



UNIVERSITÉ MOULOU D MAMMERI DE TIZI-OUZOU

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION
DEPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIERES ET
COMPTABILIT

Mémoire de fin de cycle

*En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences financière et
comptabilité*

Option : Finance et banque

Sujet

Les paiements électroniques en Algérie

Présenté par :

M^{elle}: MOUALEK Celia

M^{elle}: TAHIR Sarah

Dirigé par :

Mr. SAM Hocine

Année Universitaire : 2020-2021

Remerciements

Nous tenons à exprimer toute notre reconnaissance à notre encadrant de mémoire, Monsieur SAM Hocine, on le remercie de nous avoir encadrées, orientées, aidées et conseillées.

Nous adressons nos sincères remerciements aux membres de jury de notre soutenance d'avoir accepté de juger, d'enrichir ce modeste travail.

Nous remercions également toute l'équipe pédagogique du département de science de gestion de l'université de Tizi-Ouzou qui nous a fourni les outils nécessaires à la réussite de nos études universitaire.

Nous aimerions également exprimer notre gratitude à toute l'équipe de la « BNA » et « SONELGAZ » surtout Madame SEBKI qui occupe le post de chargée d'étude au service des finance, qui a pris le temps et la patience pour la réussite de notre stage, chacun de ses échanges nous a aidées à faire avancer notre analyse.

Enfin, nous remercions tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réussite de notre travail.

Dédicaces

Je dédie cet humble travail :

A mes très chers parents, source de vie, d'amour et d'encouragement, qui m'ont donné un magnifique modèle de labeur, de persévérance et une éducation dont je suis fière ;

A mes chères sœurs et mon frère en témoignage de la fraternité, à qui je souhaite une bonne continuation ;

A toute ma famille, source d'espoir et de motivation ;

A tous mes amis, tout particulièrement Lilia ;

A Sarah, chère amie et binôme.

Célia

Dédicaces

Je dédie cet humble travail :

A mes très chers parents, source de vie, d'amour et d'encouragement,
qui m'ont donné un magnifique modèle de labeur, de persévérance et une
éducation dont je suis fière ;

A mes chers frères et sœurs en témoignage de la fraternité, à leurs
familles, à qui je souhaite une bonne continuation ;

A toute ma famille, source d'espoir et de motivation ;

A tous mes amis, tout particulièrement Ibtissam;

A Célia, chère amie et binôme.

Sarah

Sommaire

<i>Contenus</i>	<i>Page</i>
Introduction Générale	1
Chapitre I : les moyens de paiements et les paiements électroniques	
Introduction au chapitre 1	4
Section 1 : évolution de la monnaie et les moyens de paiement	5
Section 2 : différents types de moyens de paiement traditionnels	11
Section 3 : les paiements électroniques	20
Conclusion du chapitre I	28
Chapitre II: expérience de la monétique en Algérie	
Introduction au chapitre II	29
Section 1 : les nouvelles technologies d'information et de communication au niveau bancaire	30
Section 2 : promotion de la monétique en Algérie	43
Section 3 : les paiements électroniques en Algérie	59
Conclusion du chapitre II	77
Chapitre III :	
Introduction au chapitre III	78
Section 1 : présentation générale de la Banque Nationale d'Algérie « BNA » et Société de Distribution d'Electricité et de Gaz SONELGAZ	79
Section 2 : tendance générale de l'utilisation des moyens de paiements	95
Section 3 : méthodologie et présentation de l'enquête	118
Conclusion du chapitre III	141
Conclusion Générale	142



Introduction générale

Introduction générale

Depuis l'invention de la lettre de change au moyen âge, les intermédiaires financiers n'ont cessé d'imaginer de nouveaux moyens de paiement rendant les transactions plus simples et rapides, sans compromettre la sécurité de la circulation monétaire. Le billet de la banque, convertible, au cours forcé puis inconvertible, est devenu le moyen de paiement privilégié du XX^{ème} siècle, avant d'être rejoint par le chèque.

Ces évolutions en matière de dématérialisation ont entraîné la diversification des instruments de paiement, qui sont récemment alignés sur celles des technologies numériques.

En effet, les activités de paiement sont le socle même des métiers des établissements financiers. Elles sont déterminantes des constructions et le développement d'une relation de qualité avec leurs clients.

C'est ainsi que le développement numérique dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les nouvelles technologies d'information et de communication. Ces outils sont devenus de nos jours incontournables pour le développement de l'activité bancaire. L'avancée technologique dans ce domaine a permis l'apparition des nouvelles procédures et instruments de paiement électronique.

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

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

Les autorités monétaires et financières ont instauré un système de paiement moderne qui repose sur la création de la société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique, le service d'E-banking, ainsi que le lancement du nouveau projet de paiement par Smartphone en 2020, qui représente des transactions effectuées depuis un téléphone mobile et débitées sur carte interbancaires, dont la Banque Nationale d'Algérie joue un rôle primordial dans la promotions de ces paiements électroniques par ces divers produits et services monétiques et ces différentes conventions avec les grandes facturières comme le cas de la société de distribution d'électricité et de gaz dans le cadre de paiement des factures de consommation d'énergie.

Problématique

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

Introduction générale

- **Comment les paiements électroniques contribuent-ils au développement de la monétique en Algérie ?**

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

- Qu'est-ce que la monétique et ces différentes fonctionnalités ?
- Quels sont les exploits réalisés par l'E-paiement dans les opérations de transaction commerciale et de règlement des factures ?
- Quels sont les entraves empêchant l'accélération des paiements électroniques ainsi que la monétique ?

Objectifs de recherche

L'objectif principal de cette étude est d'appréhender l'utilisation des produits monétiques en identifiant le comportement du consommateur, et aussi de comprendre quels sont les différents freins qui empêchent le développement du paiement électronique et la monétique.

Choix et intérêt du sujet

Parmi les raisons qui nous ont motivés à choisir ce thème, est l'actualité de ce dernier. En effet, la monétique est devenue une nécessité de nos jours, mais aussi ses divers apports qui nous intriguent.

Aussi, nous avons choisi ce thème pour l'intérêt que nous portons à la monétique autant qu'au domaine de finance et banques.

Méthodologie de travail

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

La démarche théorique est élaborée sur la base d'une revue bibliographique utilisant des ouvrages, articles et documents, mémoires, thèses et sites Web relatifs au paiement électronique etc.

La démarche empirique s'appuie sur un entretien et un stage au niveau de la société de distribution d'électricité et de gaz « SONEGAS », un entretien au niveau de la Banque Nationale d'Algérie et un questionnaire destiné au grand public.

Structure de travail

Dans le premier chapitre, il sera question de présenter les moyens de paiement et les paiements électroniques. En premier lieu, nous allons procéder à l'identification de la monnaie, les moyens de paiements ainsi que leurs évolutions, dans un second temps nous allons présenter les différents types de moyen de paiement traditionnel, et enfin nous allons passer en revue les paiements électroniques.

Introduction générale

Dans le deuxième chapitre nous allons d'abord présenter les nouvelles technologies d'information et de communication « NTIC » au niveau bancaire, ensuite nous allons procéder à la promotion de la monétique en Algérie, puis nous mettons l'accent sur les paiements électroniques en citant l'exemple d'Algérie poste et le CPA.

Dans le troisième chapitre, il est question d'identifier les paiements électroniques au niveau de la Banque Nationale d'Algérie et la Société de Distribution d'Electricité et de Gaz. Dans la première section, nous allons donner un aperçu sur la « BNA » ainsi que notre organisme d'accueil « SONELGAZ ». Ensuite, nous étudions les tendances générales de l'utilisation des moyens de paiements électroniques au niveau de ces deux organismes, et enfin nous allons présenter notre enquête et discuter les résultats.

Limites et contraintes rencontrées

Notre étude a été entravée par les difficultés suivantes qui peuvent être comblées dans des recherches futures :

- Manque de documentation et ouvrages ayant trait à notre thème ;
- Difficulté d'avoir de la documentation au niveau de « SONELGAZ » ;
- La richesse et la largeur du sujet, ceci nous a obligés à n'étudier que les contours de ce thème en définissant seulement, les concepts majeurs ;
- Notre étude se trouve restreinte par rapport à la largeur du concept de la monétique et les paiements électroniques en Algérie.



Chapitre I :

*Les moyens de paiement
et les paiements
électroniques*

Introduction

Pour qu'une opération de paiement se noue, il faut que les parties s'accordent sur l'instrument de paiement qui occupe une place importante au niveau national et international.

Les moyens de paiement sont la matière première des systèmes de paiement. En passant de la monnaie espèce à la monnaie scripturale puis à la monnaie électronique ils sont devenus en quelque sorte une industrie de développement de l'activité bancaire.

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

L'intérêt de ce chapitre consiste à présenter les différents moyens de paiement, il est scindé en trois sections :

La première consiste à présenter la monnaie et des moyens de paiement, dans la seconde nous aborderons les moyens de paiement traditionnels et enfin la troisième sera consacrée au paiement électronique.

Section 1 : évolution de la monnaie et les moyens de paiement

Les moyens de paiement sont des outils d'échange d'encaissement ou de paiement utilisant le circuit bancaire et international, ces instruments de paiement varient selon le montant et le délai de la transaction ainsi l'espace géographique bien déterminé.

Nous allons tout d'abord procéder à l'identification de la monnaie c'est-à-dire décrire ses origines ainsi ses fonctions, nous présenterons en suite les moyens de paiement puis ses critères d'efficience ensuite les facteurs de développement de ses moyens de paiement.

1. l'identification de la monnaie

Une rapide rétrospective permet de saisir la complexité de la monnaie. On y découvre à quel point celle-ci est étroitement liée à des réalités sociales, politiques et comment, par ailleurs, la monnaie peut changer de forme, d'une société ou d'une époque à une autre, sans que sa fonction économique en soit fondamentalement altérée.

1.1 Origine et définition

Etymologiquement, la monnaie a pour origine le mot latin « monéta » qu'on peut traduire par « celle qui avertit » ou « celle qui donne son avis ». Monéta était le surnom donné à la déesse Junon à qui on attribuait le pouvoir d'annoncer les événements à venir. Sur le capitole de Rome, un temple était dédié à cette déesse et on y frappait les pièces de monnaie, on finit par leur donner le nom de monéta.¹

Il existe diverses définitions de la monnaie selon plusieurs acteurs qui sont :

Selon R.BARRE : « la monnaie est un bien d'échange généralement accepté au sein d'une communauté de paiement ».

Selon A.CHAINÉAU : « la monnaie est constituée par l'ensemble des moyens de paiement. C'est-à-dire par l'ensemble des actifs acceptés par tout, par tous et en tout temps pour le règlement des dettes issues de l'échange ».²

Selon R.RENAUD : « la monnaie est un ensemble de moyen de paiement utilisable pour effectuer tous les règlements sur l'étendue d'un territoire ».³

Selon F.RENVERSEZ : « la monnaie est une créance sur les banques qui veut dire une créance des agents non bancaires sur le système bancaire ».⁴

¹ Combe FRANÇOIS, Thierry TACHIEUX, « l'essentiel de la monnaie », Gualino éditeur, Paris, 2001, page 08.

² <https://www.Ce tice.U-psud.fr>, consulté le 04/07/2021 à 12h :23.

³ R.RENAUD, « les institutions financières françaises », 2^{ème} Edition, Revue banque, 1982, page 12.

⁴ F.RENVERSEZ, « les éléments d'analyse monétaire », Edition Dalloz, 1995, page 20.

1.2. Les fonctions de la monnaie

Pour les économistes, la présentation la plus traditionnelle qui remonte d'ailleurs à Aristos (350 av.-C), consiste à affirmer que la monnaie a trois fonctions : c'est une unité de compte, un intermédiaire des échanges, et une réserve de valeur.

1.2.1. La monnaie est une unité de compte (étalon de valeur)

L'unité de compte est celle dans laquelle les prix sont fixés et les comptes sont tenus.

Une unité de compte permet de mesurer la valeur des biens mais aussi de comparer cette valeur avec celle des autres biens : c'est donc un moyen de faciliter l'échange. En tant qu'unité de compte, la monnaie est le seul bien, sur un espace donné, qui permet d'exprimer la valeur de tous les autres.⁵

Cette fonction permet aux agents économiques d'obtenir une information claire et pas coûteuse sur l'objet de leur échange.

1.2.2. La monnaie est un intermédiaire des échanges

La monnaie est un intermédiaire des échanges car elle est un moyen de règlement immédiat. La monnaie permet d'atteindre instantanément une dette : on dit qu'elle a un pouvoir libérateur immédiat.⁶

1.2.3. La monnaie est in instrument de réserve de valeur

Cette fonction a été historiquement au fait que la monnaie était constituée par une marchandise recherchée pour ces qualités intrinsèques comme ce fut le cas pour l'or ou pour l'argent. De nos jours, la monnaie est recherchée comme élément de patrimoine, comme actif doté d'une qualité différente : sa liquidité.⁷

1.3. Les formes historiques

La monnaie prend trois formes :

1.3.1. Le troc

Le troc est le terme qui définit un échange sans compensation monétaire. Son origine vient de l'ancien français « Troche » signifiant faisceau.

Le troc est un moyen d'échange qui permet d'acquérir un bien contre un autre bien. En effet, pour qu'il y ait échange, il est nécessaire que les individus se déplacent afin de satisfaire la double coïncidence des désirs d'échange. Mais au-delà de cette double coïncidence, un accord relatif aux quantités à échanger doit être établi pour chaque échange. Ainsi, pour chaque

⁵ Jean-Pascal BASSINO, Jean-Yves LEROUX, Pascal MICHELENA, «monnaie et finance », Edition Foucher, Paris, 2002, Page 15.

⁶Idem page 15.

⁷ Idem page 16.

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

échange, les individus doivent s'entendre à priori sur les valeurs d'échange respectives de leurs biens.

Mais rapidement le troc va poser des problèmes et va donc laisser place à un autre moyen d'échange, même s'il n'a pas encore disparu à l'heure actuelle.⁸

1.3.2. La monnaie marchandise

C'est un moyen d'échange intermédiaire c'est-à-dire un bien dont la valeur est généralement connue et admise de tous, de consommation courante et de conservation aisée comme les coquillages en Polynésie, le sel en Abyssinie ou les têtes de bétail dans le bassin méditerranéen.

La monnaie marchandise permettait donc de remplir déjà deux fonctions de la monnaie :

- Fonction d'instrument d'échange ;
- Fonction d'instrument d'épargne.

La monnaie a pris donc d'autres formes plus pratiques et plus « normalisées ». ce fut le recours aux métaux précieux et le début de monopole de l'Etat sur l'émission de la monnaie.

1.3.3. La monnaie métallique (les métaux précieux)

Une monnaie métallique est une monnaie dont la valeur se définit par rapport à un ou plusieurs métaux. Il s'agit en général de l'or et de l'argent, chaque pièce frappée contient ainsi une valeur intrinsèque forte : la valeur de son métal, proche ou égale à sa valeur faciale.

Avec la monnaie métallique, un produit ou service est échangé contre une monnaie qui contient ou vaut un métal dont la valeur est équivalente.

2. Les notions de base des moyens de paiement

2.1. Définition

Les moyens de paiement comportent plusieurs définitions :

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 proposés.⁹

⁸ Marie de La place, « monnaie et financement de l'économie », Edition Dunod, Paris 2007, page 8-9.

⁹ ANDREW Sheng, « Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement RBI », Paris 2003, Page 53.

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

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

2.2. Histoire¹¹

Depuis environ 2500 ans, nous pouvons payer avec des pièces de monnaie, l'idée du billet est née en chine au début du VIII^e siècle afin d'alléger les porte-monnaie, nous remarquerons que les pièces ont toujours été rondes et les billets rectangulaires.

Le chèque quant à lui existe depuis XVIII^e siècle, la carte bancaire a été créé en 1967 pour valider une transaction, les commerçants avaient un lecteur muni d'une feuille de carbone-il suffisant de faire glisser la poignée afin de copier les informations de la carte sur un document qu'il fallait ensuite signer.

La carte bancaire comme nous la connaissons aujourd'hui insertion dans un terminal et saisir d'un code existe depuis 1990, en 2011 le TPE avec le paiement sans contact fait son apparition.

Depuis 2016, nous pouvons utiliser notre Smartphone comme un mode de paiement sans contact.

2.3. Evolution des moyens de paiement ¹²

L'industrie des moyens de paiement est en évolution constante depuis de nombreuses années, grâce à cette évolution nous avons gagné en modernité et ainsi améliore la sécurité la rapidité et la rentabilité de nos transaction.

La notion de paiement a toujours existe, l'instrument de paiement le plus utilisé par les européens est la carte bancaire, elle représente 33% du nombre de transaction effectuées par les consommateurs européens. Puis vient le prélèvement qui apparait avec 30% du nombre de transaction pour 28% au virement.

Ces trois instruments pèsent pour 90% des transactions scripturales effectuée en Europe pour les 9% restant sont réparties très inégalement entre le chèque 8% et les différents autres moyens de paiement dont la monnaie électronique.

Selon les pays d'union européens l'importance de chacun des moyens de paiement est très entendu différente. Par exemple en 2008, l'Allemagne se caractérise par une très forte utilisation du virement et du prélèvement (plus de 80%) alors qu'on Royaume-Uni la carte de paiement est fortement utilisée à près de 47% devant le virement 21% et le prélèvement 20%.

Le faible pourcentage de la carte bancaire en Allemagne par rapport à d'autres pays se justifiant dans l'utilisation importante des espèces par le consommateur allemand.

¹⁰ OTTAVJ Christian, « monnaie et financement de l'économie », Edition HACHETTE, Paris 2000, Page 55.

¹¹ Article rédigé par CHRISTELLE DACHNA, May 24/2019.

¹² Blog.ginkoia.fr

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

En France, le paiement par carte est l'instrument de paiement le plus utilisé puisqu'il représente plus de 41% des utilisations, le chèque arrive encore probablement très provisoirement à la seconde place avec 22%, le prélèvement vient ensuite avec 19% et enfin le virement 17%.

Selon une étude statistique effectuée en 2015, les moyens de paiement les plus utilisés sont la carte bancaire, les espèces et le chèque.

2.4. Les critères d'efficience

Chaque moyen de paiement représente un arbitrage entre les différentes caractéristiques, des préférences des usages et des banquiers répondant un certains rapport qualité prix d'où la nécessité pour chaque instrument de paiement de faire face à :

- La maîtrise des termes de paiement : dans la mesure du possible, les parties à la transaction veulent connaître le terme de paiement, et les délais de recouvrement (entre le débit du compte du débiteur et le crédit du compte du bénéficiaire) ;
- La sécurité des transactions : la sécurité s'exprime au moyen de deux critères : la confidentialité de la transaction et son contenu et l'intégrité des informations contenus dans le message qui véhicule l'ordre de paiement ;
- Les coûts de transaction : le coût des instruments de paiement comprend les coûts d'émissions, de transmission de traitement, d'amortissement des infrastructures et éventuellement les coûts des produits et services à valeurs ajoutée quand le support le permet (les cartes) ;
- La traçabilité des transactions : elle est indispensable pour valider un ordre de paiement. Les participants qui interviennent à chaque étape du processus doivent être en mesure de localiser à tout moment un paiement dans la chaîne de traitement. Les erreurs de destination sont particulièrement coûteuses dans les systèmes automatisés.

13

2.5. Les facteurs de développement d'un moyen de paiement

Les moyens de paiement ont du se développer à travers le temps afin de répondre aux besoins des usages en s'appuyant sur :

- Les habitudes acquises : l'utilisation des moyens de paiement est profondément ancrée dans les mentalités collectives. Le choix des moyens de paiement évolue très lentement, le passage d'un moyen de paiement ancien à un autre plus récent prend du temps vu la résistance de la population envers les nouveaux moyens de paiement. Les citadins ne juraient que par les pièces d'or, les compagnes s'en tenaient à l'argent, les papiers monnaie était très mal vu en 1914, la monnaie papier (billet de banque, chèques bancaire, lettres de change, effet de commerce) représentait moins de la moitié de la masse monétaire ;

¹³ DOMINIQUE RAMBURE « les systèmes de paiement », Edition Revus ECONOMICA, Paris 2005, Page 48.

- Les besoins des usages : les particuliers recherchent avant toute chose la simplicité des moyens de paiement, avant la hausse des frais bancaires les particuliers sont de plus en plus attentifs aux coûts des opérations. Les entreprises veulent maîtriser la gestion de trésorerie, elles sont très exigeantes sur les délais de paiement, les entreprises utilisant de préférence les virements et les prélèvements automatiques qui leurs permettent d'informatiser toute la chaîne de paiement, de faciliter les réconciliations, de gérer les stocks, les entreprises s'intéressent aux paiements en ligne dans le but d'intégrer toute la chaîne de paiement. Les banques commerciales cherchent avant tout la baisse des coûts de transaction, elle oriente les usages vers les moyens de paiement qui se prêtent à un traitement informatisé, les banques compensent les coûts de traitement et coûts d'investissement par un taux élevé d'interopérabilité. Les banques centrales cherchent à combiner efficacité et sécurité, elles sont implicitement ou explicitement responsables de la supervision.
- Le progrès technologies : les moyens de paiement incorporent de nombreuses innovations, le processus fonctionne dans le deux sens, d'un cote les nouvelles technologies sont à l'origine des nouveaux moyens de paiement, En contreparties les nouveaux moyens de paiement exigent des systèmes de paiement plus perfectionnés ;
- L'internationalisation de la monnaie : certains monnaie comportent un taux inhabituellement élevé d'espèce par rapport aux autres formes de la monnaie, c'est le cas du franc suisse et du dollar.¹⁴

2.6. Les modalités du paiement

- Mode de paiement : paiement à distance (virement, chèque), paiement occasionnel (achat de consommation) et paiement récurrent (salaire, pension, sécurité social, facture de gaz, électricité, abonnement, prime d'assurance), paiement de gros et paiement de détail (comme le paiement des salaires).
- Mode de transcription : support matériel (support métallique et support papier) et support immatériel (monnaie électronique).
- Mode de traitement : traitement manuel pour les supports physiques, traitement automatisé pour les supports électroniques ou traitement mixte.¹⁵

¹⁴ DOMINIQUE RAMBURE Op.cit. Pages 48, 49,50.

¹⁵ Idem page 50.

Section 2 : Différents types de moyens de paiement traditionnels

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

A travers cette section, nous mettons l'accent sur les différentes formes des moyens de paiement traditionnels ainsi que leurs avantages et inconvénients.

1. formes de moyens de paiement

Les moyens de paiement sont considérés comme tous les instruments qui permettent à toute personne de transférer des fonds, quel que soit le support ou le procédé technique utilisé. Cette notion recouvre en fait deux types d'instruments, que l'on peut distinguer en fonction de leur nature et de leur rôle dans l'échange entre parties : la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale.

1.1. La monnaie fiduciaire

Les espèces ou monnaie fiduciaire comportent les pièces et les billets de la banque. Habituellement les billets sont imprimés par la banque centrale tandis que les pièces sont fabriquées sous la responsabilité du trésor public.

Les espèces ayant un pouvoir immédiat, le paiement se passe par la translation, c'est le mode de paiement le plus simple même s'il n'est pas nécessairement le plus sûr (transport, vol, contre façon, risque de conversion), ni le moins cher (coût de transport, gestion de caisse, manipulation des espèces).¹⁶

La monnaie fiduciaire comprend d'une part la monnaie divisionnaire, d'autre part les billets émis par la banque centrale.

1.1.1. La monnaie divisionnaire

La monnaie divisionnaire qualifiée parfois de monnaie métallique, regroupe l'ensemble des pièces. Elle concerne des règlements pour des transactions de faibles montants.

La monnaie divisionnaire peut être émise par la banque centrale ou par la direction du trésor.

1.1.2. Les billets de banque

C'est une monnaie papier émise par la banque centrale, elle ne devient officiellement de la monnaie que lorsque elle est mise en circulation par cette dernière c'est-à-dire monétisée.

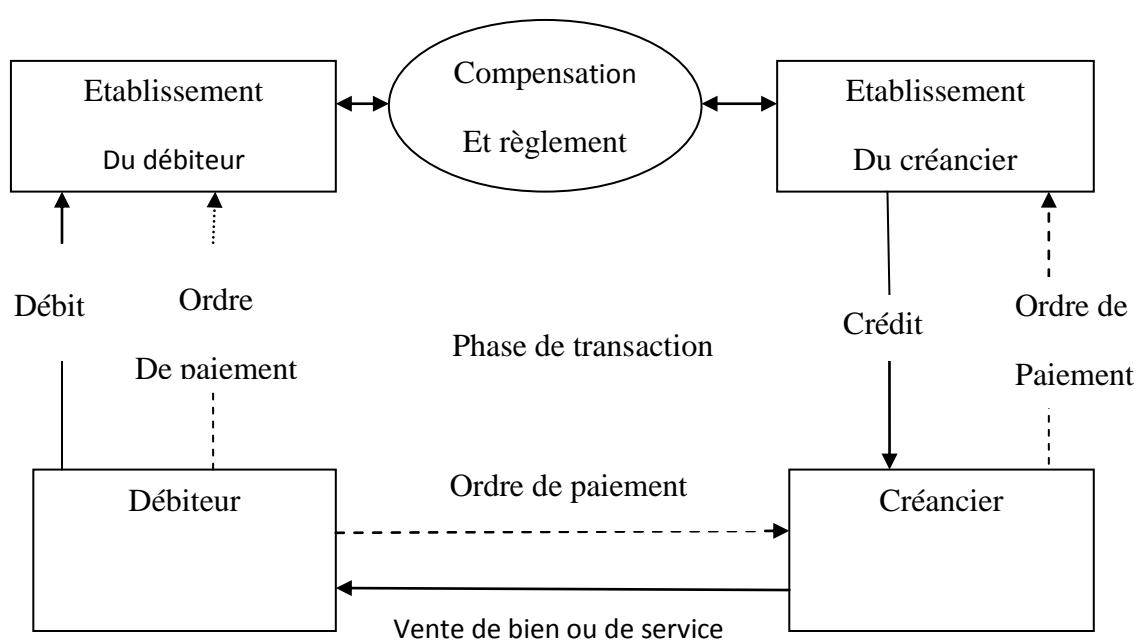
¹⁶ Dominique RAMBURE, Op.cit. Page 59.

La banque centrale ne cède pas directement les billets aux agents non financiers, ses clients sont les banques et le trésor public, et c'est par eux que sont satisfaits les besoins du public en billets.¹⁷

1.2. La monnaie scripturale

Selon la banque de France « par opposition à la monnaie fiduciaire, les moyens de paiements scripturaux sont des dispositifs permettant le transfert des fonds tenus en compte par des établissements de crédit ou des institutions assimilés suite à la remise d'un ordre de paiement ».¹⁸

Figure N° 01 : Circuit simplifié des opérations



Source : banque des règlements internationaux. Clearing and arrangement for retail payments in selected countries.

Pour circuler la monnaie scripturale on doit utiliser les instruments de paiement (les supports de la monnaie) tel que :

1.2.1. Le chèque

Le chèque constitue un écrit par lequel le tireur donne l'ordre à son prestataire de service de paiement (le tiré) de payer au bénéficiaire (porteur) une somme déterminée.

Selon l'article numéro 474 du code du commerce Algérien « le chèque ne peut être tiré que sur une banque, une entreprise ou un établissement financier, le service des chèques

¹⁷ Frédéric MISHKIN, « monnaie, banque et marché financier », Edition Perso, Paris 2007, Page 70.

¹⁸ Régis BOUYALA, « le monde des paiements » Edition Revus banque, Paris, Page 22.

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

postaux, le service des dépôts et consignateur, le trésor public ou recette des finances, les établissements de crédit municipal ainsi que les caisses de crédit agricole ».

1.2.1.1. Les mentions obligatoires de chèque

- Dénomination du chèque ;
- Mondât de payer une somme déterminée ;
- Nom du tiret ;
- Lieu de paiement ;
- Nom et adresse du tireur de numéro de compte ;
- Lieu et date de tirage ;
- Signature manuscrite du tireur.

1.2.1.2. Les intervenants de l'emploi du chèque

L'emploi du chèque implique l'existence d'un compte et l'intervention de trois (03) personnes :

A. Le tireur : est la personne qui prend l'initiative de la création d'un chèque en vue de sa remise à un tiers pour effectuer un paiement en cas il a un but exécutif ou plus rarement pour effectuer une donation.¹⁹

B. Le tiré : c'est lui qui détient les fonds et qui est dans l'obligation de payer le montant du chèque, ce peut être une banque, une trésorerie payeur générale, une caisse de crédit municipal, une caisse de crédit agricole etc.²⁰

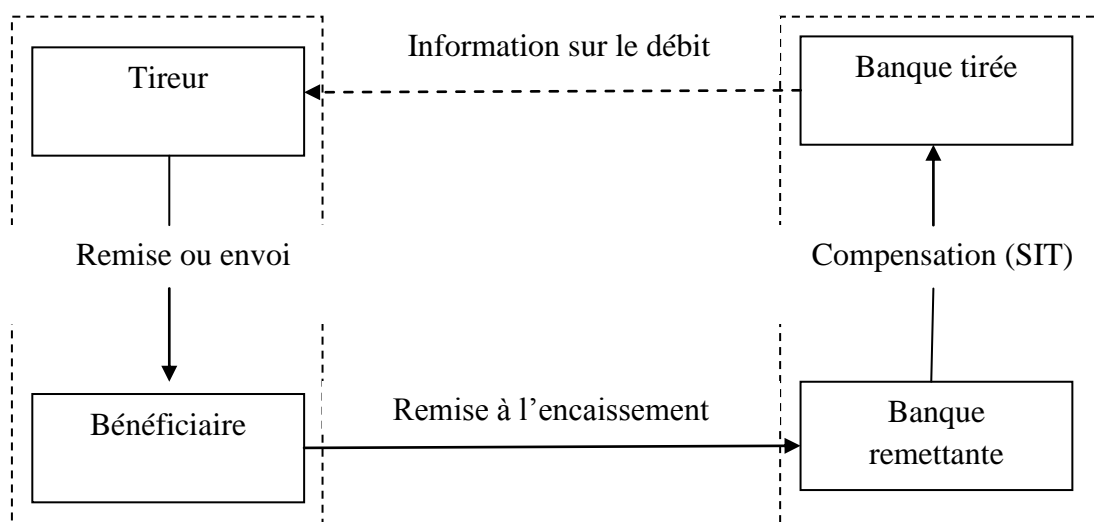
C. Le bénéficiaire (le porteur) : quel que soit son mode de désignation on exige seulement qu'il ait la capacité de recevoir un paiement. Le mineur non émancipé ou le majeur en tutelle ne peuvent pas être désignés comme bénéficiaires d'un chèque. Le chèque devra être payé ç leurs représentants. En revanche le mineur émancipe ou le majeur en curatelle peut l'être.²¹

¹⁹ Stéphane PIEDELIEVRE, « instrument de crédit et de paiement », 2^{ème} Edition Dollaz, 2014, page 278.

²⁰Idem Page 285.

²¹ Idem Page285.

Figure N°02 : Circuit simplifié du chèque



Source : REGIS. Bouyala, le mode des paiements, Paris, Revue banque, Edition 2005, Page 23.

1.2.1.3. Les type de chèques

A. le chèque certifié : il consiste en l'opposition par la banque de la mention certifiée, ou d'une mention similaire sur un formulaire tiré du chéquier du titulaire du compte. Ces mentions étant insérées dans un cadre portant les coordonnées du signataire ainsi que celles de la banque certificatrice.

La comptabilisation d'un chèque certifié donne lieu à l'opération suivante : la banque débite le compte ordinaire du client et crédite le compte de la banque.

B. le chèque de banque : il s'agit d'un formulaire émis sur le propre compte de la banque de 14 acheteurs. Lorsque celle-ci est de premier ordre, il est inconcevable qu'elle refuse le paiement d'une somme tirée de son propre compte. Le chèque de banque a une durée de validité de 365 jours à partir de la date d'émission.

C. le chèque de voyage : appelé « traveller's chèque » ne peut pas être véritablement considéré comme un chèque au sens technique de ce mot. Pour cela, il ne peut être considéré ni comme chèque ni comme un billet de banque. Il s'agit seulement d'un titre à ordre.²²

Ce titre, bien que cela ne soit pas obligatoire, est émis par un établissement de crédit pour permettre porteur de se faire payer une somme d'argent déterminée au près d'un établissement de l'émetteur. Au moment de sa remise, le bénéficiaire du chèque doit signer le titre.

D. le chèque barré : chèque comportant au recto, deux barres parallèles. Le barrement a pour but de protéger le bénéficiaire en cas de perte ou de vol du chèque.²³

²² Stéphane PIEDELIEVRE, Op.cit, Page 304.

E. le chèque visé : le chèque visé est un chèque ordinaire dont le tiré garantit à la création d'existence de la provision. Cette garantie est effectuée par la position d'un visa. Cette possibilité est tombée en désuétude.²⁴

Le délai de validité du chèque est de trois (03) ans, plus le délai de présentation de chèque au paiement c'est-à-dire :

- 20 jours pour le chèque émis et payé en Algérie ;
- 30 jours pour le chèque émis d'Europe ou d'un pays riverain à la méditerranée ;
- 70 jours pour le chèque émis du reste du monde et payable en Algérie.

1.2.2. Le virement

On appelle virement l'opération qui consiste à débiter un compte pour en créditer un autre l'ordre de virement peut être donné par écrit sur papier libre, mais il est généralement donné au moyen de formules délivrées par la banque. Il est souvent effectué sur internet avec utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe seul le titulaire du compte connaît.²⁵

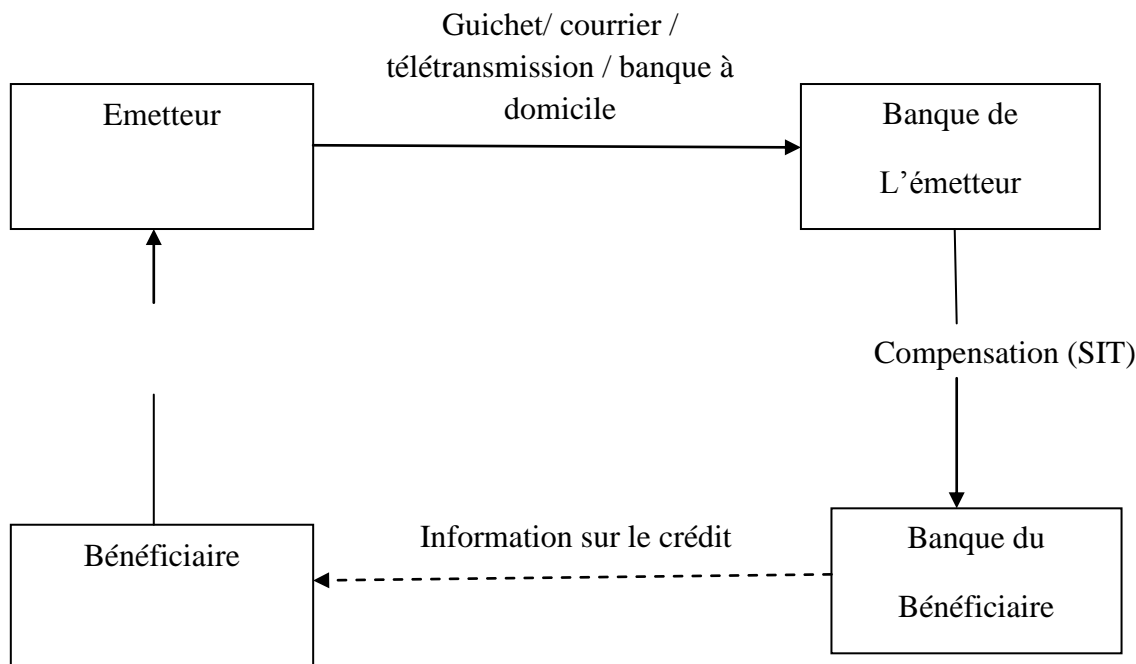
Le virement peut être simple, c'est-à-dire ordonné pour une seule opération. Il peut aussi être permanent, c'est-à-dire ordonné des opérations périodiques à condition que dans ce cas le montant et le bénéficiaire soient toujours les mêmes.

²³ CHEHRIT.R, « techniques bancaires, financière et boursière », Edition GAL Alger 2003 cité dans un mémoire « les moyens de paiement et la monétique en Algérie », option monnaie banque et environnement international, réalisé par Melle BENZIANE Wassila et Melle BERKATI Meriem (2014/2015), l'université ABDERHMANE MIRA de BEJAIA, Page 20.

²⁴ L. Roland BERNET, « principes de technique bancaire », France 2008, Page 65.

²⁵ L. Roland BERNET, Op.cit. Page 79.

Figure N°03 : Circuit simplifié du virement



Source : REGIS. Bouyala. Op.cit. Page 25.

Il existe deux types principaux de virement :

- Le virement ponctuel qui est initié au coup par coup : c'est la forme la plus classique ;
- Le virement permanent qui se répète à intervalle régulier, avec toujours le même bénéficiaire et le même montant : il est utilisé pour des règlements répétitifs tels que le paiement d'un loyer.

Le virement comprend d'autres formes tels que :

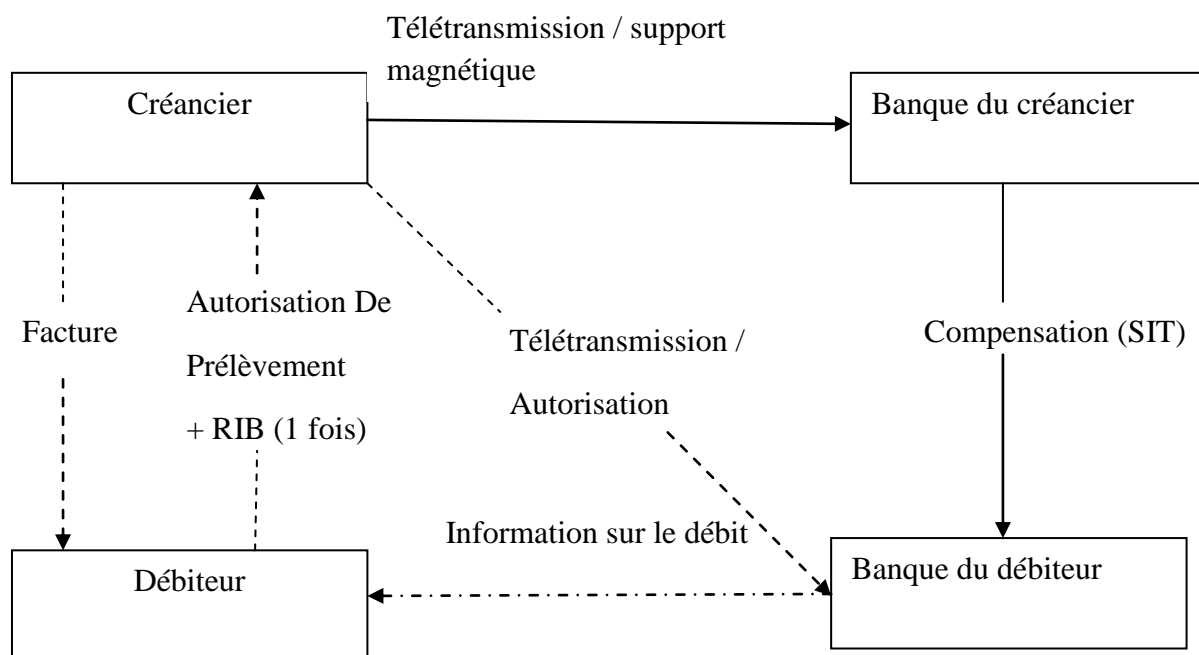
- Virement interne : il s'agit des opérations dans les livrets de la même banque ;
- Virement interbancaire : c'est des opérations qui se font d'une banque à une autre.

1.2.3. L'avis de prélèvement

L'avis de prélèvement est un moyen de paiement automatisé, adapté aux règlements répétitifs à distance, dispensant le débiteur de l'envoi d'un titre de paiement lors de chaque règlement. Il s'agit d'un double mandat permanent, mais recouvrable donné par le débiteur :

- D'une part à son créancier pour l'autoriser à émettre des avis de prélèvement payable sur son compte ;
- D'autre part à sa banque pour l'autoriser à débiter son compte.

Figure N°04 : circuit simplifié de l'avis de prélèvements



Source : REGIS. Bouyala, Op.cit. Page 55.

1.2.4. Le versement

Les versements 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 espèces seront mentionnés le nom du titulaire du compte, le numéro de compte et éventuellement le nom de la personne qui a effectués le versement si elle n'est pas titulaire du compte. Les versements peuvent être effectués dans m'importe quelle agence de la banque.²⁶

1.2.5. Effet de commerce

« *Titre négociable constant, au profit du porteur, une créance de somme d'argent à court terme* ». ²⁷

Les effets de commerce sont à ordre et sont transmissibles par endossement. Le titre représente la créance entre le tireur et le tiré. La créance est incorporée au titre. Tous les signataires du titre sont en principe tenus solidairement au paiement.

L'effet de commerce met en scène trois (03) intervenants : un débiteur appelé « tiré », un créancier appelé « tireur », une banque qui joue l'intermédiaire.

²⁶ L. Roland BERNET, Op.cit. Page 61.

²⁷ F.Brion TOERNING, « les moyens de paiement », Edition PUF 1999, Page 60 cité dans le mémoire « les moyens de paiement électroniques en Algérie », réalisé par Melle BABIANE Fariza, option management bancaire, 2017/2018, Page 9.

L'effet de commerce se décompose en instrument de crédit :

- Lettre de change : effet de commerce par lequel un créancier ordonné à son débiteur de payer à une date déterminée une somme à un bénéficiaire ;
- Billet à ordre : c'est un écrit ou la souscription s'engage à payer à une date définie une certaine somme d'argent au bénéficiaire ;
- Warrant ; est un billet à ordre transmissible par endossement. Il est garanti par des biens ou des marchandises déposées chez un commerçant. Le warrant se définit comme une forme particulière de billets à ordre dont le paiement est garanti par un gage. Il existe deux (02) catégories de Warrant : ceux dans les magasins généraux qui comportent une dépossession et ceux sans déplacement qui ne comportent pas de dépossession.²⁸

2. les avantages et les inconvénients des moyens de paiement traditionnels

Les moyens de paiement traditionnels comportent des avantages et des inconvénients à citer des points ci-dessous :

2.1. Les avantages

2.1.1. Pour les billets et les pièces

- Facile de munir (rapidité et simplicité) ;
- Largement accepté ;
- Gratuité d'utilisation ;
- Libère immédiatement des obligations de paiement.

2.1.2. Pour le chèque

- Absence de frais de transaction ;
- Aucun plafond de dépense.

2.1.3. Pour le virement et le versement

- Absence de frais de transaction ;
- Taux d'échec limité ;
- Plafonds de dépenses élevés.

2.1.4. Pour l'avis de prélèvement

- Permet d'éviter les retards de paiement et les oublis de paiement ;
- Automatisation des traitements ;
- Facile et rapide à mettre en place et en exécution.

²⁸ Stéphane PIEDELIEVRE, Op.cit, Page 168.

2.1.5. Pour l'effet de commerce

- Escomptable (utilisé pour se procurer de l'argent sans avoir à attendre jusqu'à l'échéance) ;
- Apporte une souplesse dans la gestion de la trésorerie ;
- Garantie sur le paiement ;
- Dispose de recours en cas de non-paiement.

2.2. Les inconvénients

2.2.1. Pour les billets et les pièces

- Conservation risquée (risque de dévalorisation de monnaie) ;
- Pas de recours en cas de perte ou de fraude ;
- Certains paiement sont limités à un montant plafond ;
- Risque de vol, de fraude ;
- N'est pas automatiquement convertible vers une autre monnaie.

2.2.2. Pour le chèque

- Risque de fraude élevée ;
- Manque de commodité ;
- Utilisation difficile en cas de paiement à l'étranger ;
- Risque de chèque sans provision.

2.2.3. Pour le virement et le versement

- Impayé et retard de paiement ;
- Expérience client (démarche complexe).

2.2.4. Pour l'avis de prélèvement

- Risque de l'oubli dans la gestion de son budget ;
- Gravité des conséquences en cas d'incidents de paiement ;
- Les frais peuvent être très élevés.

2.2.5. Pour l'effet de commerce

- Charge de traitement relativement lourde, Risque de vol, de perte et de falsification.

Section 3 : les paiements électronique

Le développement de paiement électronique s'est accéléré ces dernières années avec l'accroissement des technologies (information, numériques, téléphoniques et des ordinateurs).

Lors de cette section, nous commencerons par la définition des paiements électroniques puis présenter leurs critères, les acteurs intervenant puis ses différentes formes ainsi que leurs avantages et inconvénients.

Afin de mieux comprendre le paiement électronique nous allons tout d'abord tenter de définir le concept de la monnaie électronique.

1. Le paiement électronique

Le paysage des moyens de paiement a beaucoup changé pour accompagner les tendances de consommation actuelle. Globalement, les moyens de paiement scripturaux et fiduciaires ont tendance à décroître régulièrement au profit des moyens de paiement électroniques. Mais il convient d'entrer dans le détail du paiement électronique et des usages pour lesquels ce moyen de paiement est utilisé pour comprendre la dynamique du secteur.

1.1. Définition

Le paiement électronique est considéré comme étant un échange d'argent par système électronique, la transaction d'e-paiement est la valeur monétique qui est dématérialisée et qui sert à la compensation des biens et services échangée entre deux entités, ces entités peuvent être des banques, des entreprises, des gouvernements ou des personnes.²⁹

Dans une définition plus large tout moyen de paiement dont les informations sont traitées électroniquement est l'e-paiement. Il a comme rôle d'assurer la vente et l'achat des biens et services en ligne et à distance ainsi que l'instantanéité de ces transactions.³⁰

Le paiement électronique permet également une simplification très importante de l'administration, de la comptabilité en diminuant de façon considérable le risque d'erreur. L'utilisation des moyens de paiement électroniques doit se faire avec une grande vigilance.

C'est en 1987 que le protocole de signature électronique a été créé, ce dernier offre un support pour les transactions en ligne. En 1990, la carte à puce a vu le jour donnant lieu ce qu'on appelle le porte-monnaie électronique suivit quatre ans plus tard du Digicash qui est la première monnaie fiduciaire virtuelle. En 1998, le bill point qui est un système de paiement basé sur les cartes de crédit fut créé.

1.2. Les critères de paiement électroniques

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

²⁹ E.WERY, « facture, monnaie et paiement électronique », Edition LITEC, Paris 2003, Page 32.

³⁰ Dominique RAMBURE, Op.cit, Page 50.

- Acceptation : l'e-paiement doit s'appuyer sur une infrastructure largement acceptable ;³¹
- Anonymat d'identité : l'identité du client doit être protégée, mais aussi anonyme si ce dernier le désire ;
- Sécurité : les paiements doivent être possibles sur un réseau ouvert tel que l'internet, tout en gardant la sécurité des transactions ;
- L'efficacité : les coûts de la transaction ne doivent pas être trop élevés ;
- Simplicité : les paiements devraient être aussi faciles à effectuer que dans le commerce hors internet.³²

1.3. Les acteurs intervenants dans un paiement électronique

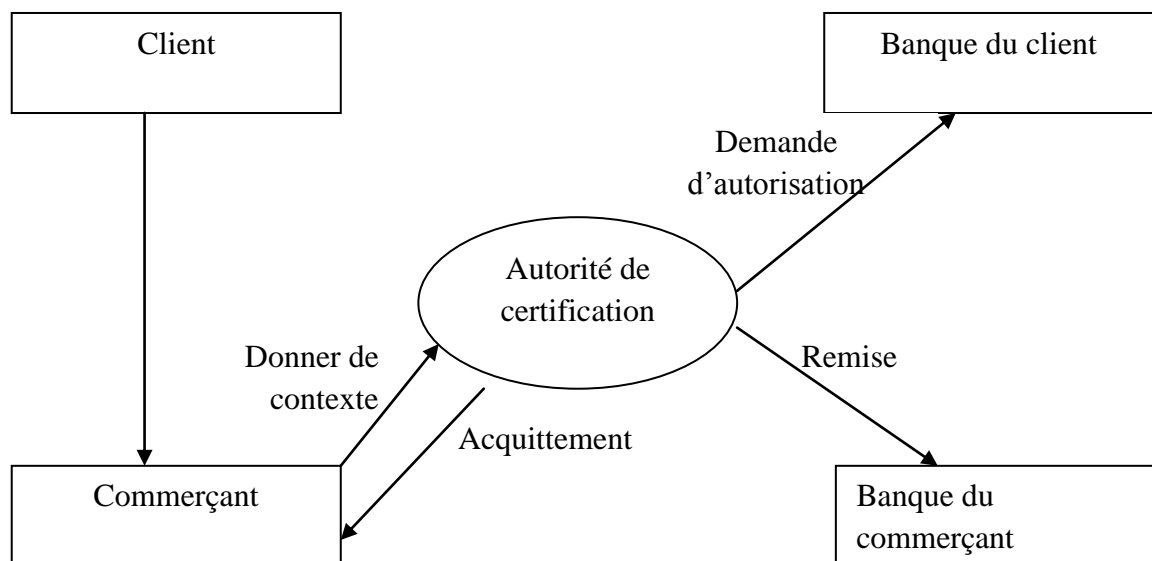
Plusieurs acteurs interviennent dans une opération de paiement électronique :

- Le client : il achète des biens et services auprès d'un vendeur en s'appuyant sur un outil informatique (ordinateur, Smartphone) connecté au réseau pour sélectionner le produit et l'acheter ;
- Le vendeur : il vend des biens et services à distance au consommateur ;
- La banque du vendeur : la banque du commerçant entretient des liens avec la banque du client à travers le réseau interbancaire, elle saisit les informations de paiement et elle les envoie à la banque du client afin d'alimenter le compte du vendeur, en contrepartie de la valeur du bien ou du service vendu ;
- La banque du client : la banque de l'acheteur fournit la technologie de paiement (carte de paiement...) au consommateur et prend la responsabilité de remboursement de la totalité du montant de la transaction à la banque du vendeur ;
- L'autorité de certification : assure la sécurité de paiement, ainsi que la délivrance des certificats et la gestion des clés utilisées pour le chiffrement et la signature des données confidentielles échangées entre les acteurs de paiement.

³¹ D.AMOR, « E-business : vivre et travailler sur le net », Edition CampusPress, Paris 2000, page 7.

³² Idem, page 8.

Figure N°05 : la relation qui existe entre les différents acteurs d'un paiement électronique



Source : <http://www.La finance pour tous.com>, consulté le 04/07/2021.

1.4. Les différentes formes du paiement électronique

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

1.4.1. Le télépaiement

1.4.1.1. Définition

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

Le paiement par téléphone est un paiement en ligne sans carte bancaire. Pour utiliser le télépaiement faut donner un ordre de paiement par internet, ou il est généralement nécessaire de fournir le numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et le cryptogramme présent au dos avec l'avantage de n'être prélevé qu'après l'échéance. ³³

1.4.1.2. Fonctionnement du télépaiement

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

³³ Dominique RAMBURE, Op.cit., Page 66.

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

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

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

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

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

1.4.1.3. Avantages et inconvénients du télépaiement

A. Avantages

- Paiement rapide et disponible 24h/24 et 7j/7 ;
- Moyen de règlement pratique et simple vu qu'il permet d'acheter sans se déplacer et à tout moment ;
- Plafonds de dépense élevés (le panier moyen des achats à distance a augmenté pendant le confinement) ;
- Gain de temps pour le client ;
- Suivre l'activité de télé règlement régulièrement et facilement.

B. Inconvénient

- Problème de sécurité car il est facile de pirater les informations sur internet ;
- Risque de fraude (au moment de paiement, un commerçant mal attentionné peut relever les numéros de votre carte et s'en servir pour frauder).

1.4.2. La carte bancaire

1.4.2.1. Définition

La carte bancaire est un instrument informatisé doté d'un microprocesseur incorporé comprenant plusieurs mémoires. Elle constitue un moyen de paiement simple pour son porteur dans la mesure où la monnaie scripturale circule sans faire appel à un support papier. La carte bancaire représente un moyen de paiement très populaire au monde, de nombreux types de carte existent, parmi les cartes les plus communément utilisées on trouve :

A. Carte de retrait

Les cartes de retrait ne peuvent être utilisées que pour retirer de l'argent dans les distributeurs de billets ou au guichet des établissements émetteurs ou affiliés.³⁴

³⁴ L.Roland BERNET, Op.cit., Page 75.

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

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

B. Carte de paiement

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

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

C. Carte de crédit

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

1.4.2.2. Les avantages et les inconvénients de la carte bancaire

A. Avantages

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

B. Inconvénients

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

1.4.3. Le porte-monnaie électronique (PME)

1.4.3.1. Définition

Selon le BRI : le porte-monnaie électronique est une carte prépayée rechargeable et polyvalente, transportant des unités électroniques de paiement pour les paiements de proximité ou de faible montant, il remplace ainsi l'utilisation de la monnaie ou les billets.³⁵

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

Le porte-monnaie électronique est un moyen de paiement universel d'une grande simplicité d'utilisation à la différence de la carte, le PME est un moyen de paiement sans contrat, qu'il suffit de présenter devant le borne de reconnaissance,³⁶ c'est également un moyen de paiement plus sûre que la carte.

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

1.4.3.2. Les différentes formes du PME

Le PME se présente sous différentes formes :

A. Le porte-monnaie virtuel (PMV)

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

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

B. Le portemonnaie serveur (PMS)

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

³⁵ ABRA Sanaa « la banque et la monnaie électronique », mémoire fin d'étude, Option économie et stratégie des institutions financières, page 15.

³⁶ Dominique RAMBURE, Op.cit, Page 63.

1.4.3.3. Le fonctionnement du PME

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

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

1.4.3.4. Les caractéristique du PME

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

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

1.4.3.5. Les acteurs du PME

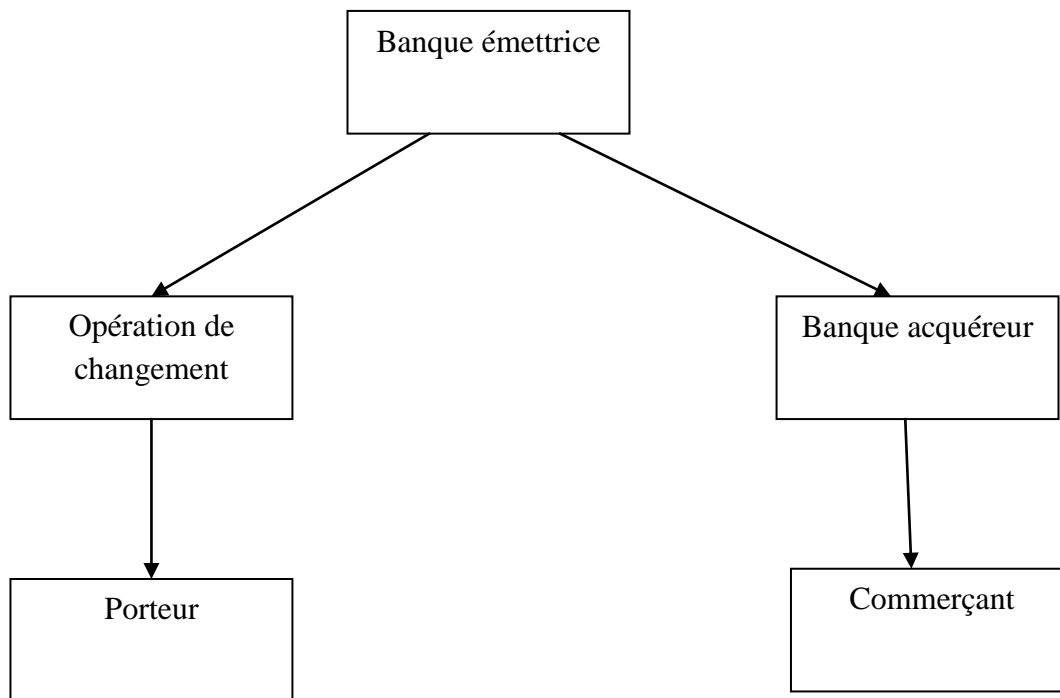
Les acteurs principaux de PME à cinq nombre

- Le porteur : doté d'une carte à puce utilisable à la fois pour les fonctions de changement et de paiement ;
- L'opérateur de changement : il peut être une banque ou un agent bancaire dont le rôle est :
 - Transférer la valeur électronique du PME.
 - Collecter l'équivalent de la valeur ainsi transmettre au PME ;
 - Informer la banque émettrice de l'équivalent de la valeur électronique chargée ;
 - Informer le porteur que l'opération est réalisée.
- La banque émettrice : elle assure les fonctions suivantes
 - Créditer les flux à l'aide de la contrepartie de la valeur électronique qu'elle est, elle est même chargée d'emmètre ;
 - Accepter et assurer les responsabilités de la valeur électronique qu'elle émet ;
 - Certifier le porteur de changement et matériels de changement correspondants ;
 - Contrôle de la création de la valeur électronique ;
 - Assurer le remboursement de la valeur collective.
- La banque acquéreur : elle permet la réalisation des fonctions suivantes
 - Présenter les créances à la banque émettrice pour remboursement ;

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

- Créditer les commerçants ;
- Assurer que le commerçant sera payé par la valeur électronique collectée.
- L'accepteur : c'est un commerçant qui vend des biens et services en contrepartie de valeur via matériel d'acceptation qui est terminal de paiement électronique.

Figure N°06 : Les flux financier de PME entre les différents acteurs :



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

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

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

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

1.4.3.6. Les avantages et les inconvénients du PME

A. Avantages

- Permet de régir des achats de petits montants tel que les journaux ;
- Permet de réduire considérablement le problème de petite monnaie tout en permettant l'accélération des transactions ;

Chapitre I : Les moyens de paiement et les paiements électroniques

- La confidentialité dans les opérations ;
- Un gain de temps pour les commerçants ;
- Réduire les risques de vol, développé des nouveaux marchés, facilité la collecte de données du marché ;
- Diminuer les coûts de gestion de la monnaie manuelle pour les émetteurs ainsi combattre les fraudes et de bénéficier de nouvelles sources de revenus.

B. Inconvénients

- Le problème de défaillance technique des terminaux de paiement ;
- Faiblesse de montant à payer ou à échanger et obliger les utilisateurs à se déplacer pour le recharger ;
- Beaucoup de sites de commerce se limitent toujours à accepter un seul porte-monnaie.

Conclusion

Nous avons tenté à travers le présent chapitre d'exposer dans un ensemble cohérent les différents moyens de paiement les plus fréquents.

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

L'objet du prochain chapitre se portera sur l'expérience de la monétique en Algérie ainsi leur développement.



Chapitre II :

*Les nouvelles technologies et le
développement monétaire en Algérie*

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Introduction

L'économie mondiale a connu de profondes mutations ces deux dernières décennies, ce qui a mené les banques algériennes à investir progressivement dans les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC). L'évolution de ces dernières, entraîne un développement incontournable de l'activité bancaire en particulier le développement de la monétique, qui fait l'objectif d'une nouvelle transition vers la monnaie électronique marquée par la dématérialisation de la monnaie physique.

La monétique est l'un des vecteurs de la bancarisation de la population, elle désigne l'ensemble des techniques électroniques et magnétiques où elles participent directement à simplifier et faciliter les échanges économiques des citoyens.

Dans ce chapitre nous allons aborder les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie, ce dernier est structuré sous trois sections.

En premier temps, nous allons faire la présentation générale des concepts de bases des NTIC au niveau bancaire (caractéristiques, avantages et impacts etc.), ensuite une deuxième section consacrée à la promotion de la monétique en Algérie (évolution, situation etc.) et nous concluons avec le troisième point qui sera focalisé sur le paiement électronique en Algérie en prenant exemple d'Algérie poste et le CPA (produits monétiques et leurs différents services).

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Section 1 : Nouvelles technologies d'information et de communication au niveau bancaire

Les technologies de l'information et de la communication ont une dimension sociale puisque on les associe généralement à la société de l'information vu leur impact étendu, autrement dit l'avènement des NTIC représente une formidable mutation pour la société, en ce sens qu'elle permet entre autres de s'instruire, s'informer, se divertir ou de communiquer dans de meilleures conditions en abolissant toute notion de distance.

A travers cette section nous mettons l'accent sur les fondements de NTIC, leur utilisation et leur impact au niveau bancaire ainsi que leur introduction en Algérie.

1. Généralité sur les Nouvelles Technologies d'Information et de communication

1.1. Histoire des Nouvelles Technologies d'Information et de communication

L'apparition des NTIC a été marquée par quatre grands axes (ordinateur, logiciels, réseaux de télécommunication et les puces intelligentes) qui sont considérés comme des avancés dans le domaine technologique.

Ces axes sont présentés comme suite :

a. L'ordinateur : il a permis l'automatisation des calculs qui s'est faite par le biais de la carte et du ruban préparé .l'ordinateur est passé par 4 générations :

- 1ere génération : elle a été marquée par le passage à l'électronique¹ ;
- 2ème génération : elle a vu le jour grâce à l'invention de transistor qui fonctionnait avec un système de circuit imprimé ;
- 3ème génération : ce dernier est remplacé par le circuit intégré ;
- 4eme génération : l'ordinateur est né grâce à la mise au point des microprocesseurs qui ont entraînés une miniaturisation des composants de l'ordinateur.

b. Les logiciels : le développement des logiciels a permis l'évolution des langages de programmation ainsi le système d'exploitation. Il existe deux types de logiciel :

- Logiciel de base : dit système d'exploitation c'est un ensemble de programmes de contrôle et de traitement qui permet la gestion des différentes tâches assurées par l'ordinateur, c'est en fait l'intermédiaire logique entre l'utilisateur et l'ordinateur.²
- Logiciel d'application : c'est des programmes élaborés en vue d'une application qui peut être soit générale soit spécialisé. Il existe des logiciels traitant des problèmes standards tels que les langages de programmation et les outils bureautiques.³

¹www.blog.wikimemoires.com/2011/02/types-tic-caractéristiques-de-tic/, consulté le 16/09/2021, à, 11h.

²<http://www.est-usmb.ac.ma> consulté le 16/09/2021, à 11h.

³ Idem, à 11h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

c. **Les réseaux et les télécommunications** : dans les 1940, le processus de développement des réseaux et des télécommunications s'est enclenché avec la 1^{ère} communication à distance d'une machine à calculer à une autre. Les américains se sont emparés de cette invention à des fins militaires et la communication à distance à par la suite joué en son temps un rôle de vecteur de transformation des usages.

Dans les années 1960, si le téléphone a été perçu comme un signe de confort, sa fonction sociale n'a été prise en compte que beaucoup plus tard et sa vocation d'outil de communication ne s'est que lentement dégagée pour passer ensuite au premier plan et contribuer à déterminer une nouvelle relation de l'homme à l'éloignement et donc à l'espace.⁴

Le premier réseau d'ordinateur a été mis en place dans un souci de trafic aérien grâce aux flux téléphoniques, les analyses des effets de l'informatique vont dans le même sens et font apparaître une explosion des notions de durée de localisation⁵. Les débuts d'internet se situent dans les années 80 mais c'est dans les années 1990 que l'autoroute de l'information est parachevée dans le monde, l'année 1994 est l'année de l'explosion d'internet avec le world wide web chez les utilisateurs aussi bien personnes physiques ou morales⁶.

d. **Les puces intelligentes** : afin de protéger les données, les entreprises et les consommateurs utilisent à présent des cartes à puces intelligentes dans plusieurs applications à titre d'exemple les opérations bancaires, démarrage de l'ordinateur, consultation du message téléphonique etc. si le niveau de sécurité requis est plus élevé, une carte à puce intelligente est probablement un meilleur choix. Une empreinte digitale peut facilement être sauvegardée dans la mémoire de la puce ce qui permettra une validation plus élaborée grâce à un lecteur avec biométrie⁷.

1.2. Définition des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

Selon Alexis Bauman, la définition des NTIC passe par la définition des mots qui compose cet acronyme « technologie, information, communication ».

La technologie : est l'ensemble des savoirs susceptibles d'être mise en application dans des produits ou des processus nouveaux⁸;

⁴ BRAHIMI Thiziri, BOUMGHAR Lynda, « l'impact des NTIC sur l'activité bancaire en Algérie », mémoire fin d'étude, option « monnaie-finance-banque », université MOULOUD MAMMERI Tizi-Ouzou, 2015/2016, page 32.

⁵ Idem page 34.

⁶ www.wikimemoire.com/types-tic-caracteristiquesdestic, consulté le 16/09/2021, à 12h

⁷ <http://www.est-usmb.ac.ma> consulté le 16/09/2021. A 12h

⁸ François. J « l'intelligence économique », 2^{ème} édition d'organisation, paris, 2001, page 18.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

L'information : d'un point de vue technique, l'information est un signe, un symbole, un élément qui peut être transmis et stocké, qui a été travaillé par l'ordinateur. Elle est définie comme étant une donnée organisée ; traitée, significative et utile pour orienter une décision⁹ ;

Communication : désigne un ensemble des techniques qui permettent l'émission et la réception quasi immédiate d'une information, audio, écrite et numérisée.

Les technologies de l'information et de communication sont définies comme étant un ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique (câble, téléphone, internet, etc.)¹⁰

1.3. Les caractéristiques des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

Les NTIC se caractérisent notamment par :

- Un accès plus souple aux informations : l'internet permet de récupérer les informations de tous les postes de travail quel que soit l'heure ;
- faciliter le partage de l'information ;
- Défavoriser le travail en groupe ;
- Simplifier les échanges de données entre entreprises ou entre site,
- Faciliter la communication et la coopération entre les membres d'une équipe ;
- Dématérialisation de l'information : cette caractéristique facilite le transfert et la diffusion de l'information ;
- Les NTIC participent à la facilitation dans la gestion¹¹.

En plus de ces caractéristiques « HERBERT Simon » (prix Nobel des sciences économiques 1978) à prédit que les NTIC aident à rendre toutes informations accessibles aux hommes sous forme verbale ou symbolique lisible par ordinateur¹².

1.4. Les avantages et les limites des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

Les NTIC constituent un vaste domaine qui englobe pratiquement toutes les technologies permettant de stocker, recevoir ou transmettre des informations, sous toute forme, par voie électronique. A tel point qu'il sera peut être difficile d'en distinguer les avantages et les limites dans l'immédiat.

Nous en dégageons pourtant quelques-uns ici :

⁹ BOUHATEM Lydia », « la contribution des TIC au développement des services bancaires », mémoire fin d'étude, option « économie », université Abderrahmane Mira, Bejaia, 2014/2015, page 10.

¹⁰ www.larousse.fr consulté le 10/09/2021, à 14h

¹¹ <http://www.est-usmb.ac.ma> consulté le 10/09/2021, à 15h

¹² Simon. H cité dans mémoire magister « les enjeux des NTIC dans l'entreprise », université TLEMCEN, réalisé par BOUCHENNA.A, 2010/2011, page 03.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.4.1. Les avantages des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

Selon Christopher Lovelock et Brian D. Lepard, l'utilisation des nouvelles technologies offrent aux entreprises des services toutes sortes de manière d'améliorer leur position concurrentielle ceci inclut :

- L'enregistrement de l'information client dans les banques, cette stratégie offre plusieurs avantages majeurs parmi eux : la croissance du comportement habituel des clients peut suggérer de nouvelles façons de les regrouper dans des segments de marché, aider à améliorer les décisions concernant la fixation des prix et mieux cibler les efforts de vente et de publicité¹³.

Au niveau du système d'information :

- Les NTIC permettent une hausse de la productivité du travail pour la saisie de l'information donc baisse des coûts ;
- Les NTIC permettent une meilleure connaissance de l'environnement, donc une réactivité plus forte face à cet environnement, ce qui entraîne une amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise pour une vieille stratégie plus performante.

Au niveau de la structure de l'entreprise et de la gestion du personnel

- Les NTIC permettent une organisation moins hiérarchisée, l'information est partagée. On peut dire que grâce à ces NTIC les entreprises ont une meilleure gestion des ressources humaines.

Au niveau commercial

- Les NTIC permettent de créer de nouveau circuit de production et de distribution grâce à l'extension du marché potentiel, ces nouveaux circuits permettent à leurs tour une baisse de coûts d'approvisionnement et de développer des innovations en matière de services, elles permettent aussi une amélioration de l'image de marque de l'entreprise (entreprise innovante).

1.4.2. Les limites des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

- Il est fréquent de voir apparaître un suréquipement par rapport aux besoins et donc une sous-utilisations des logiciels ;
- Coût de la formation du personnel et de sa résistance aux changements ;
- La rentabilité est difficilement quantifiable,
- Coût généré par la modification des structures, par la réorganisation du travail et par la surabondance des informations,

¹³ C.LOVELOCK et D.LOPERT « marketing des services : stratégies, outils, management », Édition publieurs 1996, page 32.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- La recherche et développement : elle permet l'innovation et donc une stratégie nécessaire à toute entreprise ;
- La formation du personnel : ces NTIC nécessite une formation du personnel régulière au sein d'une société car la veille technologique évolue sans cesse ;
- Le risque de pillage et de piratage de données ;
- D'un côté, ses outils NTIC font augmenter la réactivité de l'entreprise mais d'autre côté, il y'a un risque d'une baisse de la productivité et de son rendement par la rédaction excessive de courriers et de message électronique et l'alimentation de différents outils du l'entreprise¹⁴.

2. L'utilisation des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication dans le secteur bancaire

Les NTIC ont radicalement changé notre façon de vivre, elles ont su en un temps record conquérir tous les domaines et les aspects de notre vie quotidienne. Incontestablement un des secteurs économiques le plus lourdement touché par ce phénomène est le secteur bancaire et ce à travers : les supports de communication qui englobent (les espaces de communication, gestion électronique des données et l'intégration matérielle), en raison pour laquelle nous avons consacré le point suivant à la définition de ces notions.

2.1. Les supports de communication inhérents aux NTIC

Les NTIC sont les principaux éléments de réussite de nombreuses banques et ce à travers les supports de communication qu'on présente ci-dessous :

2.1.1. Les espaces de communication

On peut distinguer trois types d'espace de communication selon leur portée :

- **Internet** : un réseau ouvert qui est un réseau informatique mondial que tout le monde connaît, il correspond à une interconnexion d'un grand nombre de machines entre elles. Ce réseau internet rend accessible au public un certain nombre de services hébergés.
Le point commun de tous ces services est le protocole(IP) qui assure la communication entre toutes ces machines via un navigateur et une connexion ;
- **Intranet**¹⁵ : un réseau interne qui est un système d'information unique pour tous les travailleurs d'une même banque. C'est l'ensemble des applications et des informations bureautiques au bon fonctionnement intérieur de la banque ;
- **Extranet** : une partie privée d'un site internet, elle est accessible avec un mot de passe¹⁶. Dans ce cas, le réseau internet est mis à contribution pour véhiculer

¹⁴ BOUCHENOUA Karima et BELAIDENE Lydia, « impact des TIC sur la performance bancaire : cas des banques de la ville de Bejaia » mémoire fin d'étude, université ABDERRAHMANE Mira, 2015/2016, page 16.

¹⁵ GHEZZOU Halla, mémoire fin d'étude, option « économie monétaire et bancaire », université ABDERRAHMANE MIRA BEJAIA, 2019/2020, page 15.

¹⁶ <https://www.weare.com> consulté le 12/09/2021, à 16h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

l'information mais cette information n'est pas accessible au grand public. C'est par exemple l'espace privé réservé aux membres d'un site bancaire.

2.1.2. Gestion électronique des données(GED)

La gestion électronique des données est une gestion informatique des documents de référence de l'entreprise, ces documents sont au préalable numérisés afin d'être stockés sous forme électronique (CD-ROM, disque optique, bande magnétique). Une fois numérisé depuis un poste qui est connecté au système d'information¹⁷.

2.1.2.1. Échange de données informatisé(EDI)

L'EDI définit un ensemble de normes et outils pour échanger des documents structurés entre les applications informatiques distantes attachées par un réseau. Les organismes bancaires échangent les documents papiers¹⁸.

2.1.2.2. Gestion électronique de document entrepôt de données (GUIDE)

GUIDE ou GED est un ensemble d'outils et de technique qui permettent la dématérialisation, la classification, la gestion et le stockage des documents à partir des applications informatiques dans le cadre normal des entreprises. Aussi une méthode qui convertit les documents papiers en images électroniques et permet de les classier et parvenir facilement sur demande¹⁹.

2.1.3. Intégration matérielle

Nous citons ci-dessous toutes les variables qui ont une influence sur l'intégration des NTIC

2.1.3.1. Groupware (collecticiel)

Selon « Jean Claude », le groupware est l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui par l'intermédiaire de la communication électronique, permettant le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaborating et/ou coopérating²⁰.

¹⁷<http://www.est-usmb.ac.ma> consulté le 12/09/2021. A 17h

¹⁸ Idem, consulté le 12/09/2021.

¹⁹ BOUCHENOU Karima et BELAIDENDE Lydia. Op.cit. page 12.

²⁰<https://www.techno-science.net> consulté le 12/09/2021, à 18h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

2.1.3.2. Enterprise ressource planning (Progiciel de Gestion Intégré)

Un ERP est un ensemble d'applications reposant sur une même base de données. Ce système va assurer l'unicité de l'information et en garantir la mise à jour en temps réel. Un ERP c'est aussi une suite de logiciels professionnels dont l'objectif est de coordonner l'activité comptable, commerciale et logistique. Un ERP a pour objectif principal d'optimiser le fonctionnement, et donc la productivité de l'entreprise²¹.

2.1.4. Modélisation des tâches

Modélisation des tâches est la description logique des activités à réaliser pour atteindre les objectifs des utilisateurs afin d'analyser et évaluer les applications logicielles interactives.

2.1.4.1. Workflow (flux opérationnel)

Workflow est un logiciel qui permet d'organiser, faire fonctionner et contrôler un processus. Le workflow définit les circuits de cheminement pour chaque type de dossier, en précisant les intervenants, les opérations d'approbation et de validation.

2.1.4.2. Knowledge management (gestion des connaissances)

Knowledge management dit la gestion de connaissance est l'utilisation d'une famille d'outils, de méthodes pour faciliter la conservation et surtout le partage des connaissances.

2.2. L'adoption des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication par la banque

Ce concept définit par Rogers(1962) comme la décision d'utiliser l'innovation d'une façon continue. Pour ce dernier, l'adoption d'une innovation se présente comme processus d'acceptation d'une nouveauté (une idée, un produit ou un service) par une unité décisionnaire (un individu ou une firme) évoluant dans un système social particulier.

Afin de mieux comprendre cette adoption on présente les NTIC que les banques ont intégrés : la banque à distance, monnaie électronique, les GAB et DAB, les terminaux de paiement électroniques

2.2.1. La banque à distance

La banque à distance peut être définie comme toute activité bancaire destinée à un client se déroulant à partir d'un point de service électronique (téléphone, micro-ordinateur, distributeur automatique de billet, guichet automatique de banque) tout en utilisant son système de télécommunication tel que le réseau téléphonique ou internet etc.

²¹ ABBAOUI Mariem, AGHCHNI RIMI KABLI Wafaa, « entreprise ressource planning », mémoire fin d'étude, université MOHAMMED ,2013/2014, page 04.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Elle est vouée à octroyer des services financiers à distance par des détaillants non bancaire tout en utilisant les NTIC principalement pour effectuer des paiements, des transferts et des épargnes sans que le client ne s'y rend aux guichets des agences bancaires²².

Le e-banking ou encore le internet banking, web banking ou online banking signifie « la banque sur internet », tous ces termes désignent l'utilisation de l'internet par une institution financière en vue d'offrir à ses clients une gamme de services bancaires plus ou moins larges.

E-banking ou banque électronique désigne donc le fait de se servir d'un outil électronique comme l'ordinateur, pour effectuer les différentes transactions bancaires²³.

2.2.2. Monnaie électronique

« Un ensemble des moyens électroniques mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires », ou « encore un ensemble des technologies, procédés et équipements permettant une électronisation des transferts de fond ».

Afin de faciliter les transactions, les banques mettent à la disposition de leurs clientèles différents moyen de paiement²⁴ :

2.2.2.1. La carte bancaire

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

La carte bancaire est un moyen de paiement pratique et sécurisé, elle est entièrement informatisée dont les coûts de traitement sont faibles (mais les coûts d'investissement sont élevés).

2.2.3. Les GAB et DAB

2.2.3.1. Le guichet automatique de banque « GAB »

C'est un guichet bancaire automatique conçu en appareil électronique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service. Il y a différents modèles de GAB permettant d'effectuer des retraits, d'accepter des dépôts en liquide ou par chèque et d'ordonner des transferts de fonds, celui-ci permet aussi d'augmenter le solde d'une carte d'appel téléphonique ainsi que de vendre des timbres postes.

²²<http://www.est-usmb.ac.ma> Consulté le 13/09/2021. A 9h.

²³ANTONIN Nadjib, REKKOUCHE Abdenour, « informatique conception et réalisation d'un système e-banking pour les transactions électroniques » mémoire fin d'étude, université Mouloud MAMMARI, 2016/2017, page 05.

²⁴ Idem page 06.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

2.2.3.2. Les distributeurs automatiques de billets (DAB)

C'est un GAB simplifié ne permettant que les opérations de retrait 24h/24 et 7j/7. La procédure consiste à insérer une carte et de saisir un code confidentiel, puis le client est invité à stipuler le montant qu'il souhaite retirer à condition que le plafond de sa carte ne soit pas dépassé.

2.2.4. Les terminaux de paiement électronique

Le TPE est un instrument électronique fourni par la banque à ses clients commerçants ou prestataires de service en leur permettant d'accepter les règlements de leurs clientèles au moyen de carte de paiement.

3. L'impact des nouvelles technologies sur l'activité bancaire

Les banques ont été jusqu'à présent préservées notamment par une législation très contraignante qui cherche avant tout à assurer la sécurité systémique du système financier. Cela a eu pour effet de freiner les innovations (dans le domaine des moyens de paiement sur Internet par exemple). Mais cette situation a changé avec l'harmonisation des législations bancaire. L'objet de ce point est donc de montrer l'importance des NTIC sur le secteur bancaire, qui ne fait que s'accroître avec Internet.

3.1. Les raisons d'introduction des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication par les banques

L'introduction des technologies dans l'activité des banques constitue un vecteur puissant de modernisation interne de la banque et de manière plus explicite on les présentes comme suite :

- La recherche de meilleures méthodes de gestion : avec une demande d'une production de service sur mesure liée à l'information des moyens d'accès à ces services avec l'apparition des GAB/DAB et la banque sur internet.
Les banques cherchent à augmenter les investissements dans les NTIC afin d'améliorer leur efficacité et leur productivité.
- La maîtrise des coûts et la réalisation des économies d'échelle: la rentabilité bancaire est négativement affectée par les charges d'exploitation (les frais généraux ou les frais de structure) notamment celles du réseau qui lui pèsent lourdement. Afin de palier à cette situation, les banques se sont supposées jouer un rôle opérant dans la réduction des coûts de la production et des charges d'exploitation²⁵.
- Faire face à la concurrence : le domaine bancaire a connu de profonds bouleversements, sans doute plus remarquable que ceux de tout autre secteur :

²⁵ BRAHIMI Thiziri et BOUMGHAR Lynda Op.cit. Page 04.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

dérégulation, concurrence accrue mais aussi modification des activités et des coûts d'exploitation face à une clientèle plus exigeante, mieux formée et informée²⁶.

Les banques ont connu de profondes mutations ces vingt dernières années, se traduisant notamment par un renforcement important de l'intérêt concurrentiel. Dans ce contexte plus difficile, ils doivent trouver des solutions pour rester compétitifs. En effet, c'est un moyen qui procure à la banque un avantage concurrentiel, lui permettant non seulement d'augmenter sa part de marché, mais aussi conquérir d'autres tout en essayant de préserver et de fidéliser ses clients potentiels.

- L'amélioration des relations avec la clientèle : le client est supposé être pleinement satisfait de ce progrès car cela répond à son souci de disponibilité 24h/24 et 7j/7 d'autant plus que souvent les horaires d'ouverture des agences bancaires ne correspondaient pas à ses propres horaires, c'est pour cette raison qu'il lui était rarement possible de se rendre personnellement à la banque²⁷.

3.2. Les nouvelles Technologies et les fonctions bancaires

3.2.1. L'impact de la technologie sur la fonction de la production

- Diminution des coûts de production : les banques couvrent d'avantage à la mutualisation qui leur permet de mutualiser les investissements et réaliser les économies d'échelle en répartissant les coûts fixes sur des volumes plus importants ;
- Industrialisation de l'ensemble des processus : le deuxième objectif suivi par les banques est de parvenir à une automatisation puis à une industrialisation de l'ensemble de leur processus, pour cela les banques doivent élargir leur cible de clientèle demandant d'avoir une vision globale, unique et immédiate de chaque client ;
- Passage d'une gestion traditionnelle de stock à une gestion des flux : c'est à dire le suivi et le contrôle des échanges avec un double mouvement, une intégration des opérations de bout en bout et leur traitement continue.

3.2.2. L'impact de la technologie sur la fonction de distribution

Internet et les réseaux électroniques sont un nouveau canal de distribution, c'est un nouvel outil d'achat en commerce interentreprises qui a un impact important dans le mode de relation entre client et fournisseur (négociation en ligne, collaboration en ligne etc.)

3.2.3. L'impact de la technologie sur le coût des moyens de paiement

Comporte deux composantes²⁸ :

- Un coût direct recouvrant une composante technique (frais de fabrication, charge de personnel d'exécution etc.) ;

²⁶<http://www.est-usmb.ac.ma> Consulté le 13/09/2021, à 11h.

²⁷ BRAHIMI Thiziri et BOUMGHAR Lynda, Op.cit. Page 48.

²⁸RAJHI Mohamed Tahar, BEN ROMDHANE Syrine « l'impact de la technologie sur les activités bancaires tunisiennes », Revue de financier, page 57.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Une composante financière (la fraude et incidents de paiement).

3.2.4. La technologie sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire

- Sur l'efficacité des produits : les banques avaient investi dans le domaine des innovations technologiques afin d'offrir une variété de produits et de service, la technologie a permis aux banques d'étendre la prestation des services par le biais de nouveaux canaux tels que les guichets automatiques, les services bancaires sur internet etc.²⁹ . ;
- Sur la rentabilité bancaire : « la rentabilité bancaire peut se définir comme un indicateur de la capacité d'une banque à supporter les risques et/ou à croître ses fonds propre », c'est la capacité d'un capital investi à produire un revenu, en d'autres termes c'est le rapport entre le résultat et les moyens mis en œuvre pour l'obtenir³⁰ .

3.2.5. Les nouvelles technologies sur la démarche marketing

Marketing des services, personnalisation et marketing relationnel sont devenus un ajout à la littérature offrant aux ménagers et aux chercheurs l'occasion de faire usage des nouveaux outils pour collecter et analyser les données du marché.

L'expansion des nouvelles technologies transforme efficacement les entreprises en entreprises de service, et en plus de leurs produits, elles proposent des services complémentaires afin de mieux accompagner les clients dans la satisfaction de leurs besoins.

Exemple : les banques dont leur cœur de métier est le service, n'hésitent pas à investir dans les hautes technologies pour améliorer la qualité de leur service³¹ .

3.2.6. L'impact sur le marketing mix

Les NTIC transforment profondément les stratégies et les pratiques marketing, elles existent quatre principales variables du marketing mix qui bousculent les politiques du marketing.³²

Ces variables se présentent comme suit :

²⁹ <https://fr.slideshare.net> / MBA-ESG/ l'impact des nouvelles technologies de l'information et du numérique sur l'évolution des banques, consulté le 18/09/2021. A 15h.

³⁰ GREUNING H.N, BRATANOVICS.B, « analyse et gestion du risque bancaire », 1^{ère} Edition, ESK, Paris, 2004, page 81.

³¹ BRAHIMI Thiziri et BOUMGHAR Lynda, Op.cit. Page 52.

³² <http://www.est-usmb.ac.ma> consulté le 18/09/2021, à 16h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

3.2.6.1. Produits

Le lancement du nouveau produit bancaire est une étape importante, il est indispensable que les meilleures conditions soient réunies, de l'élaboration du concept jusqu'à la mise en œuvre en marché et le suivi.

3.2.6.2. Le prix

Les banques préviennent leurs clients de tout changement tarifaire 3mois avant leur date d'application ainsi que les prix des produits et services associés qui sont indiqués dans la convention de compte.

3.2.6.3. La distribution

La révolution technologique en matière d'information et de communication a permis de nouvelles formes de distribution de services bancaires et poussé les établissements financiers à une stratégie de distribution multi-canal.

3.2.6.4. La communication

La communication appelé aussi promotion représente l'ensemble des efforts mis en œuvre par la banque sous la forme d'une communication afin de convaincre la clientèle et provoquer l'acte d'achat, elle s'articule généralement autour de 4 outils complémentaires :

- La publicité : « pousser le consommateur vers le produit » ;
- Les relations publiques : « climat de confiance entre la banque et ses différents publics » ;
- La promotion des ventes (pousser le produit vers le consommateur).

4. Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication en Algérie

Malgré que les algériens utilisent l'outil technologique, les rapports publiés par World Economic Forum (WEF) classent le gouvernement algérien parmi les derniers au monde pour sa promotion des nouvelles technologies ainsi l'usage professionnel des NTIC ou l'Algérie occupe la dernière place³³, ce qui induit que le gouvernement et les acteurs économiques ne sont pas des exemples à suivre.

³³ OUMSALEM Hamid, SAIM Massinissa, « les NTIC comme dispositif de communication marketing cas pratique : agence de communication AMAWALCOM » mémoire fin d'étude, option commercialisation des services, Université MOULOUD Mammeri, Année 2013/2014, page 52.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

4.1. Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication dans les entreprises algériennes

En 2011, la présence des entreprises algériennes sur le web est insignifiante car sur les 930.000 entreprises répertoriées par l'office national des statistiques (ONS) le nombre de celles qui ont des sites web n'atteint pas les 5.000 entreprises³⁴.

En 2013, malgré les avancées en matière d'accès à l'internet et des nouvelles technologies, on constate toujours que les entreprises algériennes ne misent pas sur le web pour se faire connaître.

En mars 2020, les entreprises actives dans le secteur des TIC représentent en Algérie moins de 5% du marché³⁵, cela confirme que les entreprises algériennes ne sont pas conscientes de l'importance du recours aux technologies d'informations, ce qui nécessite un travail de sensibilisation de la part des autorités et des professionnels de la communication et des nouvelles technologies.

³⁴ Idem page 53.

³⁵ KENNICHE Yousef, DIFALHA Mohammed Elhadi Article TIC Algérie « adoption et utilisation des technologies TIC en Algérie » Mars 2020.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Section 2 : promotion de la monétique en Algérie

Cette section fera l'objet d'une présentation de la monétique, sa situation ainsi les opérateurs monétiques en Algérie SATIM, GIE, RMI et la carte interbancaire.

1. Fondement de la monétique

1.1. Evolution de la monétique

L'Algérie s'est engagée depuis plus de vingtaines d'années dans un programme de réformes bancaires visant la modernisation et l'initiation de nouveaux moyens de paiement.

Les réformes économiques prises depuis les années 1990 ont engendré de profondes mutations qui ont permis l'émergence de la monétique dans le secteur bancaire algérien. L'introduction de la monétique en Algérie a été envisagée par la plupart des banques à des périodes différentes, dont le plus ancien projet remonté à l'année 1975. D'autres tentatives faites par la suite sont³⁶ :

- **1990** : Adoption de la loi « 90-10 du 14 avril 1990 » relative à la monnaie et au crédit qui introduit la restructuration institutionnelle et redéfinit le rôle de tous les acteurs du secteur bancaire à savoir la banque centrale, trésor public, les banques commerciales et les établissements financiers ;
- **1993** : Algérie télécom met en service le réseau national(DZPAC) qui a pour but d'offrir des connexions sécurisées entre les branches des différentes institutions et établissements national tel que la poste, les ministères, Sonelgaz, Naftal et les établissements bancaires et financiers ;
- **1995** : création de la « SATIM » qui s'agit de 8 banques publiques (BADR , BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA et ALBARAKA) qui créent la société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique. Cette société est chargée de gérer les transactions bancaires.
- **1997** : première réforme concernant la chambre de compensation, ensuite dans la même année la SATIM lance le réseau monétique interbancaire « RMI » et de là vient l'émission des premières cartes interbancaires ;
- **1998** : les banques à capitaux étrangers commencent à s'installer en Algérie ensuite en 2002 y'a eu l'accord entre l'Algérie télécom et la banque d'Algérie pour la mise en place d'un réseau spécial d'abonnés fermés, à grand débit, fiable et efficace d'où cette dernière lance un projet de modernisation de la chambre de compensation ;
- **2004** : création du centre de pré compensation interbancaire « CPI » par la banque d'Algérie avec la participation des autres banques et Algérie poste afin d'assurer la réalisation du futur système de compensation ;

³⁶ FATOUHI Lamia et GOUCEM Lydia « le système de paiement par carte bancaire en Algérie cas des agences bancaires : AL-BARAKA, BEA, BNA, et CPA de Tizi-Ouzou », mémoire fin d'étude option « Economie monétique et bancaire », Université Mouloud Mammeri, Année 2017/2018, page 50, 51,52.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- **2006** : démarrage du nouveau système de télé compensation « ATCI » pour le traitement des chèques et des virements, ensuite le RMI et la SATIM se sont connectées au CPI pour permettre la compensation par cartes interbancaires et de là il y'a eu les premiers paiements par cartes interbancaire à Alger.
- **2010** : Visa et Mastercard s'installent en Algérie et la BDL, BEA, CPA sont les premières banques Algériennes à adhérer Avisa.
- **2014** : création du groupement d'intérêt économique de monétique (GIE) qui consiste à réguler le secteur de la monétique en Algérie visant à généraliser l'usage des moyens de paiement moderne, dont la carte de paiement et le paiement électronique ;
- **2019** : Algérie poste a signé une convention avec le groupement d'intérêt économique(GIE) et la(SATIM), portant sur l'interopérabilité entre le système monétique d'Algérie poste et le système monétique interbancaire.

L'évolution de la monétique reste encore en quête de progression notamment en termes de carte interbancaire et la pénétration des TPE et leur usage.

1.2. Situation de la monétique en Algérie

En 2002 le projet de système de paiement interbancaire a été lancé après avoir été confié à la société d'automatisation de transactions interbancaires et de monétique(SATIM), filiale de 8 banques algériennes.

En 2006 le comité monétique interbancaire a démarré le pilote du système de paiement interbancaire, et en 2007 ce dernier a été généralisé. Durant l'année 2008 un grand effort a été déployé en vue de couvrir l'ensemble du territoire national par un réseau de plus en plus dense de distributeur automatique de billets(DAB) et de terminal de paiement électronique(TPE). Cependant les réformes introduites et les efforts consentis pour l'utilisation ou de la carte interbancaire(CIB) n'ont pas suscité l'engouement du citoyen qui était assez réticent au paiement par carte électronique.

Depuis 2016 et après plusieurs démarches le paiement par carte électronique est officiellement opérationnel en Algérie et ne cesse de se développer, On verra ci-après la situation de la monétique au 1^{er} trimestre 2021³⁷ :

- TPE : selon le bilan du GIE le nombre de TPE a atteint en mars dernier 38.144 terminaux contre 29.469 une année auparavant, soit une hausse de 29,44%, par ailleurs 489.801 transaction qui ont été réalisées par le TPE ;
- Carte interbancaire : le nombre total de carte interbancaire en circulation est de : 10.712.133, le chiffre est réparti comme suit :
 - CIB : le nombre est de 1.681.995 cartes ;
 - Cartes d'affaires : 25.990 cartes ;
 - Cartes entre épargne, visa et MasterCard : 1.640.929 cartes ;
 - Cartes EBAHABIA : 7.363.219 cartes, 70% de cartes en circulation sont actives.

³⁷<https://www.liberte-algerie.com> consulter le 02/10/2021, à 13h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Paiement par internet : le nombre de web-marchands qui ont intégré la plateforme de paiement sur internet est de 83 ;
- Distributeurs automatique de billets (DAB, GAB) : le parc national des guichets / distributeur automatiques de billet est composé de 3.030 automates.

1.3. Conditions de développement de la monétique

L'utilisation des cartes interbancaires représente un nouveau support de paiement indispensable, afin d'assurer l'universalité de ses cartes une certaine normalisation doit être faite. Cette normalisation passe par l'interbancaire et la migration des cartes à puce qu'on présente ci-dessous :

- **L'interbancaire**³⁸: L'interbancaire est une coopération entre les banques qui permet de garantir l'acceptabilité des moyens de paiement émis par l'ensemble des banques et leurs échanges dans ces meilleures conditions de rapidité, sécurité de coût.

Dans cette coopération permet aux agents économiques d'avoir les instruments dont l'acceptation se limite pas uniquement aux guichets de la banque domiciliaire, par ailleurs elle donne la possibilité de faire des opérations avec la carte bancaire dans des banques autres que celle qui à émis la carte titulaire ;

- **La migration des cartes à puce à la norme EMV**³⁹: En 1992, en France l'ensemble des cartes en circulation bénéficiait de la présence d'une puce. Ce type de carte a permis d'éradiquer un premier de type de fraude, basé sur la lecture, la copie puis la reproduction des données présentes sur la piste.

Ces cartes à puce de première génération sont toutefois apparues potentiellement vulnérables à des attaques de piratage, un autre type de fraude est en outre apparu à la fin de cette décennie. La communauté bancaire française a donc décidé de migrer l'ensemble des cartes et terminaux de paiement en format (EMV) dès l'année 2001.

La migration standard EMV s'est en fait déroulée en deux (2) phases : dans un premier temps (2002-2005), les cartes et matériel d'acceptation ont migré au format EMVSDA (Static Data Authentication, renforcent les procédés de cryptographiques par rapport aux carte de la 1^{ère} génération, dans un second temps (2005-2008), ces matériels ont progressivement intégré le format EMVD (Dynamics data authentication) l'ensemble des cartes actives sur le territoire français intègre désormais cette fonctionnalité.

- **La sécurité** : il est important d'avoir des moyens de paiement fiable et facilement accepter avec des coûts bas, cela dépend de la sécurité qui est une condition primordiale au développement de ces moyens de paiement.

³⁸ Revue nouvelle économie N° 02 janvier 2010 «la monétique en Algérie réalité et perspective » réalisé par REZIK Kamel Université Blida et LAZREG Mohamed Université Ain-Temouchent.

³⁹ Rapport annuel de l'observatoire de la sécurité des cartes, réalisé par : M^r Christian Noyer, paris, année 2010, page 12.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.4. Contraintes de développement de la monétique

On sait que l'évolution du paiement électronique en Algérie, n'échappe pas au lecteur qui touche l'économie, parmi ces raisons on trouve⁴⁰ :

- L'économie clandestine : Une économie Algérienne dominée par l'informel qui trouve un terrain favorable au détriment de l'économie légale.
- La culture du cash : L'argent liquide domine le marché Algérien au préjudice des moyens de paiement électroniques scripturaux ce qui rend pas facile la traçabilité des flux financier.
- Le manque de structure : Le taux de bancarisation très minime, un déploiement de réseau insuffisant en termes de plateforme DAB, TPE, Sites marchand...etc

2. Présentation de l'opérateur monétique algérien (SATIM)

L'année 1995 a marqué la création de l'unique opérateur monétique en Algérie, la société d'automatisation des transactions interbancaire et de monétiques qui est une filiale de 7 banques algériennes BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, ALBARAKA et de l'institution des assurances CNMA. Actuellement la SATIM réunit 19 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 18 banques dont 6 publiques et 12 banques privées ainsi l'Algérie poste⁴¹.

La SATIM est l'un des instruments techniques d'accompagnement du programme de développement et de modernisation des banques et particulièrement de promotion des moyens de paiement par carte, en effet sa première démarche consiste à dématérialiser les moyens de paiement par le lancement de la 1^{ère} carte interbancaire CIB en 1997.

Cette société a été créée avec un statut de SPA (société par action) promulguée par⁴² :

- La loi 88-04 du janvier 1988 portant loi d'orientation sur les entreprises publiques économique ;
- La loi 88-04 du 12 janvier 1988 modifiant et complétant l'ordonnance 75-59 du 26 septembre 1987, portant code de commerce et fixant les règles particulières applicable aux entreprises publiques économiques ;
- Le décret législatif 03-08 du 25 avril 1993 modifiant l'ordonnance 75-59 du 26 septembre 1987, portant code de commerce.

⁴⁰ Article Imad CHEIKH «l'importance de la monétique et des TIC dans les développements économique et bancaire en Algérie, année 2020.

⁴¹ Journal d'étude en économie et Management « la monétique en Algérie, développement et perspective » réaliser par RAFABA Brahim 01/12/2020, Page 06.

⁴² Document interne SATIM Alger, 2006.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Tableau N°01 : les banques adhérentes à la SATIM

Actionnaire	Nombre d'action	Valeur en DA	Les actions en %
BADR	36	3600000	13.74
BDL	36	3600000	13.74
BEA	36	3600000	13.74
BNA	36	3600000	13.74
CPA	36	3600000	13.74
CNEP	36	3600000	13.74
CNMA	36	3600000	13.74
ALBARAKA	10	1000000	3.82
TOTAL	262	26200000	100

Source : la direction monétique SATIM Alger. www.satim.dz.

2.1. Mission de la SATIM

Les principales missions de la SATIM sont⁴³ :

- Œuvre au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique ;
- Mise en place et gestion de la plate-forme technique et organisationnelle assurent une interopérabilité totale entre tous les acteurs du réseau monétique en Algérie ;
- Participé à la mise en place des règles interbancaire de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition ;
- Accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques ;
- Personnalisation des chèques et des cartes de paiement et de retrait d'espèces ;
- La mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes à savoir la maîtrise des technologies, la rapidité des transactions....

⁴³ Journal d'étude en économie et management réalisé par RAFABA Brahim, 01/12/2020, page 07.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

2.2. Activité de la SATIM

L'activité principale de la SATIM porte sur le développement et la gestion d'une solution monétique qui repose sur une infrastructure et des équipements techniques sécurisés et connecté aux sites informatiques et/ou monétique des banques et qui répond aux exigences de la norme internationale EMV et permet de se prémunir de toute tentative de fraude comme à ce jour⁴⁴.

Les activités de la SATIM se situent essentiellement sur trois (03) axes⁴⁵ :

- Chèque : depuis sa création, la SATIM assure la personnalisation pour la majorité des établissements ;
- Le retrait par carte interbancaire CIB : la 1^{ère} démarche consiste à dématérialiser les moyens de paiement par le lancement de la carte interbancaire en 1997 et qui y lancé le retrait d'espace à partir des DAR (distributeurs automatiques des billets de banque) en mettant en place le réseau monétique interbancaire (RMI).
- Le paiement par carte interbancaire CIB : le paiement par carte interbancaire s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation du système de paiement de masse et constitue l'un des maillons important pour le développement du secteur bancaire⁴⁶.

2.3. La structure de la SATIM

Le réseau SATIM est structuré comme suite⁴⁷ :

- Un centre serveur back office ;
- Un centre serveur front office ;
- Un serveur de compensation ;
- Une station de personnalisation de cartes.

2.4. Avantages de la SATIM

La SATIM dispose de plusieurs avantages parmi eux⁴⁸:

- L'interbancaire total (banque et Algérie poste) ;
- Disponibilité du service (système opérationnels 7j/7, 24h/24) ;
- Disponibilité de l'argent à tout moment ;
- Diminution de la circulation du cash ;
- Diminution du risque de vol ou de perte de liasse d'argent ;

⁴⁴ LAZREG Mohamed « la monétique en Algérie en 2007, réalité et perspective » mémoire fin d'étude option management, Université d'Oran, Année 2008/2009, page 134.

⁴⁵ www.satim-dz.com consulté le 04/10/2021. A 12h.

⁴⁶ ARAB Ibtissam «le paiement électronique en Algérie état des lieux et perspectives cas de la BADR Agence 626 Naciria »mémoire fin d'étude, option management bancaire, Année 2017/2018, page 54.

⁴⁷ Idem page 55.

⁴⁸ AOUCHETA Fatma Zohra et TILIOUINE Thilelli, « la monétique comme élément de modernisation du secteur bancaire : cas société général agence AZAZGA », mémoire fin d'étude option banque et marché financier, Année 2016, page 64.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Utilisation d'une carte multifonctions (retrait et paiement) ;
- La gratuité des transactions de paiement installation et maintenance gratuite du terminal de paiement électronique pendant la phase pilote ;
- Gratuité de location du TPE durant l'année 2005 ;
- Commission interbancaire de paiement fixé à 1.5% du montant de la transaction interbancaire.

3. Présentation du groupement d'intérêt économique (GIE)

Le groupement d'intérêt économique (GIE) : est une forme juridique originale et hybride, il a été institué par l'ordonnance du 23 septembre 1967. Il n'est pas une véritable entreprise, c'est un groupement formé de plusieurs entreprises préexistence pour qu'elles puissent mettre en commun certaines de leurs activités afin de développer, améliorer ou accroître les résultats de celle-ci tout en conservant l'individualité et l'indépendance des sociétés membres⁴⁹.

Le but d'un GIE est la recherche de bénéfice pour ses membres et non pas de réaliser des bénéfices pour lui-même, c'est-à-dire de faciliter l'activité économique de ses membres par la création d'une structure juridique tierce, mais il n'a pas vocation à réaliser des bénéfices pour lui-même⁵⁰.

3.1. Fonctionnement du groupement d'intérêt économique

Comme expliqué ci-dessus, le GIE a pour objectif de faciliter l'activité économique dans l'intérêt général de ses membres par la création d'une structure juridique tierce. Son activité pourra donc être civile commerciale ou agricole et se situe à mi-chemin entre l'activité associative et la société.

Le GIE est en quelque sorte le prolongement de l'activité de ses membres, par la mise en commun de celle-ci (activité de recherche, par exemple ou dans le cadre d'un bureau d'étude pour la mise en commun de matériels...)

Prenons pour exemple courant : un groupement d'intérêt économique par les médecins libéraux, ils utiliseront le GIE pour partager la même visibilité, mais aussi pour mettre en commun les ressources matérielles et le service secrétariat par exemple. Mais chaque médecin va donc dégager ses propres bénéfices.

Afin de garantir le bon fonctionnement du GIE, il est possible de désigner un ou plusieurs administrateurs, ce sont en quelque sorte les gérants du GIE, le but de l'administrateur est de présenter le groupement vis-à-vis des tiers c'est le représentant légal la ou les administrateurs peuvent être nommés de 2 façons différents⁵¹ :

⁴⁹ Dr Hervé LECLLET le groupement d'intérêt économique GIE, juillet 2015.

⁵⁰ Article L 251-1 du code de commerce alinéa 2.

⁵¹ <https://www.espert-comptable.com> L-Expert comptable.com, mise à jour le 02/09/2021 consulter le 25/09/2021. A 10h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Désigné dans le contrat constitutif (contrat mis en place à la création du GIE) ;
- Désigné par l'assemblée des membres du GIE.

3.2. Les organes statutaires du groupement d'intérêt économique

Le GIE monétique est composé de⁵² :

- **Assemblée générale** : qui est composée de l'ensemble des membres adhérents et non adhérent au GIE monétique, elle est compétente sur toute question relative au fonctionnement du GIE monétique à travers l'assemblée générale ordinaire et l'assemblée générale extraordinaire.
- **Conseil de direction** : qui est composé de dix (10) membres adhérents désignés par l'assemblée générale et de la banque d'Algérie, il est chargé de conduire la politique générale engagée par le GIE monétique pour le développement de la monétique interbancaire.
- **Administrateurs** : le GIE monétique est dirigé par un administrateur unique, personne physique, nommé par le conseil de direction. Il est chargé d'assurer la gestion du GIE monétique et dispose des pouvoirs les plus étendus pour l'accomplissement de sa mission.

L'administrateur est le représentant légal du GIE monétique vis-à-vis des tiers.

- **Comité opérationnels** : le comité opérationnel du GIE monétique est composé de onze (11) membres adhérents et de la banque d'Algérie, cela est désignés par le conseil de direction, il est présidé par l'administrateur du GIE monétique.

3.3. Les activités du groupement d'intérêt économique

Les activités de le GIE monétique sont comme suite⁵³ :

3.3.1. L'interbancaire monétique

L'interbancaire représente l'activité monétique interbancaire en émission et en acquisition à travers le réseau interbancaire CIB, elle permet au porteur d'une carte CIB de bénéficier des services proposés par les systèmes d'acceptation interbancaire d'un adhérent sans en être nécessairement client.

3.3.2. La régulation

Dans le cadre de la mission de régulation, le GIE monétique :

- Gère la relation entre les membres adhérents ;
- Edite aux membres adhérents tous règles, normes ou procédures à l'effet de cadrer de l'activité monétique interbancaire ;
- S'assure de leur respect par les membres adhérents.

⁵²<https://giemonétique-dz.com> consulter le 26/09/2021, à 15h.

⁵³ ARAB Ibtissam, Op.cit. Page 55, 56,57.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

3.3.3. La promotion

Le GIE monétique engagé dans la promotion de la monétique interbancaire consacre un pôle d'activité au développement des produits et services monétiques interbancaires. Dans ce cas, une démarche est entreprise pour l'introduction des nouveaux produits et services monétiques répondant aux besoins multiples et variés des membres adhérents.

Cette démarche a pour but pour chaque produits ou services en :

- L'opportunité du produit ou du service ;
- La promulgation de règle de fonctionnement ;
- Le suivi et l'éventuelle mise à niveau du produit ou service ;
- La planification de la mise en production en collaboration avec les acteurs de la monétique interbancaire.

3.3.4. La sécurité

Le GIE monétique joue un rôle stratégique dans la surveillance de l'activité monétique interbancaire, il œuvre à l'amélioration continue des mécanismes sécuritaires basés sur les normes internationales et ce pour assurer et maintenir la confiance de tous les acteurs du système monétique interbancaire, notamment l'utilisateur final qu'il soit client porteur de carte ou commerçants accepteur.

Pour cela, le GIE monétique s'est doté d'outils divers qui sont comme suite :

- La charte de sécurité : ce sont des règles et normes de sécurité qui sont consignées dans une charte du GIE qui est opposable à tous les acteurs du système monétique interbancaire et couvre les aspects techniques, organisationnels et réglementaires ;
- Le dispositif de lutte contre la fraude : le GIE monétique investit ses efforts en la matière pour accompagner les acteurs du système monétique interbancaire dans la mise en œuvre des mécanismes de lutte contre la fraude monétique les plus adaptés ;
- La sécurité des moyens de paiements : les normes adaptées au système monétique interbancaire est la norme EMV qui est une norme technique, élaborée conjointement par les organismes internationaux et qui définit l'interaction entre les moyens de paiement pour assurer l'intégrité et la sécurité des transactions ;
- La sécurité des automates bancaires : les automates bancaires sont munis de dispositifs pour protéger les données confidentielles du porteur lorsqu'elles sont introduites par celle-ci sur le clavier ou lorsque les données de la carte sont lues par le lecteur de l'automate il ne peut être connecté au RMI que s'il est homologué par le GIE monétique, parmi ces dispositifs nous citons les mécanismes cryptographiques, l'anti-skimming...etc.
- La sécurité des sites web marchands : certaines exigences minimales de sécurité sont requises telles que le cryptage des échanges avec la plateforme de paiement interbancaire et l'authentification par méthode 3D-Secure.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

4. Présentation du réseau monétique interbancaire (RMI)

En 1996, la SATIM a lancé un projet de mise en place d'une solution monétique interbancaire. La première phase de ce projet qui est opérationnelle depuis 1997 s'est résumé au lancement du premier réseau monétique interbancaire (RMI) en Algérie, ce dernier ne couvre que les prestations d'émission de la carte bancaire et retrait sur distributeurs automatiques de billets.

Ce réseau permet aux banques (nationales ou étrangères, privés ou publiques) d'offrir à l'ensemble de leurs clients le service de retrait de billets sur DAB et le service de paiement à partir de l'année 2005⁵⁴.

4.1. Rôle du réseau monétique interbancaire

Ce réseau assure⁵⁵ :

- L'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuer sur le RMI pour tous les porteurs des adhérents ;
- La mise à disposition de DAB par le RMI aux banques adhérentes ;
- L'intégration aux RMI de DAB propre à la banque adhérente ;
- L'intégration de terminaux de paiement électronique (TPE) ;
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB ;
- Le traitement des transactions DAB pour le compte des banques adhérentes ;
- La préparation et le transfert de flux financiers destinés à la pré-compensation de transaction DAB.

4.2. Les objectifs du réseau monétique interbancaire

Les deux (2) principes du réseau monétique interbancaire sont :

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

4.3. Les composants du réseau monétique interbancaire

Le RMI est un système constitué de guichet automatique de banque (GAB), de distributeur automatique de billets (DAB), et de terminaux de paiement électronique (TPE), utilisé pour les services bancaires notamment le retrait de billets de banque et le paiement par carte bancaire.

⁵⁴ LAZREG Mohamed, Op.cit. Page 135.

⁵⁵ Journal d'étude en économie et Management « la monétique en Algérie, développement et perspective » réaliser par RAFAFA Brahim 01/12/2020, Page 07.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

4.3.1. Le guichet automatique de banque (GAB)

Le guichet automatique de banque (GAB) est un automate aménagé à l'intérieur des agences bancaire, il permet au détenteur d'une carte bancaire d'effectuer de nombreuses opérations sans intervention du personnel de sa banque et ce 24h/24, l'utilisation d'un GAB permet au client de l'établissement propriétaire du GAB d'effectuer les opérations suivantes⁵⁶ :

- Consultation du solde ;
- Demande de chéquier ;
- Demande de RIB ;
- Virement de compte à compte au sein de la banque ;
- Remise de chéquier ;
- Versement d'espèces ;
- Retrait d'espèces.

4.3.1.1. Fonctionnement du guichet automatique de banque

Pour l'utilisation d'un guichet automatique de banque, le client doit simplement insérer une carte en plastique munie d'une bande magnétique ou d'une puce contenant les informations nécessaires à l'identification du client pour la demande d'accès au compte, puis le client saisit le code de quatre (04) à quinze (15) chiffres⁵⁷.

Si le code est saisi de façon incorrecte plusieurs fois de suite, dans ce cas la plupart des guichets automatiques de banque (GAB) retiennent la carte dans le but d'éviter des fraudes.

4.3.2. Le distributeur automatique de billet

Le distributeur automatique de billets (DAB) est une machine généralement située dans une agence bancaire ou à l'extérieur qui permet de retirer de l'argent dans le compte en insérant la carte et en tapant le code PIN.

Pour pouvoir utiliser le DAB, le client doit disposer d'une carte interbancaire CIB qui permet l'ouverture du port SAS et du code confidentiel de cette carte qui est composé de quatre (4) chiffres.

Cet appareil permet à travers la carte bancaire d'effectuer :

- Un traitement rapide de la transaction de retrait ;
- Un libre-service bancaire ;
- Un désencombrement des guichets à l'intérieur des agences ;
- Une distribution du cash 24h/24.

⁵⁶ Banque-info, www.banque-info.com/lexique-bancaire/d/distributeur-automatique-de-billets-dab.

⁵⁷ <https://fr.m.wikipedia.org> consulté le 28/09/2021, à 12h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

4.3.2.1. Fonctionnement du distributeur automatique de billet

Le premier distributeur automatique est apparu à Londres en 1967, aujourd'hui les DAB sont présents aux quatre coins du territoire français et dans le monde entier, il permet de retirer de l'argent rapidement et facilement et ce même après la fermeture des établissements bancaires.

Le distributeur de billet fonctionne en trois (03) étapes⁵⁸ :

1^{ère} étape : L'identification

La carte bancaire sert de moyen d'identification, la forme du lecteur de carte est faite pour empêcher d'apposer un lecteur pirate pour recueillir les données des cartes bancaires. Il y a un deuxième niveau de sécurité à l'intérieur pour détecter un corps étranger dans le DAB.

2^{ème} étape : La demande

Le distributeur est relié au réseau bancaire, chaque demande de retrait est transmise au système informatique et validée. Cette connexion sert également à transmettre à distance des informations sur l'état du distributeur.

Ainsi en cas de panne ou de rupture de billets un message est envoyé à la maintenance.

3^{ème} étape : La distribution

Au moment du retrait, l'ordinateur compte le nombre de billets à donner, ils sont saisis par un dans leurs cassettes respectives puis sont transportés par des tapis roulants et assemblés en liasse. Un capteur mesure la taille des billets et définit alors une « signature topographique » de la liasse ce qui lui donne sa valeur. S'il y a des doublons, la liasse est rejetée et l'opération recommence par compte si la liasse est conforme au montant demandé alors dans ce cas elle est distribuée.

4.3.2.2. Types de distributeur de billet

On distingue deux (02) sortes de distributeur de billets⁵⁹

A. Le distributeur de billets dépendant d'une banque

Le distributeur de billets dépendant d'une banque c'est-à-dire géré par la banque, ce type de distributeur est généralement situé à l'intérieur ou à l'extérieur des filiales de cette banque, on peut également le retrouver dans les gares ou les centres commerciaux.

⁵⁸<https://www.banquepargne.net> consulté le 28/09/2021, à 14h.

⁵⁹<https://n26.com> consulté le 28/09/2021, à 18h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

B. Le distributeur indépendant

Ce type de distributeur se trouve généralement dans les supérettes ou autres endroits pratiques comme les stations-services, les bars et les restaurants.

4.3.2.3. Avantages du distributeur automatique de billet

La principale raison qui pousserait un entrepreneur à installer un distributeur automatique est bien d'ordre lucratif. En effet, cet investissement permettra de générer une source de revenus complémentaires aux activités principales. En plus de ça, la gestion d'un DAB permet de s'attribuer un revenu sous la forme d'une commission forfaitaire ou encore basée sur le montant des transactions

Par ailleurs, le fait d'installer un distributeur de billets permet aussi de gagner une certaine visibilité auprès des clients.

NB : l'emplacement idéal d'un distributeur automatique n'est pas forcément à proximité d'une banque ou d'un établissement financier, vous pouvez également installer l'appareil dans tous les endroits fréquentés, tels que les lieux publics, les parcs, les centres d'affaires ou encore les hôtels.

4.3.3. Le terminal de paiement électronique (TPE)

Le terminal de paiement électronique appelle aussi sur le nom de « lecteur de carte bleue », c'est un instrument de paiement permettant l'acceptation des cartes bancaires pour le paiement de vos dépenses par transaction automatique, il vous permet également le règlement de ces transaction dans un délai très rapide.

Il existe deux (2) type de TPE ⁶⁰:

- Le TPE fixe à lecteur de puce PIN-PAD pour les grandes surfaces ;
- Le TPE mobile pour les surfaces réduites DRAGONS 1997.

Il est important de comprendre le fonctionnement d'un TPE, en effet son installation et le processus de transaction répondant tous deux (2) à des protocoles bien précis :

- Encaissement de paiement par carte bancaire ;
- Remboursement de transaction sur carte CIB.

⁶⁰ Journal d'étude en économie et Management « la monétique en Algérie, développement et perspective » réaliser par RAFafa Brahim 01/12/2020, Page 11.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

4.3.3.1. Avantages et inconvénients du terminal de paiement électronique

A. Avantages du TPE

De plus en plus de commerce s'équipant aujourd'hui du TPE, c'est parce que ce mode de paiement présente de nombreux avantages notamment ⁶¹:

- les transactions sont sécurisées : pour le client elles ne s'effectuent pas tant qu'il n'a pas validé son code de confidentiel, pour le commerçants cela réduit le risque d'impayés de chèque sans provision ou de fausse monnaie ;
- ils permettent de grandes facilités de paiement : paiement avec différents cartes (visa, MasterCard, American express...), paiement comptant ou non, possibilité de paiement avec cartes de banque en devises étrangère...etc ;
- l'utilisation de la carte bancaire permet de diminuer les retraits aux distributeurs automatiques de billets qui est un avantage certain pour le client ;
- la transaction étant enregistrée via le terminal carte bancaire, il est impossible pour le commerçant de se faire voler de l'argent ;
- un gain de temps en évitant les déplacements à l'agence.

B. Les inconvénients du TPE

Il existe bien entendu quelque inconvénient à l'utilisation de cette technologie bien minime selon nous par rapport à ses avantages :

- l'utilisation du TPE peut engendrer l'éventuel surcoût selon la technologie choisie ;
- Comme toute machine électronique, un TPE peut tomber en panne.

5. Présentation de la carte interbancaire

La carte interbancaire est une carte reconnaissable par le logo « CIB » de l'interbancaire qui est imprimé sur la carte et le logo de la banque émettrice, elle est adossée à un compte personnel, sa validité est limitée dans le temps, son renouvellement est automatique, sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur⁶².

La carte bancaire permet à son titulaire appelle « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détail, c'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au RMI et sur tous les DAB installés sur le territoire national.

⁶¹ <https://www.ca-moncommerce.com> consulté le 29/09/2021, à 11h.

⁶² DJOUAHER Cylia et LAZRI Amina, « perspectives de développement de la monétique au niveau postal : cas Algérie poste de Tizi-Ouzou », Année 2017/2018, page 44.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

5.1. Les types de la carte interbancaire

Deux (2) type de carte interbancaire sont émises par les banques⁶³ :

5.1.1. La carte classique

La carte classique offre des services de paiement et de retrait interbancaire auprès des automates appartenant aux banques, elle est proposée à la clientèle selon les critères arrêtés par la banque par exemple les salaires.

Cette carte est caractérisée par :

- une carte de couleur bleue ;
- visuel unique sauf logo de la banque émettrice ;
- carte destinée à une clientèle à revenu moyen ;
- carte à piste magnétique ;
- carte à puce.

5.1.2. La carte gold

La carte gold offre également les services de retrait et de paiement interbancaire, elle obéit aux mêmes principes d'attribution définis par chaque banque selon sa convenance outre le paiement et le retrait d'espèce, cette carte offre des fonctionnalités supplémentaires et des plafonds de retrait plus importants (plus élevés).

Cette carte est caractérisée par :

- une carte de couleur dorée ;
- fond de carte unique sauf logo de la banque émettrice ;
- carte destinée à une clientèle à revenu important ;
- En cas de vol ou de perte, cette carte peut être remplacée en 48 heures.

5.2. Avantages de la carte interbancaire

La carte CIB offre plusieurs avantages à leurs détenteurs, cette carte élimine les files d'attente en agence, l'émission de cette carte aux porteurs est une action forte vis-à-vis de client car elle permet de ⁶⁴:

- La carte est un produit nouveau, innovant et moderne ;
- Permet la création de relation commerciale ;
- Carte à puce avec un code secret pour les paiements de proximités et retrait ;
- L'absence de transport d'espèces, pas d'erreur de caisse ;

⁶³ www.satim.dz.com. Consulté le 30/09/2021, à 11h

⁶⁴ BENHAMOU El Djida et DJERROU Kahina, « les nouveaux moyens de paiement de la carte interbancaire : de la carte bancaire au porte-monnaie électronique cas de CPA de Tizi-Ouzou, agence 120 » mémoire fin d'étude, option finance et banque, , Année 2017/2018, page 52.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Lutter contre les fraudes de personelles de la banque ;
- Les clients peuvent personnaliser leurs plafonds de retrait et de paiement ;
- Permet de mieux connaître le comportement du client ;
- Le client limite les retraits d'espèces en agence (dans le temps, en montant) ;
- L'utilisation de la carte limite le risque porteur :
 - Débit immédiat pour toutes les transactions ;
 - Sécurité via les plafonds sur la puce (paiement) ;
 - Sécurité via les plafonds sur le serveur (retrait) ;
 - Possibilité d'une carte en ligne.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Section 03 : les paiements électroniques en Algérie

L'avènement de la monétique s'inscrit dans une stratégie d'innovation des banques ainsi les établissements financiers dans le but d'offrir les meilleurs produits et services avec une meilleure sécurité.

Cette section portera sur la présentation des services fournis par Algérie Poste et le crédit populaire d'Algérie(CPA) qui sont un des pionnières dans le domaine de la monétique.

1. les produits monétique d'Algérie Poste

Tout organisme financier met à la disposition de sa clientèle une panoplie de produits et de service monétique vue l'ampleur que prend ce secteur dans le domaine économique et social.

Un des organismes qui intervient pour conceptualiser ce secteur dans un contexte lié au service public en réseau qui vise l'intérêt général est « Algérie poste » qu'on présentera ci-dessous tout en expliquant ces différents produits et services.

1.1. Présentation d'Algérie poste

Algérie poste est une EPIC « établissement public à caractère industriel et commercial » issue de la restriction du secteur de la poste et des télécommunications, Algérie poste a été créé par le décret 02/43 du 14 janvier 2002 et placé sans le tutelle de ministère de la poste et des technologies de l'information et de communication.

Algérie poste est tenue d'assurer une mission de service public sur l'ensemble du territoire national, comme elle est aussi tenue d'assurer l'exploitation et la fourniture de services et prestations postales et financières.

Algérie poste permet aussi :

- La mise en œuvre de la politique nationale de développement des services postaux et les services financiers postaux à travers la prise en charge des activités de gestion des prestations de renouvellement et de développement des infrastructures s'y rapportant ;
- Forte et riche de son réseau de proximité déployé sur l'ensemble du territoire national, Algérie poste s'inscrit en permanence dans une dynamique de modernisation de ces structures en assurant notamment sa transformation digital dans les différents métiers en s'articulant sur le développement d'une économie numérique basé sur les technologies de l'information et de l communication.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.2. Les services offerts par Algérie Poste

Les différents services postaux se présentent sous forme de ⁶⁵:

1.2.1. Le service CCP (compte courant postal)

Les prestations qui entrent dans les CCP sont principalement :

- Paiement à vue ;
- Le retrait sur compte CCP se fait dans l'importe établissement postal par chèque CCP ou par l'imprimé SFP1, accompagné de la carte de retrait CCP avec contrôle de solde et au délai de 30.000 DA. La vérification du spécimen de signature est obligatoire ;
- Les retraits sont limités à 200000 DA/j et au-delà de ce moment le client doit faire réservation de fond qui sera satisfaite dans 48h maximum ;
- Versement accélère (VAC) : alimentation en temps réel d'un compte CCP par un versement opéré dans n'importe quel bureau de poste ;
- Télé compensation du chèque de paiement : Algérie poste ouvre la voie du paiement interbancaire en limitant le délai des transactions interbancaire, désormais un versement CCP vers un compte bancaire se fera dans un délai de 3 jours ;
Imputation des salaires : c'est une prestation offerte aux entreprises et aux collectivités locales ainsi qu'aux établissements afin de verser les salaires de leurs personnels au niveau des bureaux de poste ;
- Recouvrement des effets de commerce : Algérie poste assure le recouvrement des billets à ordre pour les titulaires d'un compte CCP ;

1.2.2. CNEP (Caisse National d'épargne et de prévoyance)

La CNEP a pour fonction fondamentale la collecte des dépôts et leurs allocations à d'autres institutions, la restitution des sommes dues à lien après une demande des déposants.

NB : les remboursements sont accrus par des intérêts suite à la convention signé entre la CNEP et Algérie poste, cette dernière lui rend un service de gestion des comptes et des prestations fournis aux clients.

Parmi ces prestations on trouve :

- Ouverture de compte ;
- Versement ultérieurs ;
- Remboursement partiel à vue ;
- Remboursement ordinaire partiel ;
- Remboursement sans préavis ;
- Remboursement intégral ordinaires ;

⁶⁵HETAL Ali « évolution et transformation des services financiers de la poste dans l'ère des tic », mémoire fin d'étude, option « monnaie, banque et environnement international », université Abderrahmane Mira, 2016/2017, page 9, 10,11.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Remboursement intégral après décès ;
- Traitement des réclamations en temps réel ;
- Etablissement d'attestation d'intérêt ;
- Règlement des intérêts annuels.

1.2.3. Mandat

Le mandat est un mode de transfert d'argent liquide à une personne par le biais des services postaux sans avoir recours à un virement bancaire, il est possible d'utiliser trois (03) types de mandat :

1.2.3.1. Mandat ordinaire

- Cash-cash (Mandat 1406) : c'est un moyen qui sert à transférer un montant illimité à une tierce personne sur le territoire national, il se fait par voie postale. ;
- Cash compte courant postale (Mandat 1418) : c'est un titre émis dans un établissement postale envoyé au centre des chèques postaux qui fera en sorte d'alimenter un compte CCP ;
- Postal cash compte courant (Mandat 14019) : ce mandat est utilisé par les organismes afin de payer les salariés non titulaire d'un compte CCP ;
- Mandat télégraphique (1412) : c'est un mandat utilisé dans les bureaux équipé du TÉLEX, ce mandat est établi sur un imprimé au bureau d'arrivée, l'envoi se fait dans le régime national.

1.2.3.2. Transfert électronique de fonds (TEF)

TEF a débuté à partir de 09.02.2002, il est adapté au régime intérieur et international :

- Dans le régime intérieur : le TEF est un transfert immédiat via le réseau informatique, dont le bureau de poste fait l'émission et le paiement, ce dernier se fait le jour même ;
- Dans le régime international IFS/IMO (International Financial System) : c'est des mandats express dont Algérie poste fait l'émission et le paiement, il permet d'assurer une rapidité de transfert de fonds payables dans l'importe quel bureau de poste.

Les transferts de fonds vers l'étranger IFS/IMO sont soumis à une autorisation de la banque d'Algérie, l'émission de ces mandats s'effectue au niveau de l'office des changes au Centre National des Chèques Postaux d'Alger.

1.2.3.3. Western Union :

Western Union est une entreprise d'origine américaine, du secteur des paiements, spécialisé dans les transferts d'argent internationaux pour les particuliers et les entreprises.

Pour ce type de transfert, l'Algérie est un pays récepteur uniquement pour réceptionner le mandat (Western Union), le client se présente au bureau de poste de son choix

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

parmi les bureaux connecté à ce réseau, muni de sa pièce d'identité en cours de validité, de l'identifiant MTCN et du code secret communiqué par l'expéditeur.

1.2.4. Marketing direct

1.2.4.1. Publipostage

Le publipostage est la technique légale de marketing qui consiste à envoyer en nombre des informations ou prospectus publicitaires par voie postale ou électronique dans le but d'assurer la promotion d'un produit, d'un service ou d'une enseigne.

Avec le publipostage, l'entreprise a atteint 19 millions de titulaires de compte postaux.

1.2.4.2. Le Mailing non adressé

C'est un service d'Algérie poste dédié à la destination des documents publicitaire en ciblant une zone géographique précise (quartier ville, cité, rue...), sur tout le territoire national, sous les conditions suivants :

- Le poids ne doit pas dépasser 80g ;
- Le papier utilisé doit être d'un grammage consistant pour une bonne mise en boîte aux lettre ;
- La mention « ne pas jeter sur la voie publique » doit être inscrit en petit caractères sur le document publicitaire.

1.2.5. Direction commerciale

Les directions commerciales aux quelle Algérie poste assure l'encaissement des factures sont :

1.2.5.1. Algérie télécom

Après la convention conclus entre les deux (02) entreprises « AP »et « AT » en décembre 2004, Algérie poste assure l'encaissement des factures téléphoniques des lignes fixes.

1.2.5.2. SONELGAZ

L'accord signé le 19.01.2009 entre Algérie poste et la société nationale d'électricité permet aux clients de cette dernière le règlement de leurs quittances au niveau des guichets postaux.

Ce service concerne uniquement les ménages et le secteur tertiaire, les commissions cette prestation est à la charge de SONELGAZ.

1.2.5.3. MOBILIS

A. Encaissement des factures

Les clients de l'opérateur MOBILIS peuvent payer leurs factures avec chèque postal, chèque bancaire certifié ou en numéraire dans les guichets de poste.

B. Mobiposte

Ce service est un partenariat entre Algérie poste et mobilis pour assurer le recouvrement des abonnés de la puce mobiposte par les prélèvements d'office effectués sur le compte CCP.

1.2.5.4. Téléphone mobile et service à distance

Algérie poste offre des services via mobile et à distance qui permettent d'effectuer plusieurs opérations telles que ⁶⁶:

A. Compte E. Ccp : un code confidentiel est remis aux clients détenteurs d'un compte ccp suite à leurs demandes afin de bénéficier de ce service qui consiste à effectuer des opérations via le web <https://eccp.poste.dz/>

Ces opérations se constituent de :

- Consultation de solde ;
- Consultation et téléchargement du relevé de compte ccp ;
- Modification du code confidentiel ;
- Commande d'un carnet de chèque.

B. Compte E.CNEP : un code confidentiel est remis aux titulaires de compte épargne CNEP suite à leurs demande afin de bénéficier de ce service qui consiste à effectuer des opérations via le web (ecnep.poste.dz) :

- Modification du code confidentiel ;
- Consultation de solde du compte ;
- Consultation et téléchargement du relevé de compte jusqu'à 10ans de son historique CNEP ;
- Consultation et téléchargement de l'attestation des intérêts ;

L'adhésion et l'utilisation du service sont gratuites.

C. Service à distance (15.30) : 15.30 est un serveur vocal qui permet d'effectuer plusieurs opérations par le biais du téléphone fixe et/ou mobile.

Ces opérations sont :

⁶⁶<https://www.poste.dz> consulté le 05/10/2021, à 14h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Consultation de solde ccp ;
- Commande d'un carnet de chèque ;
- Demande du code confidentiel ;
- Demande d'assistance de l'opératrice pour les prestations monétiques.

D. 603 RACIDI : un code confidentiel est remis aux titulaires d'un compte ccp et détenteurs d'une ligne GSM MOBILIS afin de bénéficier de ce service qui permet de consulter le solde simplement en envoyant un SMS au « 603 » en mentionnant le numéro de compte ccp sans la clé, suivi d'un espace et du code confidentiel.

Le service 603 RACIDI assure :

- Accessibilité ;
- Rapidité ;
- Simplicité ;
- Fiabilité.

E. RACIMO (90.30) : 90.30 est un service gratuit de rechargement automatique permettant aux utilisateurs de recharger leurs cartes ou celles de la tierce personne à partir de leur compte ccp. Ce service peut être effectué en composant le 90.30 puis suivre les étapes énoncées par la boîte vocale.

Pour adhérer à ce service, il suffit de :

- Renseigner le contrat d'adhésion conçu à cet effet ;
- Communiquer le numéro de la ligne GSM et le numéro de compte ccp.

F. BARIKI@TIC: Algérie poste a développé une nouvelle plateforme informatique pour la gestion des télégrammes dénommée « BARIKI@TIC » qui est un service qui permet l'envoi et la réception de vos messages le jour même, ainsi de bénéficier d'une preuve de livraison, d'un suivi à distance des télégrammes et des tarifs adoptés selon la spécification de message.

G. BARIKI@TIC PRO : Algérie poste a lancé une nouvelle offre appelé « BARIKI@TIC PRO » destinée aux administrations et opérateurs économiques géographiquement éloignés des bureaux de poste.

Ce service permet l'envoi des télégrammes directement des locaux des clients grâce à une connexion privée et sécurisée sur le système(MOBICONNECT) au moyen VPN.

H. BARIDI NET : le service « BARIDI NET » est un bureau de poste prestations financières postales à travers le site www.post.dz avec une rapidité d'exécution des opérations à tout moment (7j/7, 24h/24).

BARIDI NET se compose de plusieurs services :

- Commande de carte EDAHABIA ;
- Consultation de compte ccp ;
- Achat d'articles disponible sur la boutique en ligne ;
- Consultation du journal quotidien ;

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Recharger des lignes mobiles.

Afin de bénéficier du service BARDINET les clients doivent suivre les étapes d'inscription sur le lien <https://edcarte.poste.dz/adhésion-mobile.php>

I. BARIDI MOB : BARIDI MOB est une application mobile qui permet d'effectuer différentes transactions financières et d'assurer leur suivi avec Smartphone.

Parmi les prestations offertes aux adhérents de cette application on citera :

- Consultation de solde du compte ccp ;
- Consultation du mini relevé des 10 opérations effectuées avec la carte EDHAHABIA ;
- Virement d'argent du compte ccp du titulaire vers un autre compte ;
- Blocage et déblocage de la carte EDHAHABIA ;
- Géo localisation des GAB d'Algérie poste sur tout le territoire national ;
- Consultation des offres publicitaires.

Algérie poste a lancé un nouveau moyen de paiement mobile appelé « BARID PAY » simple à utiliser et hautement sécurisé basé sur la technologie de lecture de code à barre à deux dimensions QR code.

BARIDPAY est utilisé sans contact (sans carte EDHAHABIA et sans liquide), réalisé en scannant depuis l'application « BARIDIMOB » le code barre attribué au commerçant. Ce service permet aux clients de payer le commerçant par un transfert d'argent de son compte vers le compte de ce dernier.

J. Notification SMS : notification par SMS est un service destiné aux titulaires d'un compte ccp qui a pour but d'informer par SMS de la disponibilité de leur carnet de chèque, carte ccp et toute opération effectuée sur un GAB.

Pour adhérer à ce service il suffit de :

- Annoter le numéro de téléphone portable au moment de la commande du carnet de chèque ou la carte ccp ;
- Remplir le formulaire d'adhésion au service de notification par SMS.

K. site web marchand : permet d'effectuer :

- un paiement ;
- achat ;
- réservation ;
- annulation ;
- remboursement des achats.

1.3. Les différentes cartes

Il existe différentes cartes à savoir la carte « MAGNÉTIQUE » et « EDHAHABIA » qui permettent d'effectuer diverses opérations et un panier de services en ligne :

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.3.1. La carte magnétique

Algérie poste a mis à la disponibilité de ses clients une carte appelée « carte magnétique » pour un mode de paiement et de retrait plus efficace simple à utiliser et très sécurisé. Avec cette carte, le client détenteur d'un compte CCP peut effectuer des retraits et de paiement à tout moment 7j/7 et 24h/24.

En général, une carte magnétique ou électronique est une carte qui dispose d'une bande magnétique pouvant être lue par un dispositif électronique, cette bande contient l'information de l'utilisation. Elle est pourvue d'une surface magnétique sur laquelle sont stockées les données par enregistrement magnétique⁶⁷.

1.3.1.1 Comment demande et obtenir la carte magnétique

Afin d'obtenir la carte magnétique, il suffit de bénéficier d'un compte CCP et cela⁶⁸ :

- Se présente dans n'importe quel établissement postal ;
- Renseigner le formulaire de demande de la carte CCP ;
- Déposer une copie de la pièce d'identité en cour de validité.

Afin de commande la carte magnétique, les clients d'Algérie poste doivent faire leurs demande par internet en suivant les étapes suivants :

- Fournir les informations exactes sur le compte CCP ;
- Fournir le numéro de téléphone mobile (obligatoire) ;
- Lire et cocher la case « j'accepte les conditions d'utilisation de la carte ».

Un centre d'appel 15-30 est à la disposition pour de l'état de renouvellement de la carte.

1.3.1.2. Les caractéristique de la carte magnétique

La carte magnétique dispose de trois (03) caractéristiques essentielles⁶⁹ :

- Le niveau de l'aimantation rémanente qui se mesure par rapport à un jeu de cartes de référence normalisé, c'est la capacité de la piste de votre carte magnétique à restituer le signal enregistré ;
- La résolution définit l'aptitude des matériaux magnétiques à supporter la densité nécessaire de transition de flux sans erreur d'interprétation du codage, un concept similaire à celui de la résolution d'une image ;
- La coercibilité mesurée en Oersted ou kilo ampère par mètre est la mesure de la résistance à l'effacement du codage sur une piste, donc un critère de fiabilité et de pérennité des cartes en exploitation.

⁶⁷<https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca> consulté le 08/10/2021, à 9h.

⁶⁸<https://www.poste.dz> consulté le 08/10/202, à 10h.

⁶⁹<https://a3n.eu> consulté 08/10/2021, à 12h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.3.1.3. Les risques pour une carte magnétique

En dehors d'agressions physiques que peut subir le titulaire de la carte magnétique au long de sa vie, comme le frottement ou le piratage de la carte, il convient d'être attentif à son exposition aux champs magnétiques externes qui peuvent la désaimanter contrairement aux croyances communes. Le téléphone portable, Smartphone n'influe pas la carte magnétique. En revanche, il faut éviter de poser votre carte magnétique durant une période prolongée sur l'ancien téléviseur.

1.3.1.4. Types de la carte magnétique

La carte magnétique dispose de deux (02) types de carte sont comme suite⁷⁰ :

A. la carte de retrait

La carte de retrait est une carte délivrée systématiquement à l'ensemble des titulaires de compte CCP actif, c'est-à-dire tout titulaire d'un compte CCP a droit à une carte de retrait CCP qui est à la disposition du bureau de poste de sa circonscription. Cette carte permet d'effectuer :

- Toutes les prestations disponible sur le DAB d'Algérie poste et quelque prestations sur le GAB des banques ;
- Toutes les opérations financières au niveau des guichets des bureaux de poste à l'aide d'un lecteur de carte connecté au poste de travail.

Les cartes de retrait ne peuvent être utilisés que pour retirer de l'argent dans les distributeurs de billets ou aux guichets des établissements émetteur ou affiliés d'Algérie poste et des banques, ou à l'aide d'un lecteur de carte connecté au poste de travail pour faire les opérations de retrait d'espèces et des opérations de libre-service bancaire.

B. La carte de paiement interbancaire CIB

La carte de paiement est une solution puisque les détenteurs de la carte n'ont plus besoin de manipuler les espèces et les chèques.

Il existe deux (02) type de carte : la carte gold et la carte classique qui sont utilisées dans le TPE pour faire des achats de bien ou de prestation du service de paiement des factures auprès des commerçants adhérents aux RMI affichant le logo CIB.

⁷⁰DAHOUBI Djelloul, « l'e-banking et son impact sur l'environnement de la banque cas : banque national d'Algérie BNA », mémoire fin d'étude, option « économie monétaire et bancaire » ; université ABDELHAMID BEN BADIS, 2018/2019, page 41.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.3.2. La carte EDHAHABIA

En 2016, Algérie poste a lancé une nouvelle carte électronique appelée « EDHAHABIA » dont le but est de faciliter le quotidien du citoyen tout en lui permettant d'effectuer les diverses transactions financières à distance.

La carte EDHAHABIA c'est une carte de débit mis à la disposition des clients d'Algérie poste conforme à la norme EMV, permettant à son titulaire d'effectuer des opérations de retrait et de paiement sur TPE et par internet.

En 2020, la carte EDHAHABIA qui n'était utilisable que sur le réseau postal est devenu interopérable avec le réseau bancaire, autrement dit cette carte est utilisable sur le réseau interbancaire accessible aux clients des banques nationales, de là leurs titulaires peuvent effectuer d'autres opérations et d'autres services financier à partir des DAB. En effet, les clients d'Algérie poste ont de plus en plus recours à la carte EDHAHABIA.

1.3.2.1. Mécanisme de demande de la carte EDHAHABIA

Afin de commander la carte EDHAHABIA, les clients d'Algérie poste doivent faire leurs demandes par internet en suivant les étapes ci-dessous⁷¹ :

- Accéder au site internet d'Algérie poste ;
- Accéder au bureau de poste en ligne baridinet « site web <https://baridinet.poste.dz> ;
- Choisir le service indiquant « commander votre carte EDHAHABIA » ;
- Remplir le formulaire de renseignement « numéro CCP, nom, prénom, email, téléphone mobile » ;
- Accepter les conditions d'utilisation après les avoir lu ;
- Valider ;
- Recevoir instantanément un SMS contenant un code de confirmation ;
- Saisir et valider le code de confirmation sur le site web ;
- Une fois la demande est traitées, les informations vérifiées, le client reçoit un SMS sur son mobile afin de se présenter à son bureau de poste pour recevoir la carte EDHAHABIA ;
- Le client sera muni de sa carte d'identité nationale ainsi son reçu justifiant la commande de la carte et le code confidentiel nécessaire pour toutes les transactions financière

1.3.2.2. Délivrance de la carte EDHAHABIA

La carte EDHAHABIA est une propriété d'Algérie poste, cette dernière est la responsable de la délivrance de carte EDHAHABIA au profit des clients titulaires d'un compte courant postal ayant formulé une demande d'obtention de cette carte.

⁷¹<https://www.edcarte.poste.dz> consulté 11/10/202, à 15h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Dès réception de la carte à l'établissement postal de résidence, son titulaire sera appelé par un avis d'arrivée et/ou par SMS pour les clients adhérant au service de notification par SMS.

Un code pin personnel est communiqué avec la carte sous enveloppe sécurisée et qui doit être récupérée personnellement par le titulaire. Ce code est obligatoire pour effectuer toute opération au niveau des GAB, PINPAD et TPE, ensuite un mot de passe de paiement personnel sera communiqué par Algérie poste par SMS.

Ce dernier est indispensable pour chaque opération de paiement sur internet.

1.3.2.3. Responsabilités et modalités d'utilisation de la carte :

La carte « EDHAHABIA » est à usage strictement personnel et afin d'éviter tout incidents nuisible y'a des modalités à suivre :

- Utilisation de la carte avec précaution ;
- Apprendre le code pin par cœur ;
- Au cas d'oubli, une demande de réédition d'un nouveau code pin se fera au niveau du bureau de poste ;
- La carte « EDHAHABIA » est restituée au bout de 3 erreurs consécutives de saisie du code pin. Afin de récupérer cette carte avalée par le GAB le titulaire s'adresse au receveur qui doit vérifier son identité et s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une carte volée. Dans le cas où cette dernière est bloquée chez le commerçant (TPE) ou au guichet du bureau de poste elle ne sera plus utilisable ;
- La carte « EDHAHABIA » est bloquée sur tous les sites au bout du 3^{ème} essaie de composition du mot de passe de paiement sur internet ;
- Dans chaque opération de paiement et de retrait il existe un montant plafond que le titulaire doit respecter ;
- Des opérations de retrait sont possibles sur les PINPAD au niveau des établissements postaux ;
- Les opérations de paiement sont effectuées selon les conditions et les procédures en vigueur des commerçants ou des Web marchands.

1.3.2.4. Preuves des transactions :

Une fois les opérations sont effectuées via la carte « EDHAHABIA » elles seront automatiquement enregistrées sur un support électronique. Ces enregistrements constituent une traçabilité de ces opérations et un justificatif de leur imputation au compte auquel associer la carte.

A la demande du titulaire un relevé d'opération lui sera remis (toute opération effectuée sera mentionnée).

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

1.3.2.5. Réclamation et remboursement

- Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de contester une opération litigieuse en appelant le centre d'appel d'Algérie poste « 15 30 » et/ou déposant une réclamation sur le site web d'Algérie poste ou auprès d'un établissement postal ou d'un centre financier régional, par la présentation du ticket ou du reçu de paiement de l'opération litigieuse ou du relevé des opérations, et cela dans un délai de 90 jours au maximum, à compter de la date de l'opération contesté ;
- 15 jours max après la réception de la réclamation, Algérie poste doit produire les documents relatifs aux opérations qui font objet de cette dernière ;
- En cas de fraude commise par une tiers personne, Algérie poste peut demander au titulaire de la carte un récépissé ou une copie de dépôt de plainte ;
- Les litiges commerciaux qui portent notamment sur le prix de biens ou de services achetés ne sont pas recevables auprès d'Algérie poste. Seuls ceux qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la carte à Algérie poste sont recevable ;
- La restitution d'un bien ou l'annulation d'un service réglé par carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du commerçant ou du web marchand que s'il y a eu préalablement une transaction débitée. Ce remboursement n'est effectué que sur autorisation du commerçant ou du web marchand ;
- Le remboursement intervient au plus tard 60 jours à compter de la réception de la réclamation contre paiement d'une taxe définie dans les conditions particulières ;
- La régularisation des réclamations fondées s'effectue dans le cadre de la compensation.

1.3.2.6. Mis en opposition/ blocage de la carte

- En cas de perte, la mise en opposition de carte entraîne son blocage temporaire pour une durée de 15 jours. Au terme de ce délai, la carte fera objet l'objet d'un blocage permanent si le titulaire ne demande pas sa réactivation ;
- Le titulaire de la carte doit déclarer, sans délai, la perte ou le vol de la carte en utilisant les moyens suivants :
 - Appeler le centre d'appel d'Algérie poste « 15.30 » (appel vocal enregistré),
 - Déposer une demande de mis en opposition écrite contre accusé de réception au niveau d'un établissement postal ou d'un centre financier régional ;
- Algérie poste n'est pas responsable des conséquences du blocage de la carte qui n'émanent pas de son titulaire ;
- Algérie poste peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte en cas de vol ou une utilisation frauduleuse ;
- Algérie poste ne reçoit pas les mises en oppositions formulées par des pour des motifs autres que cités précédemment, notamment en cas de litige commercial ;
- Algérie poste peut bloquer la carte ou certaines fonctionnalités de la carte pour des raisons objectivement motivées ayant trait à :

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- la sécurité de la carte ;
- la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la carte ;
- l'incapacité d'acquittement des obligations de paiement du titulaire de la carte.

Le titulaire sera informé du blocage et des raisons de celui-ci, si possible avant le blocage sinon immédiatement après, à moins que la communication de cette information ne soit interdite par une autre législation ou ne s'oppose à des objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

1.3.2.7. Service fournis par EDHAHABIA

La carte « EDHAHABIA » offre à son titulaire la possibilité d'effectuer plusieurs opérations via des services et des automates tels que⁷² :

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

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

B. Distributeur GAB : tout bureau de poste dispose d'un dispositif électronique appelé GAB qui permet d'effectuer des opérations déjà existante à l'intérieur des guichets, et bien plus comme :

- retrait d'argent ;
- inscription sur « BARID MOB » en communiquant un numéro de téléphone ;
- consultation de solde ;
- demande d'un carnet de chèque ;
- recharge téléphonique ;
- impression du relevé d'identité postale(RIP) ;
- Changement de code secret de la carte.

C. Terminaux de paiement électroniques : les TPEs sont de plus en plus trouvables dans les magasins et les grandes surfaces, ils sont composés d'un équipement électronique et d'un dispositif de paiement qui permet de payer ses achats sans faire recours à l'argent liquide ainsi que d'autres opérations comme suite :

- Paiement des achats ;

⁷²[https://www.poste.dz /services/professional](https://www.poste.dz/services/professional) consulté le 15/10/2021, à 14h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Règlements des factures ;
- Paiement des billets d'avion dans les agences ;
- Remboursement.

2. les produits monétiques de la banque publique « CPA »

Le CPA comme toutes autres banques cherche à atteindre son objectif principal qui est la satisfaction de sa clientèle, cela à travers un ensemble de services et produits qu'elle propose. De ce fait, il sera traité dans cette présente section les services offerts par la banque CPA ainsi que les produits monétiques de cette banque.

2.1 Présentation du CPA

La première banque algérienne qui s'est vraiment intéressée au développement de la monétique est bien le crédit populaire d'Algérie en s'associant avec des organismes internationaux (Visa, MasterCard).

Le crédit populaire d'Algérie est une banque publique algérienne créée par l'ordonnance n° 66-36 du 19 décembre 1966 et immatriculée au registre du commerce d'Alger sous le numéro 84 B 803, avec un capital initial de 15.000.000.000,00 DA sise à Alger. Ses fonctions principales consistent à la collecte des fonds sous diverses formes, le développement de ce dernier par l'amélioration de la part de marché de la banque dans la région commerciale, le financement de l'économie, l'intermédiation entre les clients et ses fournisseurs étrangers.

2.2. Les services offerts par la banque CPA

La banque populaire d'Algérie (CPA) a été parmi les premières banques inaugurer un service en ligne pour ses clients afin de faciliter leurs quotidiens et cela par ⁷³:

2.2.1. Banque à distance (E-BANKING)

Le service « E-BANKING » est un service à distance par lequel la banque met à la disposition de sa clientèle (particulier et / ou entreprise) un canal de distribution via internet permettant l'initiation, la signature et la transmission à distance de leurs ordres de virement sans se présenter au niveau des guichets de la banque.

En d'autre terme E-BANKING permet à la clientèle de la banque CPA d'exécuter des opérations à distance qu'on cite ci-dessous :

- Avoir la possibilité d'accéder à leurs comptes 24h/24, 7j/7 ;
- Commande de chéquier ;
- Initier, signer et transmettre à l'importe quel moment et à l'importe quel endroit les ordres de virement et/ou multiples à distance via internet ;

⁷³<https://www.cpa-bank.dz> consulté 18/10/2021, à 10h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

- Suivre l'évolution des ordres de virement unitaires et/ou multiples transmis à la banque pour exécutions.

Toutefois, il existe des conditions afin de bénéficier de ce service et avoir un abonnement E-BANKING :

- Etre titulaire d'un ou plusieurs comptes auprès de la banque ;
- Souscription d'un abonnement E-BANKING ;
- Adhérer au service des ordres de virement unitaire et/ou multiples à distance.

Une fois ces étapes sont respectées un code confidentiel sera communiqué ainsi qu'un nom d'utilisateur par l'agence pour un accès sécurisé.

2.2.2. E-Paiement e-CP@

Le « e-CP@ » est un service de paiement à distance qui permet de maintenir la carte CIB.

Ce service permet à la clientèle de la CPA d'effectuer le règlement des achats et biens et services, et les factures via internet sur des sites Web de commerçants dénommé « sites marchands ».

Pour bénéficier de ce service « e-CP@ » il suffit de souscrire un contrat d'abonnement aux prestations e-CPA@ auprès de l'agence de domiciliation afin de récupérer le nom d'utilisateur et le mot de passe.

2.2.3. Mobile CPA

« Mobile CPA » ou « Banque Mobile » est un service qui permet aux clients de la banque CPA d'effectuer plusieurs opérations via un téléphone mobile (Smartphones ou tablettes).

Ces opérations sont :

- Consultation de solde (dinars, devise, épargne) ainsi que l'historique des transactions;
- Effectuer des virements domestiques (inférieurs à un (01) million de dinars) à distance en toute sécurité au profit d'un ou plusieurs bénéficiaire ;
- Commande de chéquier ;
- Recevoir le relevé d'identité bancaire (RIB) par SMS ou par e-mail ;
- Pouvoir contacter l'agence CPA par e-mail ou par téléphone en toute sécurité ;
- Surveiller la courbe de l'évolution du solde ;
- Conversion des devises ;
- Personnaliser les comptes.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

2.3. Les différentes cartes

La banque CPA propose à sa clientèle des cartes domestiques et des cartes internationales telles que la carte CPA/CIB, la carte CPA/VISA et la carte CORPOR@TE/CORPOR@TE+⁷⁴

2.3.1. La carte CPA/CIB

En 1990, la CPA a instauré sur le marché algérien la carte CIB sous forme d'un support d'identification délivrée par la banque à ses clients pour permettre de régler leurs achats.

La carte CIB est l'un des produits monétiques commercialisés par la CPA, afin de permettre de faire des retraits ainsi que les paiements de proximité et à distance à tout moment (24h/24, 7j/7) via le distributeur automatique de billet (DAB) et le terminal de paiement électronique (TPE).

Pour bénéficier de cette carte, il suffit d'ouvrir un compte particulier et souscrire un contrat en vue d'approuver les conditions liées à l'utilisation de cette carte, son renouvellement est automatique sauf avis contraire du porteur et ce deux (02) mois avant sa date d'expiration.

2.3.1.1. Types de la carte CIB

Le CPA offre deux (02) types de la carte CIB

- Carte interbancaire classique ;
- Carte interbancaire gold.

A. la carte interbancaire classique (couleur bleue)

C'est un moyen de paiement et de retrait par excellence qui offre un confort d'utilisation avec un plafond adapté à leur besoins, elle est proposée à la clientèle au revenu inférieur à 50.000 DA par mois, avec un plafond de retrait de 80% par mois du salaire déclaré dans le contrat.

B. la carte interbancaire gold (couleur doré)

C'est une carte qui permet d'offrir d'avantage de confort avec ses plafonds de retrait et de paiement, qui est proposée à une clientèle au revenu supérieur à 50.000 DA, son plafond de retrait et de paiement est de 80% par mois du salaire mentionné sur le contrat souscrit au départ.

NB : ces deux (02) cartes interbancaires ont une durée de deux (02) ans, renouvelable automatiquement sauf en cas d'annulation par leurs banques.

⁷⁴<https://www.cpa-bank.dz> consulté 18/10/202, à 13h.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

2.3.2. La carte affaire « CORPOR@TE+ »

La carte affaire est une carte dotée d'un code confidentiel (retrait et paiement) ainsi d'un mot de passe (paiement sur internet), sa validité est de trois (03) années après expiration, son renouvellement est automatique.

Cette carte permet le paiement auprès des commerçants sur TPE, retrait d'espèces sur les automates bancaires et le paiement sur internet auprès des Web Marchand.

Les plafonds de paiement cette carte :

- Plafond de retrait de [50.000DA – 80.000DA] ;
- Plafond de paiement « On line » 999.999DA ;
- Plafond par montant de transaction de paiement « selon l'émetteur ».

2.3.3. La carte internationale CPA/VISA

C'est une carte destinée aux clients titulaires d'un compte devise, elle permet d'effectuer des retraits en espèces et des paiements auprès des commerçants affiliés au réseau visa international, ainsi le règlement des biens et services auprès des magasins à l'intérieur du territoire Algérien.

2.3.3.1. Types de la carte CPA/VISA

- Le CPA offre trois (03) types de la carte CPA/VISA : Carte CPA/VISA classique, Carte CPA/VISA gold, Carte EL AMANE.

A. La carte CPA/VISA classique

C'est une carte destinée à toute personne ordinaire à revenu moyen dont son plafond est limité.

B. La carte CPA/VISA gold

C'est une carte destinée à toute personne ayant un salaire élevé (homme d'affaires et les personnes VIP), elle se caractérise par un plafond élève.

C. La carte EL AMANE

C'est une carte bancaire internationale rechargeable, permettant de disposer de son argent à l'étranger 7j/7, 24h/24 dans les zones sous douanes au niveau des aéroports internationaux en Algérie.

Les trois (03) cartes du CPA sont dotées d'une puce électronique conforme aux normes internationales EMV (Europay, MasterCard, Visa), cela permet de bénéficier des dernières technologies en terme de sécurités ;

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Le CPA n'émet pas la carte Mastercard mais il l'a disposé dans le cycle de développement d'accepter l'accord de cette fois.

2.4. Tarification des cartes de la CPA

2.4.1. De la carte CIB

- Remise de la carte classique : 350 DA, dont 220 DA SATIM et 130 DA CPA ;
- Remise de la carte gold : 600 DA, dont 260 SATIM et 340 DA CPA ;
- Renouvellement de la carte après expiration : 350 ou 600 DA, selon la nature de la carte ;
- Re-confection de la carte à la demande du client : 350 ou 600 DA, selon la nature de la carte ;
- Exception Négative (carte classique), Exception Négative : 40 DA, dont 10 DA SATIM et 30 DA CPA ;
- Mise en opposition (carte classique) : 75 DA, dont 50 DA SATIM et 25 DA CPA ;
- Mise en opposition (carte gold) : 150 DA, dont 100 DA SATIM et 50 DA CPA ;
- Réédition du Code confidentiel (carte classique) : 150 DA, dont 80 DA SATIM et 70 DA CPA.
- Réédition du code confidentiel (carte gold) : 200 DA, dont 80 DA SATIM et 120 DA CPA ;
- Retrait : 10 DA retrait sur DAB CPA, 15 DA retrait sur DAB autres banques, 5 de commission interbancaire ;
- Paiement : 100% du montant de la transaction TIC dont, 32.30% en faveur de la banque porteur, 19.5% en faveur de la SATIM, 48.2% en faveur de la banque du commerçant ;
- Carte CIB délivrées au personnel CPA : carte classique 220 DA sans commissions, carte gold 260 DA.

2.4.2. De la carte affaire « CORPOR@TE+ »

- 25 DA Pour le retrait sur DAB CPA ;
- 40 DA pour le retrait sur DAB confrère.

Chapitre II : les nouvelles technologies et le développement monétique en Algérie.

Conclusion

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

La monétique est un levier essentiel dans la modernisation de l'état et la qualité des services publics rendus aux citoyens notamment aux clients des institutions financières. Par ailleurs offrir la possibilité de régler diverses opérations dans des automates de distribution (GAB, DAB) et les terminaux de paiement a pour but de garantir la rapidité, sécurité et la traçabilité.

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

Chapitre III :

*Promotion de la monétique dans le cadre
de la convention entre la BNA et la
SONELGAZ : Etude empirique*

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Introduction

Afin d'approfondir notre travail théorique que nous avons présenté dans le premier et le deuxième chapitre, et essayer d'apporter des éléments d'explication à notre problématique, nous avons effectué une enquête par entretien et questionnaire pour pouvoir analyser la situation de la monétique et les paiements électroniques au niveau des deux organismes « BNA » et « SONELGAZ ».

Dans ce chapitre nous allons présenter en premier lieu les deux organismes « BNA » et « SONELGAZ » et leur relation dans le cadre du paiement électronique, en second lieu le traitement des moyens de paiement électronique au niveau de la banque « BNA » ainsi que les modes de paiement de « SONELGAZ » et on conclura avec l'analyse et le traitement des résultats de notre enquête.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Section 1 : Présentation générale de la Banque Nationale d'Algérie et présentation de la SONELGAZ, organisme d'accueil

Cette section comprend un aperçu général sur la BNA ses activités et ses objectifs, un aperçu sur la création de SONELGAZ ainsi une présentation de l'organisme d'accueil « direction de distribution de Tizi-Ouzou ».

1. Aperçus sur la banque nationale d'Algérie BNA

1.1. Historique de la BNA

La Banque Nationale d'Algérie (BNA)¹ est la première banque commerciale nationale qui a été créée le 13 juin 1966. Elle exerçait toutes les activités d'une banque universelle et elle était chargée en outre du financement de l'agriculture. La restructuration de la BNA, en mars 1982, a donné naissance à une nouvelle banque, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural (BADR), spécialisée dans le financement et la promotion du secteur rural.

La loi n° 88-01, du 12 janvier 1988, portant orientation des entreprises économiques vers leur autonomie, avait des implications irrécusables sur l'organisation et les missions de la BNA, notamment :

- Le retrait du Trésor des circuits financiers et la non centralisation de distribution des ressources par le trésor ;
- La libre domiciliation des entreprises auprès des banques ;
- La non automaticité des financements.

La loi n° 90-10, du 14 avril 1990, relative à la monnaie et au crédit a provoqué une refonte radicale du système bancaire en harmonie avec les nouvelles orientations économiques du pays. Elle a mis en place des dispositions fondamentales dont le passage à l'autonomie des entreprises publiques.

La BNA à l'instar des autres banques, est considérée comme une personne morale qui effectue à titre de profession habituelle, principalement, des opérations portant sur la réception de fonds du public, des opérations de crédit ainsi que la mise à disposition de la clientèle, des moyens de paiement et la gestion de ceux-ci. La BNA était la première banque qui a obtenu son agrément par délibération du Conseil de la Monnaie et du Crédit le 05 septembre 1995.

Au mois de juin 2009, le capital de la BNA est passé de 14,6 milliards de Dinars Algériens à 41,6 milliards de Dinars Algériens. Ce dernier a connu une hausse remarquable en mi 2018 en atteignant un plafond de 150 milliards de dinars Algérien.

¹www.bna.dz consulté le 14/11/2021, à 11h.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

1.2. Les activités de la BNA

La banque nationale d'Algérie exerce toutes les activités d'une banque de dépôts, elle assure, notamment, le service financier des groupements professionnels des entreprises. Elle traite toutes les opérations de banques, de changes et de crédits dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques et peut, notamment :

- Recevoir du public des dépôts de fonds, en compte ou autrement, remboursables à vue à préavis, à terme ou échéance fixe, émettre des bons et obligations emprunté pour les besoins de son activité ;
- Effectuer et recevoir tous paiements en espèces ou par chèques, virements, domiciliation, mises à dispositions, lettres de crédits, accreditifs et autres opérations de banques ;
- Consentir sous toutes formes des crédits, prêts ou avances avec ou sans garantie, tant par elle-même qu'en participation ;
- Effectuer toutes acquisitions, ventes, locations ou autres opérations mobilières ou immobilières nécessitées par l'activité de la banque ou les mesures sociales en faveur de son personnel.

1.3. Les objectifs de la BNA

La Banque Nationale d'Algérie a pour objectifs de :

- S'adapter aux règles de la comptabilité dans ses rapports avec sa clientèle commerciale qui connaît déjà de profonds changements dans ses structures et son organisation ;
- Améliorer sa rentabilité via un accroissement des ressources, contreparties des crédits et pour la promotion des services qui directement ou indirectement peuvent encore augmenter d'avantage cette rentabilité ;

2. Aperçu sur SONELGAZ

2.1. Historique de création de SONALGAZ

2.1.1. Création d'EGA-1947

C'est à la fin de la seconde guerre mondiale que l'industrialisation nouvelle de l'Algérie fut prise, l'objectif stratégique étant de transformer la colonie en véritable base arrière industrielle de la France.

C'est ainsi qu'il fut envisagé le lancement d'industries telles que la sidérurgie avec la création de hauts fourneaux à Bône (Annaba) pour exploiter le minerai de fer de l'Ouenza, la cimenterie avec l'ouverture d'usines de la Pointe Pescade et de Sfifef, ainsi que d'autres domaines tels les faïencerie, verrerie, huilerie ...

Les deux énergies électrique et gazière s'avèrent indispensables.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

C'est le décret du 5 juin 1947 qui porte création de l'Établissement Public National «Électricité et Gaz d'Algérie» (EGA par abréviation).

A l'époque, 16 sociétés se partageaient les concessions électriques en Algérie : le groupe Lebon et la Société algérienne d'éclairage et de force au centre et à l'ouest, la Compagnie Du Bourbonnais à l'est ainsi que les usines Lévy à Constantine.

Par décret du 16 août 1947, ces 16 compagnies concessionnaires sont transférées à EGA. Elles détenaient alors 90% des propriétés industrielles électriques et gazières du pays.

Les deux énergies électrique et gazière s'avérèrent indispensables.

- EGA et l'énergie électrique
- EGA et le gaz

2.1.2. Le défi de la relève-1962

A l'indépendance de l'Algérie, SONELGAZ (Électricité et Gaz d'Algérie) devait faire face au départ massif de cadres français. Il fallait absolument assurer la relève et contribuer, ainsi à la conquête et à la maîtrise d'un outil indispensable à la souveraineté nationale.

Il faut savoir qu'à la veille de l'indépendance de l'Algérie, le personnel d'EGA était composé de près de 5 000 agents permanents et temporaires (4 633 titulaires en 1959).

Très peu d'Algériens se retrouvaient dans les différents échelons de l'entreprise. La plupart d'entre eux émargeait parmi les effectifs d'agents temporaires ou étaient cantonnés dans les emplois subalternes et souvent, dans les emplois dits insalubres, comme dans les usines à gaz.

Il y avait quelques Algériens dans l'administration mais en nombre insuffisant. En effet, parmi les 295 ingénieurs et cadres, il n'y avait quasiment pas d'Algériens. La venue du premier ingénieur est encore vive dans la mémoire des anciens qui la considèrent comme un événement marquant. Ainsi, un seul a occupé la fonction d'ingénieur : c'était en 1956. Il avait été recruté à la direction régionale d'Alger.

C'est l'effort conjugué des responsables de la cellule économique de l'Exécutif provisoire de l'époque, de la fédération des gaziers et électriciens, de jeunes diplômés algériens à peine sortis des universités et grandes écoles étrangères, des cadres de l'UGEMA (Union Générale des Étudiants Musulmans Algérien) pour la plupart que la section universitaire du FLN avait envoyés en formation et des travailleurs militants de l'EGA qui a permis de faire face au vide qu'allait provoquer le départ massif des cadres européens.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

2.1.3. Période allant de 1962 à 1969

Parallèlement à l'obligation d'assurer la continuité du service, les tâches les plus urgentes durant cette phase transitoire ont été de reprendre le fichier des abonnés, reconstituer les plans des ouvrages et des réseaux, procéder au recrutement et à la formation dans tous les domaines avec une priorité pour la fonction technique ainsi que ramener le niveau de consommation de l'énergie à celui de 1961.

En effet, sur le plan commercial, il fallait assurer la gestion d'abonnés nouveaux. Quant à la cartographie, il fallait compter sur la mémoire des anciens ouvriers et contremaîtres pour la remettre en état.

Concernant le volet ressource humaine, le recrutement a battu son plein. De plus, il fallait former à la fois les ouvriers, la maîtrise, les cadres dans les domaines technique mais aussi, commercial, administratif et financier. A titre indicatif, c'est cette période qui a vu la création de l'école technique de Blida qui de 1962 à 1971, a formé 2 500 agents.

Par ailleurs, la consommation d'énergie a chuté durant toute la période allant de 1962 à 1967.

2.1.4. Création de SONELGAZ-1969

C'est l'ordonnance n° 69-59 du 28 juillet 1969 (parue au journal officiel n° 63 du 1er août 1969) qui porte dissolution d'Électricité et Gaz d'Algérie (EGA) et création de la nouvelle Société Nationale de l'Électricité et du GAZ - SONELGAZ-.

Ce texte s'inscrit dans le cadre des mesures de nationalisation des secteurs clés de l'économie nationale dont le processus avait été lancé en 1966, voire même avant pour certains secteurs. Pour que SONELGAZ puisse contribuer à la construction de l'infrastructure économique nationale, l'ordonnance précitée lui a défini un champ d'intervention très large.

Elle lui a notamment attribué le monopole de la production, du transport, de la distribution, de l'importation et de l'exportation de l'électricité et du gaz manufacturé, l'ensemble des biens de l'ex-EGA lui a été légué.

En 1969, SONELGAZ était déjà une entreprise de taille importante dont le personnel est de quelques 6000 agents, elle desservait déjà 700 000 clients.

Dès sa mise en place, l'entreprise a effectué, outre la vente d'énergie, l'installation et l'entretien d'appareils domestiques fonctionnant à l'électricité ou au gaz. Elle s'est attachée à promouvoir l'utilisation du gaz naturel et de l'électricité dans les secteurs industriels, artisanaux et domestiques.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

2.1.5. Le plan national d'électrification-1977

Du temps de l'E.G.A, peu d'efforts a été fourni en direction de la majorité de la population algérienne vivant dans les campagnes et même celle des villes. C'est ainsi que, de 1947 à 1961, l'électrification rurale n'a concerné que 450 centres ruraux et un millier de fermes de colons.

Reprise en 1965, l'activité électrification a été modeste jusqu'en 1969 et ce vu à la faiblesse des moyens de réalisation. Ce n'est qu'à partir de 1970 que l'électrification a connu son véritable essor.

En effet, dès le milieu des années 70, l'Algérie s'est engagée dans un ambitieux plan national d'électrification qui a pour objectif l'amélioration des conditions de vie des populations des campagnes tout en assurant un développement harmonieux de l'espace rural.

Un recensement général des centres non électrifiés a été effectué, avec estimation physique et financière des travaux à réaliser. 31 wilayas du territoire national allaient être touchées par ce programme adopté par le gouvernement. Un million deux cents cinquante mille (1 250 000) foyers regroupés en 13 662 villages ont été alimentés en électricité grâce à ce plan.

2.1.6. SONELGAZ EPIC-1991

SONELGAZ change de nature juridique et devient Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) en vertu du décret exécutif n° 91-475 du 14 décembre 1991, portant transformation de la nature juridique de la Société Nationale de l'Électricité et du Gaz.

Le décret exécutif n° 95-280 du 17 septembre 1995 confirme la nature de SONELGAZ en tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial. SONELGAZ est placée sous la tutelle du Ministre chargé de l'énergie et dotée de la personnalité morale tout en jouissant de l'autonomie financière.

Tenant compte des réformes économiques et des perspectives de développement de l'EPIC SONELGAZ, les missions qui lui ont été dévolues ont été fixées d'une façon volontairement large pour permettre à cet établissement de jouer un rôle moteur dans le développement de l'économie nationale.

2.1.7. Création de filiales périphériques-1998

La décision d'ériger certaines activités intégrées au sein de SONELGAZ en filiales n'est pas un choix délibéré. Elle constitue une alternative dictée par le contexte économique de l'époque fondé sur de nouvelles lois de compétitivité et de concurrence.

S'adapter à ce nouvel environnement implique forcément le recentrage autour de ses métiers de base et la restructuration de ses activités annexes. Aussi, SONELGAZ a lancé une réflexion qui pose ce problème, laquelle a permis d'aboutir à la décision d'introduire des

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

transformations, quant aux modes de gestion et d'organisation de ces activités jugées non stratégiques.

Cette étude a mené à la constitution de nouvelles entreprises, juridiquement autonomes par rapport à SONELGAZ, en charge des domaines d'activités périphériques.

Le 1er janvier 1998, neuf filiales ont vu le jour. Il s'agit de :

- Une filiale en charge de la maintenance des équipements industriels : MEI
- Trois filiales en charge de la réparation des transformateurs TRANSFO (Centre, Est et Ouest)
- Une filiale en charge des travaux d'imprimerie : SAT Info
- Quatre filiales en charge de la maintenance et prestations véhicules : MPV (Alger, Constantine, Oran et Ouargla)

2.1.8. Promulgation de la loi 02 / 01 du 5 février 2002

2.1.8.1. Ouverture des activités de production de l'électricité et de distribution de l'électricité et du gaz

Promulguée en février 2002, la nouvelle loi relative à l'électricité et à la distribution du gaz par canalisations est venue supprimer le monopole de fait, exercé jusque-là par SONELGAZ, en ouvrant le secteur de l'électricité et du gaz à la concurrence, sauf pour les activités de Transport qui ont un caractère de monopole naturel.

Ainsi, le segment production d'électricité est ouvert à l'investissement privé, national ou étranger. Aussi, des autorisations de construire et d'exploiter des centrales électriques sont octroyées à des tiers, que l'électricité produite soit destinée à la commercialisation ou à l'autoconsommation.

Du point de vue du fonctionnement, le réseau de transport de l'électricité sera exploité, entretenu et développé par un opérateur appelé Gestionnaire du Réseau de Transport d'Electricité, filiale de SONELGAZ. En ce qui concerne la conduite du système production transport, elle sera assurée par un autre opérateur appelé Opérateur Système. Dans une ultime étape, la loi prévoit la création d'un Opérateur du Marché de l'électricité. Pour ce qui est du gaz, l'ensemble de ces fonctions sera assuré par un seul opérateur : le Gestionnaire du Réseau de Transport Gaz.

La régulation de tout ce dispositif sera assurée par un organe indépendant et autonome appelé Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) dont la mission est de veiller au fonctionnement concurrentiel et transparent des marchés de l'électricité et du gaz dans l'intérêt des consommateurs et de celui des opérateurs.

2.1.8.2. SPA

SONELGAZ devient une Société par Actions (SPA) en juin 2002

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

En vertu du décret présidentiel n° 02-195 du 1er juin 2002 portant statuts de la Société algérienne de l'électricité et du gaz dénommée "SONELGAZ. Spa", SONELGAZ est passé d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial à une Société Par Actions dont le capital est détenu par l'État.

Ce passage est dicté par la nécessité pour SONELGAZ de s'adapter aux nouvelles règles de fonctionnement du secteur introduites par la loi et notamment l'ouverture des activités, l'introduction de la concurrence et la possibilité du recours à l'actionnariat privé. Par ailleurs, ces nouveaux statuts confèrent à l'entreprise une plus grande autonomie et lui permet d'exercer pleinement ses responsabilités de gestion.

2.1.8.3. Le Groupe SONELGAZ

SONELGAZ vit depuis quelques années, une phase particulièrement importante de son histoire. Désormais, la restructuration de SONELGAZ, suite à l'avènement de la loi N°01.02 du 05 février 2002 s'est achevée avec la création de la société holding « SONELGAZ » ainsi que l'ensemble des filiales. SONELGAZ est aujourd'hui érigé en Groupe industriel composé de 35 filiales et 6 sociétés en participation.

Ainsi, les filiales métiers de base assurent la production, le transport et la distribution de l'électricité ainsi que le transport et la distribution du gaz par canalisations. On compte :

- La Société Algérienne de Production de l'Électricité (SPE) ;
- La Société Algérienne de Gestion du Réseau de Transport de l'Électricité (GRTE) ;
- L'Opérateur Système électrique (OS), chargée de la conduite du système Production / Transport de l'électricité ;
- La Société Algérienne de Distribution de l'électricité et du gaz d'Alger (SDA) ;
- La Société Algérienne de Distribution de l'électricité et du gaz du Centre (SDC) ;
- La Société Algérienne de Distribution de l'électricité et du gaz de l'Est (SDE) ;
- La Société Algérienne de Distribution de l'électricité et du gaz de l'Ouest (SDO).

3. Présentation de la Direction de Distribution de Tizi-Ouzou

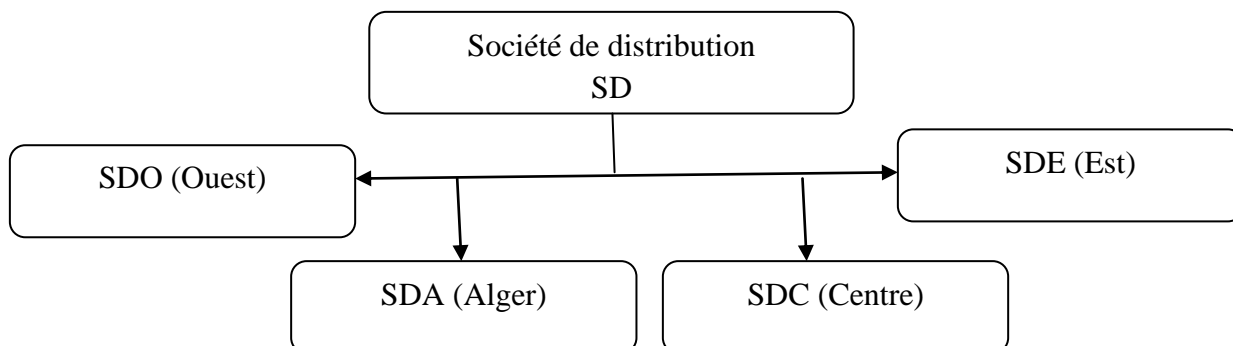
3.1. Sociétés de Distribution de l'Électricité et du Gaz

L'énergie est distribuée vers des différents lieux de consommation par la société de Distribution, cette dernière est devisée en quatre : SDA, SDC, SDE, SDO.

La société SONELGAZ Distribution Centre (SDC) dispose d'un important réseau d'électricité et de gaz. Elle est divisée sur un nombre de direction de distribution DD qui sont : Blida, Tizi-Ouzou, Médéa, Bouira, Djelfa, Ouargla, Tamanrasset, Laghouat, Ghardaïa, El Oued, Biskra et Illizi.

Figure N°07 : Organigramme Sociétés de Distribution de l'Électricité et du Gaz

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique



Source : document remis par SONELGAZ

3.2. Direction de Distribution de Tizi-Ouzou

Faisant partie de la SDC la DD de Tizi-Ouzou a été créée à EL HARACH sous l'appellation Subdivision de Tizi-Ouzou. Puis en 1980, elle devenait comme unité attaché à la zone de Distribution centre de BLIDA et en 2005, SONELGAZ Tizi-Ouzou avait changé de statut de l'unité rattaché vers une DD (Direction de Distribution). Elle est constituée de 18 agences Commerciales :

- Tizi-Ouzou
- Draa Ben Khedda
- Draa El Mizan
- AZAZGA
- Larabaa Nath-Irathen
- Ain El Hammam
- TIGZIRTH
- BOUZGUEN
- OUAGUENOUN
- BOUGNI
- OUADHIA
- BENI DOUALA
- KRIM BELKACEM
- MEKLA
- AZEFOUN
- MAATKAS
- IFARHOUNEN
- ATH OUACIF

La DD de Tizi-Ouzou dispose de trois divisions :

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

3.2.1. Division Commerciale

3.2.1.1. Connaître la clientèle HT, HP et MT/MP

- Connaissance physique et économique : appellation de l'unité, adresse exacte, téléphone, Fax, Statut (SARL, EPE ...),
- Connaissance du procès de fabrication utilisé : ceci permet de déterminer l'influence du comportement du réseau électrique ou gazier sur le processus de fabrication,
- Connaissance du produit fabriqué ou activité exercée en quantité, en qualité et en valeur selon un plan de charge mensuel ou annuel ;
- Connaissance du régime de fonctionnement : saisonnier, standard, 1x8, 2x8,3x8, etc.... Le but recherché est celui de déterminer en commun accord les périodes qui intéressent le client pour programmer toute action commune (Rencontre, entretien des réseaux, etc. ...).

3.2.1.2. Connaître la clientèle BT/BP

Créer une base de données pour une connaissance physique des représentants des Comités de quartiers, Associations professionnelles, APC, APW, Associations des consommateurs et autres. L'identification de leurs responsables à travers les noms, prénoms, adresses, quartiers, activités, commune de rattachement, permet d'entretenir des relations de proximité.

3.2.1.3. Mettre en place des outils d'écoute

- Rencontres avec les Clients HT, HP, MT, MP, BT/BP ;
- Rencontres avec les associations (comités de quartiers, association des consommateurs etc..);
- Rencontres avec les autorités locales (APC, APW, Directions de Wilaya,..) ;
- Promoteurs publics et privés ;
- Bureaux d'études dans le domaine de la construction ;
- Presse ;
- Faire des Enquêtes de satisfaction clients ;
- Exploiter les Rapports d'exploitation pour anticiper sur les réclamations sur la qualité des services ;
- Mettre en place des Panel MT et BT et lancer des études sur le mode de consommation de ces clients ;
- Analyser les Réclamations de la Clientèle ;
- Améliorer les aménagements des Halls d'accueils.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

3.2.2. Travaux

Veiller au respect des normes de réalisation des réseaux d'électricité et de gaz (respect des Règles GDTE et GTDG).

Veiller à la qualité des matériels introduits sur les réseaux d'électricité et gaz (lutte contre la contrefaçon).

Veiller au respect des délais de réalisation des branchements et extensions de réseaux D'électricité et de gaz.

3.2.3. Technique

Mettre en place les mécanismes permettant d'assurer la continuité et la qualité de service, l'exploitation et la maintenance des réseaux électricité et gaz conformément aux règles techniques et commerciales.

Veiller au respect des règles et consignes d'exploitation des réseaux de distribution D'électricité et de gaz.

3.3. Les Agences commerciales

Les agences commerciales existent dans un seul but est de réalisés les ventes qui représentent le chiffre d'affaire des directions de distributions ainsi que le recouvrement des créances des clients basse tension/basse pression, elle assure le contact direct avec les clients.

À fin de répondre rapidement et efficacement à toute demande de client ainsi qu'aux doléances et aux réclamations des abonnés, la DD de Tizi-Ouzou dispose de 16 agence siégées dont ils ont affectés des codes (T-O, DBK, DEM, AZAZGA, LNI, AEH, TIGZIRTH, BOUZGUEN, OUAGUENOUN, BOUGNI, OUADHIA, BENI DOUALA, KRIM BELKACEM, MEKLA, AZEFOUN et MAATKAS). Ils ont pour missions :

- Assurer l'accueil de la clientèle (réclamations, abonnements; modifications...etc.) ;
- Raccordement des nouveaux abonnés : le client doit se présenté à l'agence la plus proche du lieu d'habitation en fournissant un dossier pour branchement Électricité/Gaz. Après vérification du dossier la demande de client serra enregistrée sur SGC (Système de Gestion de la Clientèle) ;
- Assurer la relève : faite par un attaché commercial qui consiste à lire les index des compteurs électricité et gaz installés chez les abonnés et à les transcrire sur les documents appropriés (bordereau de relève, imprimé de demande de petite intervention, fiche d'auto relève...)
 - Relève du cycle normal : Elle est effectuée périodiquement selon un calendrier de relève.
 - Relève hors cycle : Elle peut être faite de façon exceptionnelle lors d'une vérification d'index, modification de contrat, résiliation, sur rendez-vous.

SONELGAZ met un **TSP** à la disposition des attachés qui permettra de lire les index directement a partir du conteur il est mis en service mars 2017.

- Assurer la petite intervention (dépannage, mouvement des compteurs, études et réceptions des branchements simples) ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Assurer l'élaboration et l'exécutions des programmes de coupures par l'édition du bordereau de coupures et rédaction du compte rendu ;
- Dépose du compteur et renseignement de la fiche de collecte et de dépose ;
- Précontentieux, ouvrir un dossier par référence qui doit contenir : les quittances impayées, la facture d'arrêt de compte, la fiche de renseignement, la fiche d'enquête ;
- Transmettre le dossier à la DRC sous forme d'une proposition et faire des relances à adresser aux clients ;
- Effectuer les encaissements, arrêté la caisse (établir les journaux de caisse) et assainir le portefeuille créances.

4. Convention SONELGAZ-BNA portent sur le paiement électronique en ligne

Le 05 mars 2017 une convention a été signée entre SONELGAZ et la Banque Nationale d'Algérie « BNA » sur le paiement électronique des factures de consommation d'énergie par le terminal de paiement électronique TPE ou par l'e-paiement via internet sur le site web des sociétés de distribution.

Cette opération viendra s'ajouter à d'autres actions similaires concrétisées précédemment par les banques avec d'autres grandes facturières tels que : Algérie Télécom, Air Algérie, Mobilis, Société Des Eaux et d'assainissement d'Alger « SEAAL », l'Algérienne Des Eaux. Elle consiste en paiement des factures d'énergie plus facilement, rapidement, et en toute sécurité.

Cette convention porte sur un contrat qui détermine les conditions et les faits par les quelles le prestataire « BNA » fournit au client « SDC » un service comportant l'installation des TPE aux prés des agences du client pour le paiement des factures d'énergie par « CIB ».

Le 30 septembre 2021 la « BNA » et « SONELGAZ » ont procédé à la signature d'une convention qui a pour objectif la mise en œuvre des programmes de développement des moyens de paiement électronique et des services à distance en faveur de la clientèle des sociétés filiales du groupes SONELGAZ notamment l'utilisation de l'application mobile paiement « WIMPAY-BNA » pour le règlement des factures d'énergie.

4.1. Les engagements de la BNA

Le prestataire s'engage à :

- Proposer au client « SDC » des TPE au niveau de toutes les agences implantées sur le territoire national, tout en respectant les conditions du contrat ;
- Installation des TPE selon un accord commun entre les parties ;
- Doter toute nouvelle agence créé par le client d'un TPE sur la base d'une demande officielle transmise par le client SDC au prestataire BNA, la réponse à la demande prend une durée d'un mois maximum ;
- Assurer la couverture des transactions de paiement faite par le TPE ;
- S'occuper de la maintenance et l'entretien des TPE ;
- Effectuer un stock suffisant de TPE à la SDC pour répondre aux besoins de ce dernier ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Prendre en charge la formation du personnel pour l'utilisation du TPE ;
- Assurer la sécurité des transactions ;
- Transmettre à la SDC par courrier électronique à j+1 au plus-tard à 14h par la direction de distribution, toutes les opérations effectuées par le TPE au niveau des agences sous réserve de la réception du fichier du prestataire technique (SATIM), par journée ouvrable d'encaissement.
- Toutes les régularisations liées aux transactions seront effectuées dans un délai de 72 heures maximum ;
- Toutes les erreurs liées aux transactions seront traitées en 48 heures maximum.

4.2. Les engagements du client « SDC »

Le client s'engage à :

- Acceptation des cartes pour paiement des prestations de service offertes à sa clientèle ;
- Transmission à tout le public l'acceptation des CIB pour le règlement de leurs factures à l'intérieur des agences ;
- Utilisation des TPE en respectant les mesures de sécurité et les conditions techniques qui lui ont été indiquées par la BNA ;
- Assurer la conformité des conditions d'environnement ;
- Informer le prestataire immédiatement du dysfonctionnement du TPE (perte, panne, dommage etc.)
- Conserver un exemplaire de tous les tickets délivrés par le TPE pendant 1 an après la date de transaction ;
- Communiquer tous les justificatifs liés aux opérations de paiement effectuées pendant 1 an.

4.3. Les garanties de paiement

Les opérations de paiement sont garanties sous réserve du respect des mesures de sécurité et d'acceptation qu'on citera ci-dessous :

4.3.1. Conditions de l'environnement pour le fonctionnement du TPE

- Respect de la température du site ;
- Taux d'humidité ;
- Mettre le TPE à l'abri de la poussière ;
- Ne pas déposer le TPE GRPS à côté d'un élément en cuivre (sinon on capte pas le réseau).

4.3.2. Conditions techniques

- Vérification des proximités d'alimentation énergétique (électricité point d'alternative 220V) ;
- Conformité des raccordements électronique et téléphonique ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Mettre le TPE à disposition du porteur de la carte (le déposer sur le comptoir afin qu'il soit visible) ;
- Ne pas permuter entre deux TPE agences ;
- Aviser la banque en cas de changement d'adresse agence commerciale.

4.3.3. Règles de bonne conduite

- Les vitrophanies indiquant l'acceptation des cartes CIB doivent être visibles et apparentes ;
- C'est toujours le client/porteur de la carte qui doit saisir le code de sa carte ;
- La transaction d'annulation doit être opérée avant la clôture de la journée et exécutée pour annuler la dernière opération de paiement effectuée sur le TPE ;
- Le ticket de paiement ou d'annulation doit être préservé dans un endroit non humide et sécurisé.

Toute réclamation du SDC doit être formulé par écrit à la BNA et transmise par porteur en e-mail dans un délai de 3 mois maximum, à compter de la date de transaction ;

La réponse à la réclamation prend le temps de 10 jours maximum.

4.4. Tarifications, commissions

4.4.1. Tarifications

Le client assume les frais d'activation et la recharge des puces SIM pour les TPE (TPE filaire, TPE GRPS) :

- TPE filaire (mobile) : le prestataire (BNA) l'installe gratuitement ;
- TPE GRPS (fixe) :
 - Frais d'activation une fois pour toute l'utilisation : 300 DA pour tous les réseaux Ooredoo, Djezzy, Mobilis ;
 - Frais de rechargement une fois chaque mois : 500 DA pour tous les réseaux Ooredoo, Djezzy, Mobilis.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Tableau N° 02 : Commission d'utilisation du TPE

utilisation	Montant de transaction	
	>2000 DA	≤2000DA
Règlement interbancaire	6 DA	2 DA
Règlement intra bancaire	6 DA	2 DA
Remboursement sur commerçant	2 DA	2 DA

Source : documents internes de la BNA.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Section 2 : Tendances générales de l'utilisation des moyens électroniques

Aujourd'hui en Algérie, le secteur bancaire se développe de plus en plus notamment au sein de la BNA, qui entreprend plusieurs collaborations avec les entreprises du secteur économique, plus particulièrement la société de distribution d'électricité et de gaz. Cette collaboration a pour objectif la mise en œuvre des programmes de développement des moyens de paiement électronique.

Dans cette section on essaye de présenter les traitements des moyens de paiements au niveau de la banque « BNA » (sa clientèle, ces produits et ces services), ainsi que les différents modes de paiements de la SONELGAZ.

1. Traitement des moyens de paiements électronique au niveau de la banque BNA

1.1. Les types des clients de la banque Banque Nationale d'Algérie

Le marché de la banque se subdivise en trois segments de clientèle : les particuliers, les professionnels et les entreprises.

1.1.1. Les particuliers

Le particulier, c'est une personne physique qui exprime des besoins bancaires en dehors de toute activité professionnelle, à titre personnel et privé. Les particuliers (le salarié, le père, mais aussi le médecin et le commerçant pour leurs opérations non professionnelles etc.) disposant d'un revenu, le client particulier a des préoccupations liées à sa vie quotidienne et à la gestion de son revenu.

- **Identification des clients particuliers**

- Les informations suivantes distinguent les personnes physiques ;
- L'état civil : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité, adresse, état marital, profession, etc.
- Le patrimoine : actif, passif ;
- Capacité civile : majeure, mineur, incapable ;

- **Intérêt des clients particuliers pour la banque**

- Forte rentabilité de marchés des particuliers pour la banque ;
- Ressources non rémunérées ;
- Source de commission ;
- Division et répartition des risques,

Les besoins des clients particuliers : les besoins du particulier découlent de l'excédent ou de déficit de son budget

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- **Budget du particulier**

- Le budget du particulier est à couvrir des dépenses mensuelle ou régulier ;
- Il est constitué de l'ensemble de ses revenus ;
- Les préoccupations quotidiennes du particulier s'expriment sous la forme de besoin bancaire ;
- Le budget peut être déficitaire, les charges en dépassement des rentrées d'argent du particulier ou bien excédentaire, les ressources du particulier sont supérieurs à ces besoins ;
- Equilibre.
-

- **Besoins de base du particulier**

- **Besoin de sécurité** : déposé, gérer et disposer des fonds que le particulier possède en toute sécurité (ouverture de compte), prémunir contre tout risque de dépenses imprévues (accidents, maladie, protection de la famille etc.) ;
- **Besoin de commodité** : utilisation facile des fonds déposés sur le compte bancaire (moyens de paiement) ;
Besoin de placement : épargner pour les mauvais jours et rentabiliser l'épargne (produits monétaires, produits financiers) ;
- **Besoin de crédit** : pour satisfaire les désirs de consommation, le particulier peut contacter un emprunt à court terme, moyenne ou longue échéance de remboursement.

1.1.2. Clients professionnels

Un client professionnel est un entrepreneur individuel, ayant une affaire personnel et travaillant pour son propre compte. Il se définit avant tout par son activité exercé dans un but lucratif, non limité à la gestion d'un patrimoine privé, non salarié et organiser autour d'une seule personne et de taille modeste.

Il y'a deux grandes catégories ou sont regroupées un certain nombre de profession différentes :

- a. Les professions libérales : encaissent des honoraires destinés à rémunérer leur savoir, leurs conseils ainsi que leurs prestations, (notaire, avocat, médecin etc.) ;
- b. Les commerçants, artisans et agriculteurs : encaissants des bénéfices provenant de la vente de ce qu'ils ont précédemment acheter (commerçants), fabriqué ou réparé (artisans) ou encore produit (agriculteurs).

- **Identification des professionnels**

- L'appartenance à une activité professionnelle ;
- La recherche d'un profit ;
- La séparation entre patrimoine personnel et patrimoine professionnel ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- La variabilité du revenu en fonction de la nature de l'activité (médecin, vétérinaire, immobilier etc.) ;
- Besoin et attentes des professionnels.

• Les besoins

- Faiblesse des données statistiques ;
- Un marché important appelé à croître ;
- Une diversification de besoins ;
- Leur activité nécessite une large compétence et des connaissances.

• Les attentes

- Une qualité de service ;
- Une démarche de proximité (banque à distance) ;
- Un allègement des formalités administratives ;
- Accès facile aux différents financements ;
- Assistance en cas de difficultés.

1.1.3. Clientèles des entreprises

C'est une activité d'une personne ou d'un groupe de personnes qui travaillent pour fournir des besoins ou des services à des clients, l'objectif des entreprises est de satisfaire ces clients pour gagner de l'argent. Il existe deux catégories d'entreprises, les grandes entreprises dont le chiffre d'affaire minimum est 2 milliards, et les PME, PMI, dont le chiffre d'affaire compris entre 100 millions de dinars.

En fonction de la taille de l'entreprise, de son positionnement dans le tissu économique et en fonction de son activité, les besoins de l'entreprise peuvent couvrir un large spectre de préoccupation liée à son fonctionnement et à son développement à court, moyen et long terme.

• Caractéristiques des banques

- Les entreprises fonctionnent dans un cadre prédéterminé par la loi ;
- Possibilité d'avoir une entreprise à titre personnel ;
- Constitution d'une personne morale sous forme de société ;
- Le marché de l'entreprise et le marché traditionnel des banques.

• Les besoins des entreprises

- Services rendu par la banque ;
- Concours financiers.

1.2. Les produits monétique de la BNA

La BNA propose une panoplie de produits et services bancaires destinés à la satisfaction de toute sa clientèle.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Ces produits et services sont simples conformés à la réglementation en vigueur avec des tarifs compétitifs.

1.2. 1.Les différentes cartes interbancaires

1.2.1.1. La carte interbancaire CIB

Les cartes interbancaires (CIB) est un moyen de paiement scriptural émis par les banques ou Algérie poste. C'est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique sur lequel figure le logo « CIB ». Pour développer un système monétique, il faut donc des commerçants acceptant le paiement par carte, et des particuliers qui soient porteurs de cartes, et un système interbancaire de paiement par carte qui met en scène les acteurs suivants :

- La banque émettrice (banque du porteur de carte) ;
- La banque acquéreur (banque du commerçant) ;
- Le porteur de carte ;
- Un organisme de compensation ;
- Un centre de traitement interbancaire (SATIM) ;
- La carte CIB a deux fonctions à savoir :
 - **Le retrait** : le porteur peut effectuer des retraits d'espèces sur tous les DAB et GAB, répartis à travers le territoire national 24h/24 en fonction du plafond d'utilisation fixé par sa banque, virement, versement d'espèces, consultation du solde, consultation du RIB, historiques des opérations remise de chèque pour l'encaissement (uniquement dans les GAB de l'agence domiciliaire).
 - **Le paiement** : le porteur peut effectuer des paiements chez tous les commerçants équipés de TPE, et le paiement sur internet.

La BNA offre deux types de cartes CIB :

Carte CIB classique et carte CIB gold



Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique



- La carte CIB **classique** : le salaire doit être entre 15.000 DA et 70.000 DA ;
- La carte CIB **gold** : le salaire doit être de 70.000 DA et plus.

Tableau N°03 : Plafonds de la carte interbancaire

Type de carte	Salaire	Plafonds
CIB classique	<120000DA/mois	DAB : 80% du salaire/mois GAB : 100000 DA/jour (à la hauteur du solde)
CIB gold	≥120000DA/mois	DAB : 80% du salaire/mois GAB : 100000 DA/jour (à la hauteur du solde)

Source : documents internes de la BNA.

1.2.1.2. La carte épargne

La BNA a lancé une nouvelle carte en date du 02/02/2020 appelé « carte épargne interbancaire » qui permettra à ses clients épargnants de disposer de leur argent sur tous les guichets automatique ainsi que sur l'ensemble de distributeur automatique de billets de la BNA.

La carte épargne interbancaire est validée pour une durée de trois années, elle est attribuée gratuitement à la clientèle de la banque BNA, son renouvellement est automatique sauf en cas d'annulation par la banque ou par le porteur, elle est proposée à la clientèle selon les critères définis par la banque.

Quatre types de carte épargne interbancaire (CIB) adossées aux comptes d'épargne sont mises à la disposition de la clientèle à savoir :

- Carte épargne avec intérêt ;
- Carte épargne sans intérêt ;
- Carte épargne Junior « Moustakbaly » avec intérêt ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Carte épargne Junior « Moustakbaly » sans intérêt.



Pour toutes les cartes épargne la limite de retrait est de 100.000 DA.

1.2.1.3. La carte affaire international

La BNA a lancé à partir du 23/02/2020 un nouveau produit appelé « la carte affaire international » destinée aux professionnels et aux entreprises, qui permet d'effectuer des retraits, des paiements de proximité et à distance afin de couvrir les différentes dépenses liées à leur activité.

Cette carte permet de couvrir les différentes dépenses liées à l'activité de l'entreprise (impôt, factures, frais de déplacement et autres), le prélèvement peut se faire soit sur le compte de l'entreprise, soit sur celui du salarié afin de le responsabiliser d'avantage. Dans ce cas, l'entreprise, grâce au différé de paiement, lui rembourse ses frais avant qu'il ne soit débité par la banque.

La carte affaire est remise gratuitement à la demande du titulaire du compte ou à leurs mandataires dûment habilités et à une validité de trois (03) ans.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Ce produit permet aussi de bénéficier des services suivants :

- Le paiement via internet sur les sites « web marchands » affiliés au réseau monétique interbancaire ;
- Le paiement des produits et services au niveau des accepteurs dotés de terminaux de paiement électronique « TPE » connectés au réseau monétique interbancaire « RMI » ;
- Le retrait d'espèces sur les guichets automatiques GAB de la BNA et les distributeurs automatiques « DAB » des autres banques.

La BNA offre deux types de carte affaire :

Carte affaire Classique et Gold



Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Tableau N°04 : Plafonds mensuel de la carte affaire

Type de carte		Retrait	Paiement en ligne	Plafond paiement sur TPE
Carte affaire Classique	Professionnels	50000DA	300000DA	80000DA
	Entreprises	50000DA	300000DA	80000DA
Carte affaire gold	Professionnels	50000 à 80000DA	300000 à 999999DA	150000DA
	Entreprises	50000 à 80000DA	300000 à 999999DA	250000DA

Source : documents internes de la BNA.

1.2.1.4. Carte islamique

La Banque Nationale d'Algérie « BNA » a lancé le 21 avril 2021, un nouveau produit monétique « carte CIB Islamique ».

La carte CIB Islamique est une carte interbancaire adossée au compte islamique du client, permet d'effectuer plusieurs opérations bancaires via les automates DAB et GAB :

- Le retrait et versement d'espèces ;
- Les virements ;
- La consultation du solde et la consultation des dernières opérations etc.

Ce nouveau produit monétique regroupe tous les types de carte lancée par la BNA (carte islamique classique et gold, épargne avec et sans intérêt, épargne junior avec et sans intérêt, affaire classique et gold). Ces cartes sont présentées sous la même forme :



Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

1.2.2. Gestion de la carte interbancaire et son porteur

1.2.2.1. Les modalités d'octroi de la carte interbancaire (CIB, Epargne, Affaire et Islamique)

La carte doit être proposée par le chargé de clientèle à l'ouverture du compte au niveau de l'agence.

L'octroi de la carte donne lieu à :

- Le client doit signer un formulaire de demande de la carte CIB ;
- La signature d'un contrat en double dont l'original est à remettre au client et la copie à conserver au niveau de l'agence ;

Le contrat définit les conditions générales et particulières d'utilisation de la carte par le porteur et/ou le titulaire du compte ainsi que les responsabilités de chaque partie.

1.2.2.2. Renouvellement de la carte interbancaire

La carte interbancaire est renouvelée automatiquement à échéance, pour le non renouvellement le client doit notifier à l'agence par une demande manuscrite faite par le porteur deux (02) mois avant l'échéance.

Dans le cas où l'agence modifie les paramètres de la carte, lors du renouvellement, un nouveau contrat doit être établi, les modifications se portent sur le système d'information.

1.2.2.3. Opposition de la carte

Opposition de la carte signifie l'annulation de la carte définitive, elle peut être effectuée soit :

- Par le détenteur : en cas de vol ou de perte ;
- Par l'agence : en cas de non-respect des engagements contractés par le porteur ou en cas de clôture du compte de porteur.

1.2.2.4. Capture de la carte par le DAB/ GAB

- Opposition sur la carte ;
- Utilisation de 03 codes erronés ;
- Retard dans la saisie du code confidentiel ;
- Oubli de la carte à la fin de la transaction.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

1.2.2.5. Annulation de la carte

L'annulation de la carte signifie la résiliation du contrat porteur et peut se faire soit à l'initiative :

- Du client : ex : pour non utilisation ;
- De l'agence : ex : utilisation abusive, clôture du compte ;

Ou pour :

- L'expiration de sa durée de validité ;
- En cours de validité.

1.2.2.6. Oblitération de la carte

Toutes les cartes annulées ou perdues doivent impérativement faire l'objet d'oblitération :

- Couper la carte à l'aide d'un ciseau au niveau de la puce, en prenant soin de garder intactes les parties ou sont mentionnées : le nom du client, numéro de la carte ;
- Un procès-verbal d'oblitération par le proposé et le directeur de l'agence ;
- Transmettre le PV.

1.3. Les services monétiques

1.3.1. E-banking

« E-banking » ou « BNA.net » est un service de banque à distance lancé en janvier 2015 met à la disposition de la clientèle de la BNA, qui permet de mener des transactions bancaires à travers l'internet en utilisant les ordinateurs, des portables mobiles, des Smartphones et autres appareils etc.

Electronic banking est aussi un service qui permet non seulement de rester connecté à son compte en toute sécurité mais aussi d'accéder aux nombreux services associés et ce 24h/24 et 7j/7 via le lien « ebanking.bna.dz ».

1.3.1.1. Les fonctionnalités de BNA.net

Il a mis en place des nouveaux services répartis en packs comme suit :

- Pack Classique ;
- Pack Silver ;
- Pack Gold ;
- SMS banking.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

A. Pack Classique

Le pack classique se compose des services suivants :

- Consultation des soldes et de l'historique des soldes ;
- Consultation des derniers mouvements ;
- Recherche d'opérations sur le compte ;
- Téléchargement des relevés de compte ;
- Edition des relevés d'identité bancaire ;
- Service de messagerie.

B. Pack Silver

Le pack Silver se compose des services du pack classique auxquels s'ajoutent les services suivants :

- Virement ponctuel domestique entre comptes ;
- Virement ponctuel domestique vers un bénéficiaire ;
- Virement multiples vers un bénéficiaire y compris les virements des salaires.

C. Pack gold

Le pack gold se compose des services du pack silver au-quel s'ajoute les services suivants :

- Commande de chéquier ;
- Commande de carte bancaire ;
- Opposition sur chèque et sur carte ;
- Le suivi des opérations monétique (compte carte).

D. SMS banking

« SMS banking » ou « SMSing » se compose des services suivants :

- Gestion périodique des messages SMS ;
- Gestion d'alertes sur soldes ;
- Gestion d'alertes sur transaction ;
- Envoie de solde(ou d'informations diverses) par SMS.

1.3.2. E. paiement

A partir de 2016, la BNA a mis en place un nouveau service de paiement sur internet dénommé « E. paiement ».

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Ce service offre la possibilité au client titulaire d'une CIB en sa qualité de « web acheteur » de régler les factures, les achats de biens et services sur des sites appelés « web marchand » via internet.

- Le « web acheteur » adhère au service « E. paiement » par la signature d'un contrat et la réception d'un code confidentiel autre que celui aux retraits.
- Le « web commerçant » est lié au service par un contrat d'adhésion régissant la relation banque/commerçant.

1.3.2.1. Les étapes pour effectuer un achat en ligne

- Connecter à l'adresse du site WEB MARCHAND (commerçant), sélectionnez le produit désiré, validez les détails de l'achat et acceptez les conditions générales de ventes ;
- Choisir le mode de paiement en cliquant sur le bouton CIB ;
- Saisir le numéro de la carte CIB, le code CVV2 (représente les trois derniers chiffres imprimés sur le verso de la carte, servant à son authentification lors d'un paiement sur internet), la date d'expiration, nom et adresse (WEB ACHETEUR) ;
- Saisir et valider le mot de passe ;
- Après validation de l'achat et vérification des paramètres de gestion de risque de la carte (solde, plafond, opposition...), le web acheteur recevra une réponse qui permet d'accepter ou de refuser la transaction ;
- En cas d'acceptation, un bordereau de paiement est édité automatiquement ;
- Le web acheteur doit se déconnecter après chaque opération.

1.3.3. Bn@tic

Le 20 octobre 2019, la banque nationale d'Algérie (BNA) a officiellement annoncé le lancement de Bn@tic, une nouvelle plateforme électronique regroupant des services e-paiement et e-banking.

Cette application est téléchargeable gratuitement permettant aux clients de :

- Accéder aux soldes de compte et à l'historique des soldes ;
- Consulter les opérations bancaires ;
- Suivre le cours de change ;
- Etre en contact permanent avec la banque ;
- Consulter le numéro d'identification bancaire (RIB) ;
- La recherche des opérations dans le relevé de compte ;
- Effectuer des virements de compte à compte ou vers bénéficiaires ;
- Voir toutes les agences sur une map (géo localisation des agences).

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

1.3.4. Pré ouverture de compte en ligne

La BNA met à la disposition son nouveau service de pré ouverture de compte en ligne une solution gratuite, disponible 24h/24 et 7j/7 qui permet de gagner du temps.

Pour procéder à un pré ouvertures, le client devra remplir le formulaire mis à sa disposition en ligne qui le trouve sur BNA.net « [www. E-banking.bna.dz](http://www.E-banking.bna.dz) » ou « télécharger l'application BN@tic » ou via « l'URL [https:// ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup/](https://ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup/) » ; et le scanner puis télé verser les documents demandés (acte de naissance, certificat de résidence et pièce d'identité de l'intéressé ou du tuteur), relève le communiqué. Ajoutant que le client pourra par la suite prendre un rendez-vous dans une agence de son choix afin de finaliser la procédure d'ouverture de compte.

Pré ouverture de compte en ligne permet de procédé à une préouverture de différents types de comptes tels que : le compte chèque, compte épargne classique, le compte chèque moustakbaly, le compte chèque islamique, le compte épargne islamique avec ou sans rémunération et le compte investissement islamique.

1.3.5. Mobile banking

« Mobile banking » ou « MobilGAB » est un service qui permet aux clients détenteurs de la carte CIB d'effectuer via un téléphone portable diverses opérations bancaires telle que :

- La consultation du solde de compte bancaire BNA : le client a la possibilité de solde son compte bancaire via téléphone mobile ;
- Le virement de compte à compte BNA : permet au client mobil GAB de transférer une somme d'argent de son compte au profit d'un autre compte BNA.

1.3.5.1. Les fonctionnalité du mobil GAB

- La recharge de ligne mobiles prépayées mobilis ;
- Le paiement des factures téléphoniques mobilis ;
- Consultation du solde du compte bancaire ;
- Exécution des virements en interbancaire et ce sans se déplacer à l'agence.

1.3.5.2. Conditions d'accès au service mobil GAB

Pour avoir l'accès au service mobil GAB, le client doit :

- Avoir un compte bancaire BNA ;
- Avoir une carte bancaire BNA ;
- Signature d'un contrat d'adhésion ;
- Disposition d'un numéro de téléphone portable de l'opérateur « Mobilis ». en cas de changement du numéro, le service sera annuler et cela nécessite une nouvelle adhésion pour le client.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Pour adhérer au service, le client doit se présenter au niveau du GAB et suivre les étapes suivantes :

- Introduction de la carte ;
- Choix de la langue ;
- Introduction du code PIN de la carte ;
- Sélection de l'opération « mobil GAB » ;
- Sélection de l'opération « adhésion au service » ;
- Introduction du numéro de téléphone mobile ;
- Sélection de l'opération « mobilis » ;
- Introduction du code PIN pour le service mobil GAB ;
- Confirmation du code PIN ;
- Confirmation de l'adhésion au service ;
- Récupération du reçu d'adhésion avec le code d'activation à utiliser pour activer le service « mobil GAB » sur le mobile.

Pour l'activation de ce service, le client doit passer par les quatre canaux de distribution mis à la disposition à savoir :

- Téléchargement de l'application « mobil GAB » ;
- Appelé le 640 ;
- Composer le *640# ;
- Envoyer un SMS au 640.

1.3.6. Échange de données informatisées EDI

C'est un mode d'échange permettant le transfert de données entre banque et client (les entreprises, les administrations, les entités publiques et investisseurs non-résidents etc.) via une connexion internet sécurisée, utilisée actuellement pour l'envoi des virements de salaires.

Les clients de la banque doivent impérativement disposer de l'autorisation d'accès au service e-banking (autorisation Web) afin d'être habilité à utiliser le nouveau service de transfert des fichiers de virement par EDI.

1.3.7. Livret Epargne Electronique

Le livret épargne électronique permet à son titulaire (client possédant un compte épargne) d'effectuer les opérations classiques sur livrets simultanément au niveau du GAB et au niveau du guichet via une imprimante dédiée.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

1.3.8. WIMPAY

La Banque Nationale d'Algérie (BNA) a lancé un service de paiement mobile dénommé « WIMPAY-BNA », en mars dernier, qui est la première application mobile de paiement électronique dans notre pays.

Ce service est une solution de paiement sans contact, utilisable via le téléphone mobile (Smartphone), dont le fonctionnement est basé sur des codes-barres intelligents « QR-Code ».

Le service « WIMPAY-BNA » est offert à tous les clients de la BNA abonnés à BNA net ou à BNA net+ qu'il soit :

- Clients : personnes physiques (particuliers et ceux exerçant une fonction libérale), association et autres détenant un compte chèque ;
- Clients : personnes morales (commerçants et entreprises) détenant un compte courant.

« WIMPAY-BNA » offre aux adhérents de ce service une panoplie de fonctionnalités :

- **Clients particuliers, professionnels et commerçants :**
 - Effectuer des opérations de paiement via des codes barre intelligents (QR-code) ;
 - Effectuer des opérations de virement pour les utilisateurs « WIMPAY-BNA » ;
 - Envoyer une demande d'argent à un autre utilisateur « WIMPAY-BNA » ;
 - Partager l'addition ;
 - Gérer le budget ;
 - consulter l'historique des transactions effectuées ;
 - Consulter l'historique des demandes de transfert d'argent (reçues/envoyées).
- **Clients entreprises :**
 - Accepter des opérations de paiement basées sur des codes-barres (QR-code) en recouvrement des prestations ;
 - Consulter le solde ;
 - Gérer les vendeurs et les points de vente ;
 - Consulter l'activité des vendeurs et des points de vente ;
 - Consulter l'historique des transactions effectuées.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

1.3.8.1. Les exigences pour y accéder à l'application « WIMPAY-BNA »

Afin de pouvoir bénéficier du service « WIMPAY-BNA », les prés requis suivant doivent être réunis :

- Disposer d'un téléphone de type Smartphones équipé du système IOS ou android ;
- Disposer d'une connexion internet ;
- Télécharger et installer l'application sur son mobile ;
- Avoir un abonnement au service BNA net de la banque ;
- Signer une convention d'adhésion au service « WIMPAY-BNA » ;
- Pour les clients entreprises une désignation administrateur « WIMPAY-BNA ».

1.3.8.2. Inscription au service « WIMPAY-BNA »

L'inscription du service est effectuée en deux (02) phases :

- A. Première phase :** abonnement du compte « WIMPAY » au service BNA.net ;
B. Deuxième phase : l'inscription s'effectue à travers les étapes suivantes :

- Utilisation de l'identifiant « BNA.net » ;
- Renseignement du formulaire d'identification (KYC) incluant le numéro de téléphone d'utilisation ;
- Insertion du code d'utilisation personnel ;
- Acceptation des conditions générales d'utilisation ;
- Saisie du mot de passe OTP reçu par SMS ou par mail pour la validation de la phase d'inscription.

Après le déroulement avec succès de la phase « inscription », l'utilisateur s'authentifie sur l'application par l'introduction de son numéro de téléphone portable et le code personnel qui l'aura introduit lors de l'inscription.

1.3.8.3. Fonctionnement du service « WIMPAY –BNA »

A. L'installation de l'application

« WIMPAY-BNA » dispose de trois applications pour les différents types de clients :

- **WIMPAY BNA** pour les particuliers.
- **WIMPAY BNA Pro** pour les commerçants, entreprises et les professionnels.
- **WIMPAY BNA Store** pour les vendeurs.

Pour installer l'application « WIMPAY-BNA » sur le téléphone, il suffit de suivre les étapes suivantes :

- Ouvrir Play STORE ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Recherche application ;
- Installer.

Une fois l'installation est terminée, l'application pourra être lancée.

B. Souscription des clients

- Ouvrir l'application WIMPAY-BNA ;
- Cliquer sur créer un compte ;
- Cliquer sur OK ;
- Introduire l'identifiant, le mot de passe e-banking.

C. WIMPAY-BNA Store pour vendeurs

Il est donné à l'entreprise la possibilité de créer des points de ventes. Le point de vente est une entité qui accepte le paiement.

Ajouter un vendeur : pour pouvoir ajouter des vendeurs l'utilisateur doit se rendre à l'espace Magasin sur l'application WOMPAY-BNA Pro puis cliquer sur « ajouter » et remplir le formulaire vendeur.

Le vendeur accède à l'application WIMPAY-BNA Store en saisissant l'identifiant et mot de passe reçu par mail.

D. Plafond, limite et tarification du service

Un seul numéro de téléphone portable par adhésion pour les clients particuliers, professionnels et commerçants (détenant un seul guichet d'encaissement) ;

Plusieurs adresses mail par adhésion pour les clients entreprises dès le cas de création de plusieurs points de vente ;

Un plafond quotidien et par transaction, n'excédant pas 10.000 DA.

Les tarifications du service « WIMPAY-BNA » .

1.4. Les avantages des produits et services monétique de la BNA

La BNA permet à sa clientèle de bénéficier de plusieurs avantages qu'on citera ci-dessous :

- Sécurité : c'est des produits et services sécurisés qui garantissent la confidentialité des utilisateurs grâce à un code confidentiel personnel ;
- Facilité : c'est des produits et services qui permettent aux clients d'accéder à leurs comptes et effectuer diverses opérations en un simple clic via internet et via Smartphone ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Accessibilité : c'est des produits et services qui permettent aux clients d'effectuer plusieurs opérations liées à leurs comptes 24h/24, 7j/7 à proximité ;

Commodité : c'est des produits et services qui permettent aux clients un gain de temps, une économie d'énergie en évitant les déplacements

1.5. Opérations et prestations monétique

Tableau N°5 : Prestations de banque BNA applicables aux particuliers

Nature des opérations	Montant des commissions
Création/ renouvellement carte interbancaire CIB	gratuit
Réédition du code confidentiel carte Classique/ Gold/ Epargne	150/200 DA/ 150 DA
Opposition Classique/Gold/Epargne	75/150 DA/75 DA
Exception Classique/Gold/Epargne	40/100 DA/ 40 DA
Retrait par CIB en intra bancaire	20 DA HT
Retrait par CIB en interbancaire	35 DA TTC
Commission de traitement de la transaction	8 DA
Retrait par carte sur TPE (cash advance)	20 DA HT
Opération de paiement et remboursement sur TPE /internet (e-paiement)	Gratuit
Consultation de solde su DAB	10 DA
Consultation du solde sur Mobile Banking	5 DA/ opération
Virement entre comptes sur Mobile Banking	Gratuit
Frais d'abonnement Pack NET	100 DA/Mois
Frais d'abonnement Pack NET +	200 DA/Mois
Virement de compte à compte même agence	10 DA/ opération
Virement de compte à compte en inter agence	10 DA/ opération
Commande chéquier/ carte bancaire	Gratuit
Opposition sur carte bancaire Classique/Gold/Epargne	75 DA/ 150 DA/ 75 DA
Frais d'abonnement au service SMS-Card	60 DA
Frais d'abonnement au service SMS-Banking	18 DA

Source : documents internes de la BNA.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Tableau N°06 : Prestations de la banque BNA applicables aux entreprises

Natures des opérations	Montant des commissions
Création/renouvellement carte interbancaire affaires (Classique/Gold)	Gratuit
Rédition du code confidentiel Classique/Gold	150 Da / 200 DA
Opposition Classique/Gold	75 DA / 150 DA
Exception Classique/Gold	40 DA / 100 DA
Retrait par CIB en intra bancaire	20 DA HT
Retrait par CIB en interbancaire	35 DA TTC
Commission de traitement de la transaction	8 DA
Retrait par carte sur TPE (cash adverse)	20 DA HT
Opération de paiement et remboursement sur TPE / internet (e-paiement)	Gratuit
Consultation de solde sur DAB	10 DA
Frais d'abonnement PACK NET	800 DA / Mois (Deuxième compte est facturé à 50%)
Frais d'abonnement PACK NET+	1200 DA / Mois (Deuxième compte est facturé à 50%)
Virement de compte à compte même agence	10 DA / opération
Virement de compte à compte en inter agence	10 DA / opération
Virement de salaires par EDI INTRA / INTERBANCAIRE	10 DA / 30 DA
Commande chéquiers / cartes	Gratuit
Opposition Classique / Gold	100 DA
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction > 100 DA et ≤ 2000 DA	6 DA HT
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction > 2000 DA et ≤ 5000 DA	1 DA + 0.25 % du montant de la transaction HT
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction > 5000 DA et ≤ 30000 DA	1 DA + 0.20 % du montant de la transaction HT
Paiement sur TPE : montant transaction > 30000 DA et ≤ 60000 DA	1 DA + 0.15 % du montant de la transaction HT
Paiement sur TPE inter/intra bancaire montant transaction > 60000 DA et ≤ 200000 DA	1 DA + 0.10% du montant de la transaction HT
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction > 200000 DA	1 DA + 200 DA = 201 DA fixe (HT)
Paiement sur TPE intra bancaire : quel que soit le montant de la transaction	10 DA HT
Remboursement sur TPE inter/intra bancaire	2 DA HT
Frais d'installation du TPE	Gratuit
Frais d'activation du TPE (Ooredoo/Djezzy/Mobilis)	300 DA
Frais de rechargement du TPE (Ooredoo/Djezzy/Mobilis)	500 DA
Paiement sur internet inter/intra bancaire : montant transaction ≤ 5000 DA	10 DA HT
Paiement sur internet inter/intra bancaire montant transaction >5000 DA	300 DA

Source : documents internes de la BNA.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Tableau N°7 : Prestations de banque BNA applicables aux professionnels

Nature des opérations	Montants des commissions
Création/renouvellement carte inter bancaire CIB	Gratuit
Création/renouvellement carte affaires	Gratuit
Réédition du code confidentiel carte CIB Classique/Gold	150/200 DA
Réédition du code confidentiel carte Affaire Classique/Gold	150/200 DA
Opposition sur carte CIB Classique/Gold	75/150 DA
Exception carte CIB Classique/Gold	40/100 DA
Exception carte Affaire Classique/Gold	40/100 DA
Retrait par CIB /Affaires en intra bancaire	20 DA HT
Retrait par CIB/Affaires en interbancaire	35 DA TTC
Commission de traitement de la transaction	8 DA
Retrait par carte sur TPE en intra bancaire	20 DA HT
Opération de paiement et remboursement sur TPE/internet	Gratuit
Consultation de solde sur DAB en intra/interbancaire	10 DA
Frais d'abonnement Pack NET	800 DA/ Mois
Frais d'abonnement Pack NET+	1200 DA/ Mois
Virement de compte à compte en inter agence	10 DA/Opération
Virement de salaires par EDI INTRA/ BANCAIREINTER	10 DA/30 DA
Commande chéquier/Cartes	gratuit
Opposition Classique/Gold	100 DA
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction >100DA et ≤2000DA	06 DA
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction >2000DA et ≤5000 DA	1 DA + 0.25% du montant de la transaction HT
Paiement sur TPE interbancaire : montant transaction >5000 DA et ≤30000 DA	1 DA + 0.20% du montant de la transaction HT

Source : documents internes de la BNA.

2. Les modes de paiement des factures de consommation d'énergie aux seins de SONELGAZ

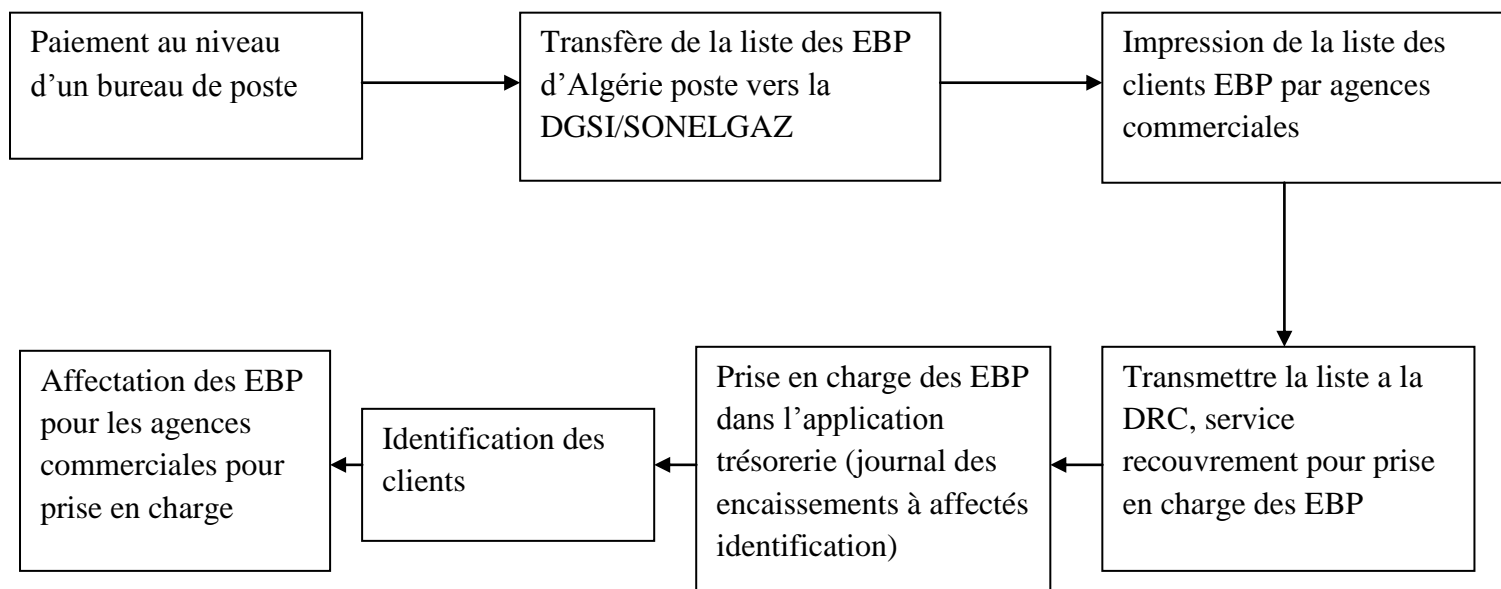
Afin de faciliter le paiement des factures pour les clients sans le déplacement au niveau des agences commerciales, la SONELGAZ a mis à la disposition de ces clients plusieurs modes de paiements à savoir :

2.1. Le paiement par bureau de poste et bureau de banque

Chaque client BT/BP a le droit de régler sa facture au niveau des bureaux de poste et ce à l'échelle nationale, la facture d'énergie associé au client détient un code spéciale « clé EBP » qui est différent pour le même client d'un trimestre à l'autre, et à partir de cette dernière le transfert de l'argent sera transférer au compte de la SONELGAZ et la facture du client sera affecté comme suit.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Figure°08 : paiement de facture par bureau de Poste



Source : document interne de la SONELGAZ

2.2. Au guichet

Les clients de SONELGAZ peuvent régler leurs factures d'électricité et de gaz en se déplaçant au guichet de l'agence commerciale la plus proche de son lieu d'habitation.

2.3. Paiement à domicile

SONELGAZ a mis en place le paiement à domicile c'est à dire que les clients peuvent procéder au règlement de leurs factures au passage de l'agent chargé de la relève des compteurs.

2.4. Paiement par carte magnétique

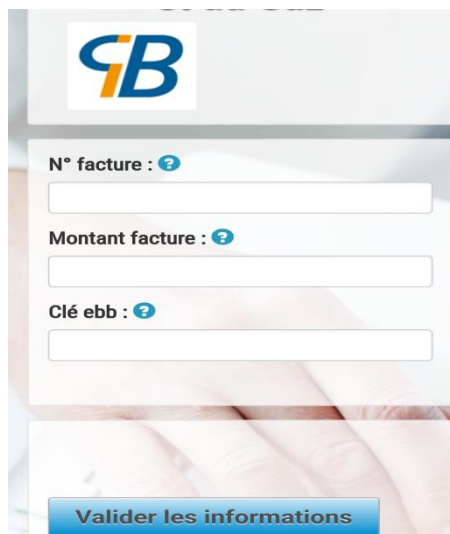
Après avoir franchis l'étape du paiement par encaissement aux bureaux de poste (EBP), au niveau des agences bancaire (EBB) et à domicile les sociétés de distribution et dans le but de diversifier et moderniser les modes de règlement des factures de consommation et de l'énergie, ont décidé de s'orienter vers le paiement par carte comme nouveau mode de règlement (carte EDAHABIA, carte CIB).

2.4.1. Par Carte DAHABIA

SONELGAZ a mis à la disposition de sa clientèle un nouveau mode de paiement par carte EDHAHABIA en partenariat avec Algérie Poste.

Ce système permettra aux clients titulaires de la carte de payer leurs factures de consommation d'énergie par le biais d'un terminal de paiement électronique (TPE), ou par « E-paiement ».

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique



N° facture : ?

Montant facture : ?

Clé ebb : ?

Valider les informations

Les clients disposant déjà d'une carte CIB doivent demander un nouveau mot de passe au près de leurs banques, le mot de passe déjà en leur possession ne peut être utilisé pour les transactions en ligne même si la carte est compatible.

2.5. Par mobile

En plus de ces moyens de paiement SONELGAZ à mis en place une nouvelle solution sans contact basée sur le code à barre intelligent QR-Code avec l'utilisation de l'application mobile paiement « WIMPAY-BNA » proposé pour le paiement des factures d'énergie.

Pour adhérer à ce service les clients doivent avoir un abonnement à « BNA Net » ou « BNA Net + » et télécharger l'application WIMPAY BNA via un Smartphone équipé d'un système ANDROID ou IOS et disposant d'un réseau internet.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Section 03 : Méthodologie et présentation de l'enquête

Après avoir présenté un cadre théorique sur notre sujet de recherche concernant les paiements électroniques et leur contribution dans le développement de la monétique. Et afin d'avoir une vision plus claire sur ce dernier, nous avons opté pour la méthode qualitative que nous allons présenter dans cette section, à travers un guide d'entretien destiné aux personnels de la banque « BNA » et « SONELGAZ ».

Dans le but d'enrichir nos recherches nous ne sommes pas contents de cet outil, nous avons utilisé un questionnaire destiné à la population.

1. Elaboration de l'entretien

L'entretien est un outil méthodologique et communication, il est composé d'une série de question, qui nous permet de collecté des informations dans le cadre d'une enquête de façon directe.

On a opté pour un entretien classique constitué de 06 questions posées au personnel de la direction de la banque « BNA », ainsi que 06 autres questions posées au personnel de la direction de la société de distribution de gaz et d'électricité « SONELGAZ » qui nous permet d'obtenir des renseignements qualitatifs précis et une analyse approfondie sur le contenus.

1.1. Analyse des réponses et interprétation

1.1.1. Traitement des réponses du personnel de la banque « BNA »

Les questions posées au personnel de la banque sont comme suite :

1. Etes-vous satisfaits de l'introduction des NTIC ? et pourquoi ?
2. Quel est le moyen de paiement le plus utilisé par votre clientèle ?
3. Quels sont les types de cartes émises par votre banque ?
4. Selon vous, quelle est la stratégie prise par la BNA pour promouvoir la carte bancaire ?
5. Quels sont les services technologiques voir numériques proposés par votre banque ?
6. Avez-vous introduit l'e-banking comme alternative de diffusion des services financiers ? Êtes-vous satisfait de l'engouement de vos clients ?

• Les satisfactions retirées de l'introduction des NTIC au sein de la BNA

L'inclusion des NTIC jouent un rôle croissant dans l'évolution des métiers bancaires, elles ne se limitent plus à accompagner le changement, elles en deviennent le moteur.

La BNA a introduit des nouvelles technologies d'information et de communication (réseau DAB et GAB, réseau SWIFT, réseau bancaire, carte interbancaire, e-banking, paiement en ligne, e-paiement et TPE etc.) dans le but de mieux s'intégrer dans la société bancaire. L'avènement de ces NTIC comme outil de travail implique l'apparition des

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

nouveaux moyens de paiement qui est un élément déclencheur par la suite des paiements en ligne et la banalisation du système.

Les NTIC sont un atout pour la banque et sa clientèle en permettant d'acquérir plusieurs avantages tels que :

- Améliorer les échanges avec la clientèle ainsi qu'attirer la clientèle étrangère ;
- Améliorer la qualité des services figure en premier rang, satisfaction des clients et la disparition des contraintes du temps ainsi la fidélisation du client et la disparition des contraintes de place (rapidité des transactions) ;
- Mieux suivre l'activité de la banque à permettre aux décideurs de prendre les décisions les plus efficaces en temps opportun et à mieux gérer les risques ;
- Améliorer la productivité ;
- Augmenter la vulnérabilité ;
- L'optimisation des processus de gestion et de traitement des flux/ donné au niveau de la banque ;
- Sécurisation des transactions effectuées que ce soit pour les clients et la banque elle-même ;
- Réduire la circulation des espèces sur le marché.

• Les moyens de paiements les plus utilisés par les clients de la BNA

Le moyen de paiement utilisé fréquemment au sein de la BNA est le chèque suivi par la carte interbancaire (hors espèces).

Le chèque reste le moyen de paiement le plus utilisé par les clients, et ce grâce à ces avantages tels que sa gratuité, sa sûreté de paiement, traçabilité etc.

La carte interbancaire est le moyen automatique et électronique le plus utilisé et ce grâce à sa rapidité d'utilisation lors des paiements et des retraits, très large acceptation par les commerçants, facilite les paiements en ligne etc.

• Les types de carte émise par la BNA

Concernant l'émission de carte « CIB » par la BNA, et leur type, nous constatons qu'elle a émet en 2007 des cartes ayant deux fonctions à la fois : paiement et retrait destinées aux particuliers.

La carte est le moyen de paiement le plus automatisé au sein de la BNA d'où elle émet de nouvelles cartes comme carte épargne, carte affaire et carte islamique destinées aux particuliers, entreprises et professionnels. La durée de vie de ces cartes est de 03 ans contrairement aux autres banques (durée de vie de 02ans), et leur plafond de retrait est dicté par la banque en fonction du salaire des clients et en fonction de règlement propre à elle.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- **Les stratégies prises par la BNA pour promouvoir la carte bancaire**

La BNA a mis en œuvre de différentes stratégies afin de promouvoir leurs produits :

- La gratuité de la délivrance de la carte, les rendre fonctionnelles dans toutes les banques ainsi l'augmentation du plafond de retrait au niveau des automates (DAB, GAB) ;
- La BNA a créé un site Web dont l'objectif de présenter leur banque d'une meilleure façon, d'exposer des services à fournir et faire une publicité et une promotion de nouveaux produits ;
- Lancement d'un produit « Epargne + » accompagné d'une carte gratuite dès son ouverture, ce produit est très attractif pour la clientèle vu son taux d'intérêt évolutif allant de 2.5% à 4.5% par an ;
- Sensibilisation des clients par des campagnes publicitaires, journaux, presse et le personnel de la banque ;
- La BNA adopte une approche d'écoute multi canal : une publicité sur le lieu de vente « PLV » et une information sur le lieu de vente « ILV » la plus adéquate ;
- La BNA a signé plusieurs conventions, avec diverses facturières et entreprises de service, cette dynamique favorisera un plus fort recours aux solutions innovantes et modernes.

- **Les services technologique voir numériques proposés par la BNA**

La BNA a élargi son réseau monétique et a mis à la disposition de sa clientèle une panoplie de services, dans l'optique d'une vulgarisation de la culture de paiement électronique et à distance.

Ces services lancés par la BNA offrent plusieurs avantages en guise de sécurité, rapidité et accessibilité et ils sont présentés comme suite :

- La banque digitale : la BNA a procédé à l'ouverture de la banque digitale en 2018, cette agence digitale est en libre-service dotée d'un espace réservé aux automates qui permettent d'effectuer plusieurs opérations bancaires 24h/24 et 7j/7 via la carte CIB. Elle offre également à la clientèle un second espace assurant plusieurs services grâce à des tablettes tactiles, la réalisation de simulation de crédit, de financement et d'assurance etc. avec un chargé de clientèle qui répond aux questions et demandes d'orientation de la clientèle par visioconférence ;
- WIMPAY : un service qui permet le paiement des factures et d'achat via un Smartphone sans carte ni espèce grâce au code barre intelligent « QR-Code » ;
- E-paiement : un service qui offre la possibilité de régler les factures et services sur des sites internet acceptant ce type de moyen de paiement ;
- E-banking : un service avec un abonnement qui permet de rester connecté aux comptes mais aussi d'accéder aux différents services associés via le lien et/ou l'application.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

• Introduction d'E-banking au sein de la BNA

L'introduction d'E-banking est un atout pour la BNA vu son importance comme une alternative de diffusion des services financiers et cela par-rapport aux diverses fonctionnalités qu'il offre à ces adhérents, on citera ci-dessus quelques exemples de ces usages :

- Ouverture de compte à distance ;
- Prochainement demande de crédit à distance ;
- Recevoir et payer des factures en ligne ainsi de comparer les différentes offres des autres banques ;
- La facilité de son utilisation ainsi que la confidentialité.

D'après le personnel de la BNA, il n'y a pas une vraie satisfaction de l'engouement des clients car pour que cette mise en place soit réussie il faudrait :

- La familiarisation du concept auprès des clients ;
- Instauré la culture de la bancarisation ;
- Créé un cadre juridique et législatif compatible avec l'emploi de la monnaie électronique.

1.1.2. Traitement des réponses du personnel de « SONELGAZ »

Les questions posées au personnel de « SONELGAZ » sont comme suite :

1. Est-ce que SONELGAZ a adopté les nouvelles technologies d'information et de communication ?
2. Quel est l'effet de l'introduction des nouvelles technologies sur votre relation avec la clientèle ?
3. Quels sont les moyens de paiement acceptés par SONELGAZ pour le règlement des factures de consommation d'énergie ?
4. Quelles sont les pratiques adoptées pour améliorer le mode de paiement ?
5. De façon générale l'intégration du paiement électronique a-t-elle permis d'apporter des avantages au sein de votre agence ?
6. Quelles sont les stratégies adoptées pour promouvoir l'existence du paiement en ligne des factures de consommation d'énergie ?

• L'adoption des nouvelles technologies d'information et de communication par « SONELGAZ »

L'introduction des ordinateurs a commencé au début des années 90 tandis que l'Internet et l'Intranet sont apparus en 1997 qui se sont installés par le personnel formé par l'entreprise dans les écoles qui appartiennent à la SONELGAZ.

Ces dernières années, la SONELGAZ a noté un développement des intranets, et de là l'entreprise a mis en œuvre beaucoup de service connectés en réseau, disposant de serveurs et utilisant des applications.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

L'avènement des nouvelles technologies d'information et de communication ont créés des nouveaux modes de paiement ainsi que plusieurs application et services tels que « Réclamation », « Relève », « le commerce en ligne » etc. afin de faciliter le quotidien des clients.

Les NTIC présentent un certain nombre d'avantage qui se résume dans les points suivants :

- Au niveau de système d'information : hausse de la productivité du travail, meilleure connaissance de l'environnement, amélioration de la prise de décision ;
 - Au niveau de la gestion du personnel : partage d'information, meilleurs gestion des ressources humains ;
 - Au niveau commercial : nouveau circuit de production, développement des innovations, amélioration de l'image de l'entreprise.
- **L'impact de l'introduction des NTIC sur la relation de SONELGAZ avec la clientèle**

Les problèmes au sein de SONELGAZ sont vite résolues et cela grâce aux NTIC, ce qui engendre de meilleures relations avec sa clientèle tout en lui permettant :

- Un délai d'intervention en cas de panne en 12 heures au maximum après réception de l'appel téléphonique ou réclamation ;
 - Information sur les coupures programmées (nature, date, délai) en 48 heures avant la coupure au moyen d'écrit personnalisé pour les gros clients MT et BT et par affichage, radio et journaux pour les cadres clients ;
 - Information sur incident dès sa survenance et 02 heures au maximum après le rétablissement ;
 - Délai de traitement des réclamations écrites en 48 heures maximum ;
 - Etablissement d'une relation privilégié avec les gros clients MT/MP : visite mensuelle par les ingénieurs d'affaires et care commerciaux ;
 - Les fonctionnalités des sites existantes telles que : commande avec paiement en ligne, consultation d'un catalogue, présentation de la société et de son offre etc.
- **Les moyens de paiement acceptés par SONELGAZ pour le règlement des factures de consommation d'énergie**

Les modes de paiement et de règlement des factures de consommation d'énergie sont multiples au sein de l'entreprise, on les citera ci-dessous :

- Paiement aux guichets postaux
- Paiement en espèce au niveau des agences ;
- Paiement par chèque au niveau des agences ;
- Virement ccp et virement bancaire ;

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- Paiement avec carte EDHAHABIA et carte CIB au niveau des terminaux de paiement installés au niveau de toute agence ;
- Paiement sur le site Web marchand en utilisant les cartes magnétiques « EBP et EBB » ;
- Paiement avec l'application ou le service WIMPAY-BNA avec un simple code barre intelligent « QR-Code ».

• Les pratiques adoptées pour améliorer le mode de paiement

SONELGAZ a mis en œuvre de différentes stratégies dans le but d'améliorer les modes de paiement des factures de consommation d'énergie, parmi ces stratégies on a :

- Mettre à la disposition de la clientèle des sites de paiement par internet avec un accès gratuit ;
- Travailler à ce que les sites de paiement soit fonctionnel 24h/24, 7j/7 ;
- Signature des conventions dans le cadre du paiement électronique avec la BNA pour être au service de sa clientèle ;
- Montrer un engouement vers la modernisation des paiements et être l'une des premières entreprises facturières à accepter ces modes de paiement électronique au sein de ces agences.

• les avantages des paiements électroniques des factures de consommation d'énergie

L'adoption de ces nouveaux modes de paiement est un atout pour la direction de distribution de gaz et d'électricité vu les différents avantages qu'ils procurent pour l'agence ainsi que pour la fidélisation des clients :

- une meilleure façon d'éviter les chaînes interminables au niveau des guichets ;
- un soulagement pour le personnel de SONELGAZ en procurant une facilité de traitement des opérations ;
- gain de temps avec la rapidité du paiement.

• Les stratégies adoptées par SONELGAZ pour promouvoir l'existence du paiement en ligne des factures de consommation d'énergie

SONELGAZ n'a pas fait un grand effort la dessus afin de partager l'information sur les nouveau modes de paiement, elle a préféré de suivre les stratégies communes tels que :

- Utiliser les spots publicitaires afin de convaincre les abonnés du bien-fondé de ce mode de paiement ;
- Le paiement sans taxe, les commissions sont à la charge des établissements financiers ainsi que l'agence.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

2. élaboration du questionnaire

Le questionnaire est un outil de communication, il est composé d'une série de question qui s'enchaîne de manière structurée, il permet la collecte méthodologique d'information dans le cadre d'une enquête.

Dans notre étude, nous avons opté pour un questionnaire qui a pour objectif de savoir si le paiement électronique fait partie des habitudes du consommateur algérien, il sera adressé aux détenteurs de la carte interbancaire « CIB ». Nous avons besoin de toute personne algérienne de la wilaya de Tizi-Ouzou.

De ce fait, on a rédigé un questionnaire composé de 09 questions fermées, élaboré en une seule langue (en français), réalisé à travers un logiciel informatique « Google forms » qui a comme fonction la rédaction du formulaire, le publier et le partager sur plusieurs plateformes internet. Après la publication sur le Web, il est directement consultable par toute personne auxquelles on aura communiqué son URL.

Les réponses reçues sont stockées en feuille de calcul et seulement le collaborateur de la recherche est habilité à les consulter.

2.1. Taille d'échantillonnage

Un échantillon de 200 personnes (étudiants, salarié etc.) été invité à participer volontairement à notre enquête, on a reçu 140 réponses qui représentent un taux de retour de 140/200 environ 70%.

Notre échantillon était constitué en sa totalité par des personnes de tout âge, l'âge varie entre 21ans à plus de 55ans (homme, femme).

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

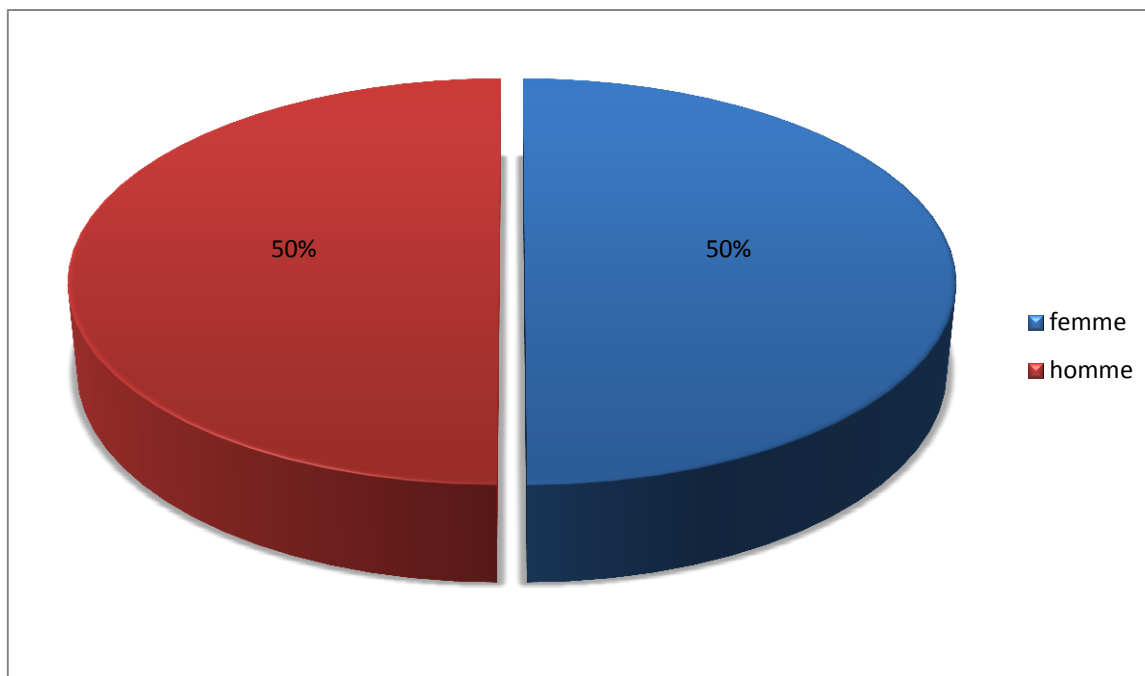
2.2. Analyse et interprétation du résultat

La répartition de l'enquête : selon le sexe, la catégorie d'âge et la catégorie socioprofessionnelle

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

Sexe	Fréquences	%
Femme	70	50
Homme	70	50
Total	140	100

Figure N°09 : Représentation de l'échantillon par sexe



Source : établi par nous-mêmes à partir des données du tableau 07.

D'après le tableau cité ci-dessus, nous remarquons que le pourcentage des personnes interrogées est égal, soit 50% pour chacun. Nous rappelons que les personnes interrogées sont des clients de la banque détenteurs d'une carte CIB. (Participation volontaire à l'enquête).

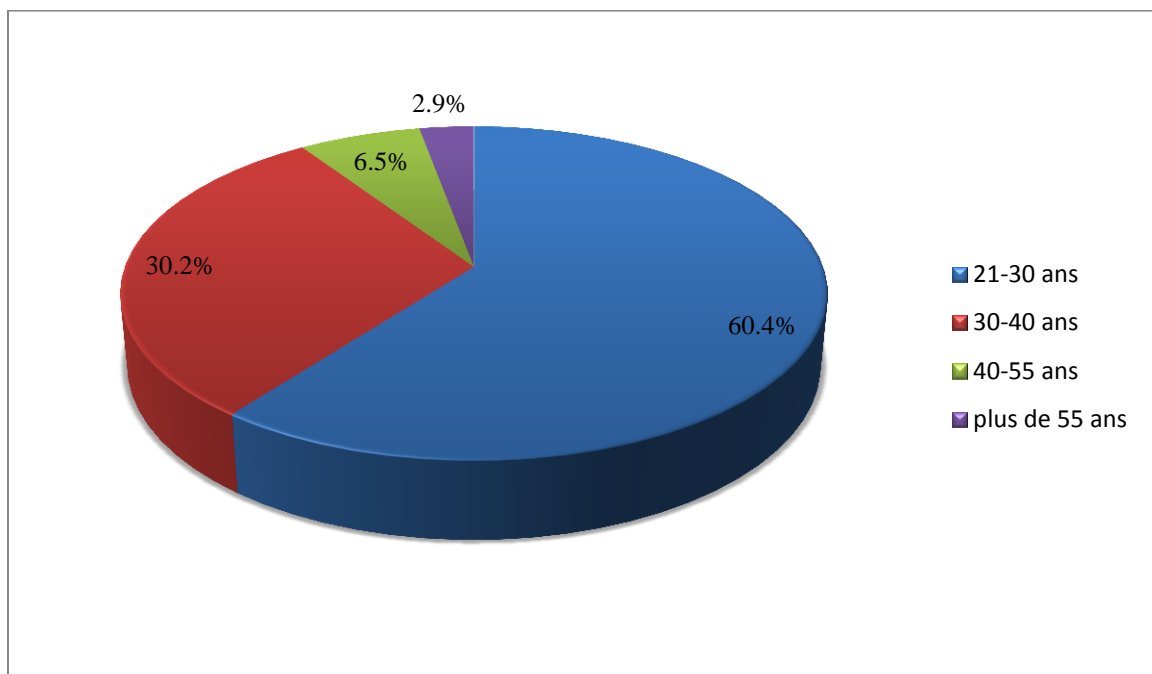
Ces statistiques nous permettent de dire que, quantitativement, la population masculine et féminine est touchée par le recouvrement aux services bancaires avec la même fréquence.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Tableau N°09 : Répartition selon la tranche d'âge

Age	Fréquences	%
21-30 ans	84	60.4
30-40 ans	42	30.2
40-55 ans	10	6.5
Plus de 55 ans	4	2.9
Total	140	100

Figure 10 : Représentation selon la tranche d'âge



Source : établi par nous-mêmes à partir des données du tableau 08.

Le tableau mentionné ci-dessus qui concerne la répartition des personnes selon la tranche d'âge, nous montre que la majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire sont la catégorie d'âge compris entre 21 ans et 30 ans, avec un pourcentage de 60.4%, suivi par les personnes qui ont un âge entre 30 ans et 40 ans avec un pourcentage de 30.2% , et enfin les deux dernières catégories sont de 40 ans à 55 ans y compris plus de 55 ans avec un pourcentage de 6.5% et de 2.9%.

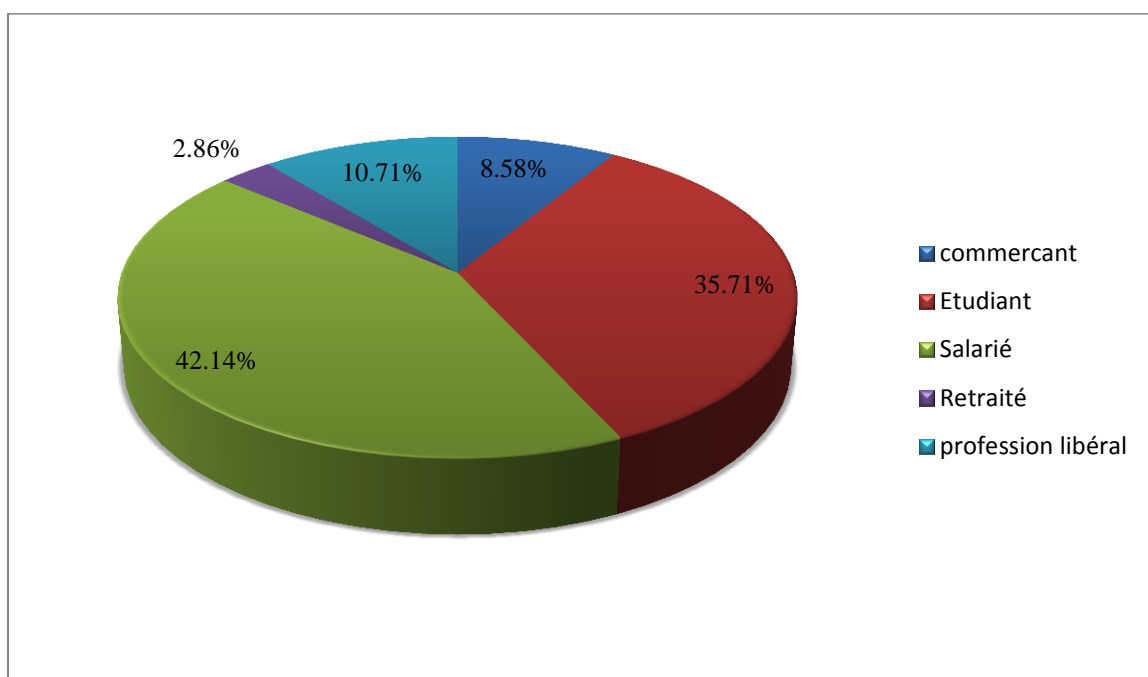
Toutefois, ce tableau nous indique que les personnes interrogées sont dans sa grande proportion jeune, avec un sentiment de besoin envers les produits de la banque.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Tableau N°10 : Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle (CSP)

CSP	Fréquences	%
Commerçant	12	8.58
Etudiant	50	35.71
Salarié	59	42.14
Retraité	04	2.86
Profession libéral	15	10.71
Total	140	100

Figure N°11 : Représentation selon la catégorie socioprofessionnelle (CSP)



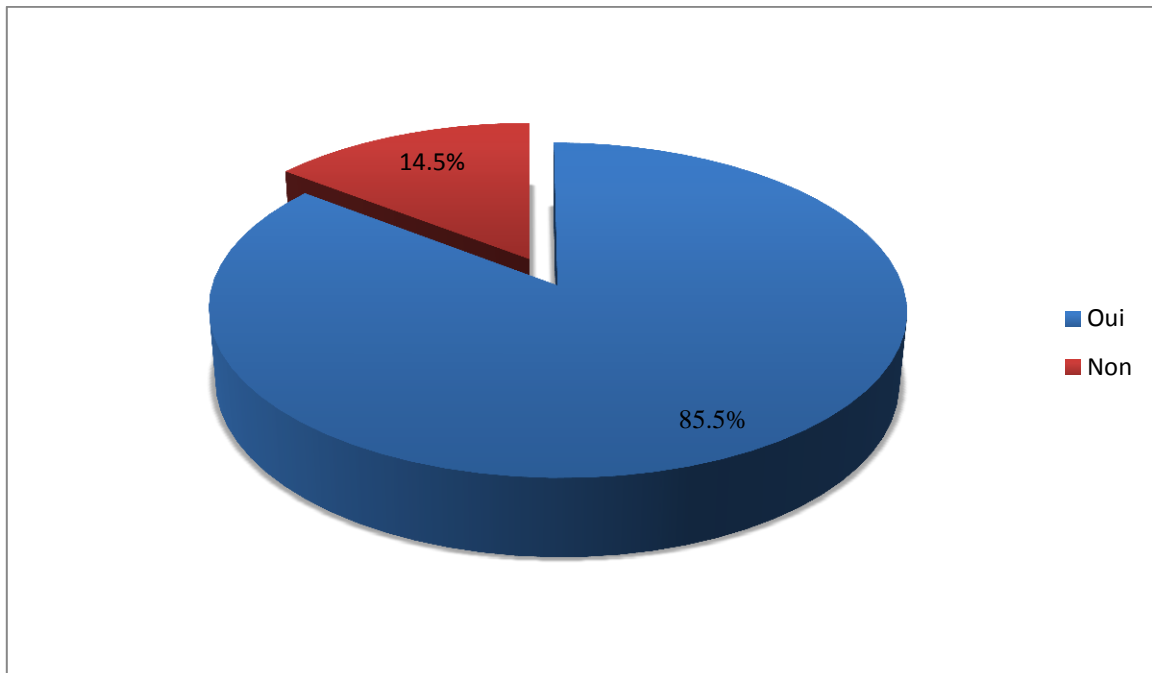
Source : établi par nous-mêmes à partir des données du tableau 09.

D'après le tableau N°09, on remarque dans notre échantillon que la majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire sont de la catégorie des salariés avec un pourcentage de 42.14% et des étudiants avec un pourcentage de 35.71% , suivi par la profession libéral et les commerçants qui occupent respectivement un pourcentage de 10.71% et de 8.58%, et enfin la catégorie des retraités avec un pourcentage de 2.86%.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q1. Disposez-vous d'un compte bancaire ?

Figure N°12 : Représentation de la proportion des enquêtés munis d'un compte bancaire



Source : réalisée à partir des données de l'enquête de terrain

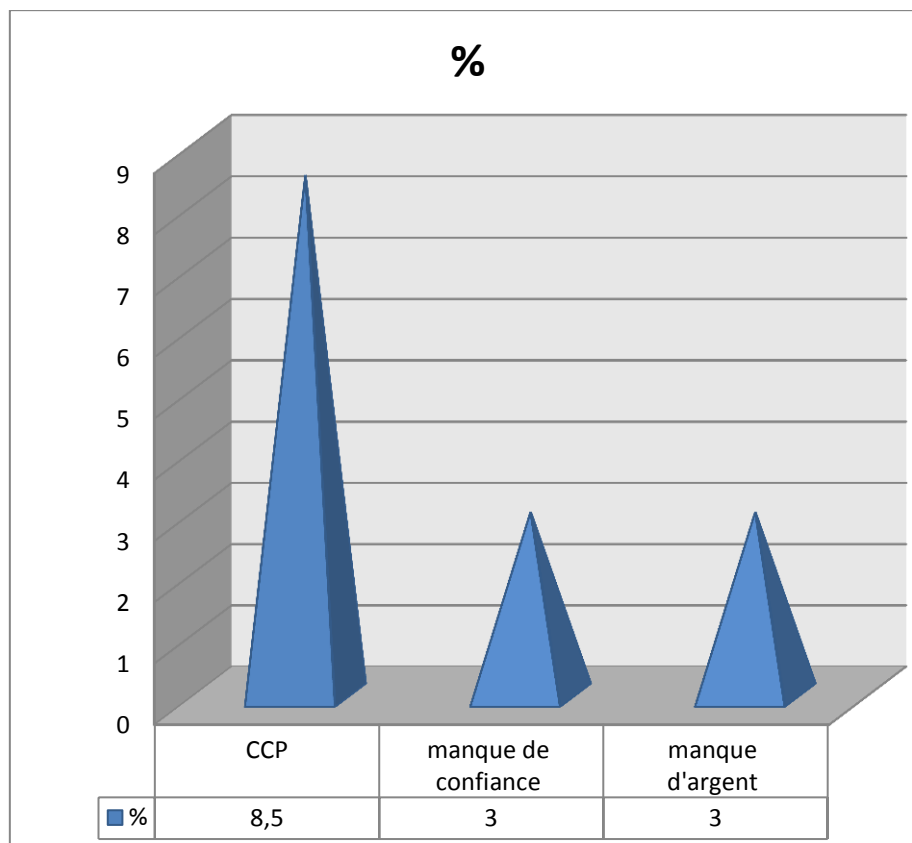
Le niveau de bancarisation de notre échantillon est assez élevé soit de 85.5% tandis que 14.5% ne disposent pas de compte bancaire.

Le taux satisfaisant indique une amélioration de la culture bancaire de la population qui est peut-être liée aux progrès réalisés dans la qualité des services offerts par la banque et la simplification des procédures d'ouverture de compte bancaire. Cette hausse est peut-être accentuée par le jeune âge de la population enquêtée et l'obligation de certains salariés d'ouvrir un compte bancaire.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q2. Si non, pourquoi ?

Figure N°13 : Représentation des raisons de la proportion qui ne dispose pas de compte bancaire



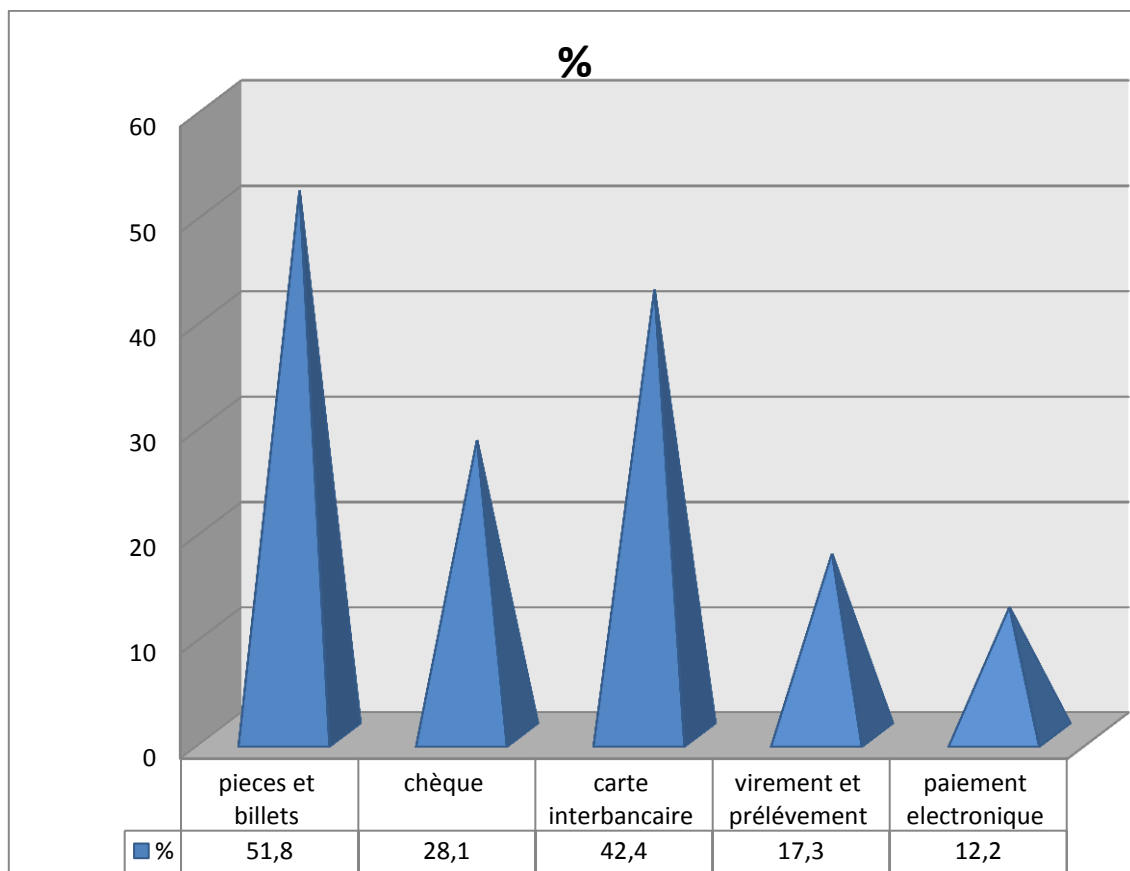
Source : réalisée à partir des données de l'enquête de terrain

La proportion qui ne dispose pas de compte bancaire soit 14.45% de la population enquêtée préfère garder son argent au niveau d'Algérie poste en disposant d'un compte CCP avec un pourcentage de 8.5%, suivi par l'échantillon qui ont un manque de confiance en les services bancaire avec un pourcentage de 3%, ainsi ceux qui ne dispose par d'argent pour l'ouverture de compte avec un pourcentage de 3%.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q3. Quel moyen de paiement vous procure plus de confiance ?

Figure N°14 : représentation du moyen de paiement qui procure plus de confiance



Source : réalisée à partir des données de l'enquête de terrain

Il ressort de la figure que les pièces et billets sont les instruments les mieux utilisés par les personnes enquêtés avec un pourcentage de 51.8%. On remarque aussi que 42.4% des individus utilisent la carte bancaire. Pour ce qui est des autres instruments tels le chèque, le virement et le prélèvement sont assez maîtrisés avec un pourcentage de 28.1% et de 17.3%. Par contre le paiement électronique enregistre un niveau faible avec un pourcentage de 12.2%.

Une question à choix multiples du le total des réponses qui dépasse 100%, donc automatiquement on aura un nombre de réponses supérieurs à la taille de l'échantillon

En outre 29.28% (41 personnes) du total (140 personnes) préfèrent utiliser la monnaie fiduciaire pour sa gratuité, sa sureté et la rapidité de la transaction sans avoir recours aux problèmes de réseaux. Ainsi 13.57% (19 personnes) ont la préférence pour l'utilisation des carte interbancaire « CIB » pour la traçabilité de cette dernière

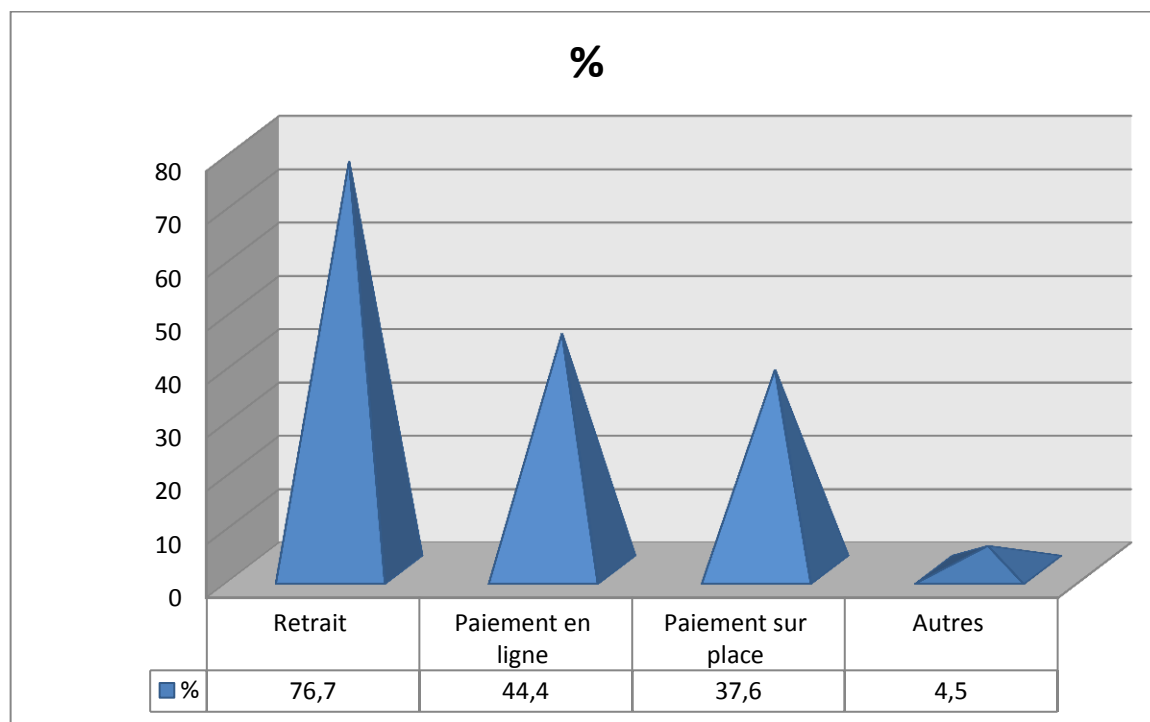
12.14% et 7.85% des personnes enquêtées utilisent le « chèque » et le « virement et prélèvement » pour réduire la circulation de la monnaie fiduciaire, et enfin le paiement

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Électronique enregistre une proportion très faible de 2,14% dû à la méfiance des utilisateurs à l'égard des nouveaux instruments et le manque de confiance vis-à-vis de cet instrument.

Q4. Quel est l'objet de l'utilisation de la carte ?

Figure N°15 : Représentation des opérations concernées par l'utilisation de la carte CIB



Source : réalisée à partir des données de l'enquête de terrain.

A partir de la figure ci-dessus on peut mesurer les habitudes des enquêtés vis-à-vis des multitudes fonctions de la carte bancaire.

Nous remarquons que l'utilisation des cartes « CIB » à des fins de retrait représente 76.7%, suivi par le paiement en ligne avec un pourcentage de 44.4% et enfin le paiement sur place avec 37.6% et 4.5% en égard des autres fonctions.

Une question à choix multiples du le total des réponses qui dépasse 100%, donc automatiquement on aura un nombre de réponses supérieurs à la taille de l'échantillon.

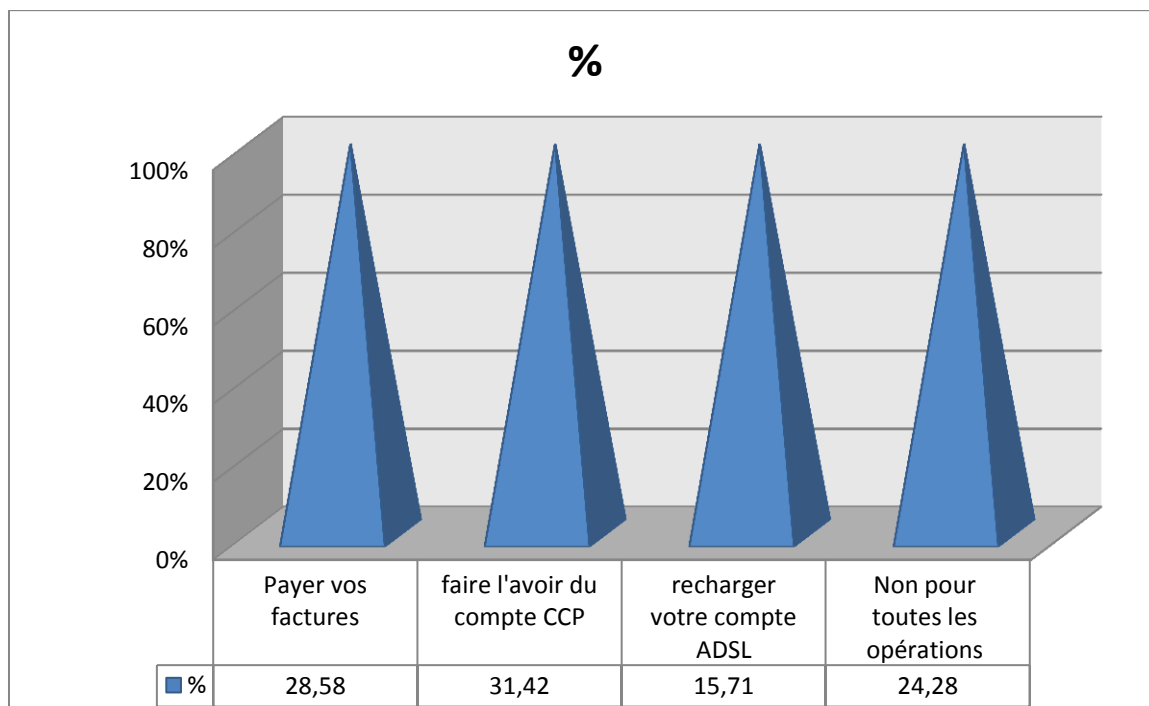
En outre 35.71% (50 personnes) du total représente le comportement le plus adapté chez notre échantillon et qui s'agit du retrait. Tandis que le paiement en ligne, le paiement sur place ainsi que les autres fonctions représente respectivement les pourcentages suivant : 12.4, 7.14% et 2.14%.

En plus du manque d'informations sur les possibilités d'usage de la carte bancaire, cette différence d'habitude peut s'expliquer par le nombre réduit des terminaux de paiement par carte, problème de proximité, qualité du réseau et le retard du pays en matière de NTIC.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q5. Saviez-vous que via internet vous pouvez ?

Figure N°16 : Représentation de la proportion des différentes opérations effectuées par internet selon les enquêtés



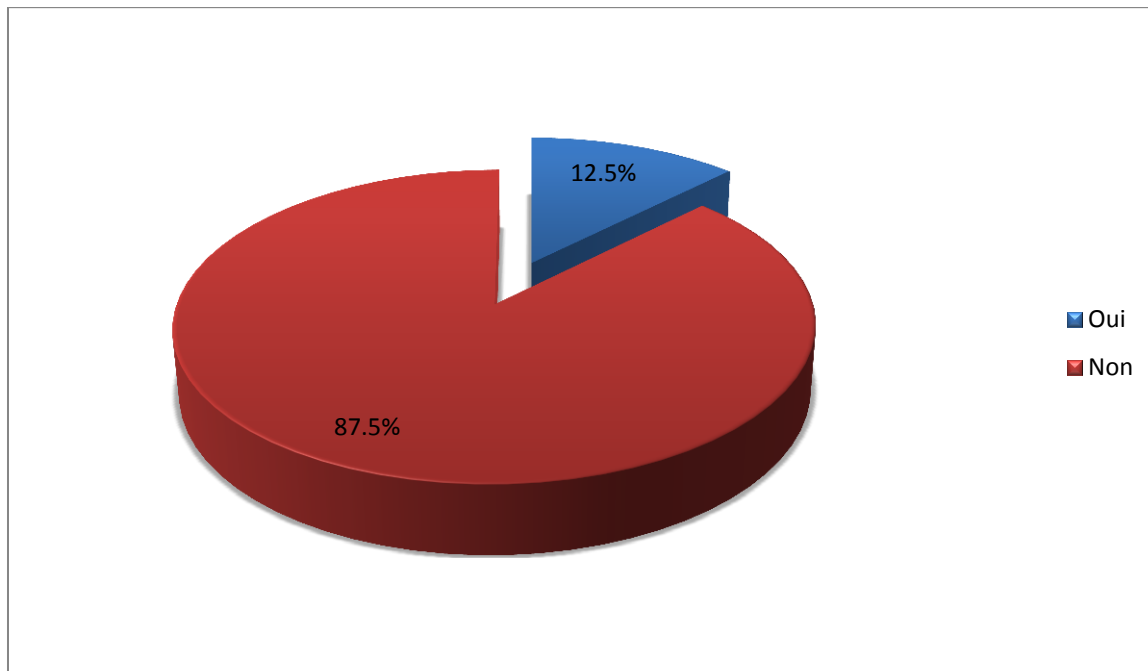
Source : établi à partir des données de l'enquête de terrain.

La figure N°08 montre que 31.42% sont au courant de l'existence de l'opération (faire l'avoir du compte CCP) via internet, une proportion de 28.58 % connaît le paiement des factures (téléphone, gaz et électricité) en ligne ainsi que 15.71% connaissent le rechargement de compte ADSL, bien qu'un pourcentage de 24.28% ignore l'existence de ces opérations dû au manque d'information et leurs indifférence vis-à-vis de ces nouvelles technologies.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q.6 : Aviez-vous rencontré des problèmes du paiement électronique ?

Figure N°17 : Représentation de la proportion des enquêtés ayant rencontré des problèmes de paiement électronique



Source : établi à partir des données de l'enquête de terrain.

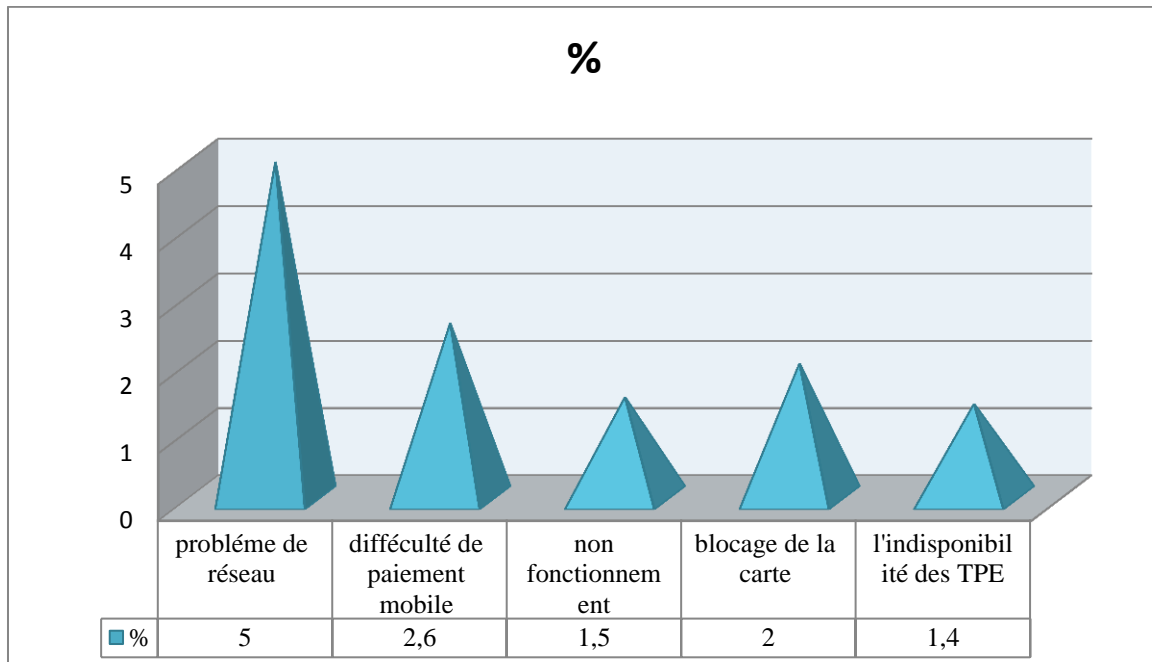
La majorité des particuliers enquêtés n'ont jamais rencontré des problèmes de paiement électronique avec un pourcentage de 87.5%, donc c'est déjà un bon début car ça leur permet d'avoir une certaine confiance en paiement électronique et essayer de l'utiliser plus et contribuer au développement de ce nouveau système de paiement en Algérie.

Les enquêtés ayant rencontrés des problèmes de e-paiement sont à un pourcentage faible de 12.5%.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q7. Si oui, quel genre de problème ?

Figure N°18 : les problèmes rencontrés lors du paiement électronique



Source : établi à partir des données de l'enquête de terrain.

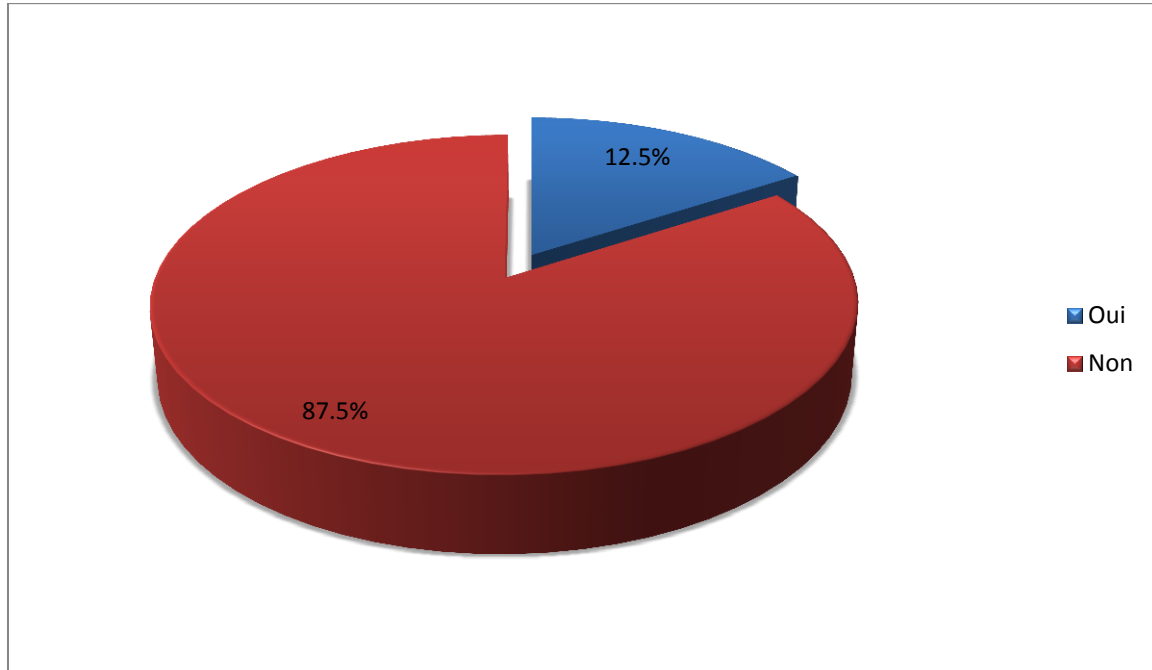
La figure ci-dessus montre la proportion des problèmes rencontrés lors du paiement électronique.

Les enquêtés ayant rencontrés des problèmes du paiement électronique soit 12.5% sont confrontés aux problèmes de réseaux, difficultés de paiement avec mobile, l'indisponibilité des TPE ainsi que leur panne (non fonctionnement) et blocage de la carte.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q8. Etes-vous informé des nouvelles mesures de promotion du paiement électronique ?

Figure N°19 : Représentation selon le degré d'information des enquêtés par les nouvelles mesures de promotion du paiement électronique



Source : établi à partir des données de l'enquête de terrain.

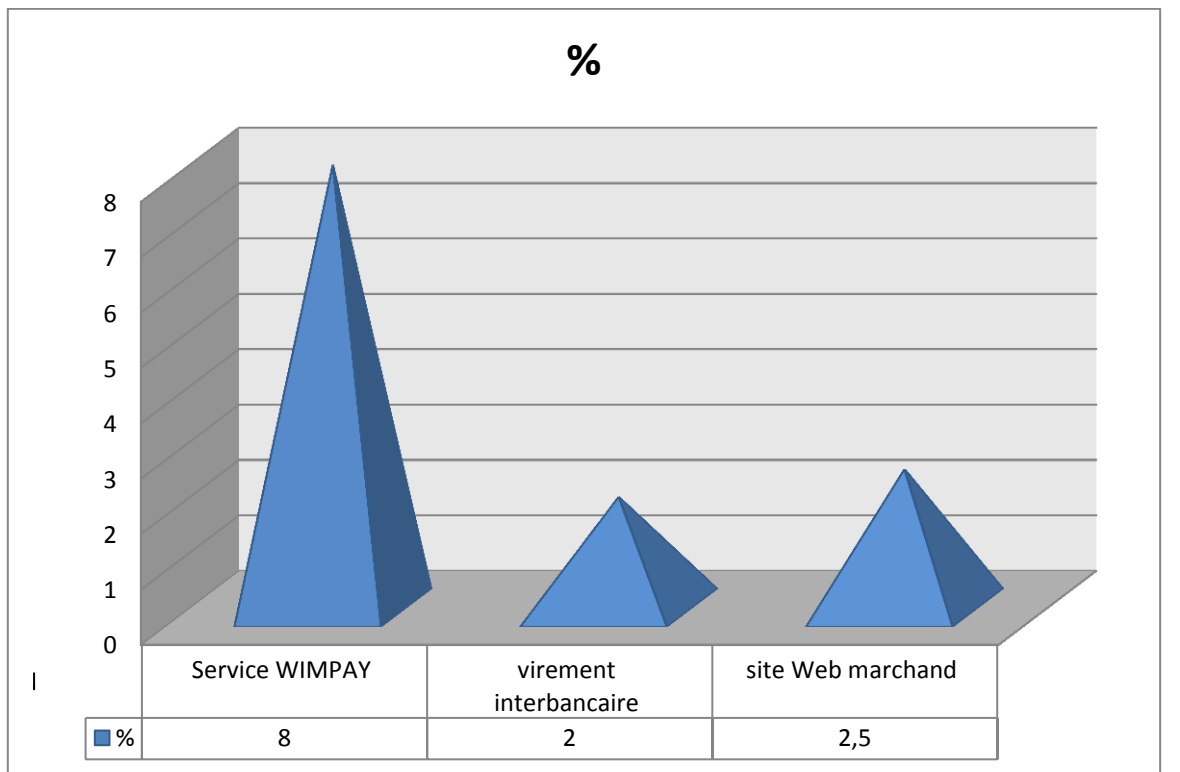
Il ressort de l'analyse de cette figure que 87.5% des enquêtés ne connaissent pas les autres possibilités offertes par la banque. Ce qui serait dû au manque de communication d'informations de la part des établissements émetteurs de cartes bancaire.

12.5% affirment qu'ils sont informés à propos des nouvelles mesures de promotion du paiement électronique à travers les medias, la presse, tv etc.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q9 : si oui, donnez un exemple

Figure N°20 : les nouvelles mesures de promotion du paiement électronique



Source : établi à partir des données de l'enquête de terrain.

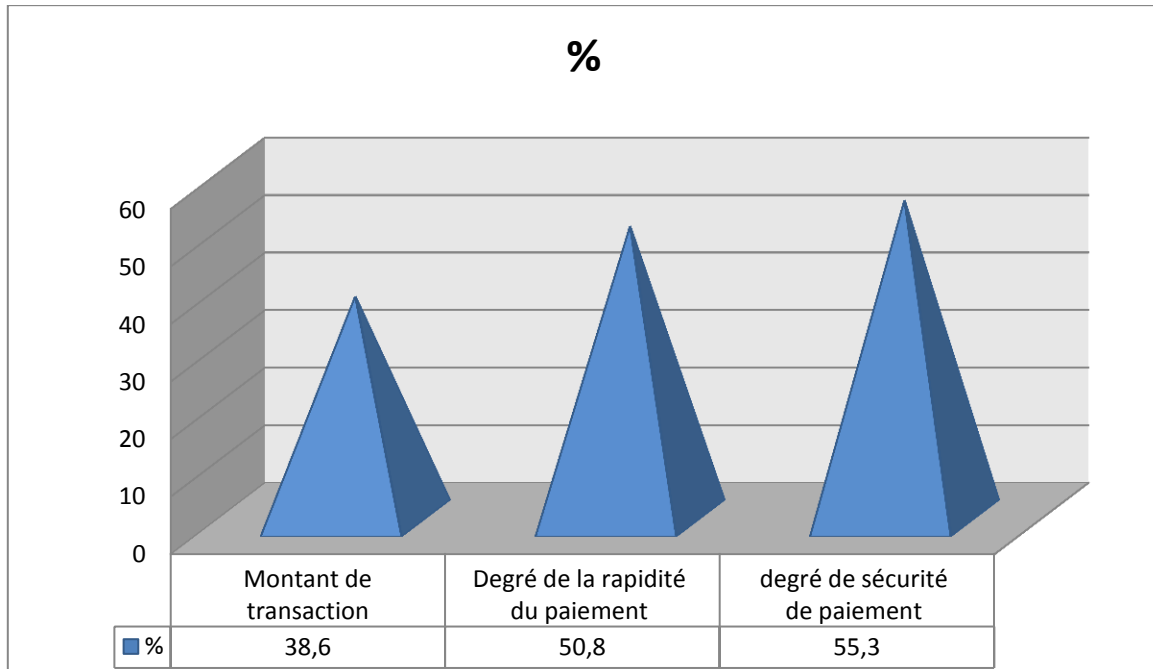
La figure ci-dessus montre les nouvelles mesures de promotion de paiement électronique.

Les enquêtes ayant des informations concernant ces nouvelles mesures de paiement électronique soit un pourcentage de 12.5%, sont au courant de l'existence du service WIMPAY avec une proportion de 08%, ensuite vient les sites Web marchand avec un pourcentage de 2.5% et enfin le virement interbancaire avec 02%.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Q10. Votre choix du moyen de paiement dépend de ?

Figure N°21 : Représentation des facteurs que les enquêtés prend lors de leurs choix du moyen de paiement



Source : établi à partir des données de l'enquête de terrain.

On remarque que le facteur le plus marquant est le degré de sécurité de paiement avec une proportion de 55.3%, ensuite vient le degré de la rapidité du paiement avec 50.8% et enfin le montant de la transaction avec 38.6%.

Une question à choix multiples dû le total des réponses qui dépasse 100%, donc automatiquement on aura un nombre de réponses supérieurs à la taille de l'échantillon.

3. Paiement électronique en Algérie, contraintes et recommandation

L'Algérie et comme tous les pays du monde a bien avancé dans le processus de modernisation des moyens de paiements, mais nous avons constaté qu'elle est resté en retard par rapport aux pays développés, et cela dû aux contraintes liées au développement du paiement électronique qui fait l'objet de ces derniers (moyen de paiement électroniques).

Après nos études de terrain et les différentes recherches réalisées, nous sommes arrivés à déterminer certains obstacles qui freinent le développement du paiement électronique et la monétique ainsi quelque recommandation qui peuvent être un appui pour le développement de ces derniers.

3.1. Contraintes de développement du paiement électronique

La non évolution du paiement électronique en Algérie est dû, sans doute, aux problèmes rencontrés lors de son adoption. Nous essayons de présenter les principales entraves que connaît l'e-paiement en Algérie

- **Non modernisation du système bancaire**

Le système bancaire algérien est un secteur très peu développé et connaît plusieurs faiblesses, ce qui explique sa difficulté d'intégrer le réseau financier mondial.

Parmi ces difficultés, on peut citer l'incapacité de beaucoup de banques à avoir une politique marketing efficace, ainsi que le manque très important des offres concernant la carte et les terminaux de paiement électronique. Même quand quelques offres existent, les prix appliqués font fuir les clients désirants avoir une carte ;

- **Taux de bancarisation faible**

Le niveau de bancarisation reste faible en Algérie. Selon une étude de Nadji benhassin (expert auprès de la banque mondiale), le réseau bancaire algérien assure une agence pour chaque 25000 habitants ce qui est très peu ;

- **Une culture de paiement basée sur l'espèce**

Un autre problème est celui des habitudes de paiement des algériens. A nos jours ils privilégient, toujours, le paiement en cash ou en espèce malgré l'existence d'autres moyens de paiement plus sûres tel que les chèques et les cartes de paiement et le paiement en ligne ;

- **Infrastructure faible**

Le développement de l'économie numérique et de l'activité économique en général, est dépendant des infrastructures de communication, de calcul, de stockage... On ne peut pas parler d'une économie numérique si on n'a pas une infrastructure numérique forte.

Malgré le lancement de la 4G, le taux de pénétration d'internet reste très faible.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

- **Absence d'une réelle volonté politique**

En surfant sur les différentes actions que mènent les ministères et organismes étatiques dans le domaine des NTIC, on s'aperçoit vite du manque d'implication de l'Etat et de l'absence d'une réelle volonté politique de développer l'économie numérique en Algérie. On remarque aussi que les différents ministères n'avancent pas à la même vitesse, au moment où le ministère de l'intérieur s'apprête à finaliser le chantier de l'administration électronique, ceux des finances et du commerce accusent un grand retard pour réglementer le secteur du commerce électronique et pour trouver un cadre légal aux différentes solutions de paiement électronique. Le gouvernement est invité à revoir sa stratégie s'il veut vraiment développer et engager un processus pour la transformation numérique de l'économie algérienne.

3.2. Contraintes de développement de la monétique

Nous citons ci-dessus les différents obstacles qui freinent le développement de la monétique :

- **Les contraintes culturelles**

- La « techno-phobie » et la méconnaissance des moyens de paiement électronique de la part des consommateurs ;
- Le manque de confiance qu'accordent les citoyens aux banques ;
- L'existence d'une certaine alphabétisation dans la société algérienne, ayant instauré une barrière cognitive et culturelle infranchissable.

- **Les contraintes bancaires**

- Le manque et l'insuffisance de l'information de la part des banques ;
- Les banquiers ont du mal à communiquer et convaincre leurs clients commerçants, d'adopter les applications de paiement en ligne.

- **Les contraintes technologiques**

- Le manque de fiabilité du réseau de télécommunication et l'insuffisance en ligne spécialisée ;
- L'importation des biens NTIC, peut s'expliquer par la peur des investisseurs de s'implanter dans un domaine qui est mal pris en charge par l'état sur tous les plans économique, juridique et financier.

- **Les contraintes commerciales**

- Faible taux d'utilisation des services et produits monétiques, conséquence d'une insuffisance d'action marketing visant à convaincre les clients pour l'utilisation des ces derniers, ceci aussi peut s'expliquer par l'absence de motivation de la part des banques.

- **Les contraintes de sécurité**

- le risque de piratage.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

3.3. Recommandations

Pour que le paiement électronique ainsi que la monétique en Algérie connaissent un élan important, des mesures doivent être prises, à la fois par l'Etat, par les agences bancaires, par les ménages et la population, et cela pour promouvoir cette activité et rattraper le retard accumulé dans ce domaine

- Les banques devraient instaurer une véritable culture monétique qui devrait inculquer aux citoyens son avantage à travers des campagnes de sensibilisations ;
- Les banquiers doit être présente dans toutes les manifestations économiques pour présenter le produit ainsi que les bénéfices dont peut tirer les clients dans leurs transactions commerciales ;
- Créer un cadre juridique et législatif compatible avec l'emploi de la monnaie électronique ;
- Forcer les opérateurs économiques à utiliser les moyens de paiement électronique (carte interbancaire, paiement par mobile. Etc)
- Travailler à réduire les frais de transactions monétiques ;
- Travailler à sensibiliser les clients pour l'utilisation du paiement électronique ;
- Instaurer plus d'automates (GAB, DAB) et améliorer la qualité des réseaux ;
- Mettre en place un réseau qui permet l'interconnexion bancaires ;
- Encourager les commerçants à installer et à utiliser les TPE ;
- Faire connaître le produit grâce à une publicité informative et d'entretien ;
- Le gouvernement doit travailler à favoriser les différentes initiatives favorisant la création des entreprises de e-commerce, que ce soit sur le plan juridique ou fiscal ;
- En ce qui concerne la culture d'achat et de vente, les entreprises ainsi que les banques doivent travailler pour promouvoir (spot publicitaire, offre, promotion) cette habitude chez le consommateur et le convaincre d'acheter en ligne, et par conséquent créer un climat de confiance entre l'acheteur et le vendeur.

Chapitre III : Promotion de la monétique dans le cadre de la convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique

Conclusion

Les banques innovent pour moderniser des systèmes de plus en plus complexes qui sous-tendent les opérations de paiement quotidiennes des clients, elles accompagnent ainsi l'évolution de mode de consommation, payer plus vite avec la carte bancaire, sur site internet depuis chez soi, ou partout depuis son mobile tout en restant très attaché au respect de la réglementation.

Notre étude réalisée au sein de la Banque National d'Algérie ainsi qu'à la société de distribution de gaz et d'électricité, nous a permis de comprendre que le projet de la monétique et les paiements électroniques, reste encore à réaliser. Néanmoins grâce à la panoplie de produits et services monétique offertes par la BNA ainsi que et ses convention faites avec les grandes facturières dans le cadre du paiement électronique et l'engouement de ces dernières à accueillir ces nouveaux modes de paiement, et plus particulièrement la SONELGAZ, une réelle volonté de développement s'instaure, elles devront, à terme parvenir à une maîtrise totale de cette activité.

Le développement des paiements électroniques et la monétique sera, sans aucun doute, lent en raison de rigidité culturelles et économiques que nous avons démontré lors de notre enquête.



Conclusion générale

Conclusion générale

Dans notre recherche, il s'agit de déterminer le rôle joué par le paiement électronique dans le développement de la monétique en Algérie

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

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

Les banques Algériennes, à l'exemple de la Banque Nationale d'Algérie disposant d'une grande expérience dans ce domaine, proposent des solutions de paiement électronique au niveau national. Et comme toutes les autres banques adhérentes à la SATIM, la Banque Nationale d'Algérie assure à ses clients différentes solutions de paiement en ligne y compris la carte CIB, banque à distance, WIMPAY... qui peuvent être utilisées sur tout le territoire national. La Banque Nationale d'Algérie joue un grand rôle dans la promotion de ces services et produits monétique en signant des conventions pilotes avec quelques entreprises nationales et les grandes facturières comme la société de distribution d'électricité et de gaz.

Tout au long de notre étude ayant pour objet de cerner le problème de développement de la monétique en Algérie, nous avons effectué un stage auprès de la SONELGAZ, un entretien destiné à son personnel, un questionnaire destiné au grand public ainsi qu'une collecte d'information par entretien au niveau de la BNA.

Nous avons pu constater à travers cette démarche que la BNA revêt d'une importance capitale dans le développement de la monétique en introduisant cette dernière dans sa stratégie, offrant une panoplie de service et produits de paiement électronique. En effet la BNA assure aussi, une offre de service en faveur de la SONELGAZ portant essentiellement sur le recouvrement des prestations des clients à travers des moyens de paiement électronique et des services à distance.

L'application de ces nouveaux modes de paiement électronique est positive d'une part pour la BNA, d'une autre part pour la SONELGAZ dans le contexte de devenir plus compétitives, s'accompagnant d'une réelle volonté de promouvoir tout produit monétique qui s'inscrit dans l'amélioration de la qualité de leurs services.

En dernière étape de notre analyse, nous avons pu constater que malgré les avancées en matière des paiements électroniques, les habitudes du consommateur algérien présentent des résultats timides qui ne correspondent pas à l'étendue de notre économie, comme il

Conclusion générale

manque d'attention et de curiosité ainsi que d'enchantement pour les nouvelles mesures de paiement.

Par ailleurs la culture du paiement électronique est relativement faible en Algérie, et ce dû à plusieurs contraintes comme celles citées ci-dessus.

Toutefois, nos investigations ont abouti au constat que la crise sanitaire, était en quelque sorte le moteur de relance des paiements électroniques .En effet, la COVID-19 a joué un rôle dans le développement ou la perspective du développement du paiement numérique d'une part par le citoyen algérien en utilisant ces paiements électroniques plus souvent pour éviter tout déplacement et respecter les mesures barrières du COVID , ce qui a encouragé la BNA à développer des nouveaux services liés aux paiements électroniques. De plus, la BNA a signé un protocole avec « l'Union Générale des Commerçants et Artisans Algériens » pour développer le paiement électronique, des campagnes de sensibilisation pour faire connaître à ses clients les avantages ainsi qu'une nouvelle convention avec la SONELGAZ dans le cadre de l'application WIMPAY pour le paiement des factures avec le code barre intelligent (QR-Code)..

En définitive, nous avons constaté une augmentation remarquable quant à la dématérialisation du paiement en Algérie durant cette période. Ce qui nous incite à se poser d'autre problématique afin de développer notre thématique :

Le paiement électronique est il une obligation pour le citoyen algérien ou un choix ?

Bibliographie



Ouvrages

- ANDREW Sheng, « Glossaire CSPK des termes utilisés pour les systèmes de paiement et de règlement RBI », Paris, 2003.
- C.LOVELOCK et D.LOPERT, « marketing des services : stratégies, outils, management », Édition publierions, 1996.
- CAPIEZ Alain « nouvelles technologies et performance: le cas de la banque à distance », 22^{ème} congrès de l'AFAC, mai, 2001, France.
- CHEHRIT.R, « techniques bancaire financière et boursières », édition GAL Alger 2003.
- Combe FRNCOIS, Thierry TACHIEX, « l'essentiel de la monnaie », Gualino éditeur, Paris, 2001.
- D.AMOR, « E-business : vivre et travailler sur le net », édition CompusPress, Paris, 2000.
- Dominique PLIHAU, « la monnaie et ses mécanismes », édition DECOUVERTE, Paris, 2007.
- Dominique RAMBURE, « les systèmes de paiement », édition Revue ECONOMICA, Paris, 2005.
- E.WERY, « facture, monnaie et paiement électronique », édition LITEC, Paris, 2003.
- F.Brion TOERNING, « les moyens de paiement », édition PUF, 1999. Cité dans le mémoire « les moyens de paiement électronique en Algérie », option management bancaire, réalisé par Melle DEBIANE Fariza, 2017/2018, Université MOULOUD Mammeri de Tizi-Ouzou.
- F.RENVERSEZ, « les éléments d'analyse monétaire », édition Dalloz, 1995.
- François.J, « l'intelligence économique », 2^{ème} édition d'organisation, Paris, 2001.
- Frédéric MISHKIN, « monnaie, banque et marché financier », édition perso, Paris, 2007.
- GREUNING H.N, BRATANOVICS.B, « analyse et gestion du risque bancaire », 1^{ère} Edition, ESKA, Paris, 2004.
- Jean-Pascal, BASSINO, Jean-Yves, LEROUX, Pascal, MICHELENA, « monnaie et finance », édition Foucher, Paris, 2000.
- L.Roland BERNET, « principe de technique bancaire », France, 2008.
- Marie de Laplace, « monnaie et financement de l'économie », édition Dunod, Paris, 2007.
- OTTAVJ Christian, « monnaie et financement de l'économie », édition HACHETTE, Paris, 2000.
- R.RENAUD, « les institutions financières française », 2^{ème} édition, revue banque, 1982.

Bibliographie

- RAJHI Mohamed Tahar, BEN ROMDHANE Syrine « l'impact de la technologie sur les activités bancaires tunisiennes », Revue de finances
- Régie BOUYALA, « le monde des paiements », édition revue banque, Paris.
- Simon.H cité dans mémoire magister « les enjeux des NTIC dans l'entreprise », université TLEMCEM, réalisé par BOUCHENNA.A, 2010/2011, page 03
- Stéphane PIEDELIEVRE, « instrument de crédit et de paiement », 2^{ème} édition Dalloz, 2014.

Bibliographie



Articles

- ALAOUI/SUP MANAGEMENT/2004-2005.
- Article Imad CHEIKH «l'importance de la monétique et des TIC dans les développements économique et bancaire en Algérie, année 2020.
- Article L 251-1 du code de commerce alinéa 2.
- Dr Hervé LECLLET le groupement d'intérêt économique GIE, juillet 2015.
- KENNICHE Yousef, DIFALHA Mohammed Elhadi Article TIC Algérie « adoption et utilisation des technologies TIC en Algérie » Mars 2020.

Bibliographie



Mémoires & thèses de doctorat

- ABBAOUI Mariem et AGHCHNI RIMI KABLI Wafaa, « entreprise ressource planning », mémoire fin d'étude, Université MOHAMMED V, 2013/2014.
- ABRA Sanaa, « la banque et la monnaie électronique », mémoire fin d'étude option économie et stratégie des institutions financières.
- ARAB Ibtissam, « le paiement électronique en Algérie état des lieux et perspectives cas de la BADR Agence 626 Naciria », mémoire fin d'étude, option management bancaire, 2017/2018.
- ANTONIN Nadjib et REKKOUCHE Abdenour, « informatique conception et réalisation d'un système e-banking pour les transactions électroniques », mémoire fin d'étude, université Mouloud MAMMERI, 2016/2017.
- AOUCHETA Fatma Zohra et TILIOUINE Thilelli, « la monétique comme élément de modernisation du secteur bancaire : cas société général agence AZAZGA », mémoire fin d'étude, option banque et marché financier, 2016.
- BOUCHENOUA Karima et BELAIDENE Lydia, « impact des TIC sur la performance bancaire : cas des banques de la ville de Bejaia », mémoire fin d'étude, Université ABDERHMANE Mira, 2015/2016.
- BOUHATEM Lydia, « la contribution des TIC au développement des services bancaires », mémoire fin d'étude, option économie, Université Abderrahmane Mira Bejaia, 2014/2015.
- BRAHIMI Thiziri et BOUMGHAR Lynda, « l'impact des NTIC sur l'activité bancaire en Algérie », mémoire fin d'étude, option monnaie-finance-banque, Université MOULOUD MAMMERI Tizi-Ouzou, 2015/2016.
- BENHAMOU El Djida et DJERROU Kahina, « les nouveaux moyens de paiement de la carte interbancaire : de la carte bancaire au porte-monnaie électronique cas de CPA de Tizi-Ouzou agence 120 », mémoire fin d'étude, option finance et banque, 2017/2018.
- DJOUAHER Cylia et LAZRI Amina, « perspectives de développement de la monétique au niveau postal : cas Algérie poste de Tizi-Ouzou », mémoire fin d'étude, 2017/2018.
- DAHOUBI Djelloul, « l'e-banking et son impact sur l'environnement de la banque cas : banque national d'Algérie BNA », mémoire fin d'étude, option économie monétaire et bancaire, Université ABDELHAMID BEN BADIS, 2018/2019.
- FATOUHI Lamia et GOUCEM Lydia, « le système de paiement par carte bancaire en Algérie cas des agences bancaires : AL-BARAKA, BEA, BNA, et CPA de Tizi-Ouzou », mémoire fin d'étude, option Economie monétique et bancaire, Université Mouloud Mammeri, 2017/2018.
- GHEZZOU Halla, mémoire fin d'étude, option « économie monétaire et bancaire », université ABDERRAHMANE MIRA BEJAIA, 2019/2020.

Bibliographie

- HETAL Ali, « évolution et transformation des services financiers de la poste dans l'ère des tics », mémoire fin d'étude, option monnaie banque et environnement international, université Abderrahmane Mira, 2016/2017.
- LAZREG Mohamed, « la monétique en Algérie en 2007, réalité et perspective » mémoire de magister, option management, Université d'Oran, 2008/2009.
- OUMSALEM Hamid et SAIM Massinissa, « les NTIC comme dispositif de communication marketing cas pratique : agence de communication AMAWALCOM », mémoire fin d'étude, option commercialisation des services, Université MOULOUD Mammeri, 2013/2014.

Bibliographie



Rapport et autres document

- Document interne BNA
- Document interne SATIM Alger
- Document interne SONELGAZ
- Journal d'étude en économie et Management « la monétique en Algérie, développement et perspective » réaliser par RAFABA Brahim 01/12/2020
- Journal d'étude en économie et Management « la monétique en Algérie, développement et perspective » réaliser par RAFABA Brahim 01/12/2020, Page 06.
- RAJHI Mohamed Tahar, BEN ROMDHANE Syrine « l'impact de la technologie sur les activités bancaires tunisiennes », Revue de finance
- Rapport annuel de l'observatoire de la sécurité des cartes, réalisé par : M^r Christian Noyer, paris, année 2010, page 12.
- Revue nouvelle économie N° 02 janvier 2010 «la monétique en Algérie réalité et perspective » réalisé par REZIK Kamel Université Blida et LAZREG Mohamed Université Ain-Temouchent.

Bibliographie



Webographie

- [Http : //www.Cetice.U-psud.fr](http://www.Cetice.U-psud.fr)
- www.blog.wikimemoires.com/2011/02/types-tic-caracteristiques-de-tic/
- [www.blog.wikimemoire.com/types-tic-caracteristiquesdestic,](http://www.blog.wikimemoire.com/types-tic-caracteristiquesdestic)
- www.larousse.fr
- <https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net>
- <https://www.weare.com>
- <https://www.techno-science.net>
- <https://fr.slideshare.net>
- <https://www.liberte-algerie.com>
- www.satim-dz.com
- <https://www.espert-comptable.com>
- <https://giemonetique-dz.com>
- <https://fr.m.wikipedia.org>
- <https://www.banqueepargne.net>
- <https://n26.com>
- <https://www.ca-moncommerce.com>
- <https://www.poste.dz>
- <https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca>
- <https://a3n.eu>
- <https://www.edcarte.poste.dz>
- <https://www.cpa-bank.dz>
- www.bna.dz
- <https://d1n7iqsz60b2ad.cloudfront.net>

Annexes

Ce questionnaire est adressé aux détenteurs de carte CIB, comportant 10 questions à un échantillon aléatoire de 130 à 200 personnes, 140 personnes nous ont donné les réponses suivantes :

1. Identification de la personne :

- vous êtes un (e) ?
 - Homme
 - Femme

- A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?
 - 21-30 ans
 - 30-40ans
 - 40-55ans
 - Plus de 55ans

- Quelle est votre profession ?
 - Commerçant
 - Etudiant
 - Salarié
 - Retraité
 - Profession libéral

2. Disposez-vous d'un compte bancaire

- Oui
- Non

3. Quel moyen de paiement vous procure plus de confiance ?

- Pièces et billets
- Chèque
- Carte bancaire
- virement et prélèvement
- Paiement électronique

4. Quel est objet de l'utilisation de la carte ?

- Retrait
- Paiement en ligne
- Paiement sur place
- Autres

5. Saviez vous que via internet vous pouvez ?

- Payer vos factures (téléphoniques, Electricité et gaz)
- Faire l'avoir de votre compte CCP
- Recharger votre compte ADSL
- Non pour toutes les opérations

6. Avez-vous rencontré des problèmes du paiement électronique ?

- Oui
- Non

Si oui quel genre ?

7. Quelles sont vos motivations concernant le paiement électronique ?

- Sécurité
- Confiance
- Confidentialité
- Autres

8. Êtes-vous informés des nouvelles mesures de promotion du paiement électronique ?

- Oui
- Non

Si oui donnez un exemple

9. Votre choix du moyen de paiement dépend du :

- Montant de la transaction
- Degré de la rapidité du paiement
- Degré de sécurité du paiement
- Cout de transaction du paiement

Autres, veuillez précisez

10. A votre avis, quel est le meilleur avantage de l'utilisation du paiement électronique :

- Rapidité d'exécution
- Eviter le déplacement
- Eviter de prendre sur sois le chéquier
- Gain de temps
- Autres avantages

<i>Abréviation</i>	<i>Libellé complet</i>
ATCI	Nouveau système de télé compensation
ATR	Accès des Tiers aux Réseau
BADR	Banque d'Agriculture et de Développement Rural
BDL	Banque de Développement Local
BEA	Banque Extérieure d'Algérie
BNA	Banque Nationale d'Algérie
BRI	Banque des Règlements Internationaux
CCP	Compte Courant Postal
CIB	Carte Interbancaire
CNEP	Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance-Banque
CNMA	Caisse Nationale de Mutualité Agricole
CPA	Crédit Populaire d'Algérie
CPI	Centre de Pré compensation Interbancaire
CREG	Commission de Réglementation de l'Électricité et du Gaz
CSP	Catégorie Socioprofessionnelle
DAB	Distributeur Automatique de Billets
DD	Direction de Distribution
DZPAC	Un réseau national
EDI	Echange de Données Informatisées
EGA	Electricité et Gaz d'Algérie
EMV	Terminaux de paiement en format
EMVD	Dynamics data authentication
EPE	Entreprise Publique Economique

ERP	Entreprise Ressource Planing
GAB	Guichet Automatique de Banque
GED	Gestion Electronique des Données
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
GRTE	Société Algérienne de Gestion du Réseau de Transport de l'Électricité
IFS/IMO	International Financial System
ILV	Information sur le Lieu de Vente
MEI	La Maintenance des Equipements Industriels
MPV	Maintenance et Prestations Véhicules
NTIC	Nouvelles Technologies d'Information et de Communication
ONS	Office National des Statistiques
OS	Opérateur Système Électronique
PLV	Publicité sur le Lieu de Vente
PME	Porte Monnaie Electronique
PMS	Porte Monnaie Serveur
PMV	Porte Monnaie Virtuel
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
SARL	Société A Responsabilité Limitée
SATIM	Société d'Automatisation des Transaction Interbancaire et de Monétique
SDA	Société Algérienne de Distribution de l'Électricité et du Gaz d'Alger
SDO	Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz de l'Ouest
SEALL	Société des Eaux et d'Assainissement d'Alger
SGC	Système de Gestion de la Clientèle

SPA	Société Par Action
SPE	Société Algérienne de production de l'Electricité
TEF	Transfert Electronique de fond
TIC	Technologies d'Information et de Communication
TPE	Terminal de Paiement Electronique
UGEMA	Union Général des Etudiants Musulmans Algériens
VAC	Versement Accéléré
WEF	World Economic Forum

Liste des tableaux

<i>Tableau n°</i>	<i>Intitulé</i>	<i>Page</i>
1	Les banques adhérentes à la SATIM	47
2	Commission d'utilisation du TPE	94
3	Plafonds de la carte interbancaire	99
4	Plafonds mensuel de la carte affaire	102
5	Prestations de banque BNA applicable aux particuliers	112
6	Prestations de banque BNA applicable aux entreprises	113
7	Prestations de banque BNA applicable aux professionnels	114
8	Répartition de l'échantillon par le sexe	125
9	Répartition selon la tranche d'âge	126
10	Répartition selon la catégorie socioprofessionnelle	127

Liste des figures

<i>Figure n^o</i>	<i>Intitulé</i>	<i>Page</i>
1	Circuit simplifié des opérations scripturales	12
2	Circuit simplifié du chèque	14
3	Circuit simplifié de virement	16
4	Circuit simplifié de l'avis de prélèvement	17
5	La relation qui existe entre les différents acteurs du paiement électronique	22
6	Les flux financiers de PME entre les différents acteurs	27
7	Organigramme de société de distribution de l'électricité et de gaz	88
8	Paiement de facture par bureau de poste	115
9	Représentation de l'échantillon selon le sexe	125
10	Représentation selon la tranche d'âge	126
11	Représentation selon la catégorie socioprofessionnelle	127
12	Représentation de la proportion des enquêtés munis d'un compte bancaire	128
13	Représentation des raisons de la proportion qui ne dispose pas de compte bancaire	129
14	Représentation du moyen de paiement qui procure plus de confiance	130
15	Représentation des opérations concernées par l'utilisation de la carte CIB	131
16	Représentation de la proportion des différentes opérations effectuées par internet selon les enquêtés	132
17	Représentation de la proportion des enquêtés ayant rencontré des problèmes de paiement électronique	133
18	Les problèmes rencontrés lors du paiement électronique	134
19	Représentation selon le degré d'information des enquêtés par les nouvelles mesures de promotion du paiement électronique	135
20	Les nouvelles mesures de promotion du paiement électronique	136
21	Représentation des facteurs que les enquêtés prend lors de leur choix du moyen de paiement	137

Table des matières

<i>Contenu</i>	<i>Page</i>
Remerciement	-
Dédicaces	-
Sommaire	-
Introduction Générale	1
Chapitre I : les moyens de paiement et le paiement électronique	
Introduction du chapitre 1	4
Section1 : évolution de la monnaie et les moyens de paiement	5
1. l'identification de la monnaie	5
1.1. Origine et définition	5
1.2. Les fonctions de la monnaie	6
1.2.1. La monnaie est une unité de compte (étalon de valeur)	6
1.2.2. La monnaie est un intermédiaire des échanges	6
1.2.3. La monnaie est un instrument de réserve de valeur	6
1.3. Les formes historiques	6
1.3.1. Le troc	6
1.3.2. La monnaie marchandise	7
1.3.3. La monnaie métallique (les métaux précieux)	7
2. les notions de bases des moyens de paiement	7
2.1. Définition	7
2.2. Histoire	8
2.3. évolution des moyens de paiement	8
2.4. Les critères d'efficience	9
2.5. Les facteurs de développement d'un moyen de paiement	9

Table des matières

2.6. Les modalités du paiement	10
Section 2 : Différents types de moyens de paiement traditionnels	11
1. formes de moyens de paiement	11
1.1. La monnaie fiduciaire	11
1.1.1. La monnaie divisionnaire	11
1.1.2. Les billets de banque	11
1.2. La monnaie scripturale	12
1.2.1. Le chèque	12
1.2.1.1. Les mentions obligatoires de chèque	13
1.2.1.2. Les intervenants de l'emploi du chèque	13
A. Le tireur	13
B. Le tiré	13
C. Le bénéficiaire (le porteur)	13
1.2.1.3. Les type de chèques	14
A. Le chèque certifié	14
B. Le chèque de banque	14
C. Le chèque de voyage	14
D. Le chèque barré	15
E. Le chèque visé	15
1.2.2. Le virement	15
1.2.3. L'avis de prélèvement	16
1.2.4. Le versement	17
1.2.5. Effet de commerce	17
2. Les avantages et les inconvénients des moyens de paiement traditionnels	18

Table des matières

2.1. Les avantage	18
2.1.1. Pour les billets et les pièces	18
2.1.2. Pour chèque	18
2.1.3. Pour le virement et le versement	18
2.1.4. Pour avis de prélèvement	18
2.1.5. Pour effet de commerce	19
2.2. Les inconvénient	19
2.2.1. Pour les billets et les pièces	19
2.2.2. Pour chèque	19
2.2.3. Pour le virement et le versement	19
2.2.4. Pour avis de prélèvement	19
2.2.5. Pour effet de commerce	19
Section 3 : Les paiements électroniques	20
1. Le paiement électronique	20
1.1. Définition	20
1.2. Les critères de paiement électronique	21
1.3. Les acteurs intervenants dans un paiement électronique	21
1.4. Les différentes formes du paiement électronique	22
1.4.1. Le télépaiement	22
1.4.1.1. Définition	22
1.4.1.2. Fonctionnement du télépaiement	22
1.4.1.3. Avantages et inconvénients	23
A. Avantages	23
B. Inconvénient	23

Table des matières

1.4.2. La carte bancaire	23
1.4.2.1. Définition	23
A. Carte de retrait	24
B. Carte de paiement	24
C. Carte de crédit	24
1.4.2.2. Les avantages et les inconvénients	24
A. Avantages	24
B. Inconvénients	24
1.4.3. Le porte monnaie électronique (PME)	25
1.4.3.1. Définition	25
1.4.3.2. Les différentes formes du PME	25
A. Le porte monnaie virtuel (PMV)	25
B. Le porte monnaie serveur (PMS)	26
1.4.3.3. Le fonctionnement du PME	26
1.4.3.4. Les caractéristiques du PME	26
1.4.3.5. Les acteurs du PME	26
1.4.3.6. Les avantages et les inconvénients	28
A. Avantages	28
B. Inconvénients	28
Conclusion du chapitre I	28
Chapitre 2 : Les Nouvelles Technologies et le développement monétique en Algérie	
Introduction au chapitre	29
Section 1 : Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication au niveau bancaire	30

Table des matières

1. généralités sur les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication	30
1.1. Histoire des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication	30
1.2. Définition des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication	31
1.3. caractéristiques des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication	32
1.4. Les avantages et les limites des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication	32
1.4.1. Les avantage	33
1.4.2. Les limite	33
2. l'utilisation des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication dans le secteur bancaires	34
2.1. Les supports de communication inhérents aux NTIC	34
2.1.1. Les espaces de communication	34
2.1.2. gestion électronique des données (GED)	35
2.1.2.1. échange de données informatisé	35
2.1.2.2. gestion électronique de document entrepôt de données (GUIDE)	35
2.1.3. Intégration matérielle	35
2.1.3.1. Goupwore (collecticiel)	35
2.1.3.2. Entreprise ressource planning (ERP)	36
2.1.4. Modélisation des taches	36
2.1.4.1. Workflow (flux opérationnel)	36
2.1.4.2. Knowledge management (gestion des connaissances)	36

Table des matières

2.2. L'adoption des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication par la banque	36
2.2.1. La banque à distance	36
2.2.2. Monnaie électronique	37
2.2.2.1. la carte bancaire	37
2.2.3. Les GAB et DAB	37
2.2.3.1. Le guichet automatique de banque (GAB)	37
2.2.3.2. Les distributeurs automatiques de billets (DAB)	38
2.2.4. Les terminaux de paiement électronique	38
3. L'impact des Nouvelles Technologies d'Information sur l'activité bancaire	38
3.1. Les raisons d'introduction des Nouvelles Technologies d'Information et de communication par les banques	38
3.2. Les Nouvelles Technologies et les fonctions bancaires	39
3.2.1. L'impact de la technologie sur la fonction de la production	39
3.2.2. L'impact de la technologie sur la fonction de distribution	39
3.2.3. L'impact de la technologie sur le coût des moyens de paiement	39
3.2.4. La technologie sur l'efficacité des produits et la rentabilité bancaire	40
3.2.5. Les nouvelles technologies sur la démarche marketing	40
3.2.6. L'impact sur le marketing mix	40
3.2.6.1. Produits	41
3.2.6.2. Le prix	41
3.2.6.3. La distribution	41
3.2.6.4. La communication	41
4. Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication en Algérie	41

Table des matières

4.1. Les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication dans les entreprises algériennes	42
Section 2 : Promotion de la monétique en Algérie	43
1. Fondement de la monétique	43
1.1. Evolution de la monétique	43
1.2. Situation de la monétique	44
1.3. Conditions de développement de la monétique	45
1.4. Contraintes de développement de la monétique	46
2. Présentation de l'opérateur monétique algérien (SATIM)	46
2.1. Mission de la SATIM	47
2.2. Activité de la SATIM	48
2.3. La structure de la SATIM	48
2.4. Avantages de la SATIM	48
3. Présentation du groupement d'intérêt économique (GIE)	49
3.1. Fonctionnement du groupement d'intérêt économique	49
3.2. Les organes statutaires du groupement d'intérêt économique	50
3.3. Les activités du groupement d'intérêt économique	50
3.3.1. L'interbancaire monétique	50
3.3.2. La régulation	50
3.3.3. La promotion	51
3.3.4. La sécurité	51
4. Présentation du réseau monétique interbancaire (RMI)	52
4.1. Rôle du réseau monétique interbancaire	52
4.2. Les objectifs du réseau monétique interbancaire	52
4.3. Les composants du réseau monétique interbancaire	52
4.3.1. Le guichet automatique de banque (GAB)	53

Table des matières

4.3.1.1. Fonctionnement du guichet automatique de banque	53
4.3.2. Le distributeur automatique de billet	53
4.3.2.1. Fonctionnement du distributeur automatique de billets	54
4.3.2.2. Types de distributeurs de billets	54
A. le distributeur de billets dépendant d'une banque	54
B. Le distributeur indépendant	55
4.3.2.3. Avantages du distributeur automatique de billets	55
4.3.3. Le terminal de paiement électronique (TPE)	55
4.3.3.1. Avantages et inconvénients du terminal du paiement électronique	56
A. Avantages du TPE	56
B. Inconvénients du TPE	56
5. Présentation de la carte interbancaire	56
5.1. Les types de la carte interbancaire	57
5.1.1. La carte classique	57
5.1.2. La carte gold	57
5.2. Avantages de la carte interbancaire	57
Section 3 : les paiements électroniques en Algérie	59
1. Les produits monétique d'Algérie Poste	59
1.1. Présentation d'Algérien Poste	59
1.2. Les services offerts par Algérie Poste	60
1.2.1 Le service CCP (compte courant postal)	60
1.2.2. CNEP (Caisse National d'épargne et de prévoyance)	60
1.2.3. Mondât	61
1.2.3.1. Mondât ordinaire	61
1.2.3.2. Transfert électronique de fonds (TEF)	61

Table des matières

1.2.3.3. Western Union	61
1.2.4. Marketing direct	62
1.2.4.1. Publipostage	62
1.2.4.2. Le Mailling non adressé	62
1.2.5. Direction commerciales	62
1.2.5.1. Algérie télécom	62
1.2.5.2. SONELGAZ	62
1.2.5.3. MOBILIS	63
A. Encaissement des factures	63
B. Mobiposte	63
1.2.5.4. Téléphone mobile et service à distance	63
A. Compte E. Ccp	63
B. Compte E.CNEP	63
C. Service à distance (15.30)	63
D. 603 RACIDI	64
E. RACIMO (90.30)	64
G. BARIKI@TIC PRO	64
H. BARIDI NET	64
I. BARIDI MOB	65
J. Notification SMS	65
K. Site web marchand	65
1.3. Les différentes cartes	65
1.3.1. La carte magnétique	66
1.3.1.1. Comment demande et obtenir la carte magnétique	66
1.3.1.2. Les caractéristique de la carte magnétique	66

Table des matières

1.3.1.3. Les risques pour une carte magnétique	67
1.3.1.4. Types de la carte magnétique	67
A. La carte de retrait	67
B. La carte de paiement interbancaire CIB	67
1.3.2. La carte EDHAHABIA	68
1.3.2.1. Mécanisme de demande de la carte EDHAHABIA	68
1.3.2.2. Délivrance de la carte EDHAHABIA	68
1.3.2.3. Responsabilités et modalités d'utilisation de la carte	69
1.3.2.4. Preuves des transactions	69
1.3.2.5. Réclamation et remboursement	70
1.3.2.6. Mis en opposition/blocage de la carte	70
1.3.2.7. Services fournis par EDHAHABIA	71
A. Guichet de poste	71
B. Distributeur GAB	71
C. Terminaux de paiement électronique	71
2. Les produits monétiques de la banque publique (CPA)	72
2.1. Présentation du CPA	72
2.2. Les services offerts par la banque CPA	72
2.2.1. Banque à distance (E-BANKING)	72
2.2.2. E- Paiement e-CP@	73
2.2.3. Mobile CPA	73
2.3. Les différentes cartes	74
2.3.1. La carte CPA/CIB	74
2.3.1.1. Types de la carte CIB	74
A. La carte interbancaire classique (couleur bleus)	74

Table des matières

B. La carte interbancaire gold (couleur doré)	74
2.3.2. La carte affaire « CORPOR@TE+ »	75
2.3.3. La carte internationale CPA/VISA	75
2.3.3.1. Types de carte CPA/VISA	75
A. La carte CPA/VISA classique	75
B. La carte CPA/VISA gold	75
C. La carte EL AMANE	75
2.4. Tarifications des cartes CPA	76
2.4.1. De la carte CIB	76
2.4.2. De la carte affaire « CORPOR@TE+ »	76
Conclusion du chapitre II	77
Chapitre 3 : Promotion de la monétique dans le cadre de convention entre la BNA et la SONELGAZ : Etude empirique	
Introduction du chapitre III	78
Section 1 : Présentation général de la Banque National d’Algérie et présentation de la SONELGAZ, organisme d’accueil	79
1. Aperçu sur la Banque National d’Algérie	79
1.1. Histoire de la BNA	79
1.2. Les activités de la BNA	80
1.3. Les objectifs de la BNA	81
2. Aperçu sur SONELGAZ	81
2.1. Historique de création de SONELGAZ	81
2.1.1. Création d’EGA 1947	81
2.1.2. Le défi de la relève 1962	82
2.1.3. Période allant de 1962 à 1969	83
2.1.4. Création de SONELGAZ 1969	83

Table des matières

2.1.5. Le plan national d'électrification 1977	84
2.1.6. SONELGAZ EPIC 1991	85
2.1.7. Création de filiales périphériques 1998	85
2.1.8. Promulgation de la loi 02/01 du 5 février 2002	86
2.1.8.1. Ouverture des activités de production de l'électricité et de distribution de l'électricité et du gaz	86
2.1.8.2. SPA	86
2.1.8.3. Le groupe SONELGAZ	87
3. Présentation de la direction de distribution de Tizi-Ouzou	88
3.1. Sociétés de distribution d'électricité et du gaz	88
3.2. Direction de distribution de Tizi-Ouzou	89
3.2.1. Division commercial	89
3.2.1.1. Connaitre la clientèle HT, HP et MT/MP	89
3.2.1.2. Connaitre la clientèle BT/BP	90
3.2.1.3. Mettre en place des outils d'écoute	90
3.2.2. Travaux	90
3.2.3. Technique	90
3.3. Les agences commerciales	91
4. convention SONELGAZ-BNA portent sur le paiement électronique en ligne	91
4.1. Les engagement de la BNA	92
4.2. Les engagement du client « SDC »	93
4.3. Les garanties de paiement	93
4.3.1. Conditions de l'environnement pour le fonctionnement du TPE	93
4.3.2. Conditions techniques	93
4.3.3. Règles de bonne conduite	93

Table des matières

4.4. Tarifications, commissions	94
4.4.1. Tarifications	94
Section 2 : Tendances générales de l'utilisation des moyens électroniques	95
1. traitement des moyens de paiement électronique au niveau de la banque BNA	95
1.1. Les types des clients de la banque BNA	95
1.1.1. Les particuliers	95
1.1.2. Clients professionnels	96
1.1.3. Clientèles des entreprises	97
1.2. Les produits monétaires de la BNA	97
1.2.1. Les différentes cartes interbancaires	98
1.2.1.1. La carte interbancaire CIB	98
1.2.1.2. La carte épargne	99
1.2.1.3. La carte affaire internationale	100
1.2.1.4. Carte islamique	102
1.2.2. Gestion de la carte interbancaire et son porteur	103
1.2.2.1. Les modalités d'octroi de la carte interbancaire	103
1.2.2.2. Renouvellement de la carte interbancaire	103
1.2.2.3. Opposition de la carte	103
1.2.2.4. Capture de la carte par le DAB/GAB	103
1.2.2.5. Annulation de la carte	104
1.2.2.6. Oblitération de la carte	104
1.3. Les services monétaires	104
1.3.1. E-banking	104
1.3.1.1. Les fonctionnalités de BNA.net	104
A. Pack Classique	105

Table des matières

B. Pack Sliver	105
C. Pack gold	105
D. SMS banking	105
1.3.2. E-paiement	105
1.3.2.1. Les étapes pour effectuer un achat en ligne	106
1.3.3. Bn@tic	106
1.3.4. Pré ouverture de compte en ligne	107
1.3.5. Mobile banking	107
1.3.5.1. Les fonctionnalités du mobil GAB	107
1.3.5.2. Condition d'accès au service mobil GAB	107
1.3.6. échange de données informatisées EDI	108
1.3.7. Livret Epargne Électronique	108
1.3.8. WIMPAY	109
1.3.8.1. Les exigences pour y accéder à l'application « WIMPAY-BNA »	110
1.3.8.2. Inscription au service « WIMPAY-BNA »	110
1.3.8.3. Fonctionnement du service « WIMPAY-BNA »	110
A. L'installation de l'application	110
B. Souscription des clients	111
C. WIMPAY-BNA Store pour vendeurs	111
D. Plafond, limite et tarification du service	111
1.4. Les avantages des produits et services monétique de la BNA	111
1.5. Opérations et prestations monétique	112
2. Les modes de paiement des factures de consommation d'énergies aux seins de SONELGAZ	114
2.1. Le paiement par bureau de poste et bureau de banque	114

Table des matières

2.2. Au guichet	115
2.3. Paiement à domicile	115
2.4. Paiement par carte magnétique	115
2.4.1. Par carte DAHABIA	116
2.4.2. Par carte bancaire	116
2.5. Par Mobile	117
Section 3 : Méthodologie et présentation de l'enquête	118
1. Elaboration de l'entretien	118
1.1. Analyse des réponses et interprétation	118
1.1.1. Traitement des réponses du personnel de la banque BNA	118
1.1.2. Traitement des réponses du personnel de SONELGAZ	121
2. élaboration du questionnaire	124
2.1. Taille de l'échantillonnage	124
2.2. Analyse et interprétation du résultat	125
3. Paiement électronique en Algérie, contraintes et recommandation	138
3.1. Contraintes de développement du paiement électronique	138
3.2. Contraintes de développement de la monétique	139
3.3. Recommandations	140
Conclusion du chapitre III	141
Conclusion générale	142
Bibliographie	
Annexes	
Liste des abréviations	
Liste des tableaux	
Liste des figures	

Table des matières

Listes des annexes	
Tables des métiers	
Résumé	

Résumé

La monnaie a connu depuis sa création un processus de dématérialisation qui est relativement long et progressif. En effet l'échec d'un instrument de paiement conduit à l'avancement de la dématérialisation et l'apparition de nouvelles méthodes de paiement. Il est cependant nécessaire de connaître la notion de la monétique qui désigne l'ensemble du traitement électronique, informatique et télématique (traitement à distance) nécessaire à la gestion de la monnaie électronique, faisant référence au porte monnaie électronique qui permet d'effectuer des paiements à partir d'une réserve de fonds préalablement constitué sur le micro processus de la carte.

Ce changement est aussi le fruit d'une révolution de la nouvelle technologie de l'information et de la communication encre dans l'industrie bancaire, qui aujourd'hui une condition indispensable pour maintenir une condition concurrentielle, compétitive, qui permet aussi de nouveaux canaux de distribution bancaire, tels que la carte CIB, la banque à distance, etc. en proposant de nouveaux services. Cela, offre une meilleure performance et stratégie au sein des banques. Ainsi, le secteur bancaire intègre peu à peu les procédés de paiement électronique et notamment grâce à l'informatique et à l'informatisation des moyens de paiement.

Néanmoins, la situation actuelle de l'économie Algérienne semble mettre du temps pour relever le déficit des paiements électroniques et la monétique, et ceci pour plusieurs raisons : taux de bancarisation relativement faible, la culture de monnaie fiduciaire est ancré au plus profonds des mentalités, un taux d'alphabétisation faible etc.

Mots clés : Carte magnétique, monétique, technologie d'information et de communication, Wimpay.

Summary

Since its creation, money has undergone a process of dematerialization that is relatively long and progressive. Indeed, the failure of a payment instrument leads to the advancement of dematerialization and the appearance of new payment methods. However, it is necessary to know the concept of electronic money, which refers to all the electronic, computer and telematic processing (remote processing) necessary for the management of electronic money, referring to the electronic wallet that allows payments to be made from a reserve of funds previously constituted on the card's microprocess.

This change is also the result of a revolution in the new information technology and communication embedded in the banking industry, which today is an essential condition to maintain a competitive condition, which also allows new channels of banking distribution, such as CIB card, remote banking, etc., offering new services. This offers a better performance and strategy within the banks. Thus, the banking sector is gradually integrating the electronic payment processes and in particular thanks to IT and the computerization of payment means.

Nevertheless, the current situation of the Algerian economy seems to take time to take up the challenge of electronic payments and electronic banking, and this for several reasons: relatively low rate of banking, the culture of fiduciary money is deeply rooted in mentalities, a low literacy rate etc.

Keywords: Magnetic card, electronic banking, information and communication technology, Wimpay.