

UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES
ET DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques

Spécialité : Banque et Marchés Financiers

Thème

La modernisation des moyens de paiement Cas CNEP-Banque

Présenté par :

- HAMDI Leila
- IMOUSSOURA Djamila

Encadré par :

Mr ACHIR Mohamed

Devant le jury composé de :

Président: Mr ABIDI Mohammed maître de conférences classe « B » à l'UMMTO.
Rapporteur : Mr ACHIR Mohamed Maître assistant « A », à l'UMMTO.
Examinatrice : Mlle SI MANSOUR Farida maître de conférences classe « A » à l'UMMTO.

Promotion 2017

Résumé

Le système bancaire algérien a connu, au fil du temps, des mutations fondamentales suite aux mouvements de réformes institutionnelles et réglementaires entrepris depuis l'indépendance. En 1990, la promulgation de la LMC, conçue sous l'angle de la mutation qualitative de l'intermédiation financière, a eu une nette amélioration au niveau des banques.

Notre mémoire tente de mettre en lumière une approche conceptuelle ayant trait à la CIB d'une part et d'autre part mettre en évidence quelques éléments de réflexion sur la monétique en Algérie ponctué par une étude empirique : le cas pratique en question tente d'identifier les facteurs qui font que les porteurs ou les détenteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB continuent de retirer leurs argents au niveau des guichets bancaires et non pas par l'intermédiaire des Distributeurs Automatiques des Billets (DAB), et ce , à travers une étude de type qualitatif et quantitatif effectuée auprès d'un échantillon constitué des porteurs de la carte interbancaire au niveau de la CNEP-banque .

L'objectif principal de notre recherche s'inscrit dans le cadre de la modernisation des moyens de paiement en Algérie.

Mots clés : CNEP-banque, carte interbancaire, système bancaire Algérien, moyen de paiement.

Abstract :

Over time, the Algerian banking system has undergone fundamental changes following the institutional and regulatory reform movements undertaken since independence. In 1990, the promulgation of the LMC, conceived from the point of view of the qualitative transformation of financial intermediation, had a clear improvement in the banks.

Our thesis tries to highlight a conceptual approach related to the IPC on the one hand and on the other hand to highlight some elements of reflection on electronic banking in Algeria punctuated by an empirical study: the practical case in question tries to Identify the factors that cause holders or holders of the CIB InterBank withdrawal and payment card to continue to withdraw their money at the bank teller machines and not through the Automatic Teller Machines (ATMs), and through a qualitative and quantitative study carried out on a sample made up of the holders of the interbank card at the CNEP-bank level.

The main objective of our research is part of the modernization of means of payment in Algeria.

Keywords: CNEP-banque, Interbank card, Algerian banking system, means of payment.

Remerciements

Avant tout, on remercie le bon dieu qui nous a donné santé, courage et volonté pour réaliser notre mémoire.

On tient à exprimer notre profonde gratitude à notre encadreur Mr. ACHIR, pour son encadrement exemplaire, pour sa sympathie et sa grande disponibilité, on lui est très reconnaissante pour ses précieux conseils.

Les membres du jury, pour l'intérêt qu'ils ont porté à ce travail en acceptant de l'examiner :

Un grand merci à M^{elle} BOUAROUR Lynda pour ses orientations, ses commentaires pertinents et pour sa disponibilité et sa gentillesse.

On se doit, aussi, de remercier tous le personnel de la CNEP-Banque qui on répondu au questionnaire.

Enfin, nous exprimons toute notre gratitude à KARIM pour son aide précieuse.

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Mes très chers parents qui ont toujours été là pour moi,

Mon frère

Tous mes amis (e)

Ma binôme DJAMILA

Leila

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

Mes très chers parents qui ont toujours été là pour moi,

Mes frères et sœurs

Tous mes amis (e)

Ma binôme Leila

Djamila

Liste des abréviations

Abréviation	Signification
ABEF	Association des Banques et Etablissement Financiers
AP	Algérie Poste
ATCI	Algérie Télé compensation Interbancaire
BA	Banque d'Algérie
BADR	Banque de l'Agriculteur et du Développement Rural
BCA	Banque centrale d'Algérie
BCIA	Banque pour le Commerce et l'industrie d'Algérie
BDL	Banque de Développement Local
BEA	Banque extérieure d'Algérie
BNA	Banque nationale d'Algérie
BRI	Banque des Règlements Internationaux
CAD	Caisse Algérienne de Développement
CCP	Centre de chèques postaux
CDC	Caisse des dépôts et consignations
CE	Carte épargne
CEDA	Caisse d'équipement et de développement de l'Algérie
CIB	Carte interbancaire
CMC	Conseil de la Monnaie et du Crédit
CME	Caisse des Marchés d'Etat
CNEP	Caisse national d'épargne et de prévoyance
CPA	Crédit populaire d'Algérie
CPI	Centre de Pré Compensation Interbancaire
CSDCA	Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie
DAB	Distributeur automatique de billet
DGA	Directeurs Généraux Adjoints
GAB	Guichet automatique de billet
LMC	Loi sur la monnaie et le crédit
OMC	Ordonnance sur la monnaie et le crédit
PME	Porte-monnaie électronique
PMV	Porte-monnaie virtuel
RBTR	Règlement brut en temps réel
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
RND	Règlement Net Différé
RTGS	Real Time Gross Settlement
SATIM	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
SPA	Société Par Action
SWIFT	Société d'Automatisation des Transaction Interbancaires et de Monétique
TMS	Trusted Service Manager
TPE	Terminal de paiement électronique

Sommaire

Sommaire

Résumé.

Remerciement.

Dédicaces.

Liste des abréviations.

Introduction Générale.....09

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Introduction 13

Section 1 : Les notions fondamentales sur le système de paiement..... 14

Section 2 : Les moyens de paiement électroniques..... 30

Section 3 : Les moyens de paiement mobile 39

Conclusion 46

Chapitre II : La modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes

Introduction 48

Section 1 : L'évolution du système bancaire algérien..... 49

Section 2 : La modernisation du système de paiement en Algérie..... 61

Section 3 : Les risques liés aux moyens de paiement 72

Conclusion..... 77

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Introduction 79

Section 1 : La présentation de la CNEP-Banque 80

Section 2 : La mise en place des nouveaux moyens de paiement 85

Section 3 : Etude empirique sur l'utilisation des nouveaux moyens de paiement 90

Conclusion..... 113

Conclusion générale 115

Bibliographie.

Liste des tableaux.

Listes des figures.

Listes des graphiques.

Liste des annexes.

Table des matières.

Introduction générale

Le système bancaire présente une fonction d'une importance capitale pour le développement économique des pays. L'Algérie s'investit depuis 1990 dans un environnement concurrentiel dans l'objectif de libéraliser son système bancaire et l'intégrer au niveau international, à travers la promulgation de la loi N°90-10 du 14 Avril relative à la monnaie et au crédit. Plusieurs réformes ont suivi cette promulgation touchant tous le système bancaire.

Dans ce cadre, les autorités bancaires algériennes se sont engagées dans de nouvelles techniques financières pour améliorer et développer ses systèmes et moyens de paiement, assurant la circulation de la distribution des services avec une grande efficacité. En effet, une mise en œuvre de modernisation du système de paiement s'est inscrite dans le développement de la monétique qui a pour but de faciliter les transactions commerciales et développer la bancarisation de l'économie, avec une plus grande efficacité et sécurité des services. Egalement, avec l'introduction de deux systèmes de paiement, de gros montants et de paiement de masse, conformes aux standards internationaux pour assurer le bon fonctionnement des fonds de façon sûre, rapide et sécurisée.

La monétique a connu de grandes mutations dans la plupart des pays développés dans le domaine de la gestion des instruments de paiement, par le passage d'instruments de paiement traditionnels tels que les espèces et le chèque à des instruments modernes comme les cartes bancaires. Cela s'explique par la migration des instruments de type papier vers des instruments de type électronique, dans le but de faciliter les services électroniques.

Comparativement aux autres pays, notamment nos voisins marocains et tunisiens dans le processus de la monétisation et la maîtrise des nouvelles technologies de paiement l'Algérie a enregistré d'importants retards, malgré l'entrée de nouvelles technologies qui ont métamorphosé la relation client-banque comme les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), les Guichets Automatiques de Banque (GAB) et les Terminaux de Paiement Electronique (TPE).

Les autorités monétaires ont instauré un système de paiement moderne qui repose sur la création de la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM), le système de règlement brut en temps réel (RTGS), le système interbancaire de télé compensation des instruments de paiement de masse et enfin le lancement de E-banking comme un service de banque à distance pour la première fois en Algérie, en janvier 2010.

Malgré tous les efforts déployés par les autorités monétaires et la SATIM, afin de promouvoir l'utilisation de la carte restent insuffisants. Cela peut s'expliquer par la méfiance et la méconnaissance des avantages de cette carte.

Notre travail s'inscrit dans la thématique générale de la modernisation du système de paiement en Algérie, à travers les différents mécanismes de transfert de fonds entre les banques. Il s'agit également d'expliquer les principaux moyens de paiement et leur degré d'utilisation.

▪ **Problématique**

Une question centrale est au cœur de notre problématique dans le cadre de notre recherche :

- **En quoi consiste le processus de modernisation du système de paiement en Algérie ? Et quelles sont les instruments de modernisation des moyens de paiement au niveau de la CNEP-Banque ?**

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

- Quel sont les nouveaux systèmes de paiement en Algérie ?
- Comment a évolué le système bancaire algérien ?
- Quel est le degré d'utilisation des différents moyens de paiement notamment la carte électronique ?

▪ **Intérêt, objet de recherche et choix de sujet**

L'objet de ce thème est de montrer que la modernisation des moyens de paiement à un effet positif sur le fonctionnement des banques algériennes. Le choix porté sur ce secteur comme objet de recherche n'est pas improvisé.

▪ **Les hypothèses de recherche**

Afin de répondre à ces questions nous nous sommes basés sur les hypothèses suivantes :

- L'absence de culture bancaire constitue un frein au développement de la monétique en Algérie.
- La modernisation du système de paiement en Algérie n'a pas atteint tous les objectifs escomptés, ceci est dû principalement à une méconnaissance des différents moyens de paiement par les agents économiques, et du coup une utilisation massive des espèces au détriment des autres moyens de paiement ;

- L'absence de communication et de publicité concernant les instruments monétiques (carte CIB, TPE et DAB/GAB) empêchent la vulgarisation de ces instruments.

Afin d'apporter des éléments de réponse à la problématique posée, nous avons jugé utile de recourir à une démarche méthodologique à double approche ; la première est d'ordre théorique, élaborée sur la base d'une revue bibliographique utilisant des ouvrages, articles, document, mémoires et thèse, Comme elle fera, dans un second lieu, recours au cadre analytique pour expliquer le fonctionnement du système de paiement en Algérie par l'accomplissement d'un stage pratique d'une durée d'un mois au niveau de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou.

Pour ce qui est de la structure de ce travail, elle se présente comme suit :

- **Le premier chapitre** : est davantage conceptuel et réflexion, elle a pour objet de présenter les principaux éléments théoriques propres à notre sujet
- A cet effet, ce chapitre sera consacré aux différentes définitions et concepts rattachés au système de paiement.
- **Le deuxième chapitre** : on s'intéresse à la modernisation du système de paiement en Algérie. En premier lieu on présente l'évolution du système bancaire algérien à travers son approche historique et réglementaire. Au second lieu nous nous sommes intéressés à l'étude des nouveaux systèmes de paiement.
- **Le troisième chapitre** : Ainsi, le travail s'achève par une conclusion générale qui va permettre d'affirmer ou d'infirmer les hypothèses de départ.

Chapitre I

***L*es notions sur les transactions monétaires et financières**

Introduction

Dans l'objectif de mieux comprendre le domaine très divers des moyens de paiement qui sont de plus en plus dématérialisés. Ces derniers tendent à évoluer encore dans des formes innovantes qui convergent vers les paiements électroniques.

Les moyens de paiement se doivent de satisfaire à des exigences. Certaines sont communes à tous et d'autres sont exclusivement requises pour les paiements électroniques.

Le domaine des moyens de paiement est sans doute le volet le plus important pour la banque, ce qui nécessite développement des systèmes de paiement.

Le présent chapitre est subdivisé en trois (03) sections : la première expliquera clairement certaines notions clés, indispensable à la compréhension de l'objet de notre thème ; nous exposerons par la suite, dans la deuxième section, les moyens de paiements électroniques (e-paiement) et cela d'une manière assez succincte, enfin, nous présenterons, dans la troisième section, les moyens de paiement mobile.

Section 1 : Les notions fondamentales sur le système de paiement

Les moyens de paiement et le système de paiement sont appelés à se confondre, les systèmes de paiement absorbant les moyens de paiement devenus virtuels. Dans ce qui suit, nous allons définir dans un premier temps les notions citées ci-dessus, et par la suite, les différents instruments et techniques de paiement.

1-1 Les notions préliminaires

Il est important de devoir assimiler un certain nombre de notion couramment utilisées

1-1-1 Définition des moyens de paiement

Les moyens de paiement sont constitués par les supports dont disposent les particuliers et les entreprises pour solder le prix d'un bien ou d'un service. Ce sont donc des instruments qui permettent à un débiteur d'acquitter sa dette à l'égard d'un créancier. Chacun de ces instruments à des règles de fonctionnement et des circuits de traitement qui lui sont propres¹.

1-1-2 Définition de paiement

Le paiement est un transfert d'une créance monétaire du payeur sur un tiers (la banque) acceptable par le bénéficiaire². Donc l'opération de paiement consiste à retirer des fonds déposés sur un compte bancaire ou de demander le transfert au profit de soi-même ou d'une autre personne.

1-1-3 Définition du système de paiement

Le système de paiement comprend un ensemble de règle, d'instruction et de mécanismes techniques pour le transfert d'argent fait partie intégrante du système financier. Il est généralement fondé sur un accord entre participants au système et l'opérateur du système.

Selon la banque ,des règlements internationaux (B.R.I) «un système de paiement est un ensemble d'instruments, de procédures et des règles bancaires et particulièrement de système de transfert de fonds interbancaire (actif monétaire)qui assure la circulation de la monnaie, la compensation et le règlement des ordres de paiement». Donc le système de paiement regroupe l'ensemble des instruments et de procédures qui permettent le règlement des créances et des dettes, ainsi que les transferts de fonds entre agents économiques.

1-2 Les caractères des moyens de paiement

On peut distinguer trois principaux caractères des moyens de paiement.

¹ Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiements et de règlement BRI 2003. Page53.

² DOMINIQUE Ramburre « *Les systèmes de paiement* », Ed, Economica, 2005, page 12.

1-2-1 Les critères d'efficience

Chaque moyen de paiement représente un arbitrage entre les différentes caractéristiques. Des préférences des usagers et des banquiers répondent un certain rapport/prix.

- **La maîtrise des termes de paiement**

Dans la mesure du possible, les parties à la transaction veulent connaître les termes de paiement et les délais de recouvrement (entre le débit) du compte du débiteur et le crédit du compte du bénéficiaire).

- **La sécurité de la transaction**

La sécurité s'exprime au moyen de deux critères : la confidentialité de la transaction et de son contenu et l'intégrité des informations contenues dans le message qui véhicule l'ordre de paiement.

- **Les coûts de transaction**

Le coût des instruments de paiements comprend les coûts d'émission, de transmission, de traitement, d'amortissement des infrastructures et éventuellement le coût des produits et services à valeur ajoutée quand le support le permet (les cartes).¹

1-2-2 Les facteurs de développement

Les moyens de paiement sont utilisés de différentes manières suivant le choix de l'utilisateur et surtout selon la transaction.

L'homme a réussi, à travers le temps, à acquérir l'habitude d'utiliser les instruments de paiement en pleine évolution pour satisfaire ses besoins particuliers, partant de la simplicité et la rapidité dans leur utilisation pour aboutir en définitive à des instruments moins coûteux.

L'innovation technologique est à l'origine du développement des moyens de paiements en termes de techniques de traitement (systèmes de paiement) surtout, elle affecte à la fois les moyens de paiement, les systèmes et techniques de traitement et les outils et les mesures de sécurisation des données échangées et des dits systèmes.

1-2-3 Les modalités de paiement

Les moyens de paiement véhiculent la même information pour différents modes de transmission. Il existe donc :

- Un mode de paiement à distance, tel que le virement ;
- Un mode de paiement occasionnel, tel que chèque ;

¹ Dominique RAMBURE, *Op.cit.*, page 48.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

- Un mode de paiement répétitif tel que les virements des salaires ;
- Un mode de transcription support matériel (pièces et billets) ou support immatériel (monnaie électronique) ;
- Un mode de traitement manuel (support matériel) ou automatisé (support immatériel ou électronique).

1-3 Les instruments et techniques de paiement

Nous présenterons ci-après les différents instruments et techniques de paiement que peuvent revêtir les moyens de paiement.

1-3-1 Les instruments de paiement classiques

Les instruments de paiement ont pour effet d'huiler les rouages de notre économie. En effet, les instruments ou moyens de paiement facilitent les échanges de biens et de services en répondant à des besoins précis.

De nos jours, les banques fournissent une gamme de moyens adaptés à l'automatisation du traitement des transactions et à la dématérialisation progressive des supports monétaires.

1-3-1-1 La monnaie fiduciaire

La monnaie fiduciaire, encore appelée espèce, est utilisée, dans son principe, pour effectuer des règlements de proximité de faible montant.

Les espèces ayant un pouvoir libératoire immédiat, le paiement se fait par simple translation, c'est le mode de paiement le plus simple même s'il n'est pas nécessairement le plus sûr (transport, vol, contrefaçon, détérioration, risque de conversion) ni le moins cher (coûts de transport, de gestion de caisse, de manipulation des espèces)¹.

La monnaie fiduciaire émise par la banque centrale acquiert à cours légal à l'exclusion de toutes les autres formes de monnaie. Il est interdit à quiconque de l'émettre.

La monnaie fiduciaire en tant que moyen de paiement, joue un rôle fondamental dans l'économie, en particulier dans un pays comme l'Algérie dont le système bancaire est peu développé.

Elle est constituée par la monnaie divisionnaire et par les billets émis par la banque :

A- La monnaie divisionnaire

La monnaie divisionnaire est généralement émise par le trésor public en quantité, de plus en plus faible car elle ne constitue qu'une monnaie d'appoint servant dans les petites transactions.

¹ RAMBURE Dominique, *Op.cit.*, p52.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Le trésor ne monétise pas lui-même ses pièces : il les vend à la banque centrale pour leur valeur faciale (celle qui figure sur la pièce). Le trésor bénéficie ainsi d'une source de revenus du fait, que le coût de la fabrication des pièces est inférieur à cette valeur.

La banque centrale monétise les pièces de la même façon que les billets en les cédant aux établissements bancaires et au trésor qui satisferont à leur tour les besoins du public.

B- Le billet de banque

Le billet de banque est une monnaie fiduciaire, c'est-à-dire, basée sur la confiance, le seul organisme habilité à émettre les billets est la banque centrale.

Un billet ne devient officiel que lorsqu'il est monétisé, c'est-à-dire, mis en circulation par la banque d'émission.

La banque centrale n'a pas de clientèle privée. Elle ne cède pas directement ses billets aux agents non financiers, ses clients sont les banques commerciales et le trésor, c'est à travers ces derniers que les besoins de billets du public sont satisfaits. La banque centrale est tenue de respecter certaines règles d'émission : elle consent au trésor des avances, réglementée par la loi, et elle vend aux banques sa monnaie contre des titres. Ces opérations sont coûteuses pour les banques qui doivent payer un intérêt.

1-3-1-2 La monnaie scripturale

La monnaie scripturale émise par les établissements de crédit (banques et établissements financiers), cette monnaie se traduit généralement par un jeu d'écritures entre le compte du débiteur et celui du bénéficiaire. Ainsi, l'inscription dans un compte dont le titulaire est connu est obligation. Le règlement passe par l'intermédiaire d'un système de compensation et de règlement (exception faite du cas où le débiteur et le créancier ont un compte auprès de la même institution).

La monnaie scripturale peut être utilisée dans des contextes multiples : face à face, commerce à distance, opérations transfrontalières, etc. les transactions doivent pouvoir être retracées, notamment pour des raisons de sécurité.

Dans les pays développés, la monnaie scripturale a largement remplacé la monnaie fiduciaire. En effet. La facilité et la sécurité des transferts sur place et à distance ainsi que la conservation de traces des transactions sont à l'origine de la hausse du taux de bancarisation, c'est-à-dire de l'utilisation de la monnaie scripturale.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Pour circuler la monnaie scriptable, on doit utiliser les instruments de paiement tel que :

A- Le chèque

Si les opérations en espèces ont le mérite de la simplicité, elles ne sont pas très utiles dès qu'il s'agit d'opérer des règlements à distance ou pour des montants importants. Le chèque offre pour cela infiniment plus d'avantages.

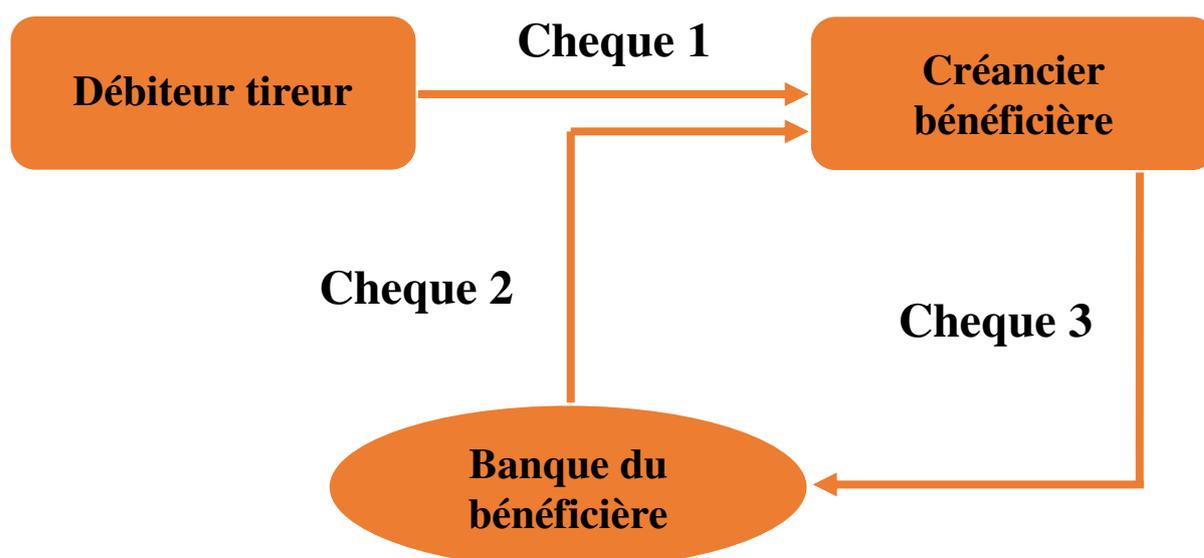
A-1 Définition du chèque

Selon Luc Bernet-Rolland¹ : « le chèque est un écrit par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne dénommée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez le tiré ». Donc le chèque est un écrit par lequel un client donne l'ordre à sa banque de payer une certaine somme à la personne qu'il désigne.

Le chèque fait donc intervenir trois personnes :

- **Le tireur** : c'est lui qui établit et signe le chèque ; il doit être capable.
- **Le tiré** : c'est lui qui détient les fonds et paye ; ce peut être une banque, une société de bourse, un trésorier payeur général, etc.
- **Le bénéficiaire** : c'est lui qui reçoit le paiement, le chèque peut être stipulé payable à une personne dénommée, ou au porteur (si le chèque non barré), il peut également être émis en blanc ; dans ce cas il vaut comme chèque au porteur. Le chèque peut être émis au profit du tireur lui-même.

Figure N°01 : Circulation du chèque



Source : LALALI Rachid, « Contribution à l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie ». Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003.

¹ BERNET-ROLLANDE Luc, « Principe de technique bancaire », Ed, Dunod, Paris, 2008, p63.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

- Le tireur établit un chèque à l'ordre du bénéficiaire, le signe et le remet au bénéficiaire.
- Le bénéficiaire remettra le chèque pour encaissement auprès de sa banque, cette dernière encaissera au bénéficiaire le chèque auprès de la banque tirée.
- Pour l'endossement d'un chèque, la banque doit prendre certaines précautions telles que la vérification de la régularité du chèque, sa validité et son endossement si il est endossable.
- Après cette procédure, le chèque est présenté à la chambre de compensation (la banque tirée est différente de celle du bénéficiaire) ou se rencontrent les banques pour échanger mes valeurs qu'elles détiennent. Les banques calculent ce qu'elles doivent payer et ce qu'elles doivent recevoir à l'égard des autres banques. A cet effet, chaque banque doit compenser par rapport aux autres, après cette opération de compensation le solde dégagé entre les banques sera réglé par un compte ouvert à la banque central. Les banques procèdent à la sous compensation si elles n'ont pas l'accès à la compensation¹.

A-2 Les types de chèque

Il existe plusieurs types de chèques :

- **Le chèque visé**

Le chèque visé est un chèque ordinaire dont le tiré garantit à la création l'existence de la provision. Cette garanti est effectuée par l'opposition d'une vis. Cette possibilité n'est pratiquement jamais utilisée.

- **Le chèque certifié**

Le chèque certifié est un chèque ordinaire émis par le titulaire du compte dont la banque atteste l'existence de la provision pendant le délai d'encaissement en apposant la mention « certifié pour la somme ... » ; la certification du chèque peut être demandée par le tireur ou bénéficiaire ; elle ne peut être refusée par le tiré que pour insuffisance de provision.

- **Le chèque de banque**

Tout d'abord, il est précisé que le chèque de banque est venu remplacer le chèque certifié. Le chèque de banque est un chèque émis par une banque soit sur l'une de ses agences, soit sur une autre banque. Ce chèque peut être demandé par un client de la banque ou bien par ce qui n'ont pas de compte en banque et ne désire pas d'en faire ouvrir un ; celui qui demande le chèque doit en payer immédiatement le montant.

¹ LALALI Rachid : « Contribution à l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie ». Thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003, p32

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

• Le chèque de voyage

Un chèque de voyage est un chèque pré-imprimé. A l'usage des touristes et des hommes d'affaires.

Au montant fixé, conçu pour permettre à la personne qui les signe de payer un tiers sans aucune condition. Après avoir lui-même payé l'émetteur du chèque pour obtenir ce privilège.

• Le chèque barré

Le chèque barré se distingue d'un chèque ordinaire par les deux barres parallèles tracées par le tireur, ou par un porteur, de gauche à droite, en diagonale sur le chèque¹.

A-3 L'évolution annuelle du chèque (2006-2015)

Tableau N°1 : L'évolution annuelle du chèque entre 2006 et 2015

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Volume en millions	/	5,6	6,6	7,023	7,252	7.667	8,034	8,210	8,490	8,398
(%)	90,7	80,7	70,3	63	52,5	44,9	46,2	40,9	42,2	41,42

Source : Banque d'Algérie 2015.

Le tableau N°1, traduit une baisse de la proportion des chèques traités entre 2006 et 2015. En effet, en 2006 : le paiement par chèque représenté 90.7% du total des opérations traitées, cela s'explique du fait que ce soit l'année de l'introduction du nouveau système de paiement.

La proportion diminue au fur des années jusqu'à atteindre en 2015, 41,42% du total des instruments, cela est dû essentiellement au recours progressif vers d'autres moyens de paiement principalement le virement automatique ainsi que la carte bancaire.

A-4 Les avantages et inconvénients du chèque

Le chèque présente plusieurs avantages et inconvénients pouvant être énumérés comme suit :

Tableau N°2 : Les différents avantages et inconvénients du chèque

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">▪ Sa simplicité d'utilisation,▪ Sa souplesse▪ Constitue une preuve de paiement	<ul style="list-style-type: none">▪ La lourdeur de son traitement▪ Gravité des conséquences en cas d'incidents de paiement▪ Parfois pas accepté chez les commerçants

Source : www.lafinancepourtous.com « Avantages et inconvénients des chèques », 2016

¹ HENRI, Guittou et BRAMOULLE, Gérard, « Economie politique », 3^{ème} Ed, Dalloz, paris1998, p85.

B- Le virement

Le virement est une opération qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre.

B-1 Définition du virement

Selon Dominique Rambure : « L'ordre de virement émis par le débiteur est adressé à sa banque afin d'effectuer un transfère sur une autre banque ou sur un autre compte de la même banque»¹.

Le virement bancaire peut être effectué par télex ou via le procédé SWIFT, ce système ne présente pas un moyen de paiement mais réseau de télécommunication privé loué aux administrations qui ont le monopole de télécommunication, géré par un ordinateur.

Le virement présente de nombreux avantages : son utilisation est d'une grande simplicité, moins chère et le risque d'impayé est inexistant ; son contenu informationnel est étendu.

B-2 Le mécanisme de l'opération

Le modèle de l'ordre du virement est donné en général sur des formules spéciales mises gratuitement par les banques à une disposition des titulaires de compte.

Mais le donneur d'ordre peut utiliser une simple lettre dûment signée et complétée par toutes les informations permettant son exécution à savoir :

- La signature de client ;
- Le montant en chiffres et en lettres du virement ;
- Le nom du donneur d'ordre et son numéro de compte ;
- Le nom du bénéficiaire et son numéro de compte complet ;
- La date de l'ordre de virement.

Après vérification de ces informations, le banquier constatera l'existence de la provision. Il procède ensuite à l'exécution rapide du virement, car une fois l'ordre de virement accepté, la responsabilité du banquier est engagée au cas où des préjudices sont causés au client ou à ses relations.

B-3 Les différentes formes de virement

On distingue deux formes de virement :

- **Le virement direct** : le virement est «direct» quand il est effectué entre deux personnes ayant chacune un compte dans la même banque (sur les livres d'une même agence ou sur les livres de deux agences différentes d'une seule banque).

¹ DOMINIQUE, Ramburre. *Op.cit*, p56

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Dans ce type de virement l'agence du donneur d'ordre effectue le transfert de la somme par une liaison (avis de crédit) qu'elle adresse à l'agence du client bénéficiaire.

- **Le virement indirect :** le virement est « indirect » quand il est effectué entre deux personnes titulaires de comptes dans des banques différentes. Dans ce cas, il faut alors recourir à la compensation pour réaliser l'opération.

B-4 Les types de virements

Il existe cinq (5) types de virement :

- **Le virement de compte à compte (virement interne) :** ils concernent les opérations qui se font entre deux comptes tenus dans une même banque ;
- **Les virements interbancaires :** se font entre deux comptes tenus dans des différentes banques. Le virement est exécuté dans ce cas par biais de la compensation ;
- **Les virements permanents :** ce sont des opérations cycliques qui interviennent à des dates déterminées ;
- **Le virement inter-sièges :** les opérations traitées ici concernent deux comptes tenus dans deux agences différentes de la même banque ;
- **Les virements postaux :** ce sont des opérations entre deux comptes l'un tenu dans une banque, l'autre au centre des chèques postaux (CCP).

B-5 Les avantages et inconvénients du virement

Tableau N°3 : Les avantages et inconvénients du virement

Avantages du virement	Inconvénient du virement
<ul style="list-style-type: none">▪ La rapidité est le premier avantage de virement grâce au système SWIFT ;▪ Il est peu coûteux, simple, et souple ;▪ L'impossibilité de perte, de vol, ou de falsification puisque il ne s'agit pas d'un support papier ;▪ La fiabilité, la performance et l'efficience ;▪ Il est très sûr s'il est effectué et encaissé avant l'envoi de la marchandise ;▪ Le transfert à distance très pratique.	<ul style="list-style-type: none">▪ La lenteur des encaissements lors d'un virement par courrier ;▪ Le risque de change ;▪ La nécessité d'obtenir les coordonnées bancaires du bénéficiaire.

Source : « *Virement bancaire* », <http://machineasous.casino>, 2016.

C- Le versement

Le versement est l'opération bancaire qui consiste pour le client, à remettre des espèces destinées à alimenter son compte ou celui d'un tiers¹.

Ils peuvent être effectués par le titulaire du compte, mais aussi par toute personne qui n'aura pas à justifier de son identité.

Sur le bordereau de versement en espèces seront mentionnées le nom du titulaire du compte, le numéro du compte et éventuellement le nom de la personne qui a effectué le versement si elle n'est pas le titulaire du compte les versements peuvent être effectués dans n'importe quelle agence de la banque.

D- Les prélèvements

Le titulaire du compte autorise un créancier à prélever sur son compte toute somme due à ce dernier. Il faut préciser que l'autorisation est en principe général et est rarement déterminée quant aux échéances ou au montant. Les prélèvements sont utilisés très fréquemment pour le règlement des quittances d'électricité ou de téléphone, pour celui des échéances d'un crédit, et de façon générale, pour les dettes répétitives.

E- Les effets de commerce

L'effet de commerce est un titre négociable qui constate l'existence d'une créance à court terme au profit d'un porteur et qui sert à son paiement. Il en existe deux sortes : la lettre de change et le billet à ordre².

E-1 La lettre de change

La lettre de change, aussi appelée "traite" est un effet de commerce dont l'usage remonte au Moyen Age.

E-1-1 Définition

Selon S.PIEDELVIÈRE : «*La lettre de change est un écrit par lequel une personne appelée tireur (le créancier c'est-à-dire le fournisseur) invite une autre personne appelé tiré (le débiteur c'est-à-dire le client) à payer une certaine somme à une date déterminé (date d'échéance) à une troisième personne appelé bénéficiaire (souvent le tireur ou son banquier)*»³.

La lettre de change porte également le nom de *traite* est un acte de commerce par sa forme. Elle fait intervenir trois acteurs :

- **Le tireur** : c'est celui qui émet la lettre de change et invite le tiré à payer.
- **Le tiré** : c'est celui qui doit payer à l'échéance la somme inscrite sur la lettre de change, il doit avoir une dette à l'égard du tireur, c'est cette dette qui constitue la provision.

¹ DOMINIQUE, Ramburre. *Op.cit.*, p51.

² Jean-Pierre Toerning et François Brion, « *Les moyens de paiement* ». p72.

³ S PIEDELVIÈRE, « *Instrument de crédit et de paiement* » Ed, Dalloz, paris, 1999, p 50.

- **Le bénéficiaire** : c'est à lui que le tiré doit payer, il peut être le tireur lui-même ou une tierce personne.

E-1-2 Les mentions obligatoires

Pour que la lettre de change soit valable, elle doit comporter un certain nombre de mentions, à savoir :

- La dénomination de « lettre de change » : insérée dans le texte même du titre ;
- L'ordre de payer une certaine somme en chiffres et en lettre ;
- Le nom de celui qui doit payer : suivi par des indications permettant au porteur de l'identifier ;
- Indication de l'échéance : une lettre de change peut être tirée :
 - **A vue** : présentation de la lettre de change (un an après sa création au maximum).
 - **A un certain délai de vue** : la date de l'échéance est alors déterminée par celle de l'acceptation ;
 - **A un certain délai de date** : l'échéance est déterminée à partir de la date de création de la lettre de change ;
 - **A jour fixe** : le jour est indiqué comme l'échéance, si l'échéance n'est pas indiquée, la lettre de change doit être considérée comme payable à vue.

E-1-3 Les mentions facultatives

- **L'échéance** : la lettre de change peut être payable à vue dès sa présentation au paiement ou à terme c'est-à-dire au jour fixé sur la lettre de change.
- **Lieu de paiement** : on dit qu'un effet est domicilié lorsque le tiré chargera sa banque de le régler par le débit de son compte c'est-à-dire faire assurer le paiement de cet effet par un tiers : une banque.
- L'acceptation d'une lettre de change est la signature du tiré qui reconnaît l'existence de la créance et s'engage à régler l'effet à son échéance.
- **L'aval** : c'est une garantie qui permet de paiement de tout ou partie du montant de la lettre de change.

E-1-4 Les avantages et inconvénients de la lettre de change¹

La lettre de change présente des avantages certains. Son bénéficiaire pourra obtenir des fonds, avant que le paiement ne soit parvenu à échéance, en l'escomptant, c'est-à-dire en la cédant auprès d'un établissement de crédit ou réglé une de ces propres dettes, en faisant endosser la lettre de change à son créancier, c'est-à-dire en la lui remettant.

¹ Guide juridique, la lettre de change pour limiter le risque d'impayé, 2017, http://www.assistant-juridique.fr/lettre_de_change.jsp consulté le 20/10/2017.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

C'est un moyen efficace de limiter les impayés.

Elle présente aussi certains inconvénients. Elle ne supprime pas les risques d'impayés (sauf si elle bénéficie de l'aval d'une banque), de perte et de vol. Son recouvrement peut être long car elle est soumise à l'acceptation de l'acheteur et fait intervenir plusieurs établissements financiers.

E-2 Le billet à ordre

Le billet à ordre est un mode de paiement commercial. Le bénéficiaire n'est payé qu'à la date d'échéance qui y figure.

E-2-1 Définition

Le billet à ordre est un écrit par lequel un débiteur le souscripteur, s'engage à payer au bénéficiaire une certaine somme à une échéance déterminée. La notion « à ordre » rend le billet endossable et lui permet de circuler entre plusieurs intervenants. La différence avec la lettre de change tient au fait, c'est que le débiteur et non pas le créancier qui rédige l'effet¹.

E-2-2 Les différences essentielles entre la lettre de change et le billet à ordre

La lettre de change met en jeu trois personnes (tireur, tiré et bénéficiaire) ; le billet à ordre deux seulement (souscripteur et bénéficiaire).

La lettre de change est un Ordre de payer donné par le tireur ; le billet à ordre, Engagement de payer du souscripteur.

L'acceptation ne se conçoit pas en matière de billet à ordre ; elle résulte de la simple rédaction de titre.

A la différence de lettre de change qui est commerciale par nature, le billet à ordre n'est commercial que s'il est souscrit par un commerçant, ou à l'occasion d'une opération commerciale, dans les autres cas, il est civil.

F- Warrant

Le warrant est un billet à ordre par lequel le souscripteur s'engage à payer un moment déterminé à l'échéance. Il se caractérise par la constitution d'un contrat de garantie sur des marchandises disposées dans un établissement spécial appelé « magasin général ».

Il existe plusieurs types de warrant, le warrant pétrolier, le warrant hôtelier et le warrant industriel qui ne sont pas utilisés ou peu utilisés.

1-3-2 Les techniques de paiement

Plusieurs techniques de paiement existent pour collecter les instruments de paiement.

Elles offrent une sécurité plus ou moins grande dans le recouvrement des fonds.

¹ COMBE François, TACHEIX Thierry « *L'essentiel de la monnaie* », Ed, Gualino, paris, 2011, P40.

1-3-2-1 Le crédit documentaire

Le crédit documentaire présente la couverture de risque, il doit être maîtrisé pour être une bonne sécurité de paiement

A- Définition

Le crédit documentaire est la convention à caractère irrévocable par laquelle un donneur d'ordre (acheteur/importateur) prie sa banque de mettre à la disposition d'un bénéficiaire (le vendeur/exportateur) qu'elle nomme ou à la disposition d'un tiers que ce dernier nommera, une somme d'argent déterminée contre la remise d'un titre de transport de marchandises et de divers autres documents, en respectant la période de validité de la convention. Ces documents attestent de la bonne exécution par le vendeur de ses obligations.

B- Le circuit du crédit documentaire

Il y a 4 parties impliquées¹ :

- **Le client importateur** : demande l'ouverture du crédoc.
- **La banque émettrice** qui va l'émettre, puis recevoir et contrôler les documents prévus, débiter le compte du client et lui remettre les documents.
- **La banque notificatrice/ réalisatrice** : notifie le crédoc à l'exportateur, vérifie les documents qu'il lui aura remis, le paie s'ils sont conformes et les transmet à la banque du client (émettrice)
- **L'exportateur** : définit les instructions d'ouverture (pour la demande du crédoc par son client), vérifie qu'elles sont conformes lors de la notification, collecte, vérifie et remet à la banque les documents listés dans le crédoc et reçoit le paiement en l'absence de réserve ou après leur traitement).

Crédit documentaire est irrévocable quand il ne peut être annulé ou modifié sans l'accord de tous (vendeur, acheteur et la banque). Sauf faillite de la banque émettrice ou la suspension des relations économiques entre les deux pays.

Il peut être également confirmé par la banque de l'exportateur. Elle s'engage à payer, c'est donc une garantie supplémentaire.

1-3-2-2 La remise documentaire

La remise documentaire est un moyen de paiement à l'international simple et relativement peu coûteux.

¹ Paiements à l'international, <http://www.iledefrance-international.fr/?q=infos-pratiques/paiements-international>, Consulté le 9/10/2017.

A- Définition

La remise documentaire (ou encaissement documentaire) consiste pour le vendeur faire encaisser par une banque le montant dû par un acheteur contre remise de documents.

Les documents sont remis à l'acheteur uniquement contre paiement ou acceptation d'une lettre de change.

Dans ce dernier cas, la lettre de change peut être avalisée par une banque, ce qui procure au vendeur (ou en cas de circulation, au porteur) une sécurité de paiement nettement supérieure. La banque intervient comme des mandataires de leurs clients : elles s'engagent uniquement à exécuter leurs instructions¹.

B- Les caractéristiques

Il existe deux types de remises documentaires :

- **Les documents contre paiement** : ils sont remis à l'importateur par sa banque contre paiement immédiat.
- **Les documents contre acceptation** : ils sont remis à l'importateur contre son acceptation d'un effet de commerce. Le vendeur accorde à l'acheteur un délai de paiement et ne reçoit à titre de garantie que l'acceptation du tiré qu'il fera valoir à l'échéance. Il supporte par conséquent le risque de paiement.

1-3-2-3 La lettre de crédit stand-by

La lettre de crédit stand by peut également s'avérer incontournable pour sécuriser l'exécution d'un contrat ou d'une obligation.

A- Définition

La lettre de crédit garantissant les obligations d'un acheteur de payer des marchandises ou des services. Elle consiste en l'engagement irrévocable d'une banque d'indemniser son bénéficiaire lorsque le donneur d'ordre s'avère défaillant. Les lettres de crédit stand-by sont utilisables contre la remise de certains documents. Le vendeur ne réalisera le contrat que lorsqu'il aura reçu notification de l'émission de sa garantie de paiement.

Cette notification lui parviendra soit de la banque émettrice, soit d'une seconde banque, située dans son pays et jouant le même rôle que dans le cadre du crédit documentaire. Une fois les marchandises prêtes, elles sont expédiées vers l'acheteur. Si le paiement n'intervient pas, alors la lettre de crédit stand-by est mise en jeu.

¹ Société GENERALE, « *La remise documentaire* », https://static.societegenerale.fr/ent/ENT/Repertoire_par_type_de_contenus/Fichiers_uploades/PDF/Commerce_international/remise_documentaire.pdf consulté le 30/10/2017.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Le vendeur impayé fait appel de la garantie, sous forme d'une demande signée et certifiant que l'acheteur n'a pas rempli ses obligations de paiement¹.

La lettre de crédit stand-by s'avère facile à émettre, souple, elle rend crédible l'acheteur et rassure le vendeur mais elle est ambiguë : elle entretient une grande confusion entre paiement et garantie.

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

Section 2 : Les moyens de paiement électroniques

Ce sont des moyens de paiement qui utilisent des technologies très sophistiquées tels que les techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques qui permettent la mobilisation de fonds sans utiliser de support papier. Nous citerons ci-dessous les formes que prend la monnaie électronique :

2-1 Définition de la monnaie électroniques

Le concept de monnaie électronique est défini, selon la Banque des Règlements Internationaux (BRI), comme étant «L'ensemble des systèmes électroniques de dépôt d'unité de valeur monétaires, en possession du consommateur ; qui les utilise pour effectuer des règlements. Ces systèmes peuvent être matérialisés sous deux formes : le porte-monnaie électronique (stored-value cards) et la monnaie virtuelle (digital cash)»².

La Commission Européenne, quant à elle, définit la monnaie électronique comme «une valeur monétaire stockée électroniquement sur un support électronique telle une carte à puce ou une mémoire d'ordinateur, émise contre la remise de fonds d'un montant dont la valeur n'est pas inférieure à la valeur monétaire émise, acceptée comme moyen de paiement par des entreprises autres que l'institution émettrice, produite pour être mise à la disposition des utilisateurs comme substitut électronique des pièces et des billets de banque³».

2-2 Les formes de la monnaie électronique

On distingue, deux principales formes de la monnaie électronique :

2-2-1 Le porte-monnaie électronique (PME)

Il est matérialisé par une carte à puce permettant le règlement de petites sommes (pain, journal, parking...).

¹ Banque info, <http://www.banque-info.com/lexique-bancaire//lettre-de-credit-stand-by> , consulté le 10 octobre 2017.

² Bulletin de la Banque de France, n°91, juillet 2001, p.52

³ Article 2 de la recommandation n°97/489/CE de LA Commission Européenne du 30 juillet 1997 *concernant les opérations effectuées au moyen d'instrument de paiement électronique*, JOCE n° L 208, 2 août 1997, p.52.

À partir d'une réserve de fonds, constituée d'avance (via un distributeur ou la machine d'un commerçant) et chargée sur la puce. C'est la monnaie stockée sur un support matériel.

2-2-1-1 Le fonctionnement du porte-monnaie électronique

La mise en place du porte-monnaie électronique peut se traduire par l'utilisation d'une nouvelle génération de carte, portant une bande magnétique au recto, mais présentent également une puce électronique au verso.

L'idée est d'offrir aux clients la possibilité d'acheter leurs biens de consommation courant sans pièces de monnaie.

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

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

2-2-2 Le porte-monnaie virtuel (PMV)

Qui utilise comme support des signes monétaires stockent sur le disque dur d'un ordinateur. Pour le moment, l'expérience en place est encore mineure et est souvent libellée dans une unité monétaire n'ayant pas cours légale (exemple du PMV anglais Egg). C'est la monnaie support virtuel (logiciels).

2-2-2-1 Le fonctionnement du porte-monnaie virtuel

Le porte-monnaie virtuel contient une monnaie électronique portant la signature numérique de l'établissement émetteur, qui a utilisé à cette fin une clé de cryptage confidentielle.

Cette monnaie est transmise au client, qui peut s'en servir pour payer électroniquement les biens et services partout dans le monde.

Au moyen d'internet à partir de son ordinateur personnel, l'utilisateur demande de la monnaie électronique en entrant en communication avec sa banque en certifiant qu'il est bien le titulaire de compte, en lui présentant les informations confidentielles.

Le porte-monnaie virtuel paraît très intéressant et très efficace puisqu'il permet pour les clients d'effectuer des paiements de toutes sommes, petite ou grosse à domicile à toute heure sans avoir à se déplacer contrairement au porte-monnaie électronique qui se réalise pour les faibles montants.

2-3 Les caractéristiques de la monnaie électronique

Par rapport aux autres moyens de paiement couramment utilisés actuellement (chèque, Carte bancaire...), la monnaie électronique présente de nombreux avantages. Tout d'abord, la monnaie fiduciaire, elle ne nécessite pas l'intervention d'intermédiaire afin de finaliser le paiement. En effet, lorsqu'un PME¹ est débité et que le TPE (terminal de paiement électronique) du commerçant est crédité le paiement est terminé.

Il n'y a intervention d'intermédiaire que lorsque la carte est rechargée ou lorsque le commerçant se présente à sa banque pour convertir les unités reçues en guise de règlement d'une transaction commerciale, en monnaie scripturale ou en billets de banque ; il en sera de même pour le PMV².

Par contre, lorsque l'opération est réalisée par chèque ou par carte de crédit, elle n'est finalisée que lorsque les banques concernées effectuent la compensation.

Par ailleurs, cette absence d'intermédiaire est synonyme de discrétion et d'anonymat, ce qui n'est pas le cas des moyens de paiement classique.

Une autre caractéristique de la monnaie électronique, notamment sous forme de PMV, l'absence est de frontières : Grâce aux réseaux informatique, la monnaie électronique aura la capacité de circuler librement sur les « infos routes »³ sans qu'aucun Etat ne puisse en contrôler les mouvements.

Néanmoins, cette particularité représente un véritable danger financier car elle est susceptible de favoriser le blanchiment d'argent et la fuite des capitaux. Sa dé-territorialité est le fait qu'elle soit indétectable lors de transferts sont des avantages pour la criminalité économique ; sa vitesse de circulation, la sécurité et l'anonymat qu'elle garantit ne pourraient qu'accroître cette proportion.

Malgré ce danger, la monnaie électronique offre à ses utilisateurs plus d'aisance et d'efficacité dans la gestion de leurs paiements. Le PME permet déjà de payer de petites sommes et il fonctionne souvent comme des cartes bancaires.

Ceci dit, la possibilité d'un échange totalement électronique offre des perspectives intéressantes dans la mesure où les cartes bancaires sur Internet ne sont pas toujours pratiques et ne sont pas acceptées partout. De plus, il Ya intervention d'intermédiaires, ce qui ralentit le processus d'achat on line.

¹ Porte-monnaie électronique.

² Porte-monnaie virtuel.

³ Info route : ou les autoroutes de l'information, les procédés et les moyens utilisés pour faire circuler l'information électronique.

En ce qui concerne les commerçants, leur comportement est plus passif, notamment en raison du fait que ces derniers supportent souvent le coût de l'équipement nécessaire à ces nouvelles formes de paiement. Leur chiffre d'affaire est fonction des ventes et non des formes de paiement ; le PME étant plutôt destiné aux petites sommes, ces coûts se révèlent d'autant plus élevés.

2-4 Les différentes générations de la monnaie électronique

Trois générations de monnaie électronique se sont succédé :

2-4-1 La monnaie électroniques «1G» (de première génération)

La «carte plastique » où «carte magnétique» est apparue aux USA pendant la décennie 1960 et ne permettait alors à son porteur que de tirer sur un compte de dépôt à vue chez le banquier.

Plus tard, cette carte a été dotée d'une puce électronique, elle permettait au titulaire du compte de débiter au profit d'un commerçant la somme nécessaire pour effectuer le paiement de son achat. Le commerçant fait lire la carte par un appareil dénommé «lecteur » et saisit la somme convenue sur le clavier de ce dernier, lequel permettra de faire débiter le compte via un réseautériel de communication constitue, d'une part, par des lignes téléphoniques ou des câbles spéciaux et d'autre part des comptes bancaires .Toute cette opération s'effectuant sans les moindres écritures comptables ou papier.

2-4-2 La monnaie électronique «2G» (de deuxième génération)

Depuis sa création, dans la décennie 1970, la carte à puce à beaucoup évolué, désormais, elle recèle la monnaie « numérique » donnant ainsi naissance à la deuxième génération de monnaie électronique. On en distingue trois catégories :

• La carte à puce «porte-monnaie »

Résultat de l'application d'un premier ensemble de normes techniques, la puce électronique peut contenir des "signes informatiques" ou encore des "unités électroniques"¹ correspondant aux unités de monnaie codées numériquement et non analogiquement comme sur le papier (chèques et billets de banque)

La carte à puce n'est plus un moyen de tirer sur un compte de dépôt à vue bancaire, mais le dépôt lui-même, à savoir un dépôt "non bancaire ", une quantité de monnaie numérique. En raison de ces règles techniques, la carte à puce n'est pas est à cheval entre la monnaie "1G" et la monnaie "2G" à laquelle elle donne en définitive naissance.

¹S.Lanskoy, La nature juridique de la monnaie électronique, Bulletin de la Banque de France, N°70, octobre 1999, p.45-61.

▪ **La carte à puce « porte-monnaie » convertible**

Dans certains cas, la carte porte-monnaie est finalisée par l'achat possible d'un ou plusieurs biens donnés, c'est la carte prépayée ou la carte porte-monnaie convertible. Elle est achetée pleine, à un prix en monnaie, à l'ensemble que forment les commerçants en jeu, pour pouvoir acheter leurs biens, et sera ainsi déchargé sur leurs lecteurs de cartes éventuellement, le détenteur pourrait faire un autre usage.

En effet plutôt que de la décharger, il préférerait utiliser la carte elle-même comme homologue de la coupure de billet ou du chèque de même valeur faciale, en payant d'autres biens. La personne qui l'acceptera sera qu'elle pourra, à son tour, l'utiliser en paiement d'un achat, de biens quelconque ou pour acheter les biens ciblés ;

▪ **La carte à puce « porte-monnaie », convertible-rechargeable**

Dans certains cas, la carte à puce est toujours un dépôt finalisé déchargeable, mais elle peut aussi être (re)chargée. En effet, chaque détenteur de carte peut (re)charger la puce non seulement contre d'autres de la monnaie versée aux commerçants (monnaie fiduciaire), mais encore contre d'autres cartes à puce prépayées.

2-4-3 La monnaie électronique «3G» (de troisième génération)

De nos jours, toutes les banques ont la possibilité de faire circuler entre elle des quantités de monnaie plus au moins importantes ce qui revient pour les unes à des déchargements du disque dur de leur ordinateur porte-monnaie virtuel et, pour les autres, à des chargements dès leur. On aura donc tendance, à voir apparaître dans ces échanges monétaires interbancaires la troisième génération de monnaie électronique : «le porte-monnaie virtuel».

Désormais, avec les progrès réalisés en matière d'informatique et de télécommunication, les unités électroniques ne sont plus enfermées dans une carte plastique mais dans une zone du disque dur de l'ordinateur personnel (PC) à partir duquel elles seront chargées.

Pour charger le disque dur de l'ordinateur personnel, il suffira de connecter l'ordinateur à l'ordinateur du banquier. Et pour le décharger, il suffira de le connecter à l'ordinateur du commerçant chez lequel le bien sera ou à celui de la banque.

2-5 Définition et caractéristiques du porte-monnaie électronique

Le concept de porte-monnaie électronique est défini selon la BRI comme étant «une solution qui permet d'effectuer des paiements à partir d'une réserve de fonds préalablement constituée et matérialisée par une carte, cette réserve étant débitée par le commerçant à chaque achat. Le porte-monnaie électronique est soit jetable, soit rechargeable».

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Larousse Economique 2002, quant à lui, le définit comme suit : « le porte-monnaie électronique est un dispositif servant à régler des achats en ligne grâce à un code secret, réapprovisionné auprès d'une société spécialisée ».

Ainsi, le Porte-monnaie électronique désigne des cartes prépayées multi-usage à circuits intégrés, jetables ou rechargeables, stockant une valeur monétaire sur des supports qui sont la propriété des détenteurs (porteurs). Ce type de monnaie électronique permet d'effectuer des paiements de détail directement entre porteur et commerçant sans intervention d'un intermédiaire, via des lecteurs installés dans les points de vente.

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

- L'absence d'intermédiaire assure un degré d'anonymat total : identité du porteur, numéro de la carte, type de transaction, ... ;
- Les garanties offertes au porteur : verrouillage et/ou remboursement de la carte en cas d'altération, de perte, de vol, ... ;
- Les modalités de rechargement de la carte (lorsque celui-ci est possible) : soit sur un terminal spécialisé contre paiement en liquide, soit à partir d'un DAB-GAB contre une carte de paiement, ceci se faisant avec possibilité de modification du plafond de chargement, ... ;
- Les caractéristiques de la carte PME : carte mono fonction, carte multifonction (carte PME associée à une carte de paiement ou de crédit), ... ;
- Les monnaies utilisables : carte mono devise, carte multidevise, nombre de devises utilisables, montant minimal des transactions à effectuer dans chaque devise, ...

2-6 La carte bancaire

En tant que moyen de paiement les cartes bancaires ne représentent que des avantages pour tous les agents économiques.

2-6-1 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.

2-6-2 La typologie basée sur les fonctionnalités des cartes

Sur le marché de la carte bancaire, il existe différents types de carte.

2-6-2-1 Les cartes de paiement

Les cartes de paiement ce sont des cartes qui permettent à leurs porteurs, en sus du service de retrait des espèces via les DAB-GAB, la possibilité de régler les factures de leurs achats auprès des commerçants.

- **Les cartes bancaires** : sont remises par la banque sur sollicitation des clients choisissant son option. Si la carte n'est pas demandée sous l'option crédit, son emploi ne sera que pour réaliser le règlement des débours et donc, un rôle de monnaie électronique. Celles-ci servent également de cartes de retrait dans les DAB/GAB des banques.
- **La carte interbancaire** : Une carte nationale de retrait et de paiement, Elle permet à son titulaire de régler ses achats auprès de différents commerces de détail tels que les hôtels, les restaurants, les magasins, les superettes, etc.

2-6-2-2 Les cartes de retrait

Elles sont utilisées exclusivement pour le retrait d'espèces dans les DAB du réseau de la banque ou l'établissement qui les a remis ou ceux adhérents au réseau. Les cartes de retrait permettent, en fait, de se succéder aux opérations accomplies à l'intérieur du guichet de la banque.

2-6-2-3 Les cartes de crédit

Les cartes de crédit permettent le paiement au comptant ou à crédit. Lors de la transaction, le paiement au comptant affiche automatiquement. Si l'on souhaite payer à crédit, il faudra sélectionner la touche « à crédit ». C'est la partie « crédit renouvelable » qui sera alors activée. Le paiement se fera par remboursement mensuel, moyennant des intérêts.

Ces types de cartes peuvent être proposés par des banques ou des magasins. Dans cas, elles sont souvent associées à une carte de fidélité.

2-6-3 Les éléments descriptifs du support de la carte

Dans chaque carte bancaire sont insérées :

- Une piste magnétique utilisable pour les paiements ainsi que pour les retraits à l'échelle nationale comme à l'échelle internationale ;
- Un microprocesseur ou puce électronique pour les opérations de paiement.

Au recto d'une carte bancaire, nous retrouvons :

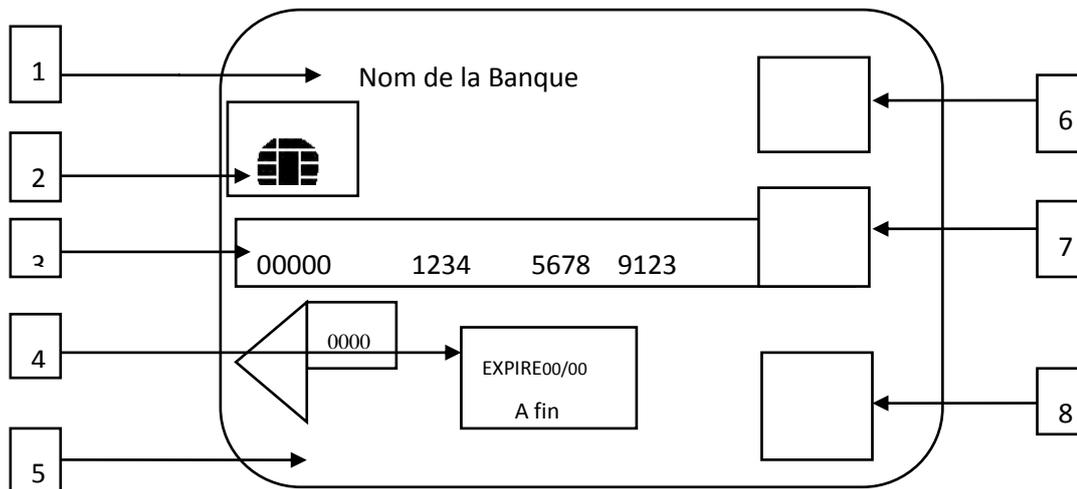
- Le logo de la banque émettrice (1)
- Les contacts de la piste magnétique et/ou de la puce électronique (2)
- L'embossage en relief du plastique :
 - Du numéro de la carte (3) ;
 - De la date limite de validité (4) ;

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

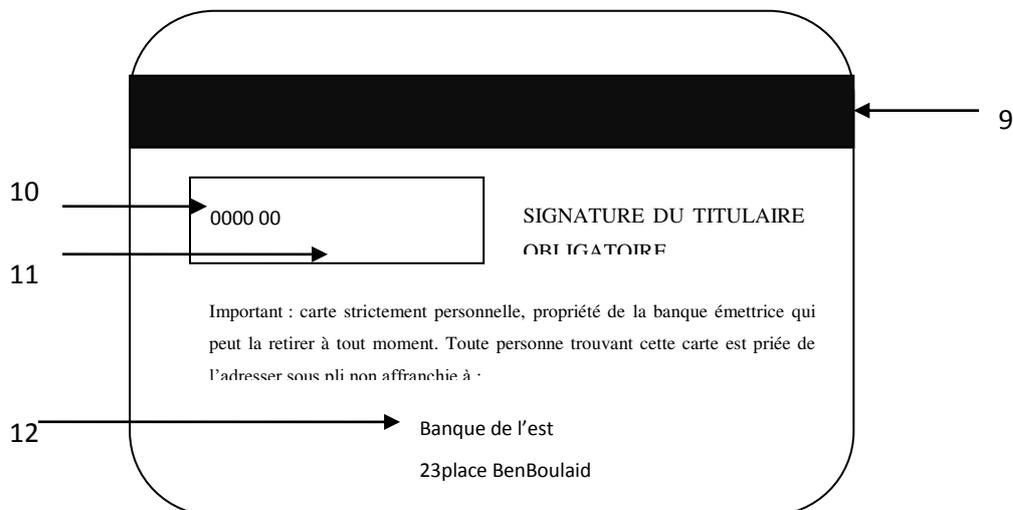
- Du nom du porteur (5) ;
- Le logo du réseau auquel la banque émettrice est affiliée (6) ;
- Un hologramme de sécurité (7) ;
- Le logo du réseau international dans le cas où la carte peut être utilisée à l'étranger (8).

Figure N° 02 : Descriptif d'une carte bancaire

▪ **Au recto :**



▪ **Au verso :**



Source: C. Dragon, D. Geuben et G. Nallard, la carte et ses atouts, Ed. Revue Banque, Paris 2002, p.112

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

Section 3 : Les moyens de paiement mobile

L'introduction d'un nouveau moyen de paiement ne remplace pas nécessairement ceux déjà existants. L'histoire montre plutôt que chaque utilisation d'un nouveau moyen de paiement s'est inscrite en complément de ceux déjà existants.

3-1 Définitions

Le paiement mobile recouvre l'ensemble des paiements effectués avec un appareil mobile pour l'initiation, l'autorisation et la confirmation d'un échange d'une valeur financière en retour de biens et de services, ce mode de paiement transite par différentes modalités techniques : il peut utiliser une application spécifique ou la carte à puce stockée sur l'appareil, fonctionnant dans ce cas de manière similaire à une carte de crédit ; il peut être relié à un compte bancaire et inclure des outils d'authentification et de sécurité.

3-2 Les catégories du paiement mobile

Il existe deux catégories du paiement mobile

3-2-1 Le paiement de proximité

Grace aux caractéristiques multiples le téléphone portable offre à l'utilisateur les services présentés ci-dessus. Certains d'entre eux sont davantage liés à ce que nous avons appelé paiement mobile, d'autres au commerce mobile, mais ces offres pouvant se cumuler entre elles.

3-2-1-1 Le paiement ¹

L'utilisateur a désormais la possibilité d'effectuer des transactions à partir de son téléphone portable des micros et des macro-paiements. Les micro-paiements utilisent une sorte de porte-monnaie (wallet) électronique mobile. Le porte-monnaie électronique a pour objet l'automatisation des paiements de petit montant dans le commerce de proximité par le biais d'une carte à microprocesseur chargée de valeurs électroniques réelles qui peuvent être transférées directement entre les agents économiques.

Il est considéré comme substitut des pièces et billets, car il permet à l'utilisateur de stocker de la monnaie sur son téléphone mobile lui facilitant le paiement de petites sommes. Un compte bancaire n'est pas obligatoire pour accéder à ce service.

Les micro-paiements de proximité correspondent à des transactions d'un montant plus élevé.

¹ Laetitia CHAIX, « *Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaire et enjeux concurrentiels* », Thèse de doctorat, UNIVERSITE NICE SOPHIA ANTIPOLIS 2014, p16.

3-2-1-2 La dématérialisation de cartes

L'appareil mobile peut dématérialiser tout type de carte afin de les stocker sur l'appareil. L'utilisateur peut choisir dans le menu la carte qu'il souhaite utiliser et sur laquelle portera l'action choisie.

3-2-1-3 Le stockage

Le téléphone peut remplacer intégralement un portefeuille grâce à sa fonction de stockage d'informations. En effet, la carte d'identité, carte vitale ou autre information personnelle est facilement intégrable dans un téléphone mobile.

3-2-1-4 La communication

La communication entre objets, grâce aux fonctions de dématérialisation et de stockage, l'utilisateur peut utiliser son téléphone pour accéder à certains lieux ou informations.

3-2-2 Les services de distance

Le téléphone portable avec ses caractéristiques de mobilité et d'accès à des services en ligne, offre à l'utilisateur la possibilité d'utiliser les services proposés par son téléphone portable en tout temps et lieu. Les services de distance sont caractérisés principalement par deux formes de services : les paiements en ligne et les transferts d'argent.

3-2-2-1 Le paiement en ligne

Le paiement en ligne est une forme de paiement très usuelle, déjà répandue du fait de la démocratisation de l'internet et des paiements via l'ordinateur. De nombreux utilisateurs recourent à cette forme de paiement qui ne demande aucun investissement initial d'équipement ou de mise en place. Des applications sont téléchargées sur l'appareil mobile et gérées via les réseaux mobiles.

3-2-2-2 Les transferts de liquidités

Les transferts de liquidités sont les échanges de personne à personne (P2P). Les opérateurs de transferts de fonds ou tout autre acteur sont potentiellement intéressés par ce mode de transfert mobile qui allie rapidité, sécurité et simplicité.

3-3 Les types d'offres

De proximité ou de distance, nous considérons trois types d'offres pouvant se cumuler entre elles : le mobile wallet, le mobile enrichi et le mobile TPE.

3-3-1 Le mobile wallet

Un mobile wallet est une application stockée dans un appareil mobile qui fonctionne de manière similaire aux cartes de débit, est relié à des comptes bancaires et possède des outils d'authentification de sécurité.

Une certaine somme est créditée dans l'appareil en remplacement d'argent liquide. Ce service permet généralement au consommateur d'effectuer des achats de proximité, mais peut être également utilisé pour du P2P¹ en échange distant. Au-dessous d'un certain montant (tant qu'il n'y a pas à prendre contact avec le compte bancaire), le mobile wallet se comporte comme un porte-monnaie réel, la somme stockée ne demande aucun code de confirmation : si le téléphone est perdu, la monnaie est de même perdue².

Cette offre de porte-monnaie mobile est utile, mais reste trop limitée par rapport aux fonctionnalités du téléphone portable. C'est ainsi, qu'apparaît l'offre enrichie, qui peut reprendre ce service de porte-monnaie, en ajoutant d'autres services du mobile.

3-3-2 Le mobile enrichi

Ces offres permettent de justifier le choix du mobile plutôt que de la carte bancaire.

Des offres liées au mobile se sont développées à l'aide des fonctionnalités du mobile : service de géo localisation, comparateur de prix, gestion de coupons, carte de fidélité...

Une application téléchargeable sur Smartphone lancée en 2010. Basé sur le service de géo localisation, permet à l'utilisateur de collectionner des points simplement en entrant dans certains magasins ou en scannant des codes-barres spécifiques. L'utilisateur reçoit au fil du temps des offres spéciales ou des coupons de réductions.

Dans un registre de service, une application sur IPHONE, qui permet de photographier le code barre du produit, qui identifie le produit et accède à certaines informations relatives au produit.

3-3-3 Le mobile TPE

Les terminaux de paiement électroniques (TPE) ont évolué selon différents standards ou protocoles de communication (wifi, NFC), ce qui induit de nouveaux supports de transaction. Le Smartphone, de par ses nombreuses qualités, remplace ces terminaux et permet aux commerçants de réaliser des encaissements.

Le mobile TPE permet de remplacer le terminal de paiement électronique du commerçant de deux manières différentes : sans dispositif physique sur mobile ou avec un dispositif physique sur mobile.

- **Le mobile TPE sans dispositif physique connecté au mobile** : il s'agit d'une application qui produit une interface de TPE.

¹Person-to-Person : mode de communication électronique directe.

² Laetitia CHAIX, *Op.cit*, p19.

Le commerçant doit être affilié à une banque ou un établissement de paiement offrant ce service pour pouvoir réaliser un encaissement via l'application. Le porteur doit saisir les informations relatives à sa carte bancaire. Cette solution simplifie les démarches du commerçant qui n'a pas à investir dans un terminal de paiement spécifique. Seulement, côté consommateur, les démarches sont longues, ce qui ne facilite pas son acceptation ;

- **Le mobile TPE avec un dispositif physique** : ce service est plus compliqué à mettre en place, dans la mesure où il demande une architecture et une technologie complexe, les commerçants doivent équiper leur TPE des technologies permettant l'échange de données. Généralement il s'agit d'un dispositif permettant de lire les informations d'une carte bancaire. Ce service s'appuie sur le réseau développé des cartes bancaires pour permettre l'acceptation d'utilisation côté acheteur. L'utilisateur doit télécharger une application permettant la transmission, la sécurisation des données ainsi que l'émission de reçus envoyés par e-mail et SMS. Le téléphone portable est utilisé comme un TPE et l'utilisateur peut ainsi régler ses achats en imbriquant sa carte bancaire dans le boîtier square.

3-4 Fonctionnalités du paiement mobile

Le paiement mobile est une nouvelle forme de paiement tentant de s'imposer dans cet environnement. Cette nouvelle forme de paiement recouvre quatre fonctionnalités :

- **Le portefeuille mobile** : il s'agit d'une application installée sur le téléphone portable permettant de stocker des cartes bancaires, carte de fidélité ou autres informations. Le portefeuille mobile peut être utilisé en mode porte-monnaie mobile, possédant les mêmes caractéristiques que la monnaie divisionnaire pour des paiements de faibles montants, mais aussi des transferts de personne à personne ;
- **Le transfert mobile** : cette fonctionnalité permet par exemple le transfert de fonds pour des travailleurs étrangers ou une population migrante
- **Le paiement mobile** : cette dernière fonctionnalité recouvre plusieurs sortes de paiements, de gros ou petits paiements de proximité ou à distance, pour l'achat de biens ou services digitaux ou autres, à travers les canaux d'interne.

3-5 Les acteurs du système de paiement mobile

Les acteurs qui sont intégrés dans la mise en place des systèmes de paiement mobile :

3-5-1 L'utilisateur

L'utilisateur est la cible du service. Celui-ci est obligatoirement client d'un opérateur mobile (soit par abonnement soit par carte prépayée) et utilise les réseaux mobiles.

L'utilisateur du service de paiement mobile est représenté dans le cas des transactions de proximité par l'acheteur mais aussi par le vendeur (commerçant). Il s'agit des personnes émettant et recevant le paiement.

3-5-2 L'émetteur d'application ou fournisseur du service

Les principaux fournisseurs du service de paiement sont les opérateurs mobiles et les banques. Cependant, de nombreux autres acteurs sont aussi intéressés à une entrée sur ce marché afin de diversifier leur offre, d'élargir ou de fidéliser leur clientèle, d'obtenir enfin de nouvelles sources de revenus. L'émetteur d'application est celui qui fournit le service de paiement (banque, société de transport, opérateur mobile). L'émetteur utilise généralement sa propre technologie pour sécuriser le paiement afin d'avoir le meilleur contrôle des transactions.

3-5-3 L'opérateur mobile

Le service de paiement mobile passe à travers les réseaux des opérateurs mobiles qui sont distribués soit par deux types d'acteur : les opérateurs mobiles avec réseau et les opérateurs mobiles avec réseau virtuel. Ainsi, ces acteurs semblent être difficilement transparents dans le processus de transaction du paiement mobile.

3-5-4 Les institutions financières

Les innovations bancaires, peu nombreuses se caractérisent soit par l'apparition d'une nouvelle offre soit par l'intégration de nouvelles technologies. Le paiement mobile regroupe ces deux formes d'innovations. Les banques ont ainsi à leur disposition un nouveau moyen attractif leur permettant d'accroître leurs revenus. Les banques ont commencé par offrir des services de mobiles bancaires, mais très vite elles se sont aperçues que les usages dépassent ce service.

3-5-5 Les nouveaux acteurs

D'autres acteurs proposent aussi cette offre de service. Pour n'en citer que quelques-uns, il s'agit principalement des constructeurs de téléphones/ terminaux mobiles, des émetteurs de cartes de crédit, des acteurs de l'internet, des sociétés responsables de la sécurité numérique et des sociétés de services en ingénierie informatique.

▪ Les émetteurs de carte de crédit

Sont l'autre grand acteur du paiement mobile. Ces sociétés ont une bonne expérience du monde financier et des services de paiement. Le développement du téléphone portable rencontre les mêmes contraintes que celles qu'ont connues les cartes de crédit, ce qui met les émetteurs de cartes de crédit proches des préoccupations des opérateurs mobiles.

▪ **Les acteurs de l'internet**

Développent de plus en plus leur activité sur mobile. Ces acteurs se sont d'abord spécialisés dans le paiement sur internet qui leur laisse une première expérience de paiement avant de commencer dans des modèles économiques ou des technologies plus complexes que peuvent procurer le paiement mobile surtout dans le cas des paiements de proximité.

▪ Les derniers acteurs importants sont les sociétés de service en ingénierie informatique. Ces sociétés fournissent aux entreprises certains services tels que la création de sites web ou de logiciels. C'est ainsi que ces entreprises sont souvent sollicitées pour fournir des applications de paiement mobile.

3-5-6 L'intermédiaire de confiance (Trusted Service Manager ou TSM)

Le concept de TSM est introduit en 2007 avec le Global System for Mobile Communications association (GSM, standard de développement des télécommunications) pour faciliter l'adoption des services NFC. Les dispositifs de sécurité sont gérés par un intermédiaire de confiance.

Le TSM est considéré comme un sous-traitant assurant sécurité et continuité de service entre différents émetteurs d'applications et émetteurs d'éléments sécurisés. Le TSM et l'émetteur d'éléments sécurisé collaborent pour effectuer la mise à disposition et la gestion de la sécurité des applications mobiles sans contact.

Le m-paiement doit s'inscrire dans une révolution de l'usage et appelle un vent de créativité pour structurer des services à valeur ajoutée. Le décollage du m-paiement ne peut s'appuyer sur un remplacement pur et simple d'un autre moyen de paiement, mais c'est la mise en avant d'un univers plus large de services qui va remporter l'adhésion des utilisateurs.

Par ailleurs, pour répondre à des besoins croissants de transferts d'argent de personne à personne à l'international, des stratégies de « corridors de paiement » continuent à se développer. Les opérateurs ne disposant pas d'une offre de bout en bout pour ce type de prestation, des partenariats vont se développer avec des acteurs disposant d'un réseau physique notamment pour orchestrer la prise en charge des espèces à transférer.

Chapitre I : Les notions sur les transactions monétaires et financières

Conclusion

On a tenté à travers le présent chapitre d'exposer dans un ensemble cohérent les instruments les plus usités pour les moyens de paiement.

Depuis son apparition la monnaie n'a pas arrêté de connaître des nouveaux moyens de paiement grâce aux innovations technologiques et à l'essor des moyens de télécommunication, de nos jours de nombreuses transactions commerciales se font par le biais de cette monnaie qui pourrait remplacer les monnaies traditionnelles.

Chapitre II

La modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Introduction

A l'instar de l'économie nationale, le système bancaire algérien a connu une lente évolution faite d'immobilisme et faibles performances, loin de la place que doit occuper la fonction d'intermédiation financière et de relance économique.

En réalité, la banque algérienne n'est plus un service public chargé de la distribution des crédits dans une économie administrée, mais libérée dans ces handicaps, l'activité bancaire doit se transformer progressivement en une industrie de pointe de l'économie nationale.

Cette nouvelle perspective met l'établissement Algérien en situation de concurrence croissante favorisée par le changement du passage bancaire qui a donné lieu une autonomie des banques notamment celles qui sont étrangers pour s'installer en Algérie.

Dans ce deuxième chapitre, nous allons tenter de donner un rappel historique sur le système bancaire algérien que nous estimons utile afin de bien comprendre son évolution, ce sera l'objet de la première section.

La deuxième section sera consacrée à la modernisation du système de paiement en Algérie, enfin, nous présenterons dans la troisième section, les risques liés aux moyens de paiement.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Section1 : L'évolution du système bancaire algérien

Après l'indépendance de l'Algérie, les institutions héritées du colonialisme continuaient de fonctionner dans le système français, répondaient à un système de fonctionnement capitaliste, totalement contraire aux choix sociopolitiques de l'Algérie indépendante. D'où la nécessité de nationaliser les secteurs productifs et bancaires. Suite à la réorganisation du mode de fonctionnement de ces institutions, il a fallu créer d'autres établissements ainsi de faire évoluer le système bancaire et financier d'une économie d'endettement vers une économie de marché financier pour renforcer financièrement le développement économique du pays.

1-1 L'émergence du système bancaire Algérien (1962-1985)

Durant cette période, on distingue généralement ces grandes étapes :

1-1-1 L'étape de souveraineté 1962-1966

Cette période a vu la naissance de quatre principales institutions : le Trésor, la Banque Centrale, la Caisse Algérienne de Développement, ainsi que la Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP).

1-1-1-1 La Banque Centrale d'Algérie (BCA)

La BCA a été créée le 13 Décembre 1962 par la loi 62-144¹. Elle est dotée du statut d'un institut d'émission. Elle exerce donc les fonctions traditionnelles d'émission de la monnaie fiduciaire, de direction et surveillance du crédit, notamment par le réescompte ainsi que la gestion des réserves de change.

Cependant et à l'instar du Trésor, la BCA a été chargée, à titre exceptionnel et transitoire (1963/ 1964), de l'octroi direct de crédits (sous forme « d'avance»), notamment des crédits d'exploitation au secteur agricole autogéré, se substituant aux banques et organismes de crédit existant par suite de leur « défaillance ».

1-1-1-2 Le Trésor

Le Trésor algérien est créé en août 1962. Sa mission était de prendre en charge les activités traditionnelles de la fonction du trésor (chargé des mouvements de fonds permettant d'adaptation des recettes aux dépenses de l'Etat, la tutelle des activités financière...) auxquelles ont été ajoutées d'importantes prérogatives en matière d'octroi de crédits d'investissement au secteur économique.

¹ Loi n°62-144 du Journal officiel N°2, date 11 janvier 1963, p.2.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

1-1-1-3 La Caisse Algérienne de Développement (CAD)

Créée en 1963 par la loi 63-165² du 7 mai 1963 pour remplir le vide laissé par les grandes banques françaises qui accordaient des crédits à moyen et long terme. Ainsi, elle s'est substituée à la CEDA (caisse d'équipement et de développement de l'Algérie), la CDC (caisse des dépôts et consignations) et la CME (caisse des marchés d'Etat).

En effet, la CAD est créé pour financer les projets d'investissement de l'Etat à moyen et long terme, elle est de ce fait une banque de développement spécialisée dans le financement et de construction ou de renouvellement des capitaux fixes.

1-1-1-4 La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance (CNEP)

La CNEP créée par la loi n°64-227 du 10 août 1964³, elle est spécialisée, depuis sa création dans la collecte de l'épargne, les crédits immobiliers aux particuliers et le financement des promoteurs publics et privés.

La CNEP-Banque finance également les projets d'acquisition et de renforcement des moyens de réalisation des entreprises de production de matériaux de construction et des entreprises de réalisation intervenant en amont du secteur du bâtiment.

Par ailleurs, la CNEP-Banque intervient dans le financement des projets d'investissement dans les secteurs de l'énergie, de l'eau, de la pétrochimie ou de l'aluminerie.

1-1-2 L'étape de nationalisation (1966-1967)

La période de nationalisation du réseau bancaire étranger a donné naissance à trois banques commerciales dénommées « banque de dépôt» et dont, chacune d'elles s'est spécialisée dans le financement des secteurs bien déterminés.

1-1-2-1 La Banque Nationale d'Algérie (BNA)

La BNA est créée par l'ordonnance n°66 -178 du 13 juin 1966⁴, elle était chargée du financement et du soutien au secteur agricole, autogéré et traditionnel, ainsi que du crédit à l'activité industrielle et commerciale.

1-1-2-2 Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA)

Le CPA a été mis en place par l'ordonnance n°66-366 du 29 décembre 1966⁵, il avait pour principale vocation, le financement des petites et moyennes entreprises publiques et privées ainsi que le secteur du tourisme, de l'hôtellerie, de la pêche et de l'artisanat.

² Loi n°62-144 du journal officiel N°2, date 11 janvier 1963, p.02.

³ Loi à partir du journal officiel N°29, date 10 mai 1963, p.04.

⁴ Ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966 du journal officiel N°51, date 14 juin 1966, p.01.

⁵ Ordonnance N° 66-366 du 19 décembre 1966 du journal officiel n°75, date 5 septembre 1969, p.02.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

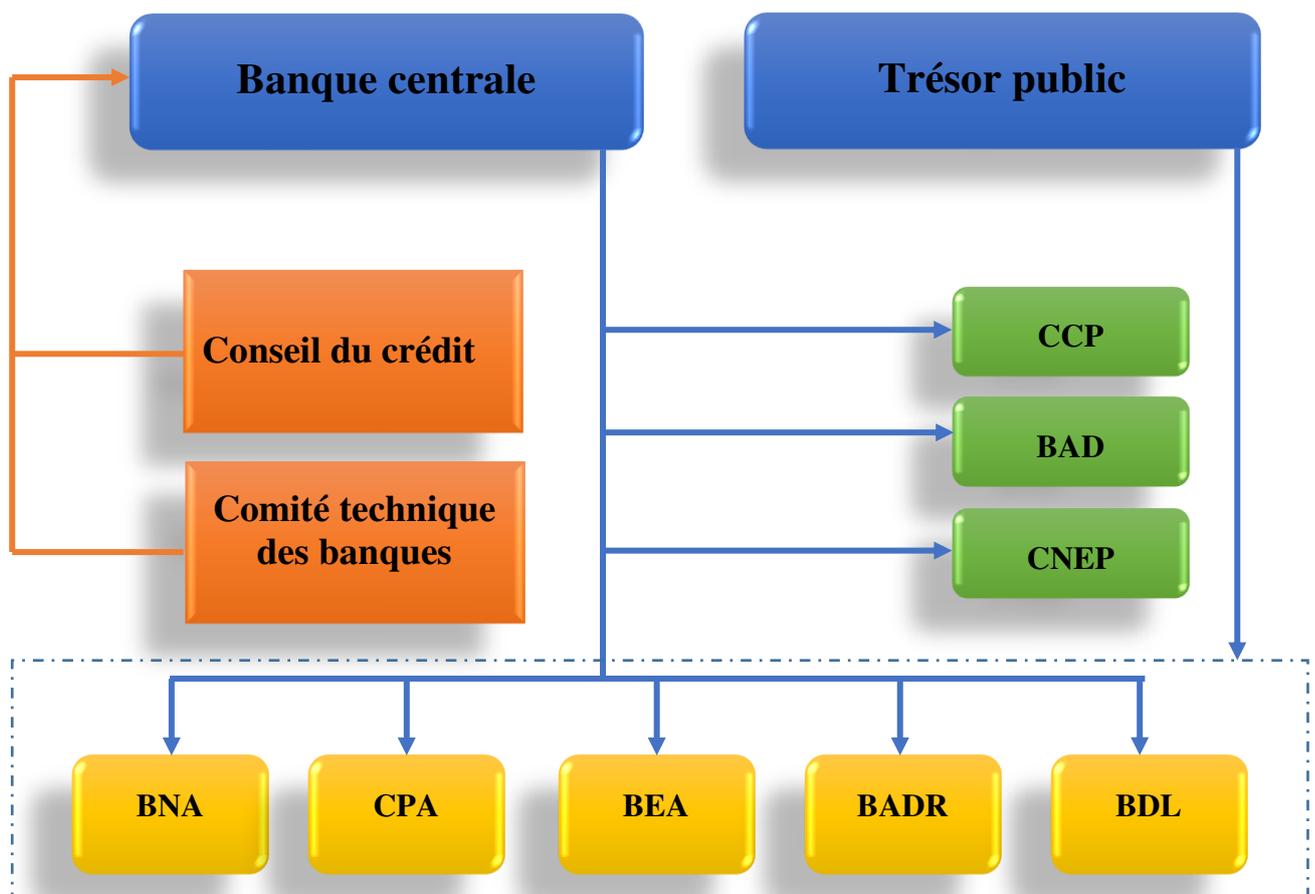
1-1-2-3 La Banque Extérieure d'Algérie (BEA)

Elle fut créée par l'ordonnance n° 67-84⁶ du 1 octobre 1967, sous forme d'une banque de dépôt. Elle était chargée essentiellement de développer les relations bancaires avec l'étranger.

1-1-3 L'étape de la spécialisation (1970 – 1979)

Au début des années 1970, après l'étape de la nationalisation, le secteur devient en outre spécialisé. Il est organisé par branches d'activité (agriculture, industrie, artisanat, hôtellerie, tourisme, BTP, énergie, le commerce extérieur) et spécialisé par entreprise. Cette spécialisation fut introduite au terme de la loi de finances de 1970⁷ qui impose alors aux sociétés nationales et aux établissements publics de concentrer leurs comptes bancaires et leurs opérations auprès d'une seule et même banque.

Figure N° 03 : Le système bancaire national après la réforme 1970



Source : NAAS, Abdelkrim. Le système bancaire algérien : de la décolonisation à l'économie de marché. P.81

⁶ KPMG, « guide des banques et des établissements en Algérie », Edition ELLIPSE, Algérie 2012, p.07.

⁷ AMMOUR, Benhalima. « Le système bancaire algérien », Edition DAHLAB, Algérie 1996, p.19.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

1-1-4 La restructuration organique (1980-1986)

A partir du début des années 1980, les autorités algériennes ont mis en œuvre une nouvelle réforme des entreprises publiques appelée « restructuration organique » du système bancaire algérien, qui consiste à mettre en place un système bancaire performant, capable d'assurer son rôle dans le financement de la planification en Algérie.

En effet, la restructuration organique, qui a été mise en œuvre par les autorités à partir de l'année 1982 a donné lieu à la création de deux nouvelles banques.

1-1-4-1 La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR)

La BADR⁸ a été créée le 13 mars 1982, pour prendre en charge certaines activités financées par la BNA. Elle avait pour principale vocation le financement du secteur agricole et du secteur agroalimentaire agro-industriel, précédemment domiciliées auprès de cette dernière.

1-1-4-2 La Banque du Développement Local (BDL)

La BDL fut créée par l'ordonnance n°85-85 du 30 avril 1985⁹ sous forme d'une banque de dépôt. Née de la restructuration du CPA en ayant repris certaines de ces activités, cette banque a pour principale vocation le financement des activités des entreprises locales, essentiellement celles sous tutelle des collectivités publiques (départements et communes).

1-2 Le début d'autonomie du système bancaire : lois de 1986 et 1988

Cette période est marquée par l'apparition de la loi n°86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit et la loi bancaire n°88-06 du 12 janvier 1988 relative à l'autonomie des entreprises publiques.

1-2-1 La loi 86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit

La loi relative au régime des banques et de crédit du 19 août 1986¹⁰ est la première loi bancaire depuis l'indépendance du pays en 1962. Elle a l'avantage de mettre fin aux textes réglementaires ambigus régissant l'activité bancaire.

Le contenu de la loi se résume à travers les points suivants :

- Cette loi au rôle de confirmer les tâches traditionnellement assumées par l'institut d'émission ;

⁸ BADR, [<http://www.badr-bank.dz/>], consulté le 29/09/2017.

⁹ Décret n°85-85 du 30 avril 1985, Rubrique Législative Algérie, Edition du CNRS, 1985, p749.

¹⁰ KPMG, « *Guide des banques et des établissements en Algérie* », Edition ELLIPSE, 2012, p8.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- L'émission de la monnaie est attribuée à la banque centrale d'Algérie par l'Etat stipulé dans l'article 2 de la loi 86-12 « le privilège d'émettre sur le territoire national des billets de banque et des pièces de monnaie métalliques appartient à l'Etat » ;
- Elle attribue de nouvelles prérogatives à la banque primaire, ce qui lui permettra d'exercer son activité dans un cadre plus autonome ;
- Dans le cadre de cette loi bancaire, le trésor public n'est pas doté du monopole de financement de l'économie et de celui de la collecte des ressources (le trésor ne doit plus intervenir sur concours bancaire).

1-2-2 La loi complémentaire 88-06 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques

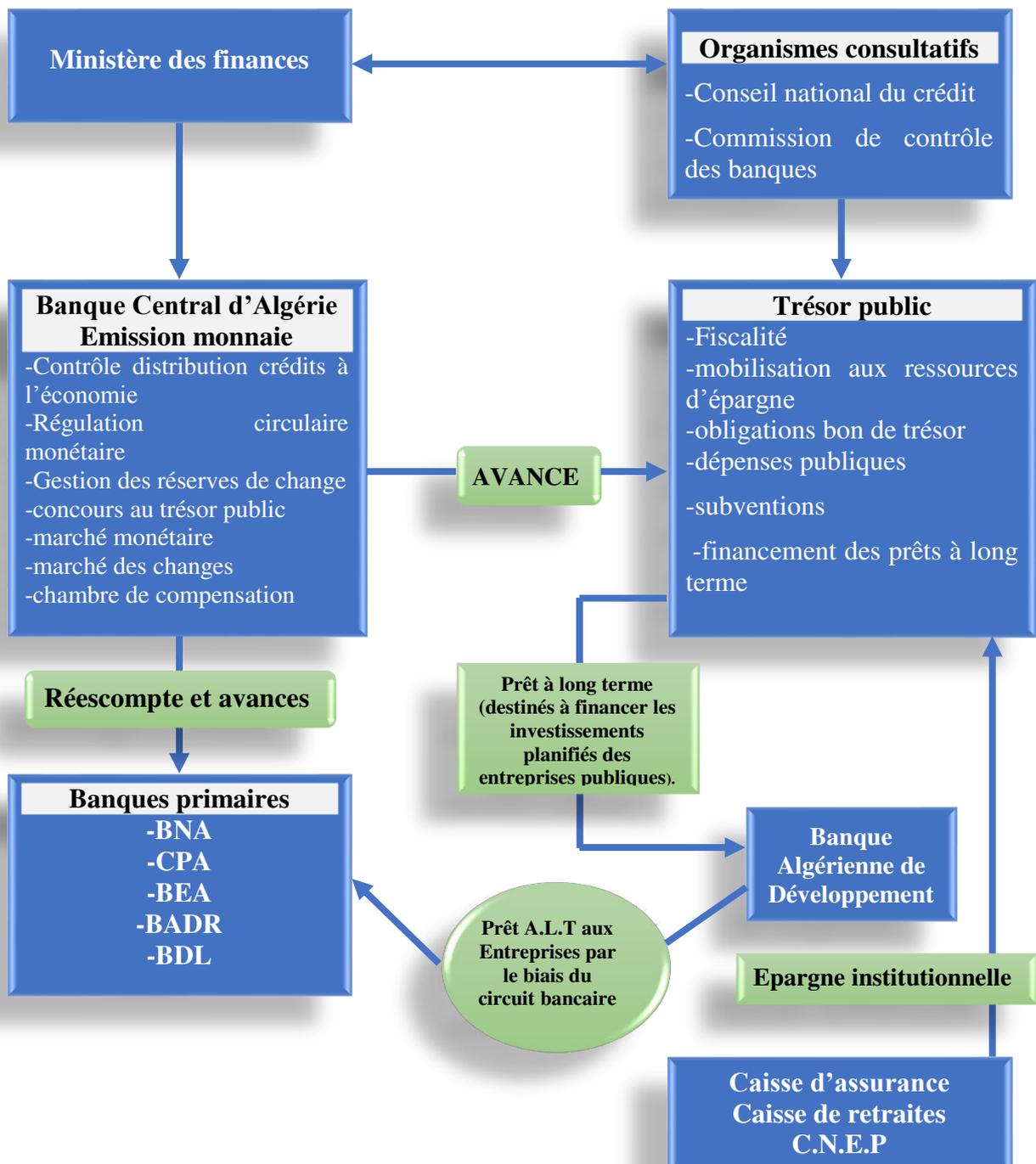
Cette loi bancaire modifie la loi bancaire de 1986. Elle redéfinit le statut des établissements de crédit qui prennent dorénavant la forme d'entreprises publiques économiques¹¹, dotées de personnalité morale, soumises aux règles de la commercialité et bénéficient d'une autonomie financière.

Cette nouvelle loi traduit, l'orientation résolut du gouvernement pour l'économie de marché. Le législateur entend ouvrir largement le secteur bancaire aux investisseurs privés, nationaux et étrangers. Cette ouverture, notamment vers l'investisseur étranger, s'est traduite par l'implantation de banques, de succursales et de bureaux de représentation de grandes banques étrangères (BNP Paribas, Société Générale, etc.) et d'établissements financiers étrangers (Arab Leasing Corporation, Cetelem Algérie...).

¹¹ ABDELKRIM, Naas. « *Le système bancaire Algérien* », Edition INAS, paris 2003, p.141.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Figure N° 04: Le système monétaire et financier algérien jusqu'à la réforme 1988



Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Source : AMMOUR, Benhalima, « *Le système bancaire algérien : textes et réalité* », éd, DAHLAB, Alger, 1996, p, 81.

1-3 La réforme du système bancaire en 1990 et la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit (LMC)

Promulguée en avril 1990, la loi relative à la monnaie et au crédit constitue le point de rupture avec les pratiques anciennes. Elle représente l'instrument de base pour passer de l'économie planifiée vers l'économie de marché¹².

1-3-1 Les objectifs de la LMC

La portée et le degré d'application de la loi relative à la monnaie et au crédit d'avril 1990 seront étudiés ci-après :

1-3-1-1 Les objectifs monétaires et financiers

Les objectifs monétaires et financiers de la LMC sont :

- Mettre un terme définitif à toute ingérence administrative dans le secteur financier et bancaire ;
- Réhabiliter le rôle de la Banque Centrale dans la gestion de la monnaie et du crédit et des changes ;
- Rétablir la valeur du dinar algérien, en mettant fin aux divers statuts conférés à la monnaie dans les différentes sphères de transactions
- Encourager les investissements extérieurs ;
- Diversifier les sources de financement des agents économiques, notamment les entreprises, par la création d'un marché financier ;
- L'introduction des facteurs de régulation monétaire tels que les ratios bancaires, système de taux, de réserves et plafonds de refinancement.

1-3-1-2 Les objectifs économiques

Les objectifs économiques¹³ de la loi sur la monnaie et le crédit sont :

- Stopper l'ingérence administrative dans le secteur financier, à ce propos les établissements financiers et bancaires doivent jouer un rôle universellement défini et des règles de gestion prudente ;
- L'ouverture aux investissements étrangers créateurs d'emplois ou ceux se traduisant par un rapport technologique ;

¹² MUSTAPHA, Baba-Ahmed. « *Algérie: diagnostic d'un non développement* », Ed ,l'harmattan, paris 1999, p15

¹³ LILA, Brahmi. « *Evaluation du système bancaire Algérien à travers sa contribution au financement des projets de développement local* », thèse magister, université de Bejaia, juillet 2008, p82

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- Ouverture de la profession bancaire aux capitaux privés nationaux et étrangers.

1-3-2 Le contenu de la loi

La loi relative à la monnaie et au crédit constitue le point de rupture avec les pratiques anciennes. Elle représente l'instrument de base pour passer de l'économie planifiée vers l'économie de marché.

1-3-2-1 Les missions de la banque d'Algérie

Aux termes de la loi 90-10 de 1990, la BA a pour mission, singulièrement, de créer et maintenir dans le domaine de la monnaie, du crédit et des changes, les conditions les plus favorables à un développement de l'économie nationale, en soutenant la mise en œuvre de toutes les ressources productives du pays, tout en veillant à la stabilité interne et externe de la monnaie.

Impérativement, elle a pour mission¹⁴ :

- De réguler la circulation monétaire ;
- De réguler le marché des changes ;
- De diriger et de contrôler, par tous les moyens appropriés, la distribution du crédit ;
- De veiller à la bonne gestion des engagements financiers du pays à l'égard de l'étranger.

La Banque d'Algérie établit les conditions générales dans lesquelles les banques et les établissements financiers algériens et étrangers peuvent être autorisés à se constituer en Algérie et à y opérer. En outre, elle établit les conditions dans lesquelles cette autorisation peut être modifiée ou retirée.

La Banque d'Algérie détermine toutes les normes que chaque banque doit respecter en permanence, notamment celles concernant¹⁵ :

- Les ratios de gestion bancaire ;
- Les ratios de liquidités ;
- L'usage des fonds propres ;
- Risque en général.

1-3-2-2 Le rôle du conseil de la monnaie et du crédit(CMC)

Le conseil de la monnaie et du crédit était qualifié, selon les dispositions de la LMC, comme l'autorité monétaire unique et autonome. Il est chargé de la direction et de

¹⁴ AMMOUR, Benhalma. « *Le système bancaire Algérien* », Ed, DAHLAB, Algérie 1996, p.99.

¹⁵ Article 92 de la loi 90-10 du 14/04/1990, relative à la monnaie et au crédit.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

l'administration de la BA. Le CMC veille à tout ce qui concerne l'élaboration de la politique de crédit, tout en proposant les mesures tendant à l'organisation de la profession bancaire.

En effet, telles qu'elles sont définies par la LMC, le CMC joue un double rôle¹⁶ :

- En tant que conseil d'administration de la BA, le CMC est chargé d'administrer la BA, de créer des comités consultatifs, d'établir des succursales et des agences, d'arrêter le budget de la banque, les règlements qui lui sont applicables ainsi que la répartition de son bénéfice ;
- En tant qu'autorité monétaire, le CMC édicte un certain nombre de règlements bancaires et financiers concernant, l'émission de la monnaie et sa couverture, les normes et opérations de la banque centrale. il établit les normes et les ratios applicables aux banques et établissements financiers, la protection de leur clientèle, les normes et règles comptables applicables à ceux-ci ainsi que l'organisation du marché de change.
- **Le CMC est composé**
 - D'un Gouverneur de la banque d'Algérie, nommé¹⁷ par les autorités publiques pour une durée de six ans (renouvelable une fois) ;
 - De trois Vice-gouverneurs qui sont des dirigeants « internes », nommés également par décret présidentiel pour une durée inférieure (cinq ans au lieu de six ans) renouvelable une fois ;
 - De trois fonctionnaires, du grade le plus élevé, choisis en raison de leurs compétences en matière économique et financière, trois suppléants sont désignés pour les remplacer le cas échéant. Ces trois fonctionnaires et leurs suppléants jouissent comme le stipulait l'article 35¹⁸ de la loi, d'une indépendance et d'une liberté vis-à-vis de l'administration pour laquelle ils appartiennent.

1-3-2-3 La Commission Bancaire

La commission bancaire est chargée :

- De contrôler le respect par les banques et les établissements financiers des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ;
- De sanctionner les manquements qui sont constatés ;
- D'examiner les conditions d'exploitation de banque et des établissements financiers ;
- De veiller à la qualité de leur situation financière ;

¹⁶ AMMOUR, Benhalima. *Op.cit.*, p.100.

¹⁷ Article 21, de la LMC

¹⁸ RACHID, Lalali. « Contribution à l'étude de la bancarisation et de la collecte des ressources en Algérie », thèse magister, université de Bejaia 2003, p.122.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- De veiller aux respects des règles de bonne conduite de la profession.

1-3-2-4 Le conseil d'administration

- Il délibère sur l'organisation générale de la BA ainsi que sur l'ouverture et la supervision d'agence et succursale ;
- Il approuve le statut du personnel et le régime de rémunération des agents de la BA ;
- Il arrête les règlements applicables à la banque d'Algérie ;
- Il délibère sur toutes les conventions de la banque ;
- Il détermine les conditions et la forme dans lesquelles la banque d'Algérie arrête ses comptes ;
- Il arrête chaque année le budget de la BA.

1-3-3 Révision de la LMC

Afin d'adapter le système bancaire national au nouvel environnement dans lequel il évolue, les autorités publiques ont conduit une série de réformes et de modifications des articles de la LMC de 1990. Celles-ci ont visé essentiellement l'organisation de l'autorité monétaire. Ainsi, la première réforme est concrétisée dans le cadre de l'ordonnance n°01-01 du 27 février 2001 et la seconde du 26 août 2003.

1-3-3-1 Les aménagements apportés en 2001 à la loi relative à la monnaie et au crédit

Ces aménagements ont été introduits sans pour autant toucher à l'autonomie de la Banque d'Algérie, dans le but de rehausser l'influence de l'exécutif dans la prise de décision sur la politique monétaire du pays. Afin de concrétiser ce but, l'ordonnance n°01-01 du 27 février 2001 modifiant et complétant la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit a été créée, scindant le conseil de la monnaie et du crédit en deux organes :

- Le premier organe est constitué du conseil d'administration chargé de la direction et de l'administration de la BA ;
- Le second est constitué par le conseil de la monnaie et du crédit, qui joue le rôle d'Autorité Monétaire.

Le premier est constitué du Conseil d'Administration, chargé de l'administration et de l'organisation de la Banque d'Algérie. Le second organe constitué par le conseil de la monnaie et du crédit, joue le rôle de l'autorité monétaire. Il est composé de sept membres, dont trois sont nommés par un décret présidentiel, alors qu'ils étaient au nombre de quatre dans la loi

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

90-10. Cette nouvelle composition, tout en maintenant le principe d'indépendance de la Banque d'Algérie, a atténué les déséquilibres en défaveur de l'exécutif.

1-3-3-2 L'adoption de l'Ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit (O.M.C)

Cette année fut marquée par la mise en faillite des deux banques privées. Il s'agit de la banque El Khalifa et la Banque pour le Commerce et l'Industrie d'Algérie (B.C.I.A). Cette situation a poussé les pouvoirs publics à procéder à une refonte de la loi sur la monnaie et le crédit, afin que ce genre de scandale financier ne se reproduise plus.

Dans ce contexte, la nouvelle réforme stipule que :

- Les fonctionnaires, membre du CMC, sont nommés sur proposition du ministère des finances ;
- Les fonctionnaires, membre du LMC, siègent en qualité, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas forcément indépendants des administrations auxquelles ils appartiennent ;
- Les censeurs de la BA sont en position de détachement de leur administration d'origine ;
- Les censeurs de la BA exercent une surveillance particulière, sur la centrale des risques et des impayés et du fonctionnement du marché monétaire ;
- Le conseil ou la commission bancaire ne peuvent entendre le ministre des finances que sur sa propre demande.

Le système bancaire algérien a subi de nombreuses réformes en vue de créer une synergie entre les décisions politiques de l'Etat algérien et les établissements bancaires, et ce pour une relance économique en faisant appel au secteur financier.

Section 2 : La modernisation du système de paiement en Algérie

Les banques algériennes ont procédé à l'adoption des nouvelles technologies de transmission de données et d'évolution de l'informatique, pour mettre en place des nouveaux systèmes de paiement pour assurer la rapidité et la sécurité de règlement des comptes entre banques, qui a pour conséquence de contribuer au processus de bancarisation et de modernisation du système bancaire algérien.

2-1 Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation

Pour que les banques s'échangent entre elles des chèques, des prélèvements .des virements...etc. L'Algérie a modernisé son système de paiement passant de la compensation

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

manuelle vers la télé- compensation pour garantir plus de sécurité et de rapidité des opérations bancaires.

2-1-1 Définition de la compensation manuelle

« Dans le cadre de la compensation manuelle, les représentants des banques se réunissent chaque jour à une heure fixe dans la chambre de compensation où ils apportent les chèques, effets, ordres de virement...etc., à échanger. Ces instruments de paiements sont transportés par voiture, train, camion...etc., un nombre limité de banques envoient leur représentant, tandis que les autres s'en remettent aux banques participantes pour les représenter. »¹⁹. C'est-à-dire que la compensation manuelle est un ensemble de procédures par laquelle certaines institutions financières communiquent, échangent des informations ou des documents relatifs à des transferts de fonds avec d'autres institutions financières dans un seul et même lieu (chambre de compensation).

2-1-2 Les objectifs de la modernisation

La réforme mise en œuvre était conçue comme une réponse globale à ces rigidités dans le cadre d'un projet intégré et structurant de modernisation rapide des systèmes de paiement.

Les actions mises en œuvre de cette réforme d'envergure nationale ont ciblé les objectifs des différents acteurs.

2-1-2-1 Pour les pouvoirs publics algériens

Les objectifs de la réforme sont :

- Réduire les coûts et délais de traitement des opérations ;
- Accélérer et sécuriser les échanges ;
- Améliorer la fluidité de la circulation des moyens de paiement ;
- Relever la rentabilité des banques et améliorer la qualité de leurs services ;
- Assurer la traçabilité des opérations.
- Et donc : augmenter la part des paiements scripturaux.

2-1-2-2 Pour les autorités de régulation (CMC)

Les objectifs sont :

¹⁹ MOSTAPHA, Hashem SHERIF. « Paiement électroniques sécurisés », Ed, presse polytechniques et universitaire ramandes, 2007, p.347.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- Réduire la part du cash dans les paiements (mouvements de capitaux non éditables, frais de gestion de la circulation fiduciaire) ;
- Réduire les délais de recouvrement des paiements scripturaux (soit 20 jours au minimum avant la modernisation) ;
- Mettre en œuvre des systèmes de paiements sécurisés en conformité avec les standards internationaux (domaine de la sécurité des systèmes de paiement) ;

Et donc : mettre en place les instruments de paiements et circuits d'échanges efficaces et sécurisés permettant d'augmenter la part des paiements scripturaux.

2-1-2-3 Pour le secteur bancaire

Les objectifs sont :

- Améliorer l'image des services bancaires, comme base de la conquête de nouvelles clientèles suite à la libéralisation de leur activité ;
- Augmenter les dépôts à vue (provision restant aux comptes pour les paiements scripturaux, élimination du phénomène de « retrait mensuel unique ») pour créer une assise structurelle à la liquidité et la disponibilité permanente de ressources à faible coût ;
- Eliminer les risques induits par les conditions opérationnelles de traitement des opérations de paiement, notamment du fait de la difficulté d'établir les soldes des comptes courants dans les délais requis ;
- Réduire les coûts de traitement (manutention des espèces, gestion des opérations de retraits/dépôts, contrôles des paiements scripturaux) ;

Et donc : offrir à la clientèle actuelle et future les services de qualité basés sur le traitement optimisé des instruments de paiement et circuits d'échanges modernes, efficaces et sécurisés.

2-1-3 Les étapes de la modernisation

La succession des principales étapes à travers lesquelles le projet a été mené par le ministère des Finances renseigne sur son amplitude et sur les moyens mobilisés pour en assurer la réussite²⁰ :

2-1-3-1 Les travaux d'étude et d'analyse conceptuelle

Les travaux d'étude et d'analyse conceptuelle ont été menés au démarrage du projet avec tous les acteurs de la place (banques primaires, institutions interbancaires, Banque

²⁰ Ministère de finance (2011). La modernisation des systèmes de paiement : une réforme exemplaire portée par un projet structurant, [www.mf.gov.dz/.../La-modernisation-des-systèmes-de-paiement- :un] (page consultée le 9 octobre 2017).

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

d'Algérie...) avec l'appui d'une expertise internationale spécialisée dans le domaine. Ces travaux ont abouti à la définition et à la mise en place du cadre conceptuel de conduite et de suivi du projet comportant les orientations stratégiques validées en matière de développement des instruments de paiements.

La conception retenue est un système qui repose d'une part sur la dématérialisation des instruments de paiements et d'autre part sur l'automatisation du traitement des données électroniques obtenues par la dématérialisation et présentées sous formats normalisés facilitant leurs échanges en intra et inter bancaire.

Dans chaque banque et Algérie Poste :

- Les opérations intra banque sont initiées à l'agence où elles sont contrôlées avant d'être validées ;
- Les opérations interbancaires, initiées à l'agence, sont transmises à travers le réseau interne au site central informatique. Elles sont échangées via une plate-forme participant unique raccordée localement au système d'information et communiquant avec le point d'accès à la compensation principale via le réseau interbancaire ;
- Pour conduire ce projet à bonne fin, une organisation a été installée avec les institutions participantes à la réalisation du projet :
 - La Banque d'Algérie (BA) ;
 - Les banques commerciales (publiques et privées), Algérie Poste (AP) et le Trésor ;
 - Les entités où structures interbancaires existantes où créées dans le cadre du projet (la société d'automatisation des transactions interbancaire et de monétique « SATIM », centre de pré compensation interbancaire « CPI », Comité de Normalisation) ;
 - Algérie Télécom ;
 - L'association des banques et établissements financiers (ABEF).

2-1-3-2 La création d'institutions interbancaires

- Création du Centre de Pré compensation Interbancaire (CPI), filiale de la Banque d'Algérie devant prendre en charge la gestion du système de télé-compensation ;
- Mise en place de l'entité de normalisation avec la création du comité de normalisation, entité interbancaire, dont la présidence est confiée à la BA, chargée de la normalisation des instruments de paiements et des échanges interbancaires ;

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- Organisation de la mission de suivi de l'évolution des instruments de paiements au sein d'un observatoire ;
- Organisation au sein de l'ABEF d'un centre de concertation en matière de tarification pour la définition d'une grille tarifaire pour tous les instruments de paiements.

2-1-3-3 La sécurisation des chèques

Pour sécuriser ce moyen de paiement en détectant les chèques falsifiés, des faux chèques par la :

- Mise en œuvre d'un dispositif de production de chèques normalisés sécurisés et personnalisés en concertation entre la BA, les banques, AP, le Trésor et SATIM. Le but du dispositif est la prise en charge de la sécurisation du chèque sous forme de prestation assurée entièrement par le seul Hôtel des Monnaies ;
- Mise en œuvre par les banques et AP du nouveau RIB (Relevé d'Identité Bancaire). Le nouveau RIB comporte 20 chiffres et constitue un élément important de la normalisation et de la sécurisation des opérations bancaires.

2-1-3-4 L'adaptation du système d'information des banques à la télé compensation

La mutation des systèmes d'informations visant notamment à :

- Renforcer la sécurité des systèmes d'information et l'organisation de l'exploitation informatique ;
- Assurer l'évolution du système d'information est nécessaire pour répondre aux besoins de la clientèle ;
- Mise en place d'un dispositif de surveillance du réseau.

2-2 Les nouveaux moyens de paiement

La modernisation du système de paiement en Algérie s'articule essentiellement sur les systèmes de paiement de masse et le système de paiement de gros montants.

2-2-1 Le système de télé-compensation de paiement de masse

La télé compensation est, la dématérialisation tant des supports que des échanges. Il repose sur un système informatique d'échange de données numériques et d'images, limitant au maximum les échanges physiques des données et des valeurs. Il permet la réduction du délai de recouvrement des valeurs en le portant à un maximum de 5 jours, et assure ainsi la sécurité des paiements de masse.

2-2-1-1 Définition du système de télé-compensation (ATCI)

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Le système de télé compensation des paiements de masse dénommée ATCI (Algérie télé compensation interbancaire) a été mis en production en mai 2006²¹. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèques, effets, virements, prélèvements automatiques, opérations sur carte).

Le système a été mis en production par la compensation des chèques normalisés. Les autres instruments de paiements ont été introduits dans le système progressivement.

Le système ATCI est géré par le centre de pré-compensation interbancaire (CPI), société par actions filiales de la banque d'Algérie.

2-2-1-2 Le fonctionnement du système ATCI

L'architecture du système ATCI comprend :

- Une phase d'échange en continu des ordres de paiement entre les participants, suivant le profil de la journée d'échange ;
- Une phase de calcul des positions nettes multilatérales par participant avant la clôture de la journée d'échange.

Le règlement des soldes n'est effectif que si et seulement si l'ensemble des positions nettes débitrices sont couvertes par la provision existant dans les comptes de règlement respectifs.

Les chambres de compensation manuelle sont restées ouvertes pour traiter les chèques non normalisés à la date de mise en production du système ATCI et les autres instruments de paiements en attente de leur intégration progressive dans le système de télé-compensation.

À la fin de mois d'avril 2009, ne transitent plus par les chambres de compensation manuelle que des virements globaux de salaires accompagnés des bordereaux de détail de salaires en attendant l'automatisation du règlement des virements dits multiples comprenant le transfert automatisé de virements de salaires des entreprises vers les banques et des banques vers le système ATCI.

2-2-2 Le système de paiement de gros montant RTGS

Le système à règlement brut en temps réel est qualifié de RBTR en français, et de RTGS en anglais (Real Time Gross Settlements), est un système²² de paiement dans lequel

²¹ Rapport de la banque d'Algérie (2006) : modernisation de l'infrastructure du système de paiement, p.110 [http://www.bank-of-algeria.dz/rapport_ba/chap_06_06.pdf] (Page consultée le 26 septembre 2017).

²² NAZERI.B, Coulibaly. « La surveillance et l'exploitation bancaire d'un système de règlement brut en temps réel (RTGS) », Centre Africain d'Etude supérieures en Gestion (CESAG), mémoire de fin d'étude, promotion 2002, p14.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

le traitement et le règlement des ordres s'effectuent en continu en temps réel (sans différé) et sur une base brute (transaction par transaction).

Ce sont des systèmes électroniques qui utilisent des réseaux de télécommunication permettant un transfert d'informations en temps réel. Les règlements sont faits en monnaie centrale²³ sur les livres de la banque centrale.

Le RTGS est opérationnel en Algérie depuis début février 2006 et sert aux paiements électroniques interbancaires portant sur les grandes sommes dont le seuil minimum ne peut être inférieur à 1 million dinars algériens (DZD).

2-2-2-1 Les objectifs du système RTGS

Les objectifs du système RTGS sont les suivants :

- Une zone et une politique monétaire unique ;
- Supportant une exécution décentralisée des opérations ;
- Permet l'exécution rapide et sûre des paiements en monnaie de banque centrale en vue de prévenir le risque systémique ;
- Gestion technique des comptes ouverts aux établissements financiers sur les livres des banques centrales participantes sur une seule plate-forme, ce qui permet de réduire les coûts des opérations interbancaires ;
- Contrôle des opérations de fonds dont le montant est très important et du coup lutte contre le blanchiment d'argent.

2-2-2-2 Le fonctionnement du système RTGS

Le système algérien de règlements bruts en temps réel de gros montants RTGS²⁴ est un système automatisé des paiements par ordres de virements. Ces ordres de virement sont effectués dans le système un par un et en temps réel (à la demande du client).

Le système RTGS est représenté par quatre piliers :

- Il doit permettre un traitement des opérations sur une base unitaire. Les opérations sont traitées une par une après vérification de l'existence de la provision dans les comptes de l'établissement donneur d'ordre ;

²³ La monnaie centrale représente les avoirs détenus sur les livres de la banque centrale.

²⁴Rapport de la banque d'Algérie(2006) «modernisation de l'infrastructure du système bancaire », page. 114 [http://www.bank-of-algeria.dz/chapitre_VI.pdf], (page consultée le 02 janvier 2017).

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- Il doit traiter les opérations en temps réel, c'est-à-dire dès réception. L'imputation des opérations en comptabilité et le transfert de la provision du compte de l'émetteur de l'ordre au compte du bénéficiaire se font simultanément ;
- Le système, fonctionne en monnaie centrale ce qui assure la finalité du règlement ;
- Les règlements se font par débit des comptes du donneur d'ordre et crédit des comptes du bénéficiaire. De ce fait, les soldes débiteurs ne sont pas autorisés ce qui peut créer des files d'attente.

Les paiements effectués dans le système sont irrévocables de façon à assurer la libre utilisation des fonds reçus par un participant pour l'exécution de ses propres opérations. En cas de paiement par erreur, le participant concerné doit demander au participant qui réceptionnait le virement de le lui renvoyer pour corriger l'erreur.

La participation des banques, permet de doter le système bancaire national d'un outil efficace de prévention contre les risques systémiques de liquidité et de crédit en conformité via des messages SWIFT (society for Worldwide Interbank financial Telecommunication).

Le système RTGS se compose d'une plate-forme de production (équipements informatiques et logiciels de paiement) reliée à des plates-formes dites "participant" installées au niveau des banques.

En outre, le système RTGS d'une plate-forme de secours à chaud qui réplique les paiements et, en cas de problèmes rencontrés sur la plate-forme de production, prend en charge automatiquement la suite des opérations.

Les participants du système RTGS sont : la banque d'Algérie, les banques, le trésor public, Algérie poste, Algérie clearing pour les paiements à la Bourse, et le CPI (centre de pré compensation interbancaire) pour les paiements de masse.

2-2-3 La Société d'Automatisation des transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM)

Société détenue par huit(8) banques algériennes : BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNMA, ALBARAKA et CNEP banque. La société a été créée en 1995 pour l'automatisation et la numérisation des transactions bancaires, un volet important comptant parmi la réforme et la modernisation du secteur bancaire en Algérie.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

La SATIM œuvre à introduire la fonction du paiement électronique, opérationnelle depuis fin 2002. L'objectif est de trancher le grand public, de faire entrer la culture du paiement électronique en Algérie que ce soit au niveau des commerçants, de l'émetteur, de l'acquéreur et du client final « le particulier ».

Afin de réussir, la SATIM se penche sur le développement des distributeurs automatiques de billets (DAB), de cartes de paiement commerçant, ainsi que la carte internationale (Visa, Mastercard).

Tableau N°4 : Les actionnaires de la SATIM

ACTIONNAIRES	Nombre d'action	Valeur en DA	%
BEA	36	3 600 000	13.74
CPA	36	3 600 000	13.74
BDL	36	3 600 000	13.74
BNA	36	3 600 000	13.74
CNMA	36	3 600 000	13.74
EL BARAKA	10	1 000 000	3.74
BADR	36	3 600 000	13.74
CNEP BANQUE	36	3 600 000	13.74

Source : La direction monétique-SATIM alger.

2-2-3-1 Les principales missions de la SATIM

Les principales missions de la SATIM sont résumées par les points suivants :

- Œuvre développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique ;
- Met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du réseau monétique en Algérie.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

- Participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires ;
- Accompagne la banque dans la mise en place et le développement des produits monétiques (cartes bancaires, DAB, GAB...) ;
- Met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes :
 - Maîtrise des technologies ;
 - Automatisation des procédures ;
 - Rapidité des transactions ;
 - Economies des flux financiers.

Le 17 juillet 2012, la directrice générale de la SATIM a annoncé le chiffre d'un million de cartes bancaires en circulation en Algérie, dont 99% ne servent qu'à des retraits. Avec la mise en place de 1250 Distributeurs Automatiques de Billets installés sur le territoire national pour effectuer des retraits en espèces

2-2-4 Le réseau SWIFT

Acronyme de Society for Worldwide Interbank Financial Télécommunication, usuellement traduit Société de Télécommunication Financière Interbancaire Mondiale, SWIFT²⁵ est donc une société privée détenue par ses membres dont l'objet est d'assurer le fonctionnement d'un réseau international de communication électronique entre acteurs des marchés. La plupart des banques et de plus en plus d'acteurs non bancaires sont adhérentes à SWIFT.

Le SWIFT existe depuis 1973, il met à la disposition de ses participants un réseau propriétaire, sur lequel il garantit la rapidité, la sécurité, la confidentialité et l'inviolabilité des échanges. Le réseau SWIFT pour les opérations de banque correspondante est conçu pour répondre aux besoins des banques pour le règlement et la compensation bilatérale des paiements interbancaires.

2-2-4-1 Le virement SWIFT

Il existe plusieurs types de virement, dont le virement SWIFT, ce système permet des échanges privés de message télématique entre banque adhérentes et une rapidité inégalée à condition que la banque qui envoie des fonds et celle qui reçoit soit membre du réseau SWIFT.

²⁵ RICHARD, Montbeyre. « *Le transfert de données bancaires à caractère personnel vers les Etats-Unis : Aspects Juridiques de l'Affaire SWIFT* », thèse de master2 professionnel droit de l'internet public, l'université paris I Panthéon, 1 février 2008, p.6.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

2-2-4-2 Les avantages du virement SWIFT

Les procédés SWIFT présente plusieurs avantages tel que :

- **Sécurité** : les moyens de traitement de l'information qui interviennent aux différents niveaux du réseau sont équipés de programmes sophistiqués de détection des erreurs.
- **Rapidité** : le temps de transmission d'un message est très inférieur au délai d'acheminement d'un courrier postal.
- **Le message SWIFT** : il est à un coût réduit.
- **La fiabilité** : c'est une autre qualité du SWIFT. En raison de sa vocation, les utilisateurs doivent en avoir des positions 24 heures et 7 jours sur 7. Cet objectif est largement réalisé, puisque le taux de disponibilité effective est très important.

2-2-5 E-banking

Selon Copulsky et Wolf, 2007²⁶ « les opérations bancaires par internet est un terme qui implique l'utilisation des ordinateurs, donc une livraison automatique par voie électronique comme "Internet banking", et tient compte également d'autres dispositifs possibles comme le mobile "Mobile-banking", les téléphones, les télévisions numériques "TV-banking", etc. »

E-banking est un service de banque à distance par lequel la banque met à la disposition de sa clientèle de multiples canaux de distribution (internet, fax, voie vocale et MMS) à l'effet d'accéder aux informations relatives à ses comptes ce système, avait été lancé pour la première fois en Algérie, en janvier 2010²⁷ par la BNA, CPA et la BEA.

La banque met en place toutes les mesures de sécurité nécessaires à la protection du service en ligne, e-banking. La protection se fait à trois niveaux :

- Une connexion sécurisée** : « le protocole https ; // » L'accès en ligne au site internet banking est ainsi crypté pour renforcer la sécurité.
- L'utilisation d'un mot de passe** : les clients souhaité utilisé le service e-banking doivent en faire la demande dans leur agence. Un client ne peut être enregistré c- qu'une seule fois dans le système d'e-banking doivent en faire la demande dans leur agence. Un client ne peut être enregistré qu'une seule fois dans le système d'e-banking.

²⁶ Copulsky, J.R. et Wolf, M.J.n (1990), « *Relationship Marketing: Positioning for the future* ». journal of Business Strategy, p. 16-20

²⁷ ABDELKADER, Zaher. « *Le crédit populaire d'Algérie lance l'échange de données informatisées au profit des entreprises* », Interface Médias, 23mars2013, consulté le 27 septembre 2017.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

c- **Signature électronique rendue possible grâce au numéro d'identification** : le numéro d'identification vous a été remis lors de votre souscription au service e-banking le numéro d'identification affiche un code qui change toutes les minutes selon un algorithme relié à une horloge interne.

La combinaison de ces trois (3) éléments (identifiant, mot de passe, numéro d'identification) garanti une sécurité optimale des transactions sur e-banking.

L'Algérie a procédé à la libéralisation de son secteur bancaire qui est intervenue avec la promulgation de la loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit. Une loi qui marque au tournant décisif dans le processus de la réforme bancaire et financière dans la mesure où elle s'inscrit en rupture avec l'ancien système de financement de l'économie nationale. Cette loi qui en donnant à la Banque Centrale d'Algérie une pleine autonomie et un pouvoir en matière d'autorité monétaire.

Section 3 : Les risques liés aux moyens de paiement

L'environnement bancaire est devenu très instable et très vulnérable face aux différentes fluctuations de la sphère monétaire, face à ses différentes perturbations les banques sont de plus en plus menacées par une diversité de risques nuisant à son activité.

3-1 Les risques liés aux cartes bancaires

Les cybercriminels ne sont jamais à court d'imagination pour se servir des comptes bancaires des clients bancaires.

3-1-1 Les techniques de fraude à la carte bancaire

Certain sont connues depuis plusieurs années, mais les cybercriminels ont souvent un coup d'avance en tirant partie de l'évolution et la miniaturisation des technologies pour parfaire leurs dispositifs de piratage²⁸.

3-1-2 Les skimmers de DAB

Les skimmers sont des techniques frauduleuses qui consistent à piéger les distributeurs automatiques de billets pour collecter les données contenues sur les bandes magnétiques des cartes bancaires, ainsi que leur code confidentiel, pour récupérer les informations à leurs insu.

3-1-3 Le paiement sans contact

Selon CNRS²⁹ : « La carte bancaire sans contact est un système de paiement qui comporte de graves lacunes de sécurité »³⁰.

²⁸ CARTEGINI Jérôme, Sécurité bancaire : se prémunir des risques du NFC et des nouvelles fraudes, 2014, <http://www.clubic.com/mag/sport/article-730483-1-securite-moyens-paiement.html> , (10 octobre 2017)

²⁹ Centre national de la recherche scientifique.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Un hacker peut intercepter les données de la carte NFC, en passant près d'une personne qui est en possession de cette dernière, quel que soit l'endroit où elle se trouve (poche ou sac), et ainsi les envoyer à un complice qui s'en sert au même moment pour régler un achat.

3-1-4 Le risque du paiement en ligne

Le premier danger du paiement en ligne est le phishing, qui est une technique utilisée par les hackers pour usurper l'identité. Généralement, ces hackers se font passer pour une banque demandant de confirmer des coordonnées bancaires. C'est pourquoi il est important de toujours vérifier l'expéditeur des e-mails que nous recevons³¹.

3-2 Les risques financiers

Les risques financiers représentent l'un des principaux domaines de risques dans un système de paiement.

Ils se subdivisent en deux catégories :

3-2-1 Le risque crédit

Les expositions au risque crédit entre les participants se produisent lorsqu'il y'a un décalage entre l'acceptation d'un paiement par le système et le règlement définitif.

3-2-1-1 Définition

Le risque de crédit est le risque de pertes consécutives au défaut d'un emprunteur face à ces obligations, ou à la détérioration de sa solidité financière ou de sa situation économique au point de dévaluer la créance que l'établissement de crédit détient sur lui.

3-2-1-2 Le risque de crédit dans les différents systèmes de paiement

A- Les risques de crédit dans les systèmes RTGS

Le système RTGS n'est, normalement, pas porteur de risque de crédit, vu l'inexistence de décalage entre le moment de l'acceptation des ordres de paiement et le règlement de ceux-ci.

Le risque de liquidité qui caractérise surtout les systèmes RTGS pourrait donner lieu à un risque de crédit si toutefois le dénouement n'a pas lieu.

B- Le risque de crédit dans les systèmes de Règlement Net Différé (RND)

³⁰ DELAFOI Florian, Le paiement sans contrat est-il sans danger, 2015, http://www.francetvinfo.fr/economie/le-paiement-sans-contact-est-il-sans-danger_990793.html, (le 11 octobre 2017).

³¹ PILLOU Jean-François, payer en ligne: quels risques ?, 2015, <http://www.commentcamarche.net/#ID=1561>, (10 octobre 2017).

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Le système RND procèdent au règlement de tous les paiements déjà acceptés à un moment prévu de la journée, généralement en fin de celle-ci.

Le moment de règlement étant déclaré du moment d'acceptation des ordres de paiement. Il pourrait constituer un facteur favorable à l'annulation de l'ordre de paiement par participant débiteur.

L'exposition au risque de crédit est menaçant durant toute la durée s'étalant du moment de l'acceptation d'un paiement jusqu'au moment convenu pour le règlement définitif.

L'incapacité de règlement d'un participant entraînant la modification des positions de ces derniers, pourrait les mettre dans l'incapacité de s'acquitter, à leur tour, de leurs propres obligations de paiement.

3-2-2 Le risque de liquidité

C'est le risque qu'un participant se trouve dans l'impossibilité de s'acquitter en totalité d'une obligation à l'échéance.

3-2-2-1 Définition

Le risque de liquidité intervient quand l'un des participants n'est pas en mesure de faire face à ses obligations : il peut faire les fonds mais pas au moment voulu. Il peut être individuel ou collectif : dans ce cas, une banque participante est défaillante, dans l'autre c'est le marché qui n'est pas en mesure de fournir les liquidités requises pour équilibrer les échanges interbancaires (fuite des capitaux, réglementation des changes)³².

3-2-2-2 Risque de liquidité dans les différents systèmes de paiement

Ce risque est très important dans les deux systèmes le RTGS et le RND

A- Le risque de liquidité dans le système RTGS

Le risque de liquidité sévit plus dans un système RTGS que dans un système RND. Cela découle du fait que le premier exécute les paiements sur une base brute (opération sur opération) et en temps réel tandis que le deuxième effectue les règlements en fin de journée sur une base nette (après compensation des opérations).

Un participant opérant dans un système RTGS doit disposer des liquidités nécessaires sur son compte pour que le paiement soit accepté par le système.

B- Le risque de liquidité dans le système RND

Dans un système RND, le risque de liquidité peut se manifester au moment prévu pour le règlement du solde de compensation. A ce moment, le participant pourrait se trouver dans

³² RAMBURE D, les *systèmes de paiement*, édition Economica, paris, 2005, p.118.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

l'incapacité de fournir la provision nécessaire et suffisante pour procéder au règlement définitif.

Cette dernière peut se révéler aussi impossible à dénouer que la première en raison de la modification des positions de participants. Ceux-ci pourraient se retrouver, ainsi dans une situation critique et imprévue de trésorerie.

3-3 Les risques structurels

Les risques structurels regroupent le risque opérationnel et le risque juridique. Cette catégorie de risque intervient dans l'environnement ou évoluent les systèmes de paiement et la structure de ceux-ci.

3-3-1 Le risque opérationnel

Le risque opérationnel est causé par la défaillance des infrastructures informatiques et opérationnelles, des mécanismes du contrôle interne ou du management ; comme il peut survenir, tout simplement, des erreurs humaines. Ces défaillances peuvent ainsi réduire l'efficacité et la crédibilité du système causant, en conséquence, un risque de perte.

Certains risques sont étroitement liés au risque opérationnel, tel que : le risque de fraude qui expose une partie à des pertes financières ; le risque qu'un tiers entre illégalement en possession de renseignements confidentiels sur les paiements, et qui sont susceptibles de lui permettre d'exploiter la situation financière de quelqu'un d'autre. Pour éviter ces risques, les systèmes de paiement sont conçus de telle sorte à répondre à deux éléments clés, à savoir :

- **La confidentialité** : la transmission des informations qu'aux personnes concernées pour les traiter.
- **L'intégrité** : le contenu du message ne sera pas détérioré lors de la transmission ou du traitement des informations.

3-3-2 Le risque juridique

Le risque juridique couvre toutes les failles et dysfonctionnements du cadre juridique qui sont en mesure de provoquer des incertitudes et des interprétations divergentes de la part des parties concernées et de laisser place à des litiges. Pour maîtriser ce risque et ne pas rencontrer d'autres risques qui en résultent (le risque de crédit ou de liquidité), il est essentiel que les règles et procédures du système ainsi que les lois et règlements relatifs aux paiements soient clairement définis.

3-4 Le risque systémique

Le risque systémique peut être le résultat de tous les risques évoqués précédemment. Il se manifeste lorsque la défaillance d'un participant entraîne la défaillance d'autres

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

participants (même ceux qui ne sont pas liés par une transaction avec la banque défaillante), créant ainsi un risque multilatéral sous l'effet d'une réaction en chaîne (effet domino) qui affecte de proche en proche l'ensemble du système et le met en péril.

En effet, une banque, ne pouvant pas approvisionner son compte de règlement auprès de la banque centrale, provoquerait des modifications des positions de trésorerie des autres banques, ce qui ne leur permet pas, à leur tour, d'honorer leurs obligations vis-à-vis de leurs confrères et de la banque de règlement. Cette réaction en chaîne peut provoquer des problèmes de solvabilité qui touchent tous les participants au système et menace la stabilité du marché financier.

Chapitre II : la modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes.

Conclusion

En dépit des réformes engagées dans le secteur bancaire, cette dernière demeure peu développée, réprimée et constitue un obstacle à la croissance.

Sous la pression des technologies de l'information et des communications, les systèmes de paiement connaissent une véritable mutation. Pour cela la Banque d'Algérie a entrepris le développement des normes et des standards de l'activité bancaire, la modernisation de l'infrastructure bancaire en matière de systèmes de paiement et le renforcement de l'infrastructure de télécommunications y afférente.

Avec la mise en place de deux grands nouveaux systèmes de paiement interbancaire moderne, le premier c'est le système à règlement brut en temps réel (RTGS) opérationnel depuis février 2006, sert aux paiements électroniques interbancaires portant sur les grandes sommes dont le seuil minimum ne peut être inférieur à 1 million de dinars algérien (DZD), et le second c'est le système de télé-compensation des paiements de masse (ATCI) a été mis en production en mai 2006 géré par le centre de paiement interbancaire (CPI).

Chapitre III

La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-BANQUE

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Introduction

La CNEP-Banque comme toutes les autres banques a mis en place un système de paiement modernisé adéquat qui lui permette une meilleur rapidité et sécurité des opérations interbancaires.

Pour mieux expliquer la modernisation du système de paiement ainsi que le traitement des différents moyens et instruments de paiement, nous développons ce chapitre en trois sections. Une première porte sur la présentation de l'organisme d'accueil à savoir l'agence CNEP de Tizi-Ouzou, une deuxième section sera consacrée à la mise en place des nouveaux moyens de paiement au sein de la banque, et dans la troisième section les éléments méthodologiques relatifs à la présentation du questionnaire d'enquête et les conditions de sa réalisation ainsi qu'une analyse des résultats par l'enquête.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Section 1 : La présentation de la CNEP-Banque

La CNEP-Banque est l'une des banques étatique, créée après l'indépendance et elle a évolué au fil du temps pour renforcer sa position dans l'économie algérienne. Elle joue un rôle important dans le renforcement de l'activité économique avec ses différentes agences à l'échelle nationale.

1-1 La Caisse National d'Epargne et de Prévoyance (CNEP-Banque)

Créée en 1964 sur la base du réseau de la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA), la CNEP avait pour mission la collecte de l'épargne. Elle devient CNEP-Banque en 1997. La CNEP-Banque conserve cette spécialité encore. Elle a, en outre, pour objet le financement des crédits immobiliers aux particuliers, celui de la promotion immobilière et le financement des entreprises. Ou encore les services liés à l'habitat. Son siège social réside à Garidi, Kouba – Alger.

La CNEP-Banque dispose d'un réseau composé de 223 agences réparties sur le territoire national. La CNEP-Banque est présente également au niveau du réseau postal pour l'épargne des ménages

1-2 L'historique de la CNEP-Banque

La Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque est une institution financière créée par la loi n°64-227 du 10 août 1964, succédant à l'ancienne institution française qui est la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA), sa mission principale est la mobilisation de la collecte de l'épargne. La première agence de la CNEP a été ouverte, officiellement, le premier mars 1967 à Tlemcen. Cependant, le livret d'épargne était déjà commercialisé, depuis une année.

La CNEP est, aujourd'hui, une Société Par Action (SPA) au capital de 14 milliards de dinars dont le siège social se situe à Alger. Dès sa création jusqu'à son attribution de statut de banque par le Conseil de la Monnaie et du Crédit (CMC), la CNEP a connu plusieurs étapes dans son évolution, à savoir :

- **La période 1964-1970**, son activité se limitait à la collecte de l'épargne sur livret, avec des prêts sociaux hypothécaires est durant les années 80 la CNEP a assigné de nouvelles tâches. Il s'agit de crédit aux particuliers pour la construction de logements et le financement de l'habitat promotionnel au profit exclusif des épargnants.
- **La période 1990-1997**, il ya eu l'instauration de loi sur la monnaie et le crédit, la CNEP reste, toujours, le plus grand collecteur d'épargne, en Algérie. Sur les 135 agences et les 2652

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

bureaux de poste représenté au 31 décembre 1990, un total de 82 milliards de DA (dont 34 milliards de DA sur le compte épargne devises). Les prêts aux particuliers accordés à la même date représentaient 12 milliards de dinars pour un total de 80.000 prêts.

- **En 1997**, la CNEP change de statut en obtenant son agrément en tant que banque, désormais elle porte le nom CNEP-banque. Elle peut également effectuer toute les opérations bancaires à l'exclusion des opérations de commerce extérieur.
- **En 2005**, la CNEP s'est repositionner sur le financement de l'immobilier notamment pour la réalisation des biens immobiliers à usage professionnel, administratif et industriel ainsi que les infrastructures hôtelières, de santé, sportives, éducatives et culturelles.
- **En 2008**, repositionnement stratégique de CNEP-Banque, décide que, les crédits hypothécaires pour l'achat, la construction, l'extension et l'aménagement des locaux à usage commercial ou professionnel, sont exclus du titre de crédit aux particuliers.
- **En 2011**, repositionnement stratégique de la CNEP-banque, a pour objet de définir le champ d'intervention en matière de financement.
 - **Crédits aux particuliers** : est autorisé le financement des crédits immobiliers prévus par les textes réglementaires en vigueur au sein de la banque ou à mettre en place.
 - **Financement de la promotion immobilière** : sont autorisés le financement de l'acquisition ou de l'aménagement de terrains destinés à la réalisation de programmes immobiliers, de la réalisation d'opérations de promotion immobilière et de l'acquisition de biens immobiliers à achever ou à rénover.
 - **Financement des entreprises** : sont autorisés le financement des investissements de tous les secteurs d'activités économiques y compris le fonds de roulement nécessaire au démarrage de l'activité, les crédits par signature, le leasing immobiliers et les services liés à l'habitat (bureau d'étude, entreprises d'entretien d'immeubles,...)¹.

1-3 Les structures de la CNEP-Banque

La CNEP-Banque est dotée d'une assemblée générale est d'un conseil d'administration, son contrôle est assuré par deux (02) commissaires aux comptes. Son organisation est fixée par les dispositions de la décision réglementaire n°78-95 du 25 novembre 195, elle a évolué au fur et à mesure de la diversification de ses activités.

Dans son organigramme hiérarchique, nous distinguons trois niveaux de structures ;

¹ Document interne de la CNEP-Banque.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

1-3-1 Les structures centrales

La CNEP-Banque est dirigée par un Président Directeur Général, assisté de sept (07) Directeurs Généraux Adjointes (DGA), (développement, administration, crédit, finance et comptabilité, contrôle, recouvrement, système d'information).

Ces DGA ont pour mission, l'animation, la coordination, l'assistance et le suivi des activités des 30 directions centrales placées sous leur autorité. Sont aussi rattachés au PDG la Direction de l'Inspection Générale et une structure d'Audit Interne.

1-3-2 Les directions régionales

Les directions régionales (appelées également directions de réseaux) constituent le maillon intermédiaire entre les agences et les directions du siège. Elles exercent toutes une fonction déléguée par la Direction Générale.

1-3-3 Les agences

La CNEP-Banque dispose d'un grand réseau d'agence à travers le territoire national avec 209 agences d'exploitation.

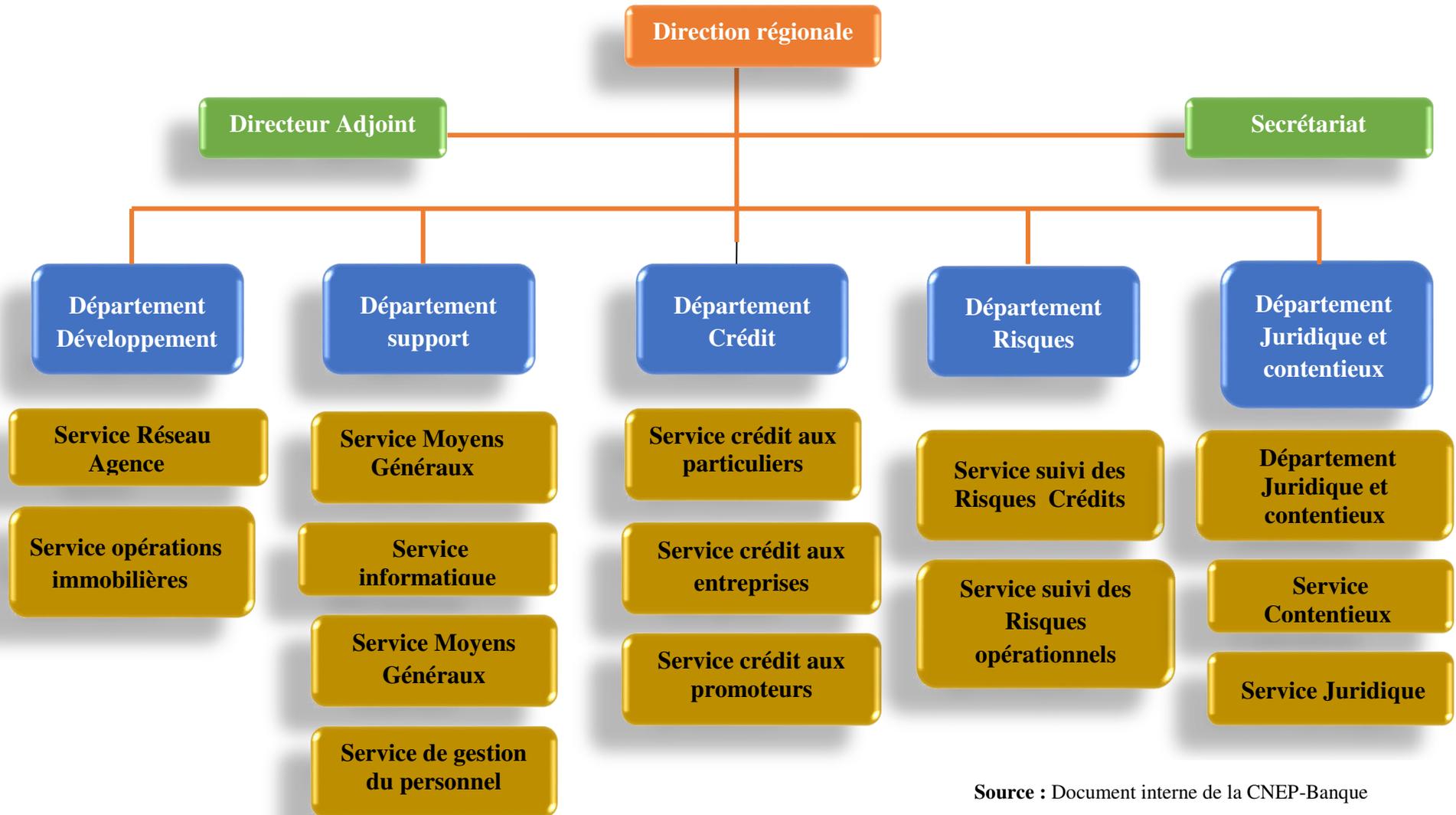
1-4 Présentation de l'organisme d'accueil : CNEP-banque de Tizi-Ouzou

Le réseau de Tizi-Ouzou indice 200, ayant son siège social à l'avenue ABANE Ramdane, a été installé par la direction le 01/01/1992. Actuellement ce réseau gère 15 agence d'exploitation, à savoir :

- L'agence wilaya de Tizi-Ouzou portant l'indice (201) ;
- L'agence BEN M'HIDI portant l'indice (202) ;
- L'agence LARBA NATH IRATHEN portant l'indice (203) ;
- L'agence AIN EL HAMMAM portant l'indice (204) ;
- L'agence DRAA EL MIZAN portant l'indice (205) ;
- L'agence azzazga portant l'indice (206) ;
- L'agence LAMALI portant l'indice (207) ;
- L'agence DRAA BEN KHEDDA l'indice (208) ;
- L'agence BOUIRA portant l'indice (214);
- L'agence LAKHDARIA portant l'indice (215);
- L'agence SOUR EL GHOZLANE portant l'indice (216) ;
- L'agence AIN BESSEM portant l'indice (217) ;
- L'agence M'CHEDELLAH portant l'indice (218) ;
- L'agence BOGHNI portant l'indice (219) ;
- L'agence BORDJ MENAIEL portant l'indice (220).

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Figure N° 05 : Organigramme de la direction régional de la CNEP



Source : Document interne de la CNEP-Banque

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

La CNEP-banque est désormais leader dans la collecte de l'épargne des ménages avec plus de 628 973 millions de dinars d'épargne collectée et plus de 3 million de clients.

L'objectif de la CNEP-banque est de maintenir sa position de leader sur le marché du financement de l'immobilier, la collecte de l'épargne des ménages et les crédits aux particuliers.

Section 2 : La mise en place des nouveaux moyens de paiement

Grâce à son propre réseau d'agences la CNEP/Banque offre à sa clientèle une large gamme de produits. Son objectif étant, d'un côté, la satisfaction de leurs besoins, et de l'autre côté, de rivaliser ces concurrents sur le marché bancaire algérien.

2-1 Les livrets d'épargne manuelle

Il a été mis en place dès la création de la CNEP-Banque, toute les opérations s'effectués manuellement, et ce jusqu'à 2001 au fût remplacé par un livret d'épargne à piste magnétique.

2-2 Les livrets d'épargne à piste magnétique

En 2001, la CNEP-Banque a modernisé son livret d'épargne pour le remplacer par celui à piste magnétique,

2-2-1 Les produits d'épargne à vue

Dans les produits de la CNEP-Banque on trouve :

• Livret d'épargne logement (LEL)

Le LEL est un compte d'épargne rémunéré, il est commercialisé depuis le mois de Mai 1966, avec un taux d'intérêt de 2% par ans. Pour l'ouverture de ce compte le client doit faire un versement de 5000 da.

• Livrets d'épargne populaire (LEP)

Tout comme le LEL ce livret d'épargne est rémunéré, commercialisé en 1992, avec un taux d'intérêt de 2.5% par ans, lors de l'ouverture de ce compte le client doit verser la somme de 10 000da.

2-2-2 Les produits d'épargne à terme

On retrouve dans les produits d'épargne à terme deux dépôts

• Dépôt à terme logement

Le DAT logement est un compte de dépôt à terme rémunérée destinés aux personnes morales. Sa rémunération est variable et progressive. Mis en place en 1994.

• Dépôt à terme banque

Le DAT Banque est un compte de dépôt à terme rémunérée destinés aux personnes physiques et morales. Sa rémunération est variable et progressive. Commercialisé en 1997.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

2-3 Les cartes électroniques

La CNEP-banque a procédé au remplacement des livrets d'épargne par une carte magnétique qui est remis aux clients lors de l'ouverture de compte épargne. Cette modernisation a vu le jour en mai 2013

2-3-1 La carte épargne

La carte épargne est un support adossé à un compte épargne logement « LEL » ou populaire « LEP ». Elle comporte les caractéristiques suivantes :

- Un visuel "fond de carte" unique de couleur bordeaux, blanche grise, pour toutes les cartes adossées aux comptes épargne logement ou populaire.

Au recto

- Logo CNEP-Banque ;
- Nom du produit carte épargne ;
- Catégorie du produit « LEL (000) », « LEP (034) » ;
- Label commercial « CE » ;
- Chipset (puce) ainsi que la position d'entrée de la carte via lecteur ou automatique ;
- Numéro de la carte « PAN » ;
- Nom et prénom du client ;
- Date d'expiration de la carte.

Au verso

- Signature du titulaire ;
- Recommandation destinées au client
- Raison social ;
- Email CNEP-Banque ;
- Adresse du siège social.

Figure N°06 : Le visuel de la carte épargne



Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- La carte épargne comporte une puce répondant aux normes international (EMV) « Europay Mastercard Visa ». celle-ci est utilisée pour les transactions (retrait/versement) au niveau des lecteurs installés dans les guichets des agence CNEP-Banque.
Elle est aussi utilisée pour effectuer des retraits sur tous les distributeurs automatiques de billets (DAB) et le guichet automatique de billets (GAB) du réseau.
- La carte épargne comporte une piste magnétique.
- Un code confidentiel unique pour toutes les opérations en agence et sur DAB.
- Une durée de validité de cinq (05) ans renouvelable automatiquement à échéance.

2-3-2 La carte interbancaire « CIB »

La carte CIB est un support de paiement et/ou de retrait émis par un organisme financier adhérent au Réseau Monétique Interbancaire (RMI) au profit des personnes physiques ou morales détentrices de comptes bancaires.

Elle est défini par l'instruction de la banque d'Algérie et répond intégralement aux normes internationales EMV (Europay Mastercard Visa).

Cette carte est une carte à puce (microcontrôleur) implantée sur un support en PVC. Elle est défini par des zones de marquage :

Au recto

- Signe de la CNEP-BANQUE ;
- Signe CIB ;
- Puce ou microcontrôleur ;
- Inscription en caractères Arabe
- Numéro de la carte ou PAN (16 caractères) ;
- Date d'expiration ;
- Nom et prénom du porteur de la carte.

Au verso

- Bande magnétique contenant les informations du porteur ;
- Signature du porteur ;
- Un code cryptogramme dont les trois derniers chiffres, appelés CVV2 sont utilisés pour le paiement en ligne ;
- Adresse de la CNEP-Banque.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Figure N°07 : Le visuel de la CIB



2-3-3 La carte RASMALI (500)

La CNEP-Banque a mis un compte d'épargne sans intérêts nommé "RASMALI". Destiné aux particuliers détenteurs ou non du livret épargne logement et/ou du livret épargne populaire. Tous les clients de la CNEP-Banque peuvent ouvrir un compte "RASMALI" et y transférer la totalité ou une partie de leurs avoirs¹.

Les avantages de cette carte sont :

- La gratuité des opérations bancaires
- Epargne sécurisée e disponible à tout moment
- La carte est délivrée gratuitement

2-4 L'évolution de la carte CIB

Tableau 05 : L'évolution de la carte CIB

AGENCE	Code	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ABANE R	201	133	62	45	94	26	43	76	44	72	180
BEN M'HIDI	202	48	6	40	18	4	25	23	8	44	37
LNI	203	19	2	23	34	45	8	20	20	19	70
AEH	204	59	75	26	12	29	13	30	5	2	35
DEM	205	26	34	48	33	20	14	53	36	35	87
AZZAZGA	206	26	10	45	130	41	70	38	41	49	179
LAMALI	207	82	12	107	23	126	105	49	78	51	190
DBK	208	9	8	22	7	16	3	17	14	18	55
BORDJ M	117	4	0	20	2	3	4	6	1	3	22
BOUIRA	214	0	0	34	3	16	6	117	4	3	31
LAKHDARIA	215	34	30	18	47	29	8	50	57	5	34
SEG	216	32	7	14	16	5	6	13	14	13	83
A BESSEM	217	6	4	5	1	4	3	34	17	2	14
M'CHEDELLAH	218	3	0	13	35	1	0	2	1	7	6
BOGHNI	219	22	30	13	0	32	32	15	30	30	136
TOTAL	200	503	360	473	455	397	340	543	370	353	1159

Source : Etablit sur la base des statistiques de la CNEP-Banque

¹NASRI Rym, «De nouveaux services offerts à la clientèle de la CNEP-BANQUE », 2015, consulté le 23/10/2017

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Le tableau 5 représente l'évolution du nombre de carte CIB émis par les différentes agences de la wilaya de Tizi-Ouzou, d'après ce tableau on constate que le nombre de carte en circulation depuis l'année 2017 dépasse largement celui de l'année 2016, ce qui fait que le taux de monétisation commence à se développer, et que les gens commencent à utiliser la CIB.

Section 3 : Etude empirique sur l'utilisation des nouveaux moyens de paiement

Pour une meilleure compréhension de l'effet des nouveaux moyens de paiement, nous avons fait une étude de l'expérience de ces derniers au niveau de la CNEP-Banque. Nous avons recouru à une enquête par terrain. La démarche consiste :

En la remise d'un questionnaire aux différents clients et personnels de la CNEP-Banque

D'un côté, le questionnaire a pour objectif l'illustration des moyens et du degré de la généralisation de l'utilisation de ces nouveaux moyens de paiement.

D'un autre côté, ce dernier permettra de dégager les freins et les obstacles au développement de la monétique. Cette section comprendra, quelque élément méthodologique relatif à la présentation de l'enquête par questionnaire, puis une analyse et une interprétation des résultats du questionnaire.

3-1 Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire

Dans ce point, nous avons mis en relief la méthodologie de travail concernant la partie empirique de notre mémoire.

3-1-1 Elaboration du questionnaire

Le questionnaire est un outil méthodologique de communication, il est composé d'une série de questions s'enchaînant de manière structurée, qui nous permet de collecter des informations dans le cadre d'une enquête de façon directe. Le questionnaire aussi vise la vérification d'hypothèses théoriques et il nous permet d'obtenir des renseignements quantitatifs ou qualitatifs, précis et exploitables, souvent présentés sous forme de tableaux et de graphiques.

Dans notre travail, nous avons opté pour un questionnaire adressé aux clients et aux personnels de la CNEP-Banque. Ce questionnaire consiste à des questions fermées.

3-1-2 La méthode d'enquête

Dans notre recherche nous avons suivi une démarche de collecte d'information, selon la méthode de contact directe qui est la plus adéquate et la plus efficace, avec les clients et les agents de la CNEP-Banque en distribuant un questionnaire, et l'échantillon est composé de 100 personnes (dont 70 pour les clients et le reste pour les personnels).

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

3-1-3 L'objectif du sondage

Notre enquête par sondage a pour but de mieux comprendre les attentes des clients ; ainsi que leur degré de satisfaction des services proposés par la CNEP et les nouveaux moyens de paiement existant aux seins de cette banque. Savoir comment les clients accueillent ces nouveautés. Tout au long de ce sondage nous allons tenter d'apporter des réponses aux questions suivantes :

- Les banques informe-t-elle suffisamment ses clients ?
- Les clients sont-ils satisfaits des prestations de la CNEP-Banque ?

3-1-4 Le traitement et l'analyse des résultats

L'analyse des résultats effectués auprès des clients et du personnel de la CNEP-Banque.

3-1-4-1 Le sondage auprès des clients de la CNEP

Notre sondage a été réalisé au niveau de l'agence CNEP-Banque, sise au boulevard ABANE Ramdane.

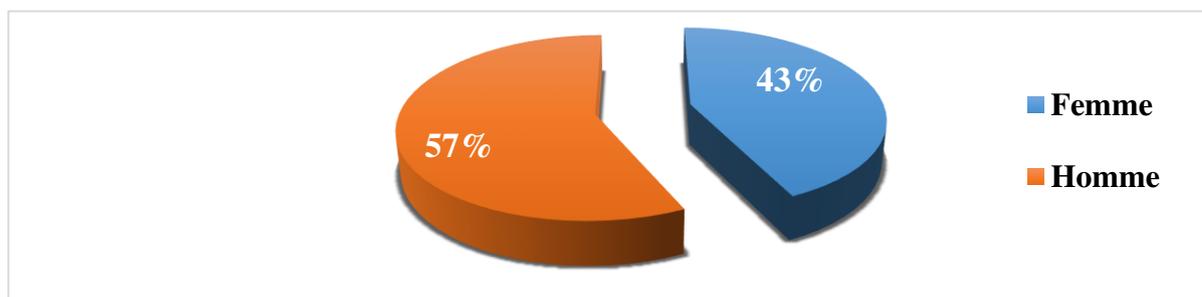
Nous avons consacré trois semaines pour la réalisation de notre enquête, une semaine pour la rédaction du questionnaire, une semaine pour la collecte des réponses et une semaine pour le traitement et l'interprétation des résultats.

- **L'échantillon** : La population étudiée est composée de 70 individus (clients de la CNEP-Banque).
- **Le questionnaire** : est composé d'une fiche d'identification pour nous permettre d'avoir un aperçu des clients de la CNEP, suivi d'une série de questions dont la majorité est fermée. Les questions étaient rédigées d'une façon simple, claire et précise.

Tableau N°06 : Répartition de l'échantillon par sexe

Réponses	Fréquence	%
Femmes	30	43%
Hommes	40	57%
Total	70	100%

Graphique N°01 : Répartition de l'échantillon par sexe



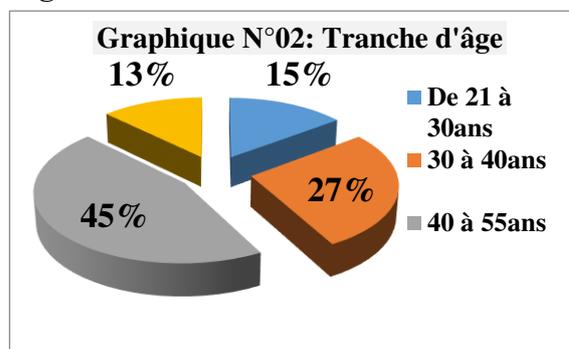
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

D'après le tableau cité ci-dessus, nous remarquons que 57% des personnes interrogées sont des hommes et 30% sont des femmes. Nous rappelons que les personnes interrogées sont des clients de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou, et que le choix du sexe a été aléatoire.

Tableau N°07 : Répartition selon la tranche d'âge

Réponses	Fréquence	%
De 21 à 30ans	10	14%
30 à 40ans	18	26%
40 à 55ans	30	43%
Plus de 55ans	12	17%
Total	70	100%

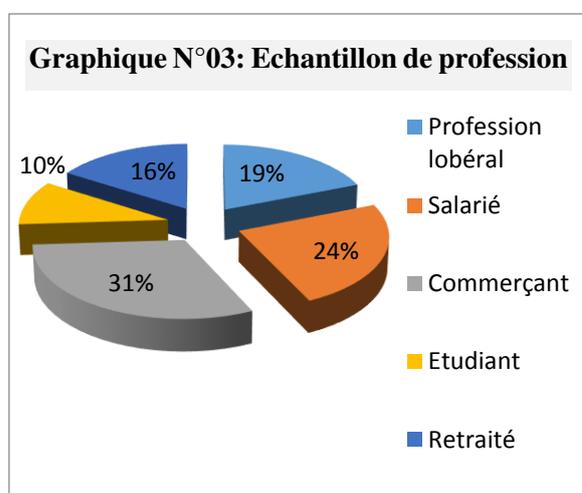


Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Le tableau n°07, nous montre que l'âge des répondants varié, la plupart sont âgé de 40 à 50 ans (45%), ainsi qu'on retrouve des personnes âgé entre 30 et 40 ans (27%), mais peu de jeune avec 15% seulement.

Tableau N°08 : Répartition de l'échantillon par profession

Réponses	Fréquence	%
Profession libéral	13	19%
Salarié	17	24%
Commerçant	22	31%
Etudiant	7	10%
Retraité	11	16%
Total	70	100%



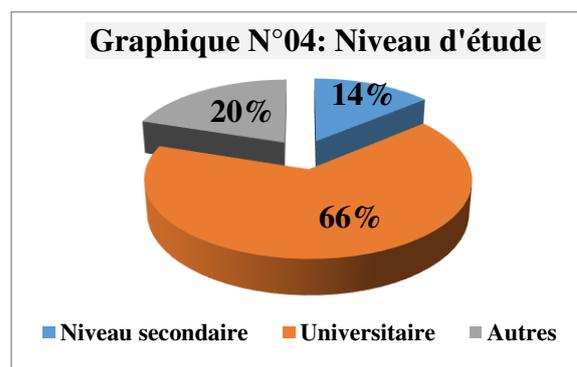
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

D'après le tableau n°08, on remarque dans notre échantillon que les clients de la CNEP-Banque sont issus de professions diverses notamment ; des commerçants, des salariés, des retraités, ...

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Tableau N°09 : Le niveau d'étude

Réponses	Fréquence	%
Niveau secondaire	10	14%
Universitaire	46	66%
Autres	14	20%
Total	70	100%



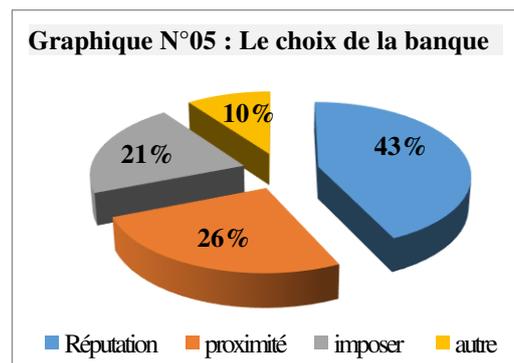
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Le tableau ci-dessus, nous montre que 66% des clients de la CNEP-Banque sont des universitaires.

- **Pourquoi avez-vous choisi d'être domicilié à la CNEP-banque ?**

Tableau N°10: La raison du choix de la CNEP-Banque

Réponses	Fréquence	%
Réputation (qualité de service)	30	43%
La proximité de votre lieu de travail ou de votre résidence	18	26%
Vous a été imposée par votre employeur	15	21%
Autre	7	10%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

L'objectif de question que contient ce volet est de connaître les critères dont se base un particulier pour choisir sa banque. Le choix de la banque est important parce qu'il implique l'emploi de l'argent qui représente un objet précieux pour tous les individus.

A travers ce tableau, on remarque que les critères choisis par nos répondants sont d'abord la réputation (43%) qui est un avantage concurrentiel.

La proximité de la banque est un critère choisi par 26% les clients, qui affirme qu'ils se sentaient rassurés d'avoir une banque près de chez eux pour ne pas devoir se déplacer, chaque fois.

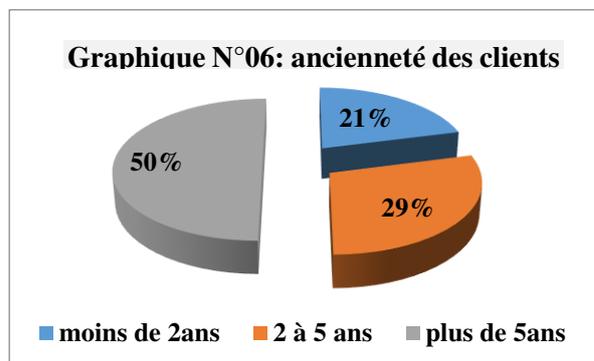
En effet, 21% des clients affirment qu'il a été imposé par leur employeur d'être domicilié au sein de la CNEP-Banque.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Depuis quand êtes-vous client à la CNEP ?

Tableau N°11 : La répartition par ancienneté de la relation

Réponses	Fréquence	%
Moins de 2ans	15	21%
De 2 ans à 5ans	20	29%
Plus de 5 ans	35	50%
Total	70	100%



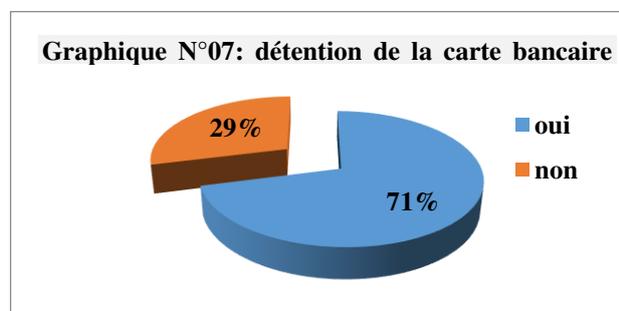
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Il y'a environ la moitié des clients qui sont anciens (5 ans et plus) cela montre la fidélité de ces derniers. Et l'autre moitié est composée de nouveaux clients (moins de 5ans). Cela montre que la CNEP-Banque fait en sorte d'acquérir de nouveaux clients tout en fidélisant les clients déjà existants.

- Avez-vous une carte bancaire (CE) ?

Tableau N°12 : Taux de détention de la (CE)

Réponses	Fréquence	%
Oui	50	71%
Non	20	29%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

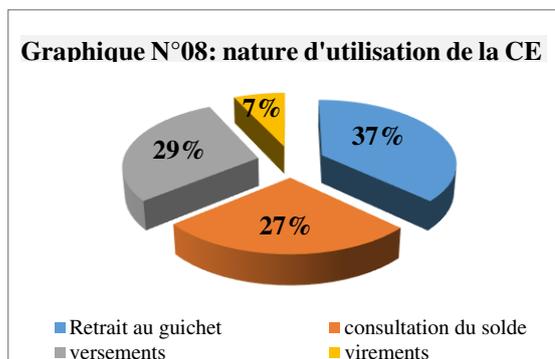
En vue de la modernisation la CNEP-Banque à commencer à remplacer le livret d'épargne par une carte épargne soit 71% des clients au sein de la banque ont une CE, seulement 29% d'entre eux n'ont pas encore de cartes.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Quelle est la nature d'utilisation de la carte épargne ?

Tableau N°13 : La nature d'utilisation de la CE

Réponses	Fréquence	%
Retrait sur guichets bancaire	26	37%
Consultation du solde	19	27%
Versements	20	29%
Virements de compte à compte	5	7%
Total	70	100%



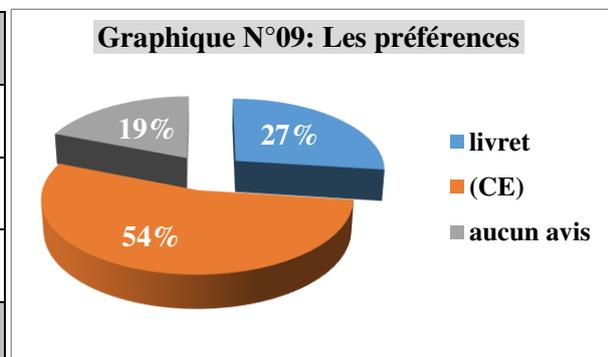
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

D'après le tableau ci-dessus les clients ont plus l'habitude d'utiliser leur carte épargne pour effectuer des retraits (37%), ou des versements dans leur compte, et 27% affirment que l'utilisation sert à consulter le solde. Alors que 7% affirme qu'elle leur sert à faire des virements sur d'autre compte.

- Vous préférez le livret d'épargne ou la carte bancaire (CE) ?

Tableau N°14 : Les préférences

Réponses	Fréquence	%
Livret d'épargne	19	27%
Carte bancaire	38	54%
Aucun avis	13	19%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

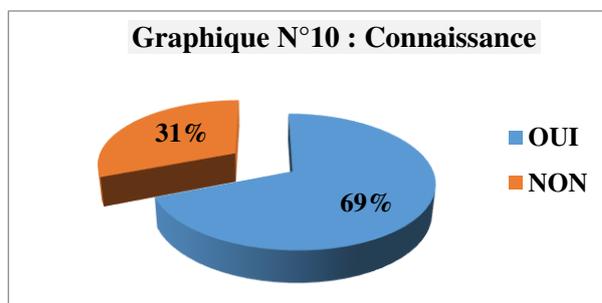
On remarque dans ce tableau que la modernisation au niveau de la CNEP a été acceptée avec 54% des clients qui préfèrent utiliser la carte (CE), les 27% interrogés préfèrent les livrets d'épargne, enfin le reste n'a aucun avis par rapport aux deux moyens.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Avez-vous entendu parler de la carte interbancaire (CIB) ?

- Tableau N°15 : Prise de connaissance de la CIB

Réponses	Fréquence	%
Oui	48	69%
Non	22	31%
Total	70	100%



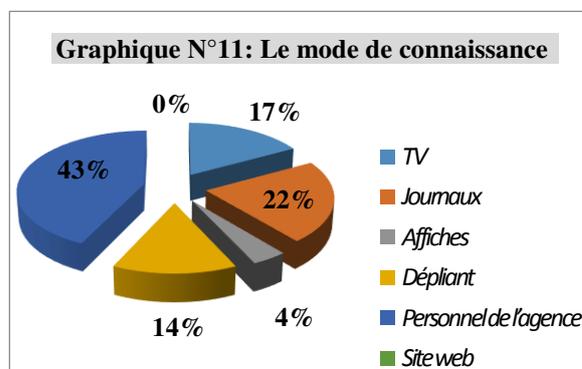
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Entre les 70 personnes interrogées qui ce trouvé dans l'agence et à côté du DAB et que tous domiciliés auprès de l'agence, concernant la connaissance ou non de la carte interbancaire de retrait et de paiement, 69% affirment connaître la CIB et 31% ne sont pas informés de son existence.

Si oui, Quel est le moyen de communication qui vous a permis de la connaître ?

Tableau N°16 : Le moyen de connaissance

Réponses	Fréquence	%
Tv	12	17%
Journaux	15	22%
Affiches	3	4%
Personnel de l'agence	30	43%
Dépliant	10	14%
Site web	0	0
Total	70	100%



Source : Etablis par nous-même, à partir des résultats de l'enquête.

Il ressort du tableau que le support d'information écrit et visuel semble être un bon moyen d'information et de communication. Ce dernier demeure dans la vie quotidienne des clients un puissant vecteur de communication permettant une large diffusion des informations à tous les niveaux.

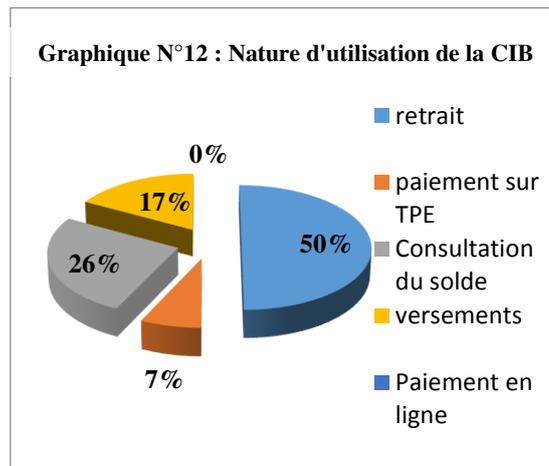
Quant aux dépliant distribués à l'intérieur de l'agence, le taux de personnes interrogées ayant été informé du nouveau produit est de 14%. On remarque que le contact avec le personnel d'agence CNEP-Banque représente un meilleur moyen de persuasion efficace et révélateur. Enfin, aucune personne interrogée n'a été informé des nouveautés par le biais du site web.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- A votre avis quelle est nature d'utilisation de la carte CIB ?

Tableau n°17: La nature d'utilisation de la CIB

Réponses	Fréquence	%
Retrait	35	50%
Paiement sur terminal de paiement électronique	5	7%
Paiement en ligne	0	0%
Consultation du solde	18	26%
Versements	12	17%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

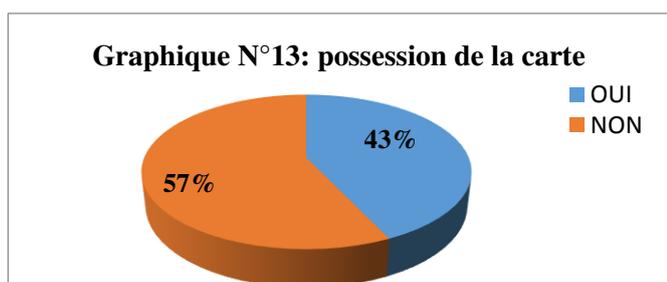
Selon les clients interrogés, 50% d'entre eux pensent que la carte CIB sert seulement au retrait aux près des DAB, tandis que 26% pense qu'elle sert à consulter le solde et 17% il l'utilise pour faire des versements.

Le taux pour le paiement en ligne ou par TPE est faible la cause et tant le manque de TPE (Terminal de paiement électronique) ainsi que les sites d'achat en ligne.

- Etes-vous en possession de cette carte ?

Tableau N°18: Taux de possession de la carte

Réponses	Fréquence	%
<i>Oui</i>	30	43%
<i>Non</i>	40	57%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

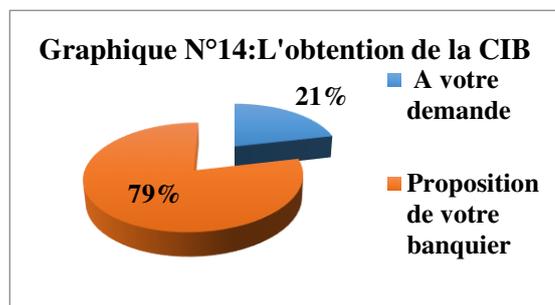
Plus de la moitié interrogé au niveau de l'agence CNEP, ne sont pas en possession de la carte CIB cela est dû au manque de publicité qui incite les agents économiques à avoir cette carte, et à défaut de ne pas l'utiliser, les 43% qui affirme avoir cette carte pour pouvoir retiré de la liquidité dans n'importe qu'elle banque sans avoir à se déplacer au niveau de leur banque, Ce moyen constitue pour eux un symbole de prospérité, de civisme et de culture.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Si oui, comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire ?

Tableau N°19 : L'obtention de la CIB

Réponses	Fréquence	%
A votre demande	15	21%
Proposition de votre banquier	55	78%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

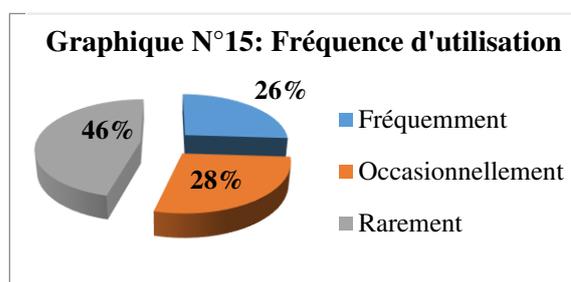
Les résultats obtenus montrent que cinquante-cinq porteurs de la carte étaient conseillés par leur banque et le reste des porteurs soit quinze ont eu leur carte après leur demande.

Ces données confirment que les banques d'aujourd'hui tentent de fidéliser leurs clientèles en mettant en avant les nouveaux produits confirmant ainsi la bonne relation client banque.

- **Quel est la fréquence d'utilisation de la carte ?**

Tableau n°20 : La fréquence d'utilisation de la carte

Réponses	Fréquence	%
Fréquemment	18	26%
Occasionnellement	20	28%
Rarement	32	46%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

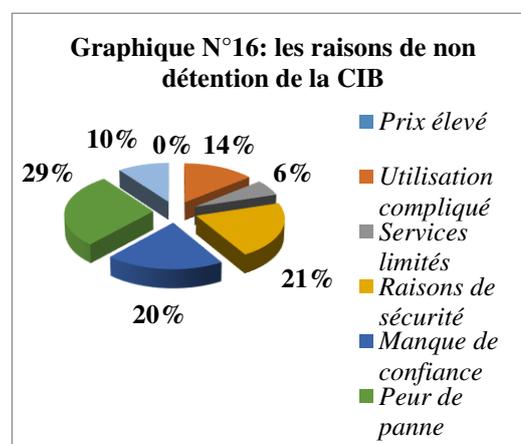
D'après le tableau n°20, la plupart des clients interrogés affirment qu'ils utilisent la carte interbancaire rarement, soit un taux de 46%, et d'autres assurent que leur carte est utilisée de manière occasionnel pour un taux de 28% par contre certains déclarent l'avoir utilisé fréquemment soit le taux de 26%. D'après les résultats obtenus, on peut dire que c'est un bon début pour la monétique en Algérie.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Si non, pourquoi n'avez-vous pas une carte ?

Tableau N°21: Les raisons de ne pas avoir une carte CIB

Réponses	Fréquence	%
Prix élevé	0	0%
Utilisation compliqué	10	14%
Services limités	4	6%
Raisons de sécurité	15	21%
Manque de confiance	14	20%
Peur de panne et incendie technique des paiements électroniques	20	28%
Insuffisance des actions de sensibilisation	7	10%
Total	70	100%



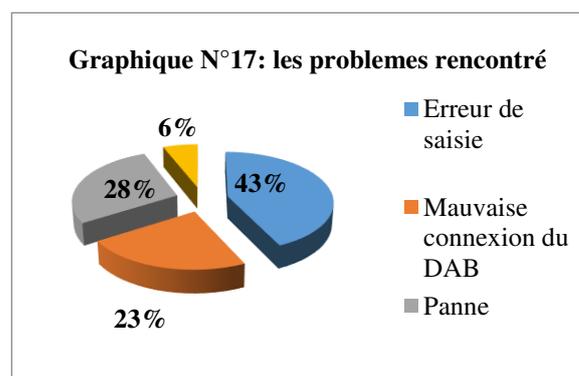
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

D'après les clients interrogées au sein de la CNEP-Banque est qui n'ont pas de carte CIB, ne trouve pas que le prix de la carte soit élevé, par contre la plus par c'est par rapport au peur de panne des automates (29%), ainsi que le manque de confiance (20%) , le reste des clients trouve que l'utilisation est compliquée (14%) ou même que les services sont limités (6%) et 10% d'entre eux pensent qu'il y a une insuffisance des actions sensibilisations.

- Quels sont les problèmes rencontrés ?

Tableau N°22: les problèmes rencontrés

Réponses	Fréquences	%
Erreur de saisie	30	43%
Mauvaise connexion du DAB	16	23%
Panne	20	28%
Autre	4	6%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

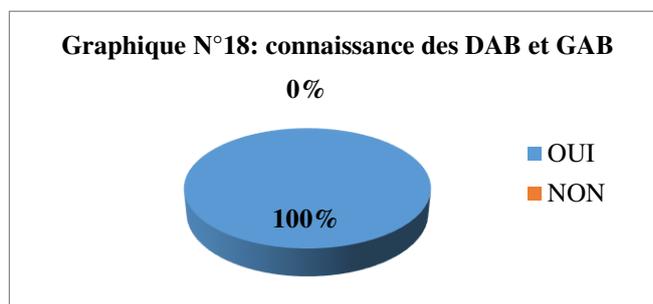
Le principal problème rencontré par les détenteurs de la CIB est l'erreur de saisie avec 43%, puis viens les pannes avec 28%, ainsi que la mauvaise connexion du Distributeur Automatique de Billets avec 23%.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Connaissez-vous les espaces automatiques (GAB/DAB) ?

Tableau N°23: connaissance des GAB et DAB

Réponses	Fréquence	%
Oui	70	100%
Non	0	0
Total	70	100%



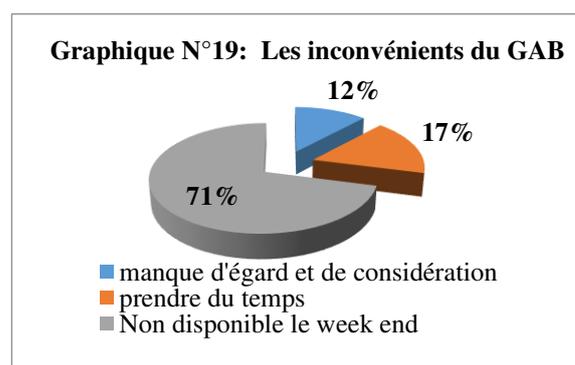
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Toutes les personnes interrogées au niveau de l'agence CNEP sont informées de l'existence des espaces automatiques DAB (Distributeur Automatique de Billets) et GAB (Guichet Automatique de Billets)

- Quels sont les inconvénients du retrait d'argent auprès des GAB ?

Tableau N°24 : Les inconvénients du GAB

Réponses	Fréquence	%
Manque d'égard et de considération	8	12%
Prendre du temps	12	17%
Non disponibilité le weekend	50	71%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Le principal inconvénient d'après les clients (71%) est la non disponibilité du guichet pendant le weekend ou même les jours fériés.

Pour le banquier, il est difficile de gérer les humeurs de certains clients qui manifestent une agressivité et rouspètent constamment. Ainsi le proposé au guichet manifeste peu de considération à leur égard tandis que ce type de clientèle affiche un manque d'égard et de considération du banquier qui fait passer en priorité un collègue, un parent, un ami ou encore passe beaucoup de temps à discuter avec des clients qu'il juge digne d'intérêts.

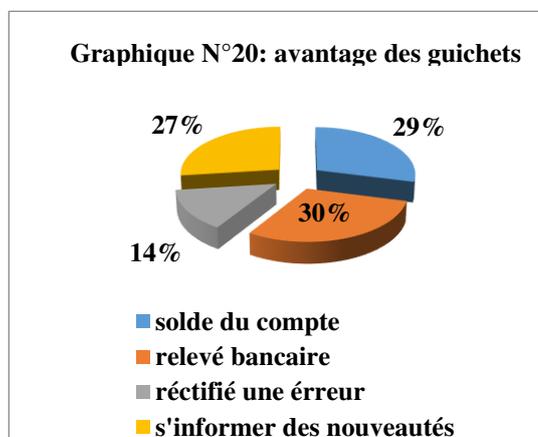
Il est vrai que ce type de comportement de la part des banquiers crée un climat de tension et de nervosité au sein de certains clients qui le rappellent à l'ordre et qui l'informent qu'ils ont autre chose à faire que de passer leur temps à attendre.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Le retrait auprès des GAB est-il avantageux ?

Tableau N°25 : L'avantage du retrait auprès des GAB

Réponses	Fréquence	%
Demander le solde du compte	20	29%
Demander le relevé bancaire	21	30%
Rectifier une erreur immédiatement	10	14%
S'informer des nouveaux produits de la banque	19	27%
Total	70	100%



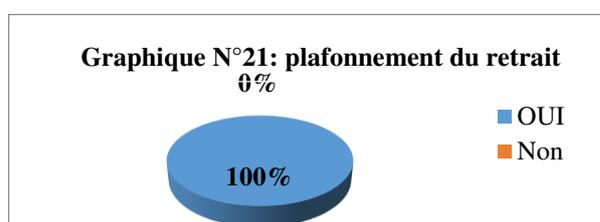
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Le dépouillement de la question N°25 relatif aux avantages procurés par le retrait auprès des guichets fait apparaître que :

- De 29% à 30% des personnes interrogées sont satisfaites par le retrait auprès des guichets qui leur procurent les éléments d'information sur leur situation financière auprès de leur banque domiciliaire et du suivi des opérations bancaires de retrait, de versement, des prélèvements.
 - 27% des clients sont satisfaits, car ils sont informés des nouveaux produits lancés, mais aussi actualisant leurs informations sur les nouvelles dispositions bancaires et réglementaires. Et enfin, 14% des clients sont également attentifs pour que soit rectifiée de manière immédiate toute erreur qui apparaît sur leur compte.
- **Le montant à retirer auprès des DAB est-il plafonné ?**

Tableau N°26: Le plafonnement du retrait

Réponses	Fréquence	%
Oui	70	100%
Non	0	0%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

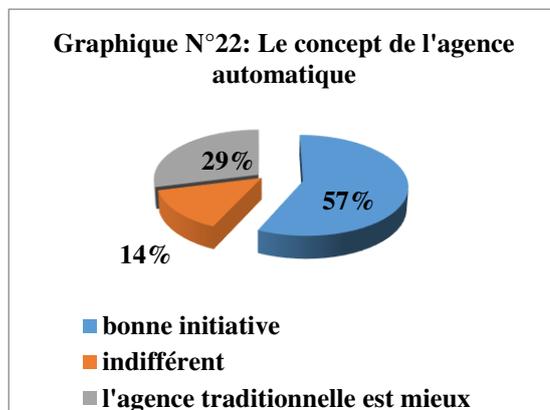
Tous les clients de la CNEP sont informés du plafonnement du montant de retrait auprès du DAB.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Que pensez-vous du concept de l'agence automatique ?

Tableau N°27: Le concept de l'agence automatique

Réponses	Fréquence	%
Bonne initiative	40	57%
Indifférent	10	14%
Il n'y a pas mieux que l'agence traditionnelle	20	29%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

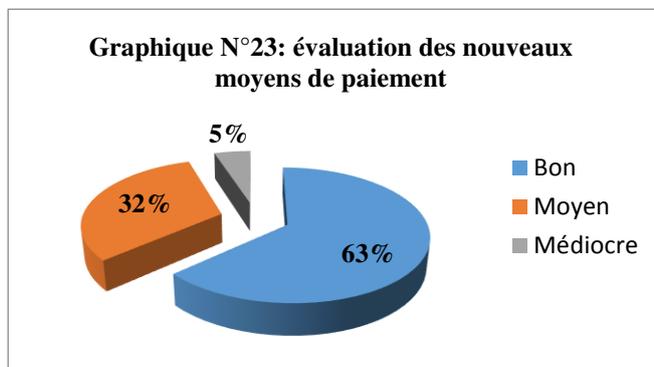
57 % des répondants trouvent que le concept de l'agence automatique est une bonne initiative, 29% estiment qu'il n'y a pas mieux que l'agence traditionnelle.

Quant aux 14% restants sont des clients indifférents, ils n'ont pas de préférence particulière.

- Comment évaluer-vous les nouveaux moyens de paiement proposé par la CNEP ?

Tableau N°28 :L'évaluation des nouveaux moyens de paiement

Réponses	Fréquence	%
Bon	45	64%
Moyen	22	32%
Médiocre	3	5%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

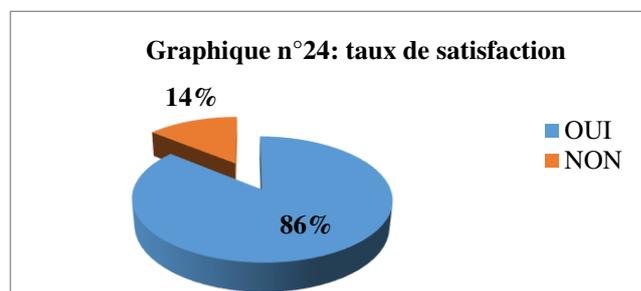
Près de la moitié des clients interrogés évaluent les nouveaux moyens de paiement proposé par la CNEP de bon, 32% pense qu'ils sont moyens et seulement 5% l'évaluent de médiocre.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Etes-vous satisfaits des prestations de la CNEP ?

Tableau N°29 : Taux de satisfaction

Réponses	Fréquence	%
Oui	60	86%
Non	10	14%
Total	70	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Les clients interrogés qui ce trouvé au sein de la banque sont satisfaits de cette dernière au taux de 86%, seulement 14% d'entre eux sont insatisfaits.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

3-1-4-2 Le sondage auprès du personnel de la CNEP

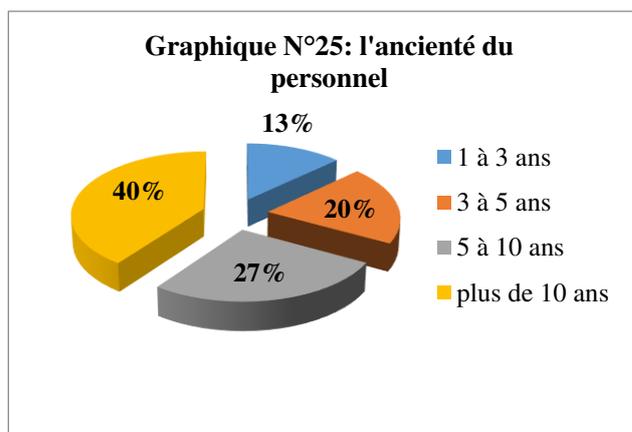
Comme pour le sondage de la clientèle, le sondage du personnel a été réalisé au sein de l'agence de la CNEP, Les conditions de réalisation et les délais de traitement demeurent les mêmes que pour le sondage des clients.

L'échantillon : La population étudiée est composée de 30 agents de la banque.

- **Depuis quand êtes-vous salariés de la CNEP-Banque ?**

Tableau N°30 : L'ancienneté du personnel

Résultat	Fréquence	%
1 à 3 ans	4	13%
3 à 5 ans	6	20%
5 à 10 ans	8	27%
Plus de 10 ans	12	40%
Total	30	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

On remarque que près de la moitié du personnel interrogé travaillent à la CNEP-Banque depuis plus de 10 ans, un quart ont entre 5 à 10 ans, 20% entre 3 à 5 ans et seulement 13% qui ont moins de trois ans à la CNEP-Banque.

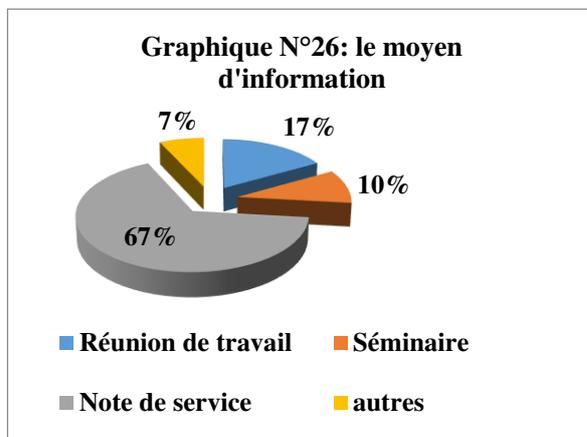
Avoir du personnel avec de l'ancienneté et de l'expérience à la CNEP-Banque est un point positif pour deux choses : d'une part pour les clients, ils seront plus à l'écoute et ils savent comment satisfaire les attentes des clients. D'autre part notre recherche, on aura des réponses conformes et donc un résultat précis qui se rapprochera plus de la réalité.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Comment le personnel de la CNEP-Banque a été informé du lancement de la monétique ?

Tableau N°31 : Le moyen d'information interne

Réponses	Fréquence	%
Réunion de travail	5	17%
Séminaire	3	10%
Note de service	20	67%
Autres	2	7%
Total	30	100%



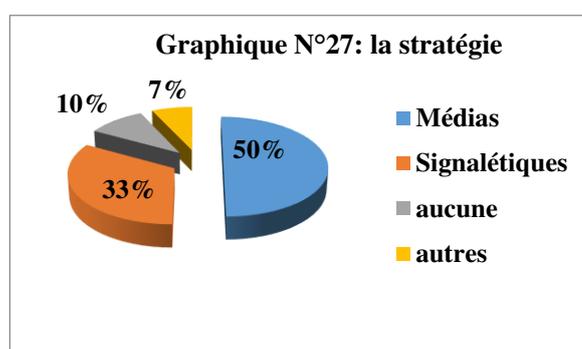
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

La grande majorité du personnel interrogé a été informés du lancement de la monétique par une note de service, les 34% restants sont partagés entre : la réunion de travail, le séminaire et certains ont cités par les publicités sur les lieux de vente...

- Selon vous, quelle est la stratégie prise par la CNEP pour promouvoir la carte bancaire ?

Tableau N°32 : La stratégie pour promouvoir la carte

Réponses	Fréquence	%
Médias	15	50%
Signalétiques	10	33%
Aucune	3	10%
Autres	2	7%
Total	30	100



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

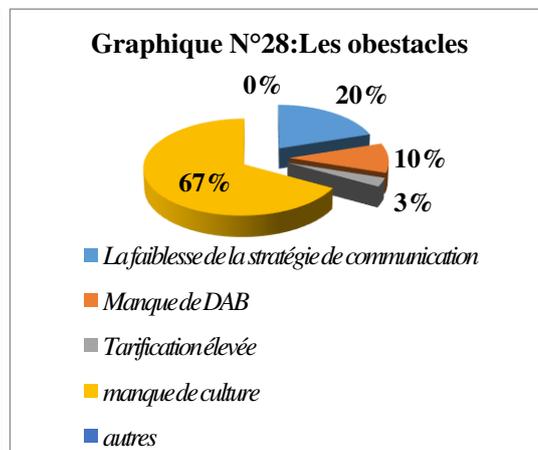
Les médias sont l'outil de communication utilisés par la CNEP-Banque pour promouvoir la carte bancaire, selon 50% du personnel interrogé : la banque a en effet réalisé des publicités dans les journaux et à la radio, mais pas de médias lourds (télévision) pour ce produit, un quart d'entre eux répondent par les signalétiques : la CNEP a mis en place dans chaque agence de nombreuses PLV (publicités sur les lieux de vente) tel que les dépliants, les affiches...

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- A vote avis, quels sont les obstacles potentiels pouvant limiter le développement des nouveaux moyens de paiement ?

Tableau N°33: Les obstacles potentiels de la carte

Réponses	Fréquence	%
La faiblesse de la stratégie de communication	6	20%
DAB	3	10%
Tarifification élevée	1	3%
Manque de la culture monétique auprès des clients	20	67%
Autres	0	0%
Total	30	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

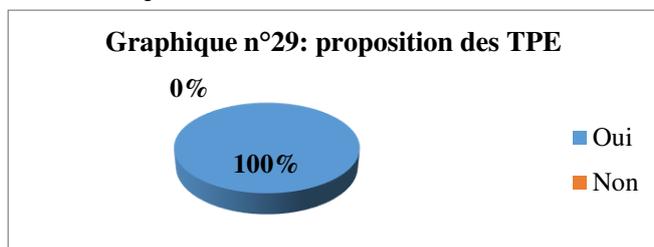
D'après le personnel interrogé dans la CNEP-Banque les obstacles potentiels pouvant limiter le développement de la monétique serait : d'abord, plus de la moitié répond par le manque de la culture monétique auprès des clients, ensuite la faiblesse de la stratégie de communication appliquée par la CNEP-Banque pour promouvoir ce produit (20%), puis 10% appréhende le manque de DAB et enfin 3% jugent la tarification appliquée élevée.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

- Avez-vous proposé des TPE à vos clients commerçants ?

Tableau N°34 : Proposition des TPE aux commerçants

Réponses	Fréquence	%
Oui	30	100%
Non	0	0%
Total	30	100%



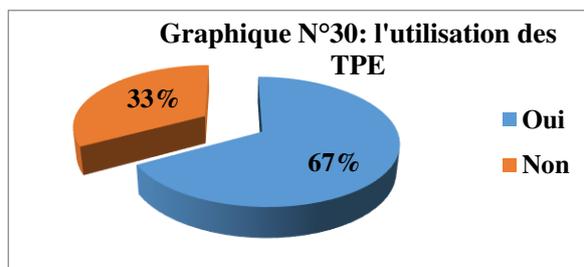
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Dans ce tableau n°34, on remarque que les TPE en étaient proposés aux clients commerçants au taux de 100%.

- Si oui, sont-ils favorables à leur utilisation ?

Tableau N°35: L'utilisation des TPE

Réponses	Fréquence	%
Oui	20	67%
Non	10	33%
Total	30	100%



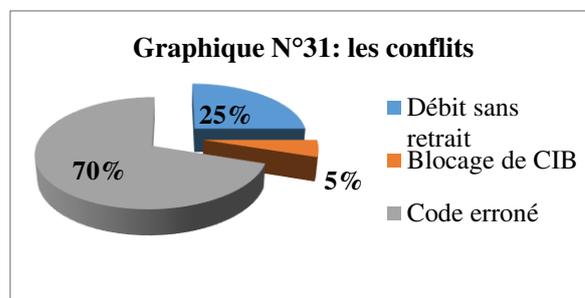
Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

D'après le personnel de la CNEP-Banque 67% des commerçants ont répondu favorable à l'utilisation des TPE, le reste avec 33% qui n'ont pas été favorables à leur utilisation, est du fait que les TPE ont été proposés par les concurrents de la banque.

- Quels sont les Conflits client/personnel de la CNEP par rapport à la CIB ?

Tableau N°36: Les conflits client/personnel

Réponses	Fréquence	%
Débit sans retrait	15	50%
Blocage de CIB	3	10%
Code erroné	12	40%
Total	30	100%



Source : Etablis par nos soins, à partir des résultats de l'enquête.

Les conflits cités par le personnel de la banque, sont à 50% en raison du débit sans retrait, suivie de 40% qui se plaigne du code erroné, seulement 10% des clients avec qui la banque a eu des conflits, c'est par rapport au blocage de CIB.

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Conclusion

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.

Dans ce cadre, nous avons constaté après l'analyse et l'interprétation des résultats 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 cette carte demeure encore sous utilisée par rapport aux autres moyens de paiement entre autre les espèces et le chèque.

L'enquête menée auprès du personnel de la CNEP-Banque et de leurs clients nous a permis de mieux cerner les problèmes et difficultés qui empêchent l'expansion de la carte interbancaire en Algérie et plus particulièrement dans la ville de Tizi-Ouzou, et de trouver des solutions pour remédier à ce problème d'expansion.

L'étude montre aussi que la carte est à un stade rudimentaire. 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.

Conclusion générale

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, en particulier et de l'activité économique en général.

Dans ce cadre, l'Algérie est passée par plusieurs étapes afin de s'adapter à l'économie de marché en promulguant plusieurs lois relatives aux réformes économiques notamment la loi 90-10 relative à la monnaie et au crédit marquée par l'autonomie de la Banque Centrale et la commercialité des banques publiques. Par la suite, d'autres lois ont été promulguées dans le but de moderniser et développer le système bancaire algérien (loi 03-11 de 2005 sur la LMC).

Parmi les réformes de monétique qui est considérée comme un instrument inévitable pour évaluer le degré de modernisation d'un système bancaire. La monétique en Algérie ne cesse de se développer notamment par la diffusion de nouveaux outils et services bancaires. Toutefois, les banques n'ont pas pu s'adapter rapidement à ce projet de monétique vu l'état actuel de l'utilisation de la carte bancaire.

La généralisation de la monétique en Algérie est une tâche assez difficile en raison de la culture imprégnée chez les clients du fait du manque de confiance dans ces nouvelles innovations technologiques.

L'introduction de nouveaux produits bancaires constitue un outil pour l'acceptation de la monétique, mais nous remarquerons aussi que les clients préfèrent le retrait devant le guichetier et le paiement en liquide par rapport aux autres moyens de paiement et cela est dû à une culture bancaire.

Pour aboutir à notre objectif et répondre à notre problématique de base, nous avons d'abord essayé de cerner l'objet de notre travail en son plan théorique, avec la définition de système de paiement et de règlement, et la présentation des moyens de paiements qui facilitent l'exercice des transactions économiques et commerciales.

Le comportement des agents économiques algériens est différent et subit le poids de la législation, de la réglementation rigoureuse en contradiction avec les décisions économiques, des largesses en matière de lutte contre certains fléaux économiques notamment en ce qui concerne l'économie informelle. L'absence d'incitation de la part des banques, le peu d'enchantement pour les campagnes publicitaires, une seule campagne publicitaire lors du lancement du produit technologique nouveau ne suffit pas, à titre d'exemple.

Durant notre travail de recherche, nous avons essayé d'étudier le comportement des clients de la CNEP-Banque vis-à-vis de la modernisation des moyens de paiement dans la ville de Tizi-Ouzou, en apportant quelques explications sur les raisons de la sous-utilisation de la carte bancaire par l'élaboration de deux questionnaires, le premier destiné aux clients de la banque, le deuxième est distribué aux personnels.

La réticence des clients envers l'utilisation de la carte pourrait être changée, en les amenant à l'utiliser davantage, et ce, par la promotion des mesures suivantes :

- La couverture de l'ensemble du territoire par des réseaux et des outils de paiement (DAB/GAB et TPE) ;
- La sensibilisation des commerçants sur l'installation des TPE par des mesures initiatives ;
- La mise en avant des avantages de la carte interbancaire par plus de publicité ;
- Le renforcement des compétences humaines afin de développer l'usage des nouveaux moyens de paiement ;
- L'amélioration de la qualité des billets de banque en circulation pour que les automates ne tombent pas en panne ;
- La considération de la carte interbancaire comme carte de retrait et de paiement à la fois ;
- La mise en place de règles juridiques pour protéger l'utilisateur de la carte interbancaire ;
- L'ouverture de plateforme en ligne (achat en ligne).

Néanmoins, il faut dire aussi que cette série de mesure ne peut avoir d'impact sans un réel changement des mentalités dans la société algérienne et la résolution du problème du marché informel.

Par ailleurs, la volonté et les actions des autorités monétaires pour remédier aux obstacles qui empêchent le développement et la modernisation des moyens de paiement n'ont pas donné les résultats escomptés.

Référence faite à l'étude réalisée, le présent mémoire a pu atteindre les résultats suivants :

- Le tableau n°20 page (101) ayant trait à l'utilisation de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB, démontre l'insuffisance de l'utilisation de cette carte par ses détenteurs au niveau de la CNEP-Banque de Tizi-Ouzou. 28% des détenteurs utilisent leurs cartes occasionnellement et 26% affirment l'utiliser fréquemment. Ce résultat implique l'instauration d'une véritable culture monétique à inculquer aux porteurs à travers des campagnes de sensibilisation.

- Ainsi, les porteurs de la carte CIB n'ont pas à se promener avec du liquide, les commerçants n'ont plus à se déplacer à l'agence pour déposer leurs recettes en espèce. Pour cela un véritable « culture monétique » doit être développée en direction de l'ensemble des acteurs économiques en Algérie. La première hypothèse de recherche est donc validée.
- Selon le tableau n° 15 (page 97), concernant la connaissance de la carte CIB, répond à la deuxième hypothèse nous remarquons que 31% des clients ne sont pas informés de son existence, et cela est dû à l'insuffisance d'information de la part de la banque. Est donc cette deuxième hypothèse est validée.
- Pour la dernière hypothèse concernant l'absence de communication et publicité, la réponse à la question illustrée dans le tableau n°16 page(98), les porteurs de la carte interbancaire de retrait et de paiement, qui traite des supports d'information écrits avec 22%, et le support visuel avec 17%.

La publicité par voie d'affichage ne semble pas avoir un engouement de la part des détenteurs de la carte car 4% de la population interrogée ayant pris connaissance des nouveautés. Ainsi cette hypothèse est validée.

Néanmoins, l'absence de la culture bancaire en général constitue le principal frein au développement de la monétique.

Le but de notre modeste travail consiste à apporter un éclairage dans le domaine de la modernisation des systèmes de paiement électronique « Monétique ». Nous ne prétendons pas avoir traité le sujet dans son intégralité, car il ne constitue qu'une initiation à la recherche. D'autres viendront mettre davantage la lumière sur d'autres aspects de la monétique que nous n'avons pas pu aborder dans ce présent travail.

Bibliographie

Les ouvrages

- 1- AMMOUR, Benhalima, « le système bancaire algérien », édition DAHLAB, Alger, 1996.
- 2- BABA-AHMED. Mustapha, « Algérie : diagnostic d'un non développement », Edition l'harmattan, paris, 1999.
- 3- BERNET-ROLLANDE L. « Principes de technique bancaire ». Edition DUNOD, Paris, 2008.
- 4- COMBE François et TACHEIX Thierry « l'essentiel de la monnaie », Edition Gualino, paris, 2011
- 5- GUITTON Henri et BRAMOULLE, Gérard. « Economie politique », treizième Edition Dalloz, paris, 1998.
- 6- HASHEM SHERIF Mostapha, « Paiement électroniques sécurisés », Edition presse polytechniques et universitaire ramandes, 2007.
- 7- NAAS Abdelkrim, « Le système bancaire Algérien », Edition INAS, paris 2003.
- 8- PIEDELVIÈRE S « Instrument de crédit et de paiement » Edition Dalloz, paris, 1999.
- 9- TOERNING Jean-Pierre et BRION François, « les moyens de paiement », édition PUF, France 1998.

Les thèses

1. BRAHMI Lila, « Evaluation du système bancaire Algérien à travers sa contribution au financement des projets de développement local », thèse magister, université de Bejaia, juillet 2008.
2. LALALI Rachid, « contribution a l'étude à la bancarisation et la collecte des ressources en Algérie ». thèse de magister en science économique, Bejaia, 2003
3. MONTBEYRE Richard, « Le transfert de données bancaires à caractère personnel vers les Etats-Unis : Aspects Juridiques de l'Affaire SWIFT », thèse de master2 professionnel droit de l'internet public, l'université paris I Panthéon, 1 février 2008,
4. NAZERIB, Coulibaly. « La surveillance et l'exploitation bancaire d'un système de règlement brut en temps réel (RTGS) », Centre Africain d'Etude supérieures en Gestion (CESAG), mémoire de fin d'étude, promotion 2002.

Les revues

1. Journal officiel de la république Algérienne
2. KPMG, « guide des banques et des établissements en Algérie », Edition ELLIPSE, Algérie 2012

Les lois, ordonnances.

1. Loi 62-144 du 13 Décembre 1962, relative à la création de la banque centrale d'Algérie.
2. Loi 63-165 du 7 mai 1963 portant la création de la caisse Algérienne de développement.
3. Loi 64-227 du 10 août 1964 portant la création de la CNEP-Banque.
4. Ordonnance n°66-178 du 13 juin 1966 portant création de la BNA.
5. Ordonnance N° 66-366 du 19 décembre 1966 portant création de la CPA
6. Ordonnance N°67-84 du 1 octobre 1967 portant
7. Loi n°86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit
8. Loi bancaire n°88-06 du 12 janvier 1988 relative à l'autonomie des entreprises publiques.
9. Loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit.

Sites internet

1. http://www.assistant-juridique.fr/lettre_de_change.jsp
2. <http://www.badr-bank.dz/>
3. <http://www.banque-info.com/lexique-bancaire/l/lettre-de-credit-stand-by>
4. <http://www.cnepbanque.dz/>
5. <http://www.commentcamarche.net/#ID=1561>
6. http://www.francetvinfo.fr/economie/le-paiement-sans-contact-est-il-sans-danger_990793.html
7. <http://www.iledefrance-international.fr/?q=infos-pratiques/paiements-linternational>
8. <http://www.lesoirdalgerie.com/articles/2015/11/24/article.php?sid=187623&cid=2>
9. www.lafinancepourtous.com
10. www.satim-dz.com

Liste des tableaux

N° Tableau	Désignation	N° Page
Tableau n° 1	Evaluation annuelle du chèque entre 2006 et 2015	20
Tableau n° 2	Les différents avantages et inconvénient du chèque	20
Tableau n° 3	Avantages et inconvénient du virement	22
Tableau n° 4	Les actionnaires de la SATIM	63
Tableau n° 5	L'évolution de la carte CIB	80
Tableau n° 6	Répartition de l'échantillon par sexe	82
Tableau n° 7	Répartition selon la tranche d'âge	83
Tableau n° 8	Répartition de l'échantillon par profession	83
Tableau n° 9	Le niveau d'étude	84
Tableau n° 10	La raison du choix de la CNEP-Banque	84
Tableau n° 11	La répartition par ancienneté de la relation	85
Tableau n° 12	Taux de détention de la CE	85
Tableau n° 13	La nature d'utilisation de la CE	86
Tableau n° 14	Les préférences	86
Tableau n° 15	Prise de connaissance de la CIB	87
Tableau n° 16	Le moyen de connaissance	87
Tableau n° 17	La nature d'utilisation de la CIB	88
Tableau n° 18	Taux de possession de la carte	88
Tableau n° 19	L'obtention de la CIB	89
Tableau n° 20	La fréquence d'utilisation de la carte	89
Tableau n° 21	Les raisons de ne pas avoir une carte CIB	90
Tableau n° 22	Les problèmes rencontrés	90
Tableau n° 23	Connaissance de GAB et DAB	91
Tableau n° 24	Les inconvénients du GAB	91
Tableau n° 25	L'avantage du retrait auprès des GAB	92
Tableau n° 26	Le plafonnement du retrait	92
Tableau n° 27	Le concept de l'agence automatique	93
Tableau n° 28	L'évaluation des nouveaux moyens de paiement	93
Tableau n° 29	Taux de satisfaction	94
Tableau n° 30	L'ancienneté du personnel	95
Tableau n° 31	Le moyen d'information interne	95
Tableau n° 32	La stratégie pour promouvoir la carte	96
Tableau n° 33	Les obstacles potentiels de la carte	96
Tableau n° 34	Proposition des TPE aux commerçants	97
Tableau n° 35	L'utilisation des TPE	97
Tableau n° 36	Les conflits client/personnel	98

Liste Des Figures

N° FIGURE	Désignation	N° Page
Figure n° 1	Circulation du cheque	18
Figure n° 2	Descriptif d'une carte bancaire (au recto et verso)	35
Figure n° 3	Le système bancaire national après la réforme de 1970	47
Figure n° 4	Le système monétaire et financier algérien jusqu'à la réforme 1988	50
Figure n°5	Organigramme de la direction régionale de la CNEP	76
Figure n°6	Le visuel de la carte épargne	78
Figure n°7	Le visuel de la CIB	80

Liste des graphes

N° Graphe	Désignation	N° Graphe
graphique n°1	Répartition par sexe	82
graphique n° 2	Tranche d'âge	83
graphique n°3	Echantillon par profession	83
graphique n°4	Niveau d'étude	84
graphique n°5	Le choix de la banque	84
graphique n°6	Ancienneté des clients	85
graphique n°7	Détention de la carte bancaire (CE)	85
graphique n°8	Nature d'utilisation de la CE	86
graphique n°9	Les préférences	86
graphique n°10	Connaissance	87
graphique n°11	Le monde de connaissance	87
graphique n°12	Nature d'utilisation de la CIB	88
graphique n°13	Possession de la carte	88
graphique n°14	L'obtention de la carte	89
graphique n°15	Fréquence d'utilisation	89
graphique n°16	Les raisons de non détention de la CIB	90
graphique n°17	Les problèmes rencontrés	90
graphique n°18	Connaissance des DAB et GAB	91
graphique n°19	Les inconvénients des GAB	91
graphique n°20	Les avantages des guichets	92
graphique n°21	Plafonnement du retrait	92
graphique n°22	Le concept de l'agence automatique	93
graphique n°23	Evolution des nouveaux moyens de paiement	93
graphique n°24	Taux de satisfaction	94
graphique n°25	L'ancienneté du personnel	95
graphique n°26	Le moyen d'information	95
graphique n°27	La stratégie	96
graphique n°28	Les obstacles	96
graphique n°29	Proposition des TPE	97
graphique n°30	L'utilisation des TPE	97
graphique n°31	Les conflits	98

Sommaire

UNIVERSITE MOULOUUD MAMMERI DE TIZI OUZOU
Faculté des sciences Economiques, Commerciales et des sciences de Gestion
Département des sciences Economiques



Mémoire de fin d'étude en vue :
de l'obtention du diplôme de master en sciences économiques
Option : Banque et Marchés Financiers

Etude de cas

*Etude empirique du comportement des clients et du personnel
bancaire*

Dans le cadre de notre mémoire du Master sur la modernisation des moyens de paiement au sein de la CNEP-Banque, nous enquêtons sur le comportement des clients et du personnel bancaire.

A cet effet, nous vous prions de bien vouloir renseigner le présent questionnaire, en consacrons quelques minutes pour y répondre.

Nous vous remercions d'avance pour votre aimable contribution.

M^{lle} HAMDI Leila

M^{lle} IMOUSSOURA Djamila

Annexe 01 : Terminal de Paiement Electronique



Annexe 02 : Distributeur Automatique de Billet



Annexe 03 : Porte Monnaie Electronique



Annexe 04 : Questionnaire adressé aux clients de la CNEP-Banque

Identification de la personne

- Vous-êtes ?

Homme Femme

- A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

21-30ans 30-40ans

40-55ans plus de 55ans

- Quelle est votre profession ?

Commerçant Etudiant

Profession libéral Retraité Salarié

- Quel est votre niveau d'étude ?

Niveau secondaire Universitaire

Autres

- Pourquoi avez-vous choisi d'être domicilié à la CNEP-banque ?

- Réputation (qualité de service) ;
- La proximité de votre lieu de travail ou de votre résidence ;
- Vous a été imposée par votre employeur ;
- Autre.

- Depuis quand êtes-vous client à la CNEP ?

- Moins de 2ans De 2 ans à 5ans
- Plus de 5 ans

- Avez-vous une carte bancaire (CE) ?

- Oui Non

- Quelle est la nature d'utilisation de la carte épargne ?

- Retrait sur guichets bancaire Versements
- Consultation du solde Virements de compte à compte

- **Vous préférez le livret d'épargne ou la carte bancaire (CE) ?**

Oui Non

- **Si oui, Quel est le moyen de communication qui vous a permis de la connaître?**

Tv Journaux

Affiches Dépliant

Personnel de l'agence Site web

- **A votre avis quelle est nature d'utilisation de la carte CIB ?**

Retrait Paiement en ligne

Paiement sur terminal de paiement électronique

Consultation du solde Versements

- **Etes-vous en possession de cette carte ?**

Oui Non

- **Si oui, comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire ?**

A votre demande

Proposition de votre banquier

- **Quel est la fréquence d'utilisation de la carte ?**

Fréquemment Occasionnellement

Rarement

- **Si non, pourquoi n'avez-vous pas une carte ?**

Prix élevé Utilisation compliqué

Services limités Raisons de sécurité

Manque de confiance Insuffisance des actions de sensibilisation

Peur de panne et incendie technique des paiements électroniques

- **Quels sont les problèmes rencontrés ?**

Erreur de saisie Mauvaise connexion du DAB

Panne Autre

- **Connaissez-vous les espaces automatiques (GAB/DAB) ?**

Oui Non

- **Quels sont les inconvénients du retrait d'argent auprès des GAB ?**

Manque d'égard et de considération Non disponibilité le week-end

Prendre du temps

- **Le retrait auprès des GAB est-il avantageux ?**

Demander le solde du compte Demander le relevé bancaire

Rectifier une erreur immédiatement

S'informer des nouveaux produits de la banque

- **Le montant à retirer auprès des DAB est-il plafonné ?**

Oui Non

- **Que pensez-vous du concept de l'agence automatique ?**

Bonne initiative Indifférent

Il n'y a pas mieux que l'agence traditionnelle

- **Comment évaluer-vous les nouveaux moyens de paiement proposé par la CNEP ?**

Bon Moyen Médiocre

- **Etes-vous satisfaits des prestations de la CNEP ?**

Oui Non

Table des matières

Table des matières

Liste Des Abreviations

Introduction générale..... 9

Chapitre I :Notion sur les transactions monétaire et financières

Introduction 13

Section 1 :Les notions fondamentales sur le système de paiement 14

1-1Les notions préliminaires 14

1-1-1Définition des moyens de paiement..... 14

1-1-2 Définition de paiement 14

1-1-3 Définition du système de paiement 14

1-2 Les caractères des moyens de paiement 14

1-2-1 Critères d'efficience..... 15

1-2-2 Facteurs de développements 15

1-2-3 Modalités de paiement 15

1-3 Les instruments et techniques de paiement 16

1-3-1 Les instruments de paiement classiques..... 16

1-3-1-1 La monnaie fiduciaire..... 16

A- La monnaie divisionnaire 16

B- Le billet de banque 17

1-3-1-2 La monnaie scripturale..... 17

A- Le chèque 18

B- Le virement 21

C- Le versement..... 23

D- Les Prélèvements..... 23

E- Les effets de commerce 23

1-3-2Les techniques de paiement..... 25

1-3-2-1 Le crédit documentaire 26

1-3-2-2 Remise documentaire 26

1-3-2-3 La lettre de crédit stand-by 27

Section 2 : Les moyens de paiement électroniques 28

2-1Définition de la monnaie électroniques 28

2-2Les formes de la monnaie électronique 28

2-2-1 Le porte-monnaie électronique (PME)..... 28

2-2-2 Le porte-monnaie virtuel (PMV) 29

2-3 Les caractéristiques de la monnaie électronique 30

2-4 Les différentes générations de la monnaie électronique..... 31

2-4-1La monnaie électroniques «1G» (de première génération) 31

2-4-2 La monnaie électronique «2G» (de deuxième génération)..... 31

2-4-3 La monnaie électronique «3G» (de troisième génération) 32

2-5 Définition et caractéristiques du porte-monnaie électronique 32

2-6 La carte bancaire 33

2-6-1 Définition 33

2-6-2 La typologie basée sur les fonctionnalités des cartes 33

2-6-2-1 Les cartes de paiement..... 34

2-6-2-2 Les cartes de retrait.....	34
2-6-2-3 Les cartes de crédit	34
2-6-3 Les éléments descriptifs du support de la carte	34
Section 3 : Les moyens de paiement mobile	36
3-1 Définition	36
3-2 Les catégories du paiement mobile	36
3-2-1 Le paiement de proximité	36
3-2-1-1 Le paiement	36
3-2-1-2 La dématérialisation de cartes	37
3-2-1-3 Le stockage	37
3-2-1-4 La communication	37
3-2-2 Les services de distance	37
3-2-2-1 Le paiement en ligne	37
3-2-2-2 Les transferts de liquidités	37
3-3 Les types d'offres	37
3-3-1 Le mobile wallet.....	37
3-3-2 Le mobile enrichi	38
3-3-3 Le mobile TPE	38
3-4 Fonctionnalités du paiement mobile	39
3-5 Les acteurs du système de paiement mobile	39
3-5-1 L'utilisateur.....	39
3-5-2 L'émetteur d'application ou fournisseur du service.....	40
3-5-3 L'opérateur mobile	40
3-5-4 Les institutions financières	40
3-5-5 Les nouveaux acteurs	40
3-5-6 L'intermédiaire de confiance (Trusted Service Manager ou TSM)	41
Conclusion	42
<i>Chapitre II : La modernisation des moyens de paiement au niveau des banques Algériennes</i>	
Introduction	44
Section 1 : L'évolution du système bancaire algérien	45
1-1 L'émergence du système bancaire Algérien (1962-1985).....	45
1-1-1 L'étape de souveraineté 1962-1966	45
1-1-1-1 La Banque Centrale d'Algérie (BCA)	45
2-1-1-1 Le Trésor.....	45
3-1-1-1 La Caisse Algérienne de Développement (CAD)	46
4-1-1-1 La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP).....	46
1-1-2 L'étape de nationalisation (1966-1967)	46
1-1-1-1 La Banque Nationale d'Algérie (BNA).....	46
2-1-1-1 Le Crédit Populaire d'Algérie (CPA)	46
3-1-1-1 La Banque Extérieure d'Algérie (BEA).....	47
1-1-3 L'étape de la spécialisation (1970 – 1979)	47
1-1-4 La restructuration organique (1980-1986)	48
1-1-1-1 La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural.....	48
2-1-1-1 La Banque du Développement Local (BDL)	48
1-2 Le début d'autonomie du système bancaire : lois de 1986 et 1988	48
1-2-1 La loi 86-12 du 19 août 1986 relative au régime des banques et du crédit.....	48
1-1-5 La loi complémentaire 88-06 du 12 janvier 1988 portant orientation des entreprises publiques économiques	49

1-3	La réforme du système bancaire en 1990 et la promulgation de la loi sur la monnaie et le crédit (LMC)	51
1-3-1	Les objectifs de la LMC.....	51
1-3-1-1	Les objectifs monétaires et financiers	51
1-3-1-2	Les objectifs économiques.....	51
1-3-2	Le contenu de la loi	52
1-3-2-1	Les missions de la banque d'Algérie	52
1-3-2-2	Le rôle du conseil de la monnaie et du crédit(CMC)	52
1-3-2-3	La Commission Bancaire.....	53
1-3-2-4	Le conseil d'administration	54
1-3-3	Révision de la LMC	54
1-3-3-1	Les aménagements apportés en 2001 à la loi relative à la monnaie et au crédit	54
1-3-3-2	L'adoption de l'Ordonnance n° 03-11 du 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit (O.M.C).....	55
Section 2 :La modernisation du système de paiement en Algérie		55
2-1	Le passage de la compensation manuelle à la télé-compensation.....	55
2-1-1	Définition de la compensation manuelle.....	56
2-1-2	Les objectifs de la modernisation	56
2-1-2-1	Pour les pouvoirs publics algériens	56
2-1-2-2	Pour les autorités de régulation (CMC)	56
2-1-2-3	Pour le secteur bancaire	57
2-1-3	Les étapes de la modernisation.....	57
2-1-3-1	Les travaux d'étude et d'analyse conceptuelle	57
2-1-3-2	La création d'institutions interbancaires.....	58
2-1-3-3	La sécurisation des chèques.....	59
2-1-3-4	L'adaptation du système d'information des banques à la télé compensation.....	59
2-2	Les nouveaux moyens de paiement.....	59
2-2-1	Le système de télé-compensation de paiement de masse	59
2-2-1-1	Définition du système de télé-compensation (ATCI)	59
2-2-1-2	Le fonctionnement du système ATCI	60
2-2-2	Le système de paiement de gros montant RTGS.....	60
2-2-2-1	Les objectifs du système RTGS.....	61
2-2-2-2	Le fonctionnement du système RTGS	61
2-2-3	La Société d'Automatisation des transactions Interbancaires et de Monétique (SATIM).....	62
2-2-3-1	Les principales missions de la SATIM.....	63
2-2-4	Le réseau SWIFT	64
2-2-4-1	Le virement SWIFT.....	64
2-2-4-2	Les avantages du virement SWIFT	64
2-2-5	E-banking	65
Section 3 : Les risques liés aux moyens de paiement		66
3-1	Les risques liés aux cartes bancaires	66
3-1-1	Les techniques de fraude à la carte bancaire	66
3-1-2	Les skimmers de DAB	66
3-1-3	Le paiement sans contact	66
3-1-4	Le risque du paiement en ligne	66
3-2	Les risques financiers	67
3-2-1	Le risque crédit	67

3-2-1-1 Définition	67
3-2-1-2 Le risque de crédit dans les différents systèmes de paiement.....	67
A- Les risques de crédit dans les systèmes RTGS.....	67
B- Le risque de crédit dans les systèmes RND.....	67
3-2-2 Le risque de liquidité	67
3-2-2-1 Définition	68
3-2-2-2 Risque de liquidité dans les différents systèmes de paiement	68
3-3 Les risques structurels	68
3-3-1 Le risque opérationnel	68
3-3-2 Le risque juridique	69
3-4 Le risque systémique	69
Conclusion	70

Chapitre III : La modernisation des moyens de paiement par la CNEP-Banque

Introduction	72
Section 1 : La présentation de la CNEP-Banque	73
1-1 La Caisse National d'Épargne et de Prévoyance (CNEP-Banque)	73
1-2 L'historique de la CNEP-Banque	73
1-3 Les structures de la CNEP-Banque	74
1-3-2 Les structures centrales	75
1-3-2 Les directions régionales.....	75
1-3-3 Les agences.....	75
1-4 Présentation de l'organisme d'accueil : CNEP-banque de Tizi-Ouzou.....	75
Section 2 : La mise en place des nouveaux moyens de paiement.....	77
2-1 Les livrets d'épargne manuelle	77
2-2 Les livrets d'épargne à piste magnétique.....	77
2-2-1 Les produits d'épargne à vue.....	77
2-2-2 Les produits d'épargne à terme	77
2-3 Les cartes électroniques	78
2-3-1 La carte épargne	78
2-3-2 La carte interbancaire « CIB »	79
2-3-3 La carte RASMALI	80
2-4 L'évolution de la carte CIB	80
Section 3 : Etude empirique sur l'utilisation des nouveaux moyens de paiement	81
3-1 Méthodologie et présentation de l'enquête par questionnaire	81
3-1-1 Elaboration du questionnaire.....	81
3-1-2 La méthode d'enquête	81
3-1-3 L'objectif du sondage	82
3-1-4 Le traitement et l'analyse des résultats	82
3-1-4-1 Le sondage auprès des clients de la CNEP.....	82
3-1-4-2 Le sondage auprès du personnel de la CNEP	95
Conclusion.....	99
CONCLUSION GENERALE	101

Bibliographie.

Liste des tableaux.

Listes des figures.

Listes des graphiques.

Liste des annexes.

Table des matières.

