

CNEP-Banque

Réseau :

Agence :

Demande de réédition de code confidentiel de la carte épargne
(CE)

Le,

J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir procéder à la réédition du code confidentiel de la carte d'épargne (CE), dont les références sont les suivantes :

Nom et prénom du porteur :

Numéro de contrat :

Numéro de la carte :

Date d'expiration :

Numéro de compte épargne :

Motif de réédition de code * :

- Perdu :
- Oublié :
- Illisible :

Fait à, par, le

Le Client

L'avis du Directeur d'Agence

(*) : Cocher la mention exacte

Annexe n°4

« Annexe 04 »

à la note de procédure n° 01 /2013 du 22 / 01 /2013

CNEP-Banque

Réseau :

Agence :

Mise en opposition de la carte épargne (CE)

Le,

La carte épargne, dont les caractéristiques cités ci-après, est mise en opposition le..... :

Nom et prénom du porteur :

Numéro de contrat :

Numéro de la carte :

Date d'expiration :

Numéro de compte épargne :

Motif de mise en opposition * :

- Carte perdue :
- Carte volée :

Mise en opposition à l'initiative de* :

- L'agence :
- Client :

Fait à....., par.....

L. Directeur d'Agence

: Cocher la mention exacte

Liste des tableaux

Liste des tableaux

Tableau N°01 : Naissance et évolution des cartes de paiement.....	8
Tableau N°02 : Naissance et évolution des cartes de paiement dans L'ère de la puce.....	9
Tableau N°03 : La naissance des grands réseaux.....	9
Tableau N°04 : Evolution du réseau GAB/DAB entre l'Algérie et le Maroc entre 2020 et 2021.....	36
Tableau N°05 : Nombre de cartes en circulation en Algérie et au Maroc entre 2018 et 2021.....	36
Tableau N°06 : L'évolution de la monétique en Algérie entre 2020-2021.....	41
Tableau N°07 : Liste des offres de carte visa et Mastercard chez certaines banques en Algérie.....	47
Tableau N°08 : Chiffres clés réalisés au 31 décembre 2020.....	56
Tableau N°09 : Tableau de l'effectif de l'agence 202.....	66
Tableau N°10 : Les types de réclamation émanant du porteur de la carte et ses délais....	76
Tableau N°11 : Les types de réclamation émanant du commerçant et ses délais.....	77

Liste des graphiques et figures

Liste des graphiques et figures

Figure N°01 : Les flux financier de PME entre les différents acteurs.....	24
Figure N°02 : La forme de carte CIB.....	28
Figure N°03 : La carte interbancaire classique.....	44
Figure N°04 : La carte gold.....	44
Figure N°05 : La carte visa.....	45
Figure N°06 : La carte Mastercard.....	45
Figure N°07 : La carte EDAHABIA.....	47
Figure N°08 : Organigramme représentatif de l'agence 202.....	65
Figure N°09 : Le terminal de paiement électronique.....	73
Figure N°10 : La procédure de traitement des litiges.....	74

Table des matières

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Sommaire

Liste des abréviations

Introduction générale.....1

Chapitre 1 : Aspect théorique de la Monétique

Introduction	5
Section 1 : La monétique Définitions des concepts de base.....	6
1. Définition de la monnaie électronique.....	6
1.1- Définition de Larousse	6
1.2- Définition du conseil économique et social (CES)	6
1.3- Définition de la banque centrale	6
2. Historique.....	7
2-1- La naissance de la carte de paiement	7
2-2- L'ère de la puce.....	9
2-3- La naissance des grands réseaux	9
2.3.1 Front Office	10
2.3.2 Le Back-office monétique	11
2.3.3 La plate-forme de télécommunication sécurisée	11
3. Le domaine de la monétique	12
3.1 Les TES	12
3.1.1 TES dans le paiement.....	12
3.1.2 TES hors paiement	13
4. Les critères de paiement électroniques	13
5. Les acteurs de la monétique.....	13
5.1 Emetteur.....	13
5.2 Porteur.....	14
5.3Acquéreur	14
5.4 Accepteur.....	15
5.5 CPI	15

Table des matières

5.6 GIE Monétique	16
5.7 CMI	17
5.8 Les prestataires agréés	17
Section 2 : Les différentes formes du paiement électronique.....	17
1. Le télépaiement	18
1.1 Définition.....	18
1.2 Fonctionnement du télépaiement.....	18
1.3 Avantages et inconvénients du télépaiement.....	19
1.3.1 Avantages.....	19
1.3.2 Inconvénient	19
2. La carte bancaire.....	19
2.1 Définition	20
2.1.1 Carte de retrait.....	20
2.1.2 Carte de paiement.....	20
2.1.3 Carte de crédit	20
2.1.3.1 Avantages	20
2.1.3.2 Inconvénients	21
3. Le porte-monnaie électronique (PME)	21
3.1. Définition.....	21
3.2. Les différentes formes du PME	22
3.2.1 Le porte-monnaie virtuel (PMV).....	22
3.2.2 Le porte monnaie serveur (PMS)	22
3.3 Le fonctionnement du PME	22
3.4 Les caractéristique du PME	22
3.5 Les acteurs du PME.....	23
3.6 Les avantages et les inconvénients du PME	25
3.6.1 Avantages	25
3.6.2 Inconvénients	25
Section 3 : Les services et les produits monétiques	25
1. Services monétiques	25
1.1 Paiement de proximité.....	25
1.2 Paiement à distance	26
1.3 Retrait	27

Table des matières

2. les produits monétiques.....	27
2.1 Les cartes	27
2.1.1 Les cartes interbancaires.....	27
2.1.2 Cartes à autorisation systématique.....	29
2.1.3 Carte à débit différé	29
2.1.4 Carte bancaire.....	29
2.1.5 Carte Co-bandée ou Co-marquée.....	29
2.1.6 Carte de crédit.....	30
2.1.7 carte de paiement	30
2.1.8 Carte de retrait.....	30
Conclusion	31

Chapitre 2 : la monétique en Algérie

Introduction	33
Section 1 : présentation de la monétique en Algérie	33
1- L'introduction de la monétique en Algérie.....	34
2- Cadre juridique.....	34
3- présentation de la monétique au Maroc en comparaison avec l'Algérie.....	35
Section 2 : Développement de la monétique en Algérie	37
1. Historique des reformes monétiques en Algérie.....	37
1.1 Création de La SATIM.....	37
1.2 Lancement du Réseau Monétique Interbancaire (RMI).....	38
1.3 Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI).....	39
1.4 Création du système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent (RTGS).....	39
1.5 Démarrage du nouveau système de télé compensation ATCI.....	39
1.6 Introduction des cartes Visa et Mastercard	40
1.7 Le lancement du paiement en ligne.....	40
2. les moyens de paiement électronique en Algérie.....	40
2.1 Le système monétique.....	40
2.1.1 Le système de la télé compensation (ATCI)	40
2.1.2 Le système de gros montants (ARTS).....	41

Table des matières

2.2 Les moyens de paiements électroniques	41
2.2.1. Le réseau monétique interbancaire en Algérie.....	41
2.2.2. Les cartes bancaires en Algérie.....	42
2.2.2.1 Carte de retrait interbancaire CIB.....	43
A. La carte classique	44
B. La carte Gold	44
2.2.2.2 Les cartes visa et master card.....	45
2-2-2-3 Carte EDAHABIA.....	46
2-2-2-3-1 Service fournis par EDHABABIA	46
A. Guichet de poste.....	46
B. Distributeur GAB.....	47
Section 3 : la mise en œuvre des systèmes de paiement	48
1. présentation des systèmes de paiement.....	48
1.1 définition.....	49
1.2 La mise en place des systèmes de paiement en Algérie.....	49
1.2.1 Les systèmes de paiement de gros montant.....	49
1.2.2 Les systèmes des paiements de mass.....	49
1.2.3 Les systèmes de règlement-livraison de titres.....	49
1.3 Présentation du système de règlement brut en temps réel (RTGS).....	49
1.3.1 Définition du système RTGS.....	50
1.3.2 Objectifs et rôle du système RTGS.....	50
1-4 Présentation du système de Télé-Compensation (ATCI)	51
Conclusion.....	52

Chapitre 3 : la monétique au sein de la CNEP CAS : Agence Tizi-Ouzou

Introduction.....	54
Section 1 : présentation de la CNEP banque.....	55
1. historique et présentation de la Caisse National d'Epargne et de prévoyance « CNEP Banque.....	55
1.1 L'historique de la CNEP banque	55

Table des matières

1.1.1 L'évolution de l'activité de la CNEP de 1964 à nos jours.....	55
1.1.1.1 La première période (1964-1970) : collecte de l'épargne.....	55
1.1.1.2. La seconde période (1971-1979).....	56
1.1.1.3 La décennie 1980	56
1.1.1.4 La CNEP de 1997 a nos jours.....	56
1.2. L'organisation de la CNEP.....	58
1.3. Les caractéristiques de la CNEP.....	59
1.3.1 Capital social	59
1.3.2 L'objet social	59
1.3.3 Ses pouvoirs.....	59
1.3.4 Le pouvoir de décision.....	59
1.4. Les conséquences de la transformation de la CNEP.....	59
2. CNEP-Banque, agence « Laarbi Ben-M'hidi » 202 de Tizi-Ouzou.....	60
2.1 Présentation de l'agence 202	60
2.2 Les missions de l'agence CNEP 202	60
3. Principe d'organisation de l'agence CNEP-Banque 202.....	61
3.1 Rôle et affectations des principaux responsables et services de l'agence 202.....	61
3.1.1 Service opérations bancaires, comptabilité et contrôle.....	61
3.1.1.1 Section comptabilité.....	62
3.1.1.2 Section contrôle	62
3.1.2 Service crédit et recouvrement	63
3.1.2.1 Service crédit	63
A. Section crédits immobiliers	63
B. Section crédits d'investissement	63
3.1.2.2 Section recouvrement.....	64
A. Section recouvrement	64
B. Section juridique	64
3.1.3 Service commercial et conseil à la clientèle	64
3.1.3.1 Service clients et comptes	65
3.1.3.2 Section placements	65
3.1.3.3 Section animation commerciale	65
3.1.4 Effectif de l'agence CNEP « 202 »	66
3.1.5 Organigramme représentatif de l'agence 202	67

Table des matières

Section 2 : Les moyens de paiement chez la CNEP	67
1. La carte interbancaire	67
1.1 La carte affaires	68
1.2 Les avantages de la carte interbancaire	69
2. La carte épargne CE.....	69
2.1 L'utilisation de la carte « CE » en agence	70
2.1.1 Versement	70
2.1.2 Retrait	70
2.1.1.1. Le retrait online	70
2.1.1.2 Retrait offline	70
2.1.3 Consultation du solde.....	70
2.2 L'utilisation de la carte « CE » au niveau du DAB.....	71
2.2.1 Le retrait	71
2.2.2 Consultation	71
2.3 Les avantages de la carte épargne	71
3. L'E paiement	71
3.1 Le fonctionnement de l'E-Paiement	71
4. L'E-Banking	72
4.1 Les fonctionnalités de l'E-Banking	73
4.2 Les avantages du E banking	73
5. les terminaux de paiement électronique (TPE)	73
5.1 Les avantages des TPE	74
Section 3 : Les litiges, traitement des réclamations recommandations relatifs aux moyens de paiement électroniques au sein de l'agence CNEP 202	75
1-Définition de la procédure.....	75
2. Les litiges.....	76
2.1 Les litiges liés aux porteurs de cartes.....	76
2-1-1 Cas de litiges liés au paiement	76
2-1-2 Cas de litiges liés au retrait	76
2.2 Les litiges liés aux commerçants	76
2.3 Les litiges liés aux gestionnaires d'ATM	76
3. Délais de traitement des réclamations.....	77
3.1 Les réclamations émanant du porteur de la carte	77

Table des matières

3.2 Les réclamations émanant du commerçant	78
3.3 Réclamation émanant du gestionnaire d'ATM.....	78
4. La procédure de réclamation d'un litige.....	78
4.1 Cas de litige lié au porteur de la carte.....	78
4-2 Cas de litige émanant du commerçant	79
4-2-1 Dans le cas où la réclamation est fondée.....	80
4-2-2 Dans le cas où la réclamation est infondée	80
4-3 Cas d'un Litige Gestionnaire de l'ATM	80
4-3-1 Dans le cas où la réclamation est fondée	80
4-3-2 Dans le cas où la réclamation est infondée	81
5. Régularisation de transaction	81
6. Rejet de la réclamation	81
7. Critiques et recommandations	81
Conclusion.....	83
Conclusion générale.....	85
Bibliographie.....	88
Les annexes.....	91
Liste des tableaux	97
Liste des figures.....	99
Table des matières.....	101

Résumé

Dans les dernières années, le Monde a connu une évolution marquante dans le domaine de la modernisation des moyens de paiement électroniques, en particulier dans les pays développés, qui nécessite une utilisation forte de la monnaie électronique, dans les divers secteurs économiques. Cependant, il y a encore un peu de retard en Algérie.

C'est dans ce cadre, que s'inscrit l'intérêt de ce travail, ainsi de comprendre les problèmes qui freinent le développement de la monétique en Algérie, en particulier chez l'agence CNEP 202. et tenté d'apporter quelques perspectives de développement. Il ressort de cela, que la monétique en Algérie avance à un rythme réduit par rapport à celles des autres pays du Maghreb, comme le Maroc, la question de la monétique en Algérie est liée à la fois, au manque de confiance aux carte interbancaire et la forte implantation de la culture de cash, l'absence de communication et de publicité concernant les instruments monétique et enfin le manque d'équipement nécessaire au développement de la monétique.

Mots clés : Banque, Monétique, carte magnétique, Monnaie électronique, Moyens de paiement, puce électronique, SATIM, CIB, DAB, TPE, CNEP.

Abstract

In recent years, the world has experienced a marked evolution in the field of the modernization of electronic means of payment, in particular in developed countries, which requires a strong use of electronic money, in the various economic sectors. However, there is still a bit of a delay in Algeria. It is in this context that the interest of this work lays, as well as understanding the problems, which hinder the development of electronic banking in Algeria, in particular at the CNEP 202 agency. and try to provide some development prospects. It emerges from this that electronic banking in Algeria is progressing at a reduced rate compared to those of other Maghreb countries, such as Morocco. The question of electronic banking in Algeria is linked both to the lack of confidence in interbank cards and the strong establishment of the culture of cash, the absence of communication and advertising concerning electronic payment instruments and finally the lack of equipment necessary for the development of electronic payment.

Key works Bank, electronic banking, magnetic card, electronic money, means of payment, electronic chip, SATIM, CIB, DAB, TPE, and CNEP.