



UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI TIZI-OUZOU
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET
DES SCIENCES DE GESTION

Département des Sciences de Gestion

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

En vue de l'obtention Du diplôme De master en Sciences de Gestion

Option : Management Bancaire

THEME

**L'impact de la mise en place de la monétique
sur la satisfaction de la clientèle :**

Cas CPA (120), Tizi-Ouzou

Présenté et soutenu par :

M^{elle}. IDRIS BEY Dyhia

M^{elle}. DJEDOUR Nadia

Sous la direction de :

M^{me}. AKSIL KAYSSA

Membres de jury :

Présidente : M^{me} BOURKACHE FERROUDJA, Maître de conférences 'B', UMMTO

Examinatrice : M^{me} REMIDI DJOUMANA, Maître assistante 'A', UMMTO

Rapporteur : M^{me} AKSIL KAYSSA, Maître assistante 'A', UMMTO

Promotion : 2018/2019

Remerciement

« Soyons reconnaissants aux personnes qui nous donnent du bonheur ; elles sont les charmants jardiniers par qui nos âmes sont fleuries »

Marcel Proust.

Nous adressons en premier lieu le tout puissant ALLAH, de nous donner la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

Nous souhaitons adresser nos remerciements les plus sincères à notre directrice de mémoire madame Akşil Kayssa pour ses critiques constructives, ses idées stimulantes et ses conseils judicieux. Nous lui sommes profondément reconnaissantes pour son implication ainsi que la liberté et la confiance qu'elle nous a accordée durant notre travail.

Nous tenons à exprimer également notre sincère gratitude à Monsieur ELHADJ KARIM le chargé de la monétique au sein de la banque CPA de Draa-Ben-Khedda et monsieur Haddadou Mahdi le chargé de la clientèle au sein de l'agence (120)du CPA de Tizi-Ouzou, pour le temps précieux qu'ils nous ont consacré, pour leurs conseils prodigués qui nous ont permis de mener à bien ce travail et qui ont eu la gentillesse de répondre à nos questions afin de nous éclairer sur leur pratique. Et aussi nous tenons remercier monsieur Benalia Djamel pour ses encouragements et son aide durant notre travail.

Nous exprimons également notre gratitude aux membres du jury qui ont accepté d'examiner ce mémoire.

Merci à toutes nos amies pour leurs encouragements et leur gentillesse nécessaires à l'aboutissement de ce travail.

« Tout vient à point à qui sait attendre ... »

Clément Marot.

A celle, que je ne cesserai jamais de pensée, ma très cher grand-mère, je la porterai toujours dans mon cœur mon exemple éternel, mon soutien moral et source de joie et de bonheur, que dieu t'accueille dans son vaste paradis.

*A la lumière de mes jours, la source de mes efforts, ma vie et mon bonheur ;
maman que j'adore.*

A Mon père, qui peut être fier et trouver ici le résultat de longues années de sacrifices et de privations pour m'aider à avancer dans la vie. Puisse Dieu faire en sorte que ce travail porte son fruit ; Merci pour les valeurs nobles, l'éducation et le soutien permanent venu de toi.

A Mon cher frère Sofiane et adorable sœur Lamia et son mari Mohamed qui n'ont cessé d'être pour moi des exemples de persévérance, de courage et de générosité, ainsi leurs adorables filles Asma et Marwa.

A Ma cher grand-mère Yamina que dieu nous la garde.

A Mon cher oncle Nacer et sa femme.

*A mes très chers oncles Hacene et Hamid et mes tantes Fatima, Salihia, Fatiha,
Fadila.*

A Tous Mes cousins et cousines.

Aux personnes qui m'ont toujours aidé et encouragé, qui étaient toujours à mes côtés, et qui m'ont accompagnaient durant mon chemin d'études, mes aimables amies : Dalila, Kenza, Aldjia.

A Ma chère binôme Dyhia et à toute sa famille, et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet soit possible.

Nadia.

Dédicaces

A ma très chère mère

Quoi que je fasse ou que je dise, je ne saurai point te remercier comme il se doit. Ton affection me couvre, ta bienveillance me guide et ta présence à mes côtés a toujours été ma force pour affronter mes différents obstacles.

A mon père

Pour tous ses sacrifices, ses efforts, et son soutien tout au long de mes études.

A mes chères frères Redouane, Said et Ghiles

Pour leurs présence dans ma vie, leurs encouragements permanents, et leur soutien moral et leur appui, qui m'ont toujours aidé et encouragé, qui étaient toujours à mes côtés, et qui m'ont accompagné durant mon chemin d'études.

A mon chère fiancé Rabah

La lumière de mes jours, la source de mes efforts, qui a toujours été la pour moi.

A toute ma famille, ma grand-mère, mes oncles et mes tantes ainsi mes cousines et cousins

Pour leur soutien tout au long de mon parcours.

Ainsi qu'à tous ceux qui, par un mot, m'ont donné la force de continuer...

Que ce travail soit l'accomplissement de vos vœux tant allégués, et le fruit de votre soutien infailible,

Merci d'être toujours là pour moi.

A mes chères amies

En témoignage de l'amitié qui nous uni et des souvenirs de tous les moments que nous avons passés ensemble, je vous dédie ce travail et je vous souhaite une vie pleine de réussite.

A ma chère collaboratrice Nadia et a toute sa famille que ce travail soit le fruit de nos efforts.

DYHIA

Liste des abréviations

ABC	Arab Banking Corporation
ABEF	Association Professionnelle des Banques et Etablissement Financiers
ADN	Acide DésoxyriboNucléique
AGB	Algerian Gulf Bank
ARTS	Algeria Réel Time Settlement (Système de règlement Brut en temps réel)
ATCI	Algérie Tété Compensation Interbancaire
BADR	Banque Agricole et de Développement Rural
BDL	Banque de développement Local
BEA	Banque Extérieur d'Algérie
BIN	Bank Identification Number
BNA	Banque Nationale d'Algérie
CFCB	Compagnie Française de Crédit de Banque
CIB	Carte Interbancaire
CMI	Centre Monétique Interbancaire
CNMA	Caisse Nationale de Mutualité Agricole
CPA	Crédit Populaire d'Algérie
CPI	Centre de Pré compensation Interbancaire
CNEP	Caisse Nationale d'Epargne et de Prévoyance
DAB	Distributeur Automatique de Billets
EMV	Europay Mastercard et Visa
FAR	fer A Repasser
GAB	Guichet Automatique de Banque
GIE	Groupement d'Intérêt Economique
GRI	Groupement d'Intérêt Interbancaire
HSBC	Hongkong and Shanghai Banking Corporation
ISO	Organisation Internationale de Normalisation
MPTIC	Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et Communication
NTIC	Nouvelles Technologies d'Information et de Communication
PAN	Primary Account Number
RIB	Relevé d'Identité Bancaire
RMI	Réseau Monétique Interbancaire
RTGS	Real Time Gross System (Règlement Brut en temps réel)
SATIM	Société d'Automatisation et de Transaction Interbancaire et Monétique
SPA	Société Par Action
TPE	Terminal de Paiement Electronique
VISA	Visa Internationale

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Sommaire

Introduction générale.....	04
Chapitre 01 : Généralités sur la monétique	
Introduction	10
Section 01 : Historique et évolution du système de paiement	11
Section 02 : Aperçu sur la monétique	16
Section 03 : La carte bancaire, un atout de la monétique	21
Conclusion.....	39
Chapitre 02 : La monétique en Algérie	
Introduction	41
Section 01: Apparition et développement de la monétique en Algérie	42
Section 01:Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et Monétique	58
Section 03 : La carte interbancaire, principal produit de la monétique.	64
Conclusion.....	68
Chapitre 03 :La perception de la clientèle vis-à-vis des produits développés :cas du CPA 120 de Tizi-Ouzou)	
Introduction	70
Section 01 : La monétique au niveau du CPA (Crédit Populaire d'Algérie) 71	
Section 02 : Etude empirique du niveau d'utilisation des produits monétiques au niveau du CPA.....	81
Section 03 : Difficultés, recommandations, et défis auxquels fait face la banque du CPA.....	97
Conclusion.....	103
Conclusion générale	105

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Introduction générale

L'évolution des instruments monétaires a de tout temps été le reflet de changements économiques et sociaux d'un pays, et toutes les civilisations ont dû commencer par les échanges directs, sans monnaie, qui est le troc, puis le troc a été rapidement remplacé par la monnaie métallique, qui se définit comme étant la monnaie qui réalise la plus grande perfection, la monnaie a suivi une évolution inverse qui est allée de la matière vers la non matière, elle est passée de l'or et de l'argent aux billets(monnaie fiduciaires), et aux comptes bancaires(la monnaie scripturale), ce n'est qu'à partir de la seconde guerre mondiale, que le développement technologique a suscité le recours à de nouvelles techniques de paiements et plus tard, la généralisation de la technologie a permis de réaliser un volume très important de transactions.

Les systèmes de paiement constituent une pratique essentielle pour tout commerce et pour toute économie. Ils n'ont commencé à susciter de l'intérêt aux près des autorités de certains pays qu'après la crise financière des années 70. En effet il a été mis en évidence que la vitesse de règlement des moyens de paiement était très importante et avait des implications majeurs sur la stabilité et la liquidité d'un pays.

Il a été ainsi suggéré que des systèmes efficaces étaient nécessaires pour le développement économique. Les gouvernements des pays développés et des économies émergentes sont conscients que des moyens de paiement forts pouvaient améliorer la gestion macro-économique. Au niveau international les tendances à la mondialisation et à la libéralisation des marchés financiers ont également poussé à répondre au système de paiement afin de demeurer pertinents dans le commerce international et sur les marchés financiers, ainsi, la technologie est considérée comme la meilleure solution à cet objectif d'efficacité.

En effet, les technologies d'informations sont de plus en plus utilisées dans le but d'automatisation des procédures. Dans ce cadre, une œuvre de modernisation du système de paiement fut engagée par la mise en place d'un système de compensation électronique de toutes les valeurs bancaires. La mise en place d'un nouveau système d'échanges accompagnée par l'introduction de nouveaux moyens de paiement était devenue un fait incontournable et a donné naissance à la monétique et son développement été au centre des intérêts des autorités au regard de l'importance qu'elle requiert dans la facilitation des transactions commerciales et le développement de la bancarisation de l'économie, avec une plus grande célérité et sécurité des services, à des coûts raisonnables.

Introduction générale

La monétique n'a cessé d'évoluer pour offrir de plus en plus de services. Plusieurs progrès technologiques et organisationnels ont été aussi accomplis sur le plan international afin d'interconnecter les systèmes de paiement de plusieurs pays, faisant ainsi étendre la portée de ce moyen à des endroits de plus en plus éloignés. De nos jours, ces nouveaux moyens de paiement électroniques peuvent accompagner le consommateur partout dans ses déplacements domestiques et internationaux. En lui offrant la liberté, la portabilité, mais surtout la sécurité, elle lui permet ainsi de retirer de l'argent liquide et de régler ses achats dans un pays étranger avec la monnaie locale sans recours à un bureau de change.

Le système bancaire algérien a connu plusieurs mutations dans son ensemble, la modernisation de ce système est devenue une obligation, avec l'apparition de nouvelles technologies de l'information et de communication. Nous assistons à une modernisation des systèmes de monétique en particulier et du système bancaire en général.

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

L'Algérie a introduit la monétique dans son secteur bancaire en 1997, mais le véritable exploit est fait en 2006 lors du lancement du paiement par carte interbancaire sur l'ensemble du territoire national.

A cette effet, les banques algériennes ont intérêt à s'adapter aux nouveaux produits afin d'instaurer des règles de marché et de réussir la transition vers un système libéralisé. Dans le passage à l'économie de marché, les banques se motivent à l'adaptation des nouveaux services et produits en collaboration avec la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaire et de Monétique (SATIM), organisme public de coordination et de gestion interbancaire. En mettant en place de nouvelles solutions monétiques et informatiques avec le lancement du projet de paiement et de retrait par carte interbancaire à partir d'un Réseau Monétique Interbancaire (RMI) doté d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE).

D'une autre part, l'aboutissement du projet nécessitait aussi une réforme des systèmes de paiement et de règlement, c'est ce qui a été fait en adoptant deux nouveaux systèmes : Le système dit Algérien Real Time Settlement (A.R.T.S) et le système dit Algérie Télé Compensation Interbancaire (A.T.C.I).

Introduction générale

La relation banque-clients s'est métamorphosée grâce à la nouvelle technologie notamment par la généralisation des nouveaux outils, distributeurs automatiques de billets, guichets automatiques de banque, et l'émergence des services de la banque, ont favorisé des transformations internes du système bancaire algérien. En effet, les banques ont été amenées à réorganiser leurs réseaux d'agences dans le sens de rapprocher d'avantage leurs services de leur clientèle.

Dans ce cadre, La banque de Crédit Populaire Algérien CPA est l'une des banques qui a introduit le nouveau système de paiement dans son réseau d'agences, afin de bien satisfaire les demandes de sa clientèle.

Dans ce travail, nous nous sommes intéressé à la monétique en générale, aussi bien au niveau local qu'international, et au système de paiement par cartes bancaire.

- **La problématique de recherche**

A travers cette recherche nous allons essayer de répondre à la question suivante :

- **Quel est l'impact de la mise en place de la monétique sur la satisfaction de la clientèle ?**

- **Questions secondaires**

De cette question principale, d'autres questions en découlent à savoir :

- Quelles sont les forces et faiblesses de la monétique algérienne dans le système bancaire algérien ?
- Quelles sont les causes de la sous-utilisation de la monétique en Algérie ?
- Quelle est l'importance de la culture monétique dans le développement de la monétique en Algérie ?

- **Hypothèses**

Nous tenterons de répondre à ces questions à partir des hypothèses suivantes :

- Le manque d'équipements nécessaires au développement de la monétique et la défaillance des réseaux et instruments de paiement bancaire sont des raisons qui freinent l'utilisation de la carte interbancaire en Algérie ;

Introduction générale

- L'absence de culture bancaire des clients dans l'économie algérienne font que la monétique est sous utilisée ;
- L'absence de communication et de publicité concernant les instruments monétiques (carte CIB, TPE et DAB/GAB) empêchent la vulgarisation de ces instruments ;
- Le manque de confiance aux cartes magnétiques et à la sécurité des opérations suscitent des réticences à l'utilisation de la carte CIB en Algérie.

➤ **Objet de travail et choix de sujet**

Parmi les raisons qui nous ont motivé 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 au tant qu'un domaine du management bancaire.

➤ **Objectif**

Notre recherche vise à analyser le taux d'utilisation de la monétique dans le paysage bancaire algériens. Et aussi le degré de satisfaction des clients par l'utilisation des cartes bancaires. Afin d'identifier les points forts, et les points faibles de la monétique en Algérie.

➤ **Méthodologie**

Pour mener à bien notre recherche, nous avons opté pour une double méthodologies, théorique et empirique :

- **La partie théorique**

Où nous avons effectué une recherche bibliographique et documentaire relative au thème. Et aussi nous avons fait des collectes d'information au niveau de l'agence du CPA dans le but de combler le manque flagrant d'ouvrages et des statistiques.

- **La partie pratique (empirique)**

Dans laquelle nous essayerons de faire une étude de recherche du cas de la banque du Crédit Populaire Algérien de Tizi-Ouzou qui va nous permettre d'évaluer la situation de la monétique au niveau du CPA, et aussi nous allons élaborer deux questionnaires, un qui sera

Introduction générale

destiné au responsable de la monétique au niveau du CPA, et l'autre qui sera destiné aux clients. Et notre travail va être fait à travers une étude qualitative et quantitative.

➤ La subdivision du travail

Dans la partie théorique, notre travail est divisé en deux chapitres suivants :

Le premier chapitre sera consacré aux généralités de la monétique, à travers trois sections, la première portera sur l'évolution et l'historique de la monétique, puis la deuxième quant à elle sera consacrée pour l'aperçu sur la monétique, puis la dernière section de ce premier chapitre se portera sur les généralités sur la carte bancaire.

Le deuxième chapitre nous aborderons la monétique en Algérie où il sera question de parler en premier lieu de l'apparition et de développement de la monétique en Algérie, puis nous présenterons la SATIM (la Société d'Automatisation et de Transactions Interbancaires et de la Monétique), et enfin dans la dernière section nous aborderons la Carte Interbancaire CIB.

La deuxième partie de notre travail sera consacrée au cas pratique de notre recherche dans laquelle nous présentons la banque populaire Algérienne et analyser les statistiques de la situation de la monétique dans la banque CPA, puis nous s'intéresserons à la perception de la clientèle du CPA vis-à-vis des nouveaux produits développés dans le cadre de la monétique. Pour ce faire, une enquête par sondage auprès de la clientèle du CPA sera menée. Cette enquête nous donnera une idée sur le degré de satisfaction de cette clientèle, et aussi ça va nous permettre de déduire les difficultés qui freinent le développement de la monétique en Algérie et plus particulièrement au CPA, et puis des recommandations pour affronter ces difficultés. Et ainsi que les défis auxquels font face ces nouveaux produits monétique, Les résultats de cette enquête peuvent être exploités à l'avenir dans la démarche marketing du CPA qui nous permettra de répondre à notre problématique. Et enfin nous allons aborder les défis au quels fait face la banque du CPA.

Et nous terminerons par une conclusion générale, ou nous rappellerons les principaux résultats de notre étude, de ses limites et des perspectives de son amélioration.

CHAPITRE I :
GÉNÉRALITÉ SUR LA
MONÉTIQUE

Introduction

Le domaine de la monnaie et des moyens de paiement, alimentés par les progrès technologiques, est en constante évolution.

L'histoire de paiement est constituée de plusieurs étapes : du troc aux premières pièces de monnaie, des marchands du moyen âge aux grandes banques d'aujourd'hui.

Le passage à la monétique constitue la troisième mutation en matière de mode de paiement. La forme de monnaie électronique correspond à l'ensemble des techniques informatiques, monétiques et télématiques assurant le transfert de somme d'un compte vers un autre sans recourir à un support papier.

L'utilisation de plus en plus importante des cartes à puce et l'apparition des nouvelles technologies de l'information et la communication comme le minitel et l'internet autorise le développement de cette nouvelle forme de monnaie. Alors que les monnaies fiduciaires et scripturales sont matérielles, la monnaie électronique est virtuelle car elle prend la forme d'un encours stocké dans le microprocesseur d'une carte ou dans le disque dur d'un ordinateur.

Ce chapitre sera scindé en trois sections, la première traitera l'historique et l'évolution du système de paiement, la seconde un aperçu sur la monétique et enfin la troisième sera consacrée à la carte bancaire.

Section 01 : historique et évolution du système de paiement

L'histoire de la monnaie est marquée par plusieurs types de monnaie, qui se substituent les unes aux autres. Tous les peuples du monde utilisent une monnaie, mais il est peut être difficile de croire qu'à un moment donné cette monnaie peut être une barre de sel, du poisson séché ou un coquillage (objet abondant et sans valeur). Ensuite, nous avons passé à la monnaie métallique, fiduciaire, scripturale et puis enfin la monnaie électronique.

1. L'économie du troc

L'économie de troc est définie comme : « une économie où les échanges se réalisent sans recours à la monnaie »³

1.1. Définition du troc

Le mot troc vient du verbe troquer. Nous disons troquer une chose contre une autre, c'est à dire l'échanger pour une autre chose (ex : troquer la vieille casquette contre un chapeau)⁴. Le troc est une forme d'échange selon laquelle nous échangeons directement des denrées et des marchandises correspondantes à des matières premières ou à des objets de grande nécessité.

Le troc prévalu dans les sociétés primitives, suppose la rencontre des coéchangistes possédant des objets de qualité et de quantité bien déterminées, correspondant à leurs besoins réciproques à un moment donné.

Les biens cédés sont obtenus bilatéralement doivent représenter la contre partie exacte des uns et des autres. Donc un rapport d'échange va s'établir : exemple, si une mesure des olives est échangée contre une mesure de blé le rapport est de 1/1 entre ces deux biens, ce rapport ne concerne que les biens en questions.

1.2. Les inconvénients du troc

Les principaux inconvénients du troc sont:

- La nécessité de la coïncidence de besoins réciproques des échangistes concernant la nature, la quantité des marchandises et le moment de l'échange.
- L'expression de la valeur des biens et services requiert une multitude de rapport de valeurs. Il n'existe pas d'unité de compte permettant d'évaluer de manière directe les prix des différents biens selon une mesure connue.

³ ALAIN Beinton, dictionnaire de science économique, 3em édition, Mehdi, Algérie 2013. p119.

⁴ Idem, P19.

- La dissociation temporelle entre l'acquisition et la cession des marchandises s'avère impossible (ils se font au même moment $M \longrightarrow M1$ (nous cédon la marchandise M et nous obtenons la marchandise M1 au même moment)).
- L'indivisibilité de certains biens (têtes de bétail).
- Certains biens sont périssables, nous ne pouvons pas les réserver (ex : le poisson).

Le troc va donc laisser la place à un autre moyen d'échange, même s'il n'a pas complètement disparu à l'heure actuelle⁵.

2. La monnaie marchandise

La monnaie marchandise (monnaie intermédiaire). Dans ce système les biens qui ont été utilisés comme intermédiaire d'échange sont variés : coquillage, plantes, thé, poisson séchés, sel, etc.

À cette étape de développement monétaire, la monnaie ne joue qu'un rôle marginal parce que d'une part, l'échange occupe une place modeste (limitée presque exclusivement aux relations entre communautés) et d'autre part, l'activité économique occupe une place secondaire dans l'ensemble des activités.

3. Naissance de la monnaie métallique et la transition vers l'économie monétaire

Le système basé sur le troc a découragé les échanges, et a eu beaucoup d'inconvénients sur le développement économique, en effet une autre nouvelle forme de monnaie apparaît, à savoir la monnaie métallique (la monnaie bimétallique et la monnaie monométallique).

3.1. La monnaie métallique

Dès que les échanges économiques ont commencé à se développer avec une extension de la division du travail, et l'apparition de relations internationales régulières, l'apparition d'un nouvel instrument de paiement devient plus qu'indispensable. Au départ, il s'agit des métaux archaïques (cuivre, bronze, fer, etc.) caractérisés par leur abondance et leur poids lourds. Ce qui a provoqué par la suite leurs substitutions par les métaux précieux à savoir l'or et l'argent, ces derniers ont joué un rôle primordial dans les échanges du fait de leur éclat, leur couleur, leur densité, leur aspect et surtout de leur rareté. Ils se travaillent facilement et peuvent être « frappés » avec des marques assez fines et durables. Ils sont homogènes, divisibles et constituables. Donc, ils constituaient une monnaie par excellence.

⁵ MARIE Delaplace, « Monnaie et financement de l'économie », Dunod, 2^{em} édition, Paris, 2007.p8-9.

A l'origine nous pesons la monnaie métallique, c'est-à-dire, nous ne la comptons pas, il ya que son poids qui est apprécié. Elle se présente sous forme de lingots qui se sont divisés par la suite en différentes pièces pour donner naissance à la monnaie divisionnaire. Néanmoins, à cause d'un problème de fraude (mélange des métaux archaïques avec les métaux précieux), une frappe sur chaque pièce de monnaie divisionnaire s'est imposée d'elle-même. Ce qui a engendré l'apparition d'une monnaie dite « frappée ». La frappe de la monnaie a constitué, dans chaque société, le monopole du pouvoir public (l'Etat).

3.1.1. Le système bimétallisme

Le bimétallisme est un système monétaire dans lequel deux métaux généralement l'or et l'argent servent de monnaie parallèle, ce système suppose que les deux étalons possèdent un rapport légale et fixe d'échange, le bimétallisme a été utilisé dans de nombreux pays.

3.1.2. Le système monométallisme

Le monométallisme est un système monétaire ne reconnaissant qu'une seule monnaie légale. D'un point de vue historique, il s'opposa au bimétallisme, qui garantissait quant à lui la légalité de deux métaux, en l'occurrence l'or et l'argent.

4. De la monnaie matérielle à la monnaie dématérialisée

D'une monnaie qui a une valeur en soi (l'or ou l'argent), qui passe a une monnaie sans valeur intrinsèque ou purement symbolique fixée par l'état, et se présentant sous une forme de plus en plus dématérialisée.

4.1. La monnaie fiduciaire

A l'origine, le billet, est un simple certificat représentatif d'un dépôt de monnaie métallique, dont la monnaie des billets ne dépasse pas celui des stocks de métal.

Il se transforme en véritable monnaie fiduciaire à partir du moment où nous émettons plus de billets que nous conservons de métal (car on estime que la confiance régnant la conversion des billets en métal ne sera pas demandée en même temps par tous les détenteurs des billets).

Réalisée par des agents privés puis des banques, cette émission est rapidement devenue le privilège de l'Etat confié à la banque centrale.

La monnaie fiduciaire libératoire illimitée : elle donne la possibilité de se libérer d'une dette avec une quantité de monnaie, dans un espace géographique donné.⁶

4.2. La monnaie scripturale

De même que la mise en dépôt de métaux précieux avait conduit à l'émission de billets, celle des billets conduira à l'utilisation des dépôts pour opérer des règlements par écritures.

La monnaie scripturale est beaucoup plus récente que la monnaie fiduciaire. C'est au XIXe qu'elle s'est généralisée en Angleterre. La monnaie scripturale tire son nom de la forme sous laquelle elle est matérialisée : Il s'agit d'une écriture dans les livres des banques sous forme d'une ouverture de compte à un client donnant naissance à un dépôt qui est une reconnaissance de dette de la banque en vers son titulaire. Cette monnaie sert à payer les créanciers de la banque, le transfert d'un compte à un autre se fait par l'intermédiaire des instruments appelés : Les supports de la monnaie.

S'il n'existe que deux formes principales de monnaies (fiduciaire ou scripturale), les moyens de règlements se sont multipliés et perfectionnés.

- **Le chèque**

Le chèque est un écrit par lequel le titulaire d'un compte appelé « tireur » donne ordre à sa banque appelée « tiré », de payer une certaine somme d'argent disponible sur son compte à son profit ou au profit d'une tierce personne appelée « bénéficiaire »

Le chèque a deux fonctions :

- Il est un instrument de retrait de fonds quand il est émis au profit du tireur lui-même.
- Il est un instrument de paiement quand il est émis au profit des tiers pour régler une créance.

- **Le virement**

C'est l'opération par laquelle une banque transfère des fonds d'un compte à un autre en débitant un compte (acheteur) pour créditer un autre (fournisseur). Le virement peut être simple s'il est ordonné pour une seule opération et peut être aussi permanent s'il est ordonné pour des opérations périodiques à condition que le montant ne varie pas. Le virement peut être interne s'il est effectué entre deux comptes tenus dans la même banque et externe s'il est tenu dans deux banques différentes.

⁶ RUIMY Michel, « Economie monétaire », Ellipses, Paris, 2004.p15.

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

- **Avis de prélèvement**

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

- **Effet de commerce**

Ils sont définis comme étant «un titre négociable qui constate l'existence au profit du porteur d'une créance à court terme et sert à son paiement. Les effets de commerce se caractérisent par cinq éléments, il s'agit d'un objet monétaire, négociable, ils constituent aussi un engagement de paiement, ils garantissent un paiement à court terme, et enfin ils procurent la réception du titre en paiement. Nous distinguons plusieurs formes :

- Lettre de change.
- Billet à ordre.

5. La monnaie électronique

Certains théoriciens comparent le fonctionnement de la monnaie électronique au troc. La monnaie électronique serait donc le système d'échange propre au monde de l'internet et de la dématérialisation mais avec une nuance essentielle liée au principe du prépaiement.

La monnaie électronique est définie comme «une valeur monétaire représentant une créance sur l'émetteur qui est stockée sous une forme électronique et émise contre la remise de fonds aux fins d'une opération de paiement»

Section 02 : Aperçu sur La monétique

La monétique est un système qui est considéré comme efficace et nécessaire au commerce de biens et services. Ce nouveau moyen électronique a en effet, connu un essor incontournable depuis son apparition dans les années 50 aux États-Unis. Mais la véritable évolution n'a eu lieu qu'après le développement rapide des NTIC (Nouvelles Technologies d'Information et Communication) à la fin des années 80 et au débuts des années 90, principalement grâce au succès du réseau internet.

1. Naissance de la monétique

La naissance de la monétique remonte à 1914, alors que même le micro-processeur n'avait pas été inventé. Mais pourtant c'est bien en 1914 que les premières cartes bancaires firent leur apparition. A l'époque il s'agissait de cartes en métal.

Une autre apparition de cartes de crédit fut la carte «Diners Club»⁷. Elle est apparue aux Etats-Unis en 1950 et a été inventée par le fondateur du Club de Diners, Frank McNamara. Le but de la carte était de payer les factures de restaurant. En 1958, « American Express »⁸ lance sa première carte de crédit et quelques semaines plus tard, Bank of America lance la Bank Americard (de nos jours Visa). « La clientèle visée était les hommes d'affaires et les vendeurs ambulants pour qu'ils l'utilisent lors de leurs déplacements.»⁹

L'embossage en relief des cartes apparaît en 1960. Puis on y ajoute une piste magnétique en 1971. Finalement, le français Roland Moreno invente la carte à puce en 1974. Le brevet est déposé le 25 mars 1974. Ce fut un grand coup d'accélérateur pour l'évolution des cartes bancaire pour en arriver à ce qu'on connaît aujourd'hui avec les cartes sans contact apparues en 2004.

⁷ . DELMAIRE Linda.Implementing a credit risk management system based on innovative scoring techniques. Doctorat en philosophie. Université de Birmingham Février 2012, p31.

⁸STEARNS David.Electronic Value Exchange -Origins of the VISA Electronic Payment System. New York : Springer-Verlag London, 2011. P.1.

⁹DELMAIRE Linda Op.cit.p31.

2. Événement important sur la naissance des grands acteurs de la monétique

Le tableau suivant présente l'ère de l'internationalisation de la monétique :

Tableau 01 : L'ère de l'internationalisation de l'évolution de la monétique¹⁰

Années	Evènements
1950	Diners' Club lance la première carte de paiement sous forme de petit carnet
1958	American Express lance sa première carte de crédit.
1958	Bank of American lance la BankAmericard (future Visa).
1966	Naissance d'Interbank Card Association (future MasterCard).
1967	Naissance de la Carte Bleue en France.
1969	Accords entre Interbank et Charge Master qui deviendront MasterCard.
1969	Diners Club s'installe en Russie
1973	Accord entre carte bleue et Americard pour le lancement de la carte bleue internationale
1974	Formation de l'International Bancard Company (IBANCO) pour administrer BankAmericard sur le plan international.
1976	BankAmericard change de nom pour devenir Visa.
1978	Naissance de Visa Europe à Londres.
1979	les premiers terminaux de paiement électronique en France
1979	MasterCharge change de nom pour devenir MasterCard.
1980	Diners Club s'installe en Chine
1983	Visa lance un réseau international de DAB.
1986	Visa est le premier à lancer un système de paiement par carte Plusieurs monnaies.
1987	MasterCard s'installe en Chine.
1993	Visa lance la carte prépayée.
1996	Europay, MasterCard et Visa lancent EMV.
2000	Introduction du chiffrement pour le paiement sur Internet.
2002	Introduction de l'authentification pour le paiement sur Internet.
2003	La mise en place d'EMV en Europe

Source: Visa.com, AmericanExpress.com, DinersCard.com et MasterCard.com.2019.

¹⁰ MOALI Mokrane, LE SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE EN ALGERIE Cas de la CIB (Carte Interbancaire), Université Abderrahmane Mira de Bejaia. 2012/2013. P19.

3. Définition et caractéristique de la monétique

La dématérialisation de la monnaie est une vraie révolution dans le monde de la finance, le concept d'échange de fonds sans support papier est désormais devenue très populaire, tant la dynamique et la facilité qu'il a apporté aux échanges commerciales, des plus simples, comme l'achat d'un journal, au plus compliqués, comme les transfères de gros montants d'un pays à un autre, sans avoir à porter la somme sur soit.

3.1. Définition de la monétique

La monétique est définie comme suit¹¹ : «La monétique est l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support de papier ». La monétique est aussi¹² l'ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique dans les transactions bancaires (cartes de paiement, terminaux de point de vente etc.).

Selon M. Zollinger, la monétique¹³ est l'ensemble des moyens électroniques mis en œuvre pour automatiser les transactions bancaires.

La monétique est donc l'ensemble des technologies mises en œuvre pour l'utilisation des cartes bancaires. Elle permet, en plus des échanges d'argent de manière dématérialisée, la gestion des cartes bancaires, de la distribution automatique des billets ainsi que des systèmes électroniques de transfert d'informations ou de fonds. En bref, elle regroupe les domaines suivants :

- La création des cartes et leur personnalisation.
- Les systèmes "temps réel" permettant l'usage des cartes.
- Le matériel acceptant les cartes (automates bancaires, terminaux de paiement électronique)
- Les systèmes de traitement des transactions (compensation).

Le support physique de la monétique est une carte en plastique équipée d'une bande magnétique et le cas échéant d'une puce électronique.

¹¹ Selon le Conseil Economique et Social Français (CESF).

¹² Selon "Le petit Larousse illustré" édition 101^{ème}, Paris, (2006).

¹³ ZOLLINGER Monique, « monétique et marketing », édition Vuibert, Paris, 1989, p 10.

3.2. Caractéristiques de la monétique

La monétique et les technologies qui lui sont aujourd'hui associées sont très largement répondues dans les utilisations de la vie quotidienne grâce aux caractéristiques suivantes :

- Les instruments de paiement monétique réduisant les risques de perte ou de vol par la dématérialisation partielle ou totale de la monnaie. Ainsi la perte de carte ne signifie pas la perte de fonds puisqu'elle ne représente aucune valeur en elle-même. Ni l'invention de tiers dans la finalité du paiement (cas de carte prépayées ou PME porte monnaie électronique).
- La monnaie électronique est adaptée aux paiements à distance et ne nécessite ni d'être échangée physiquement contre des pièces et des billets, ni l'invention de tiers dans la finalité du paiement (cas de carte prépayées ou PME Porte Monnaie Electronique).
- La monnaie électronique conserve l'anonymat. Elle assure la discrétion que n'assure pas la monnaie scripturale.
- Les nouveaux moyens de paiement (carte, PME) ont leurs propres procédés de sécurisations soit pour le paiement de proximité ou à distance. A l'inverse de l'argent liquide qui utilise seulement une sécurité physique, la monnaie électronique utilise la cryptographie pour authentifier les transactions et la confidentialité et l'intégrité des données.
- La monnaie électronique ne connaît pas de territorialité ou de frontière (Union Européenne).

4. Objectif et avantages de la monétique

4.1. Les objectifs de la monétique

Il était fixé officiellement à l'introduction de la monétique des objectifs ambitieux à savoir :

- Réduire l'utilisation de cash dans les transactions commerciales qui va à son tour réduire le poids de l'économie informelle dans le pays.
- Développer de nouveaux services bancaires qui vont contribuer à la généralisation des moyens de paiement moderne.
- Le développement de la monétique permettra aux détenteurs de comptes bancaires de retirer de l'argent partout.

Ainsi, le lancement de la monétique vise à accroître le taux de modernisation de la population et augmenter de ce fait le niveau de bancarisation de l'économie.

4.2. Les avantages de la monétique

La monnaie électronique occupera une place primordiale dans les activités économiques et financières.

4.2.1. Pour le titulaire de la carte

- Règlement de ses achats sans manipulation d'espèce ou d'établissement de chèque et ceci sans limitation de montant (seule la garantie de paiement peut être limitée).
- Débit en compte reporté à la fin du mois (pour les cartes à débit différé).
- Possibilité d'utiliser cette carte à l'étranger si elle est validée comme telle. on parle alors de carte internationale, l'utilisation est toute fois réglementée par la législation des changes.
- La facilité d'utiliser la carte pour des retraits d'espèce dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ou dans les Guichets Automatique de Banque (GAB).
- Pour éviter les risques de retraits frauduleux (vol ou perte de la carte) le titulaire de la carte utilise un code confidentiel. En cas de tentative d'utilisation frauduleuse, la carte est conservée automatiquement par la machine afin d'éviter les tentatives de retraits effectuées par des escrocs persévérants.

4.2.2. Pour les commerçants

- Pas de la manipulation d'espèce ni de risque de cheque sans provision.
- Garantie du paiement de la facture jusqu'à concurrence d'un montant fixé par sa banque et ce sans formalité (le montant est très variable d'un commerçant à l'autre certaine ne bénéficiant même d'avance garantie) ou au-delà après accord du centre de traitement.
- Crédit en compte immédiat moyennant le paiement d'une commission en partie fixe, en partie proportionnelle au montant.

4.2.3. Pour les banques

Le palmarès des motivations des banques pour la carte à puce fait apparaître :

- La sécurité ;

- Un système évolutif ;
- Un service nouveau en concurrence avec les cartes privées, la sécurité est mieux assurée grâce à des dispositifs à la fois actifs et passifs, d'une part, la vérification du code porteur par le terminal provoque une démonétisation de la carte après trois fausses prestations.

Cette procédure est renforcée par la mémorisation au sein du micro processeur du nombre de tentatives dans différents terminaux d'autre part des protections passives ont été conçues pour déjouer la fraude. Par exemple, seul un microscope électronique permettait de lire par point de mémoire pour tenter d'en déchiffrer les codes internes.

Section 03 : La carte bancaire, un atout de la monétique

La carte bancaire constitue le produit star de la monétique. En effet cette carte se distingue des autres instruments de paiement par sa vocation universelle, sa simplicité d'utilisation et surtout l'allègement des coûts de traitements.

Nous avons consacré cette section uniquement à ce nouveau moyen de paiement à savoir la carte bancaire.

1. Présentation et utilisation de la carte bancaire

La carte a investi de nos jours une multitude de domaines d'application. Elle peut, non seulement être un simple support de reconnaissance visuelle du porteur, mais également un support d'informations encodées permettant diverses utilisations¹⁴.

1.1. Présentation de la carte bancaire

La carte bancaire est un instrument de paiement électronique, son support est fait en plastique et comporte une bande magnétique et/ou une puce électronique. Elle est émise par une banque à son client, titulaire d'un compte, qui devient le porteur de la carte.

De nombreux types de cartes existent à savoir, les cartes de paiement et de retrait, les cartes de débit, les cartes dites de chèque et bien d'autres cartes (la carte affaires, pour la gestion des frais des collaborateurs d'une entreprise, la carte achat, pour les achats de fourniture de l'entreprise...)

¹⁴ Didier-Pierre MONOD « Moyens et techniques de paiement internationaux- import _ export », 4em édition ESKA, Paris, 2007, P25.

1.1.1. Description du support de la carte¹⁵

Une carte bancaire, se présente sous la forme d'un rectangle en plastique rigide de format normalisé par les normes ISO¹⁶, normes auxquelles obéissent toutes les catégories de cartes (Cartes bancaires, cartes téléphoniques, cartes de commerçants, ...).

La dimension des cartes de paiement est définie par la norme ISO 7810(format ID-1), la longueur d'une carte est de 85.60 mm, sa largeur de 53.98 mm, son épaisseur est de 0,76 mm.

Ces normes assurent aux cartes la compatibilité entre les différents réseaux. La carte bancaire se caractérise par un PAN¹⁷ de 16 ou 19 chiffres dont les 6 premiers appelés BIN¹⁸ permettent d'identifier l'établissement émetteur de la carte. Le dernier chiffre appelé la clé de LUHN est utilisé pour le contrôle de la validité du PAN.

➤ Le recto d'une carte bancaire comprend

- Le logo de la banque émettrice (1)
- Les contacts de la puce électronique (2)
- L'embossage, écriture en relief du plastique :
 - ✓ Du numéro de la carte (16 chiffres) (3)
 - ✓ De la date limite de validité (4)
 - ✓ Du nom du porteur (5)
- Le logo du réseau auquel la banque émettrice est affiliée (6)
- Un hologramme pour l'authentification (7)
- Le logo réseau international auquel la banque émettrice est affiliée (8).

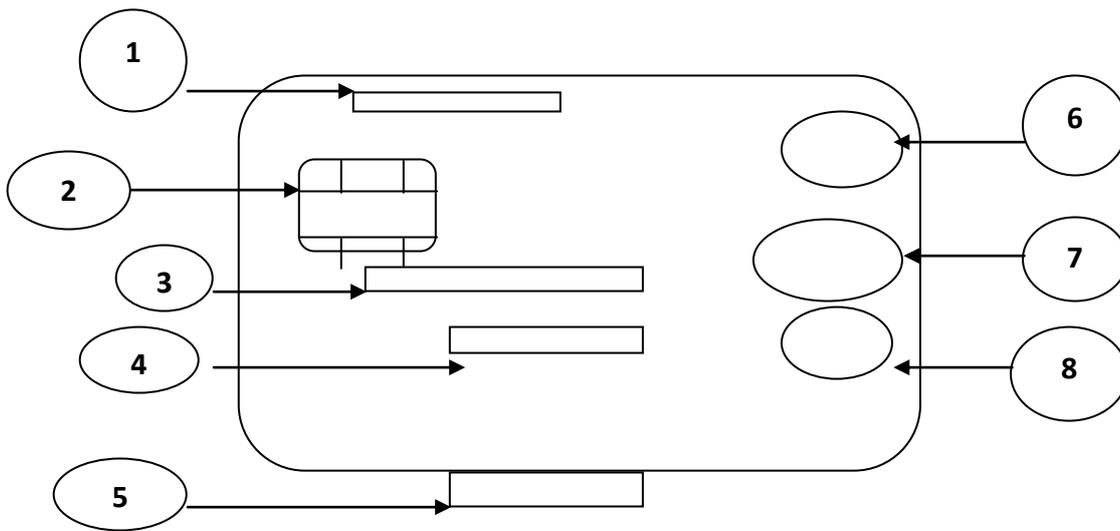
¹⁵ <https://www.iso.org/fr/standards.html> consulté le 25 décembre 2019.

¹⁶ Normes International ISO concernant les cartes et la monétique.

¹⁷ Primary Account Number.

¹⁸ Bank Identification Number

Figure 01 : le recto de la carte bancaire

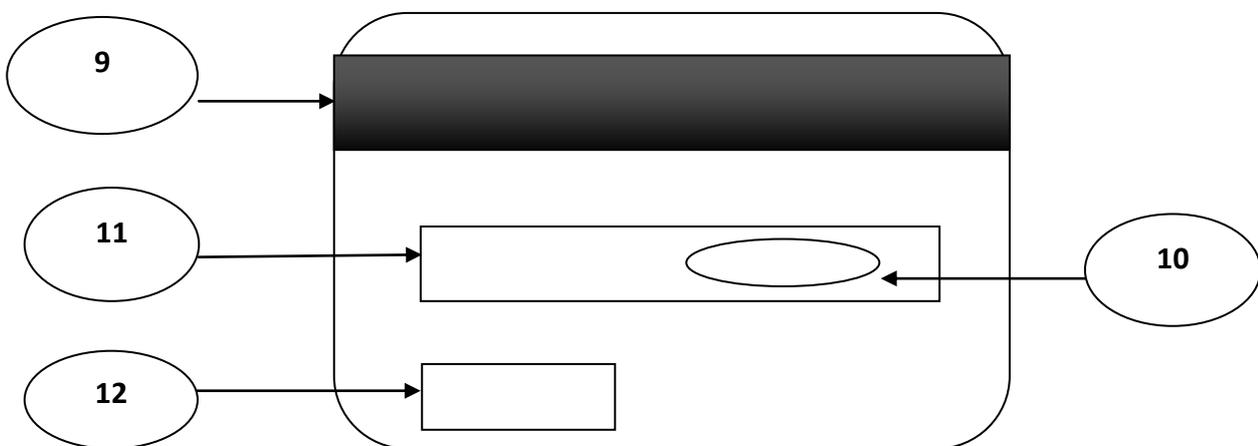


Source : fait par nos soins à partir d'un document de l'agence bancaire CPA.

➤ Le verso de la carte comprend :

- Une piste magnétique (9) ;
- Série de chiffres représentant un élément supplémentaire de sécurisation du paiement à distance (10) ;
- Une zone destinée à recevoir un spécimen de signature du porteur de la carte (11) ;
- L'adresse de la banque émettrice (12)

Figure 02: le verso de la carte bancaire



Source : fait par nos soins à partir d'un document de l'agence bancaire CPA.

1.1.2. Fabrication des cartes

L'industrie de la carte à puce implique différents acteurs :

- Les fondeurs fabriquent le hardware (les puces de silicium).
- Les encarteurs fabriquent la carte proprement dite en intégrant la puce de silicium dans une carte plastique, les leaders sont Oberthur technologies, Sagem, Gemalto, ASK-RFID.
- Les développeurs de système d'exploitation ou d'applets conçoivent les logiciels qui s'exécutent dans la carte à puce elle-même.
- Enfin, les fabricants de lecteurs fournissent aux intégrateurs et développeurs d'applications le matériel nécessaire pour s'interfacer avec la carte à puce.

En règle générale, la carte est fabriquée pour l'émetteur qui la remettra à son client. Lorsque la carte est associée à un code secret, ce dernier est communiqué directement par le fabricant au porteur, par courrier (sans passer par la banque émettrice) afin de garantir une meilleure sécurité.

1.2. Utilisation de la carte bancaire (Annexe 01)

L'usage de la carte nécessite son introduction dans un **TPE** ou Terminal de Paiement Electronique (pour une opération de paiement) ou d'un **DAB** (pour une opération de retrait) ou d'un **GAB** (pour le retrait, le virement, la consultation, la commande de chéquier...). Suivie de la saisie du code confidentiel du client sur le clavier. Ce code constitue la signature électronique de l'ordre qui sera ensuite transmis au banquier à partir d'un support (papier ou magnétique).

Pour régler le prix d'un achat chez un commerçant au moyen de sa carte, son porteur la présente au commerçant. Celui-ci la vérifie: il s'assure que la date de validité n'en est pas atteinte, que la signature de l'acheteur semble bien conforme au spécimen figurant au verso de la carte et consulte la liste des cartes perdues ou volées. Il l'introduit alors dans la machine imprimante fournie par la banque avec une liasse de factures. La machine saisit, par impression ou par voie informatique, les coordonnées du fournisseur et du client ainsi que la date et le montant de l'opération, et établit une «facturette». La liasse facturette est alors signée par le titulaire de la carte, qui en conserve un feuillet, tandis que les deux autres sont conservés par le commerçant, dont l'un sera remis à la banque où le commerçant a son compte.

Si le commerçant n'est pas équipé du matériel informatique nécessaire à la transaction, la carte peut toute fois être utilisée pour régler ses achats, grâce aux informations écrits en relief sur le plastique de la carte (embossage): à l'occasion d'une opération, une empreinte sera réalisée par le commerçant sur une «facturette» signée par le client.

Quelques règles de fonctionnement:

- Une carte bancaire est personnelle et uninominale. Elle ne peut pas être utilisée par plusieurs personnes.
- les retraits effectués dans des distributeurs automatiques n'appartenant pas au réseau bancaire dans lequel est ouvert le compte sont limités, ils peuvent devenir payants au bout d'un certain nombre de retraits dans le mois ou le trimestre. Si c'est dans le réseau, le délai tombe à 48 ou 72 heures selon les banques.
- De même pour les opérations payées chez les commerçants. Selon la carte et vos accords avec la banque, il existe des seuils à ne pas dépasser. Ceci évite qu'un paiement puisse avoir lieu sans que les fonds ne soient disponibles sur le compte.
- Les commerçants affiliés sont obligés d'accepter les paiements par carte, ils sont cependant autorisés à imposer un montant d'achat minimum afin de couvrir le coût de la facturation engendré par cette même transaction.
- L'opération de paiement est irréversible, la validation du code confirme l'acceptation du titulaire.
- Si le titulaire de la carte se trompe trois fois de suite de code, la carte est bloquée, Si cela s'est déroulé avec un DAB, la carte bancaire est avalée par l'appareil. il faut alors se présenter au guichet de la banque à laquelle appartient le distributeur pour se la faire restituer ou contacter sa banque pour réactiver la carte bancaire.
- Si le montant de l'opération dépasse une certaine somme, le titulaire devra signer une facturette.
- En cas de perte ou de vol, le titulaire doit faire opposition le plus rapidement possible en appelant sa banque ou un des centres d'opposition.
- Le fait de détenir une carte bancaire se paie : chaque banque pratique ses tarifs en fonction des services qu'elle propose.

2. Typologie de carte

Il existe différents types de la carte bancaire, et ils sont généralement partagés ainsi :

2.1. D'après la nature de l'émetteur

Selon le critère de la nature de l'émetteur nous trouvons généralement trois (03) types de cartes bancaires à savoir :

2.1.1. Les cartes bancaires

La carte bancaire est défini¹⁹ comme un «document créé par la loi n° 91-1382 du 30 décembre 1991 qui est remis par une banque à un client titulaire de compte et qui permet à ce dernier de retirer ou de transférer des fonds au profit du fournisseur d'un bien ou d'un service».

C'est donc un moyen de paiement pratique et facile d'utilisation, prenant la forme d'une carte, émise par un établissement bancaire et permettant à son titulaire, conformément au contrat passé avec sa banque, d'effectuer des paiements et/ou des retraits. Des services connexes peuvent y être associés (assurance, assistance, e-commerce, accès privilégié à des clubs privés...)

La carte bancaire offre principalement trois options de fonctionnements :

- Une fonction de paiement: débite le compte bancaire du titulaire et crédite corrélativement celui du commerçant chez lequel il effectue un paiement;
- Une fonction de crédit: offre une ligne de crédit d'un montant déterminé pour utilisation libre;
- Une fonction de retrait: permet de retirer de l'argent en numéraire dans les guichets.

La plupart des cartes sont à la fois des cartes «embossées» et «informatiques»:

- Elles sont embossées si elles comportent une gravure en relief des éléments d'identification du titulaire (nom et prénom, la date d'expiration de la validité et du numéro de la carte);
- Elles peuvent être en même temps informatiques lorsqu'elles comportent soit des «pistes magnétiques» soit un «microprocesseur» (Aussi appelé la puce) qui renferme diverses informations sur le titulaire de la carte et les opérations qu'il peut effectuer.

¹⁹ BRAUDO S. Le dictionnaire du droit privé, édition du seuil, Paris, 2009.

L'acceptation d'une carte bancaire implique que le réseau -national ou international- auquel la carte est associée soit accepté par le Terminal de Paiement Electronique du commerçant.

Les réseaux internationaux les plus connus sont: Visa, Mastercard, American Express, JCB, Diners, GIM-UEMOA.

2.1.2. Les cartes privatives

La carte privative est une carte de crédit émise par une grande enseigne²⁰ qui n'appartient pas au secteur bancaire, et qui vous permettra de financer vos achats. Ceci dans le but de fidéliser sa clientèle.

Elle est généralement associée à un crédit renouvelable²¹. Cependant les grandes enseignes proposent leurs cartes privatives en partenariat avec des organismes de crédit : ce sera l'organisme de crédit partenaire qui mettra à votre disposition la réserve d'argent, ainsi que la carte privative, proposées par la grande enseigne. Ce type de carte propose aussi d'autres avantages tels que les points fidélité²².

A l'inverse des cartes bancaires, « ouvertes » à l'universalité grâce à l'interbancaire et aux réseaux internationaux, cette catégorie de cartes est définie comme appartenant à des systèmes « Fermés » dans la mesure où leurs émetteurs contrôlent l'ensemble du système «Émission / acceptation ».

Et sont des commerces spécialisés et les unions de commerçants qui ont limité leurs précurseurs et de la grande distribution.

2.1.3. Les cartes accréditives

Appelée aussi «carte de voyage et de loisir», c'est une carte de crédit émise par des établissements non bancaires qui établit que le porteur dispose d'une ligne de crédit. Elle permet de faire des achats, mais sans étalement du crédit, le montant total de la dette contractée par le titulaire devra être réglé à la fin d'une période déterminée. Le titulaire verse généralement des droits annuels.

C'est une carte internationale car destinée aux clients qui sont souvent en voyage, et offre beaucoup d'autres fonctions non disponibles dans une carte bancaire ou privative, telles

²⁰ Grandes chaînes de magasins ou de prestataires de services.

²¹ Ou crédit revolving, les achats seront remboursés, selon les conditions prévues dans le contrat du crédit renouvelable, par petites mensualités ; et la réserve d'argent se reconstituera à mesure de vos remboursements

²² Point que vous cumulez à chaque achat dans les enseignes partenaires, et qui se transformeront ensuite en cadeau (réductions auprès des partenaires, bons d'achat...).

que: la location de véhicule, paiement dans les restaurants, assurances, couverture de d'éventuels frais médicaux, et réservation de chambres d'hôtels.

Ce type de cartes est généralement réservé à une gamme prestigieuse de clientèle.

2.2. D'après la fonction principale

Les cartes de retrait sont définies par l'art.57-1 du 30 oct. 1935 mod. loi 30 déc. 1991 ainsi: « Constitue une carte de retrait, toute carte émise par un établissement, une institution ou un service...et permettant exclusivement à son titulaire de retirer des fonds». Les cartes de paiement sont définies par le même texte comme: « toute carte émise par un établissement de crédit ou par une institution ou un service mentionné à l'art. 8 de la loi n°84-46 du 24 janv. 1984 relative à l'activité et au contrôle des établissements de crédit et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds».

2.2.1. Carte de retrait

Une carte de retrait est celle qui permet exclusivement à son titulaire de retirer des espèces monétaires. Le terme exclusivement, utilisé ici, vise seulement à exclure, pour ces cartes, la fonction «paiement».Elle permet donc de retirer de l'argent en numéraire sur les distributeurs automatiques de billets (DAB) et les guichets automatiques bancaires (GAB):

- soit uniquement du réseau bancaire de la banque émettrice : nous parlons alors de carte de retrait interne au réseau émetteur.
- soit sur les DAB-GAB de l'ensemble des réseaux bancaires nationaux ou à l'étranger: nous parlons alors de carte de retrait interbancaire universelle.

Les D.A.B habituellement installés sur les façades des agences bancaires peuvent également être implantés dans des lieux publics (aéroports, gares ferroviaires, ...). La carte de retrait donne aussi la possibilité de consulter son compte, de déposer des espèces, d'effectuer des virements ou une commande de chèquiers. Elle est aussi moins chère qu'une carte de paiement vue l'étendue limitée de ses possibilités.

2.2.2. La Carte de paiement

Dans ce type de cartes nous trouvons :

- **La Carte de débit**

En plus de retirer des espèces sur les DAB-GAB, la carte de débit permet aussi de payer chez les commerçants en paiement de proximité ou à distance (sites web, téléphone...). Cette carte constitue donc un véritable instrument de paiement, En l'utilisant, son titulaire va débiter son compte bancaire et créditer corrélativement celui du commerçant chez lequel il effectue un paiement.

Le compte du client utilisateur d'une carte de débit peut être débité soit immédiatement²³, soit mensuellement du montant de tous les achats effectués dans la période²⁴, c'est d'ailleurs pour cela que cette dernière (la carte de paiement à débit différé) est aussi appelée «carte de crédit fin de mois»: le délai entre la date de l'achat et la date de débit du compte offre un crédit de trésorerie de quelques jours à un mois au titulaire de cette carte. Ce crédit cependant, ne dépend pas de la volonté des parties, il s'agit d'une des modalités du contrat passé entre le porteur et l'organisme émetteur.

Il existe une carte de débit un peut particulière appelée carte à autorisation systématique la principale différence est l'interrogation systématique du compte du porteur à chaque opération (paiement ou retrait) afin de vérifier qu'il est suffisamment approvisionné. L'opération n'est acceptée que si la provision est suffisante, dans le cas contraire, elle est refusée.

Ces cartes sont généralement destinées aux clients «à risques», ou tout simplement aux personnes souhaitant une carte de paiement, mais sans risquer de se mettre à découvert. Dans de nombreux pays, il s'agit du type de carte de débit le plus standard dans la mesure où l'autorisation systématique est la norme.

Le paiement auprès des accepteurs se fait au moyen de deux types de matériel:

- ✓ Le «Fer A Repasser» (FAR): c'est une imprimante manuelle dans laquelle sont insérées une facturette en trois exemplaires et la carte du client, elle imprime sur la facturette les informations embossées. L'utilisation de cette technologie est en baisse avec l'émergence des nouvelles technologies.
- ✓ Les «Terminaux de Paiement Electronique» (TPE) qui sont des terminaux électroniques intégrés à des caisses enregistreuses. Dans le cas d'utilisation d'un matériel électronique, l'accepteur a à sa disposition un lecteur de carte à puce et de

²³ Pour une carte à débit immédiat.

²⁴ Pour une carte à débit différé.

cartes magnétiques, un écran, une imprimante, un clavier numérique, un deuxième clavier de contrôle de code confidentiel.

- **Carte de crédit**

Cette carte est un instrument de crédit plus qu'un instrument de paiement. Cela est due au fait que son titulaire dispose d'une ligne de crédit d'un montant déterminé qu'il est libre d'utiliser. Et à l'inverse de la carte de débit, dont les dépenses sont débitées directement du compte courant du porteur, les dépenses avec la Carte de crédit sont débitées directement de la réserve de crédit octroyée à ce porteur. Elle permet aussi d'effectuer toutes les opérations que proposent les cartes de retrait et les cartes de débit.

Sa finalité première est de permettre à une personne, qui ne veut pas ou ne peut pas payer un achat au comptant, de bénéficier de facilités de paiement, et d'éviter ainsi à son compte d'être débité en une seule fois. Le paiement est étalé dans le temps, généralement par mensualités selon le type de paiement choisi par le titulaire.

Le plus couramment, ce crédit fonctionne selon le système dit de « **crédit revolving** », ou « **crédit renouvelable** »²⁵.

Ce genre de carte peut s'avérer très dangereux, en effet la délivrance d'une carte de crédit peut être considérée comme comportant un accord de crédit courant et doit être traitée avec les mêmes précautions que l'octroi de tout autre crédit. Le risque constitué va du simple surendettement à celui de l'inflation (en cas de non remboursement à grande échelle).

Il faut noter que ces cartes ne sont pas exclusivement proposées par des établissements bancaires: De plus en plus d'établissements commerciaux en proposent. Nous pouvons citer l'exemple des cartes **Co-marquées**²⁶ qui sont des cartes bancaires sur lesquelles figurent la marque du réseau de carte et de la banque et celle d'une autre entité, elles sont utilisables dans la chaîne où elles ont été émises (mais gérée par une banque).

Ces cartes peuvent aussi inclure des programmes de fidélisation.

²⁵ Ce crédit se reconstitue au fur et à mesure des remboursements effectués: à la fin de chaque mois, le titulaire rembourse non pas les transactions elles mêmes, mais les mensualités de crédit prévues au contrat (montant et taux d'intérêt).

²⁶ Par exemple la carte FNAC en France.

- **Cartes prépayées**

Le chèque de voyage : une somme d'argent, mobilisée par le client que sa banque porte sur une carte. Il pourra disposer de la somme d'argent au moment opportun, le plus souvent à l'étranger lors d'un voyage.

- **Le porte monnaie électronique (PME)²⁷**

C'est une carte à puce rechargeable d'un format proche de celui d'une carte téléphonique, Elle est destinée aux paiements de petites valeurs et est assortie d'un plafond qui limite les montants des transactions ainsi que ceux des rechargements. Ils se réduisent parfois à une simple puce électronique intégrée au téléphone portable, comme au Japon.

2.2.3. Les cartes de garantie de chèque

Ce sont des cartes qui garantissent au bénéficiaire (payé au moyen d'un chèque) le paiement de l'émetteur, cela en reprenant sur ce chèque les références de la carte de garantie.

Ces cartes sont en concurrence directe avec le système carte car représente une alternative. Ce qui a tendance à freiner son déploiement.

2.3. D'après le délai d'attente

Ce qui concerne ce critère, il existe des cartes à débit immédiat et à débit différé :

2.3.1. La Carte à débit immédiat

Les débits immédiats sont caractérisés par le fait que le compte bancaire du titulaire de la carte bancaire est débité après chaque opération bancaire. Le terme « immédiat » ne signifie pas « tout de suite », mais respecte certaines procédures bancaires d'un délai normal de 24 heures.

L'avantage de ce type de carte réside dans la possibilité de mieux administrer son compte, car nous ne pouvons dépenser que ce que nous l'avons, le risque d'insolvabilité se retrouve grandement diminué. C'est d'ailleurs cette raison qui fait un autre avantage de la carte à débit immédiat, en effet la minimisation du risque d'insolvabilité fait que le montant de sa cotisation annuelle est moins élevé par rapport à celui de la carte à débit différé.

Avec les Carte à débit immédiat, et pour des raisons essentiellement de sécurité, certains plafonds de retrait ou de paiement sont fixés par la banque qui délivre ces cartes, et

²⁷ Les PME les plus connus en Europe sont Monéo en France, Proton en Belgique, ou encore Geldkarte en Allemagne

devront être observés par le titulaire. Ces plafonds sont établis pour chaque opération effectuée et pour une certaine période bien déterminée, généralement journalière ou hebdomadaire, selon les banques émettrices de ces cartes.

2.3.2. La Carte à débit différé

Le type « débit différé » est un mode de débit mis en place par les banques. Il consiste à retirer en une seule fois, sur votre compte, le montant total de vos achats par carte bancaire. Selon la banque où vous possédez un compte, la date de débit est généralement fixé de manière périodique (ex: à la fin de mois) ou éventuellement à un jour précis.

En effet, pour une période donnée, à chaque fin de mois par exemple, les montants de toutes les diverses transactions effectuées sont regroupés à la date indiquée dans le contrat pour n'en faire qu'une seule opération de débit.

Ainsi, les cartes à débit différé fonctionneraient comme les cartes de crédit, de ce fait, même si l'argent sur votre compte ne peut pas éponger le montant de l'achat que vous voulez effectuer, le paiement est toujours possible. Le fait que votre compte est débité à une date ultérieure à la date de la transaction représente l'une des raisons majeures qui fait que les cartes à débit différé coûtent beaucoup plus chères que les cartes à débit immédiat, où le risque d'insolvabilité est moindre.

2.4. D'après le territoire d'utilisation

Selon le territoire d'utilisation de la carte bancaire, nous distinguons deux types de cartes :

2.4.1. Les cartes « domestiques »

Ces cartes sont utilisables sur le réseau national.

2.4.2. Les cartes internationales

Pour ce type de carte, ils sont utilisables dans le réseau international des commerçants agréés.

A ce sujet, il est à préciser que, d'un point de vue technique, les cartes internationales peuvent être utilisées dans le réseau domestique, mais le traitement des opérations se fera via le réseau international avec tout ce que cela implique comme frais de traitement et de commissions, d'où l'inutilité d'appliquer ce genre de procédés.

2.5. D'après la technologie employée

Pour ce critère, les cartes sont devisées en deux types, à savoir, les cartes à piste et à puce :

2.5.1. La Carte à piste magnétique

Les cartes dites "magnétiques" sont des cartes en plastique correspondantes aux normes ISO 7811, sur lesquelles on greffe une bande de matériel magnétique lors du processus de fabrication, ces pistes magnétiques ont la propriété de s'aimanter de façon durable sous l'action d'un champ magnétique. Le but étant d'y enregistrer des données à posteriori.

La lecture et la sauvegarde des données se fait par contact en glissant la carte dans la fente d'un lecteur spécial.

La carte à piste magnétique est une solution accessible et peut couteuse, c'est la d'ailleurs son principal atout, mais sa capacité de stockage reste limitée et sa bande magnétique peut être endommagée aussi bien mécaniquement²⁸ que magnétiquement²⁹.

Autre le domaine bancaire, ce type de carte est utilisé dans le cas de carte d'identité, de carte fidélité client, billet de transports, carte d'accès...etc.

2.5.2. La Carte à puce (à microprocesseur)

Par rapport à la carte magnétique, la carte à puce est de nos jours largement plus prisée dans le domaine des banques, et ce pour les nombreux avantages qu'elle est seule à proposer.

C'est donc une carte en plastique de taille standard, conforme aux normes ISO, intégrant une puce (aussi appelée microprocesseur). Ce qui en fait un véritable mini ordinateur, elle en possède en tout cas toutes les fonctions de base:

- Stockage des informations (telles que montant de crédit disponible);
- traitement de données (par exemple, calcul du solde du compte);
- communication avec d'autres ordinateurs.

Ces opérations complexes viennent donc s'offrir aux porteurs, et illustrent tout le potentiel de ce type de carte.

Ainsi, la capacité de la carte à puce à accomplir les calculs complexes nécessaires au codage des données permet la sécurisation des transferts sur les réseaux auxquels elle est

²⁸ La bande est cassée en deux ou rayée par exemple.

²⁹ L'exposition de la bande à un aimant peut endommager les informations qui y sont stockées.

affiliée, la carte à puce est donc plus sûre et plus performante que la carte magnétique, mais les coûts engendrés le sont aussi.

La lecture (l'écriture) des données est réalisée par des équipements spécialisés.

Certaines puces nécessitant un contact physique (électrique), d'autres pouvant fonctionner à distance (communication par ondes radio), nous parlons alors de cartes « combi » ou « dual interface ».

2.6. D'après le type de clientèle

Pour ce qui concerne ce critère, nous pouvons trouver trois types de cartes :

2.6.1. Les cartes aux particuliers

Ce type de carte constitue la partie la plus importante et la plus étendue, elle concerne la clientèle de base, et offre donc les services de base que nous connaissons aux cartes bancaires: le retrait dans les DAB, le paiement dans les TPE, le crédit revolving, ainsi que la consultation du solde du compte.

2.6.2. Les cartes de prestiges (haut de gamme)

Destinées à une clientèle spécifique, se sont généralement les réseaux de cartes accréditives qui émettent ce type telle que Amex Gold de American Express, et Visa Premier de Visa. Ces cartes disposent d'un fort pouvoir d'achat, et proposent des services en matière d'assurance, de restauration, d'hôtellerie... etc.

2.6.3. Les cartes aux professionnels et aux entreprises

Ce type de carte n'est qu'au début de son parcours, ces cartes facilitent certaines opérations qu'effectuent les membres d'une entreprise, nous pouvons déjà y compter deux types:

- Les cartes d'Affaires ou « Corporate » dédiées aux dépenses de voyages engagées par les collaborateurs dans le cadre de leurs activités professionnelles.
- Les cartes « Purchasing » destinées à régler les achats courants de fournitures de bureau et de consommables.

3. Techniques utilisés pour la sécurité des cartes et des transactions

Les banques se trouvent obligées de mettre en place des dispositifs de gestion des risques, afin de pouvoir faire face aux différents risques, que peuvent affronter les porteurs et les accepteurs de la carte, parmi ces dispositifs :

3.1. La cryptographie

La cryptographie désigne l'ensemble des techniques qui permettent plusieurs fonctions de sécurité dont la confidentialité et l'intégrité des données échangées, en s'appuyant sur des algorithmes cryptographiques.

Dans l'environnement des cartes de paiement, la cryptographie à trois fonctions:

- Fonction de chiffrement: assurer la confidentialité des données sensibles comme le code secret ou les données personnelles.
- Fonction d'authentification: assurer l'authenticité des cartes, grâce au microprocesseur capables de réalisant des calculs cryptographiques.
- Fonction de scellement: assurer l'authenticité et l'intégrité des transactions, rendant détectable toute altération accidentelle ou volontaire de la transaction autorisée.

L'évolution des techniques de cryptanalyse doit être prise en compte pour éviter l'affaiblissement des mécanismes sécuritaires qui protègent les systèmes de paiement par carte. Les émetteurs réévaluent donc régulièrement la sécurité de leurs systèmes, en révisant notamment leurs choix cryptographiques pour garder une longueur d'avance suffisante par rapport aux fraudeurs. De nouveaux algorithmes –basés sur les courbes elliptiques par exemple –pourraient ainsi contribuer à maintenir la sécurité des cartes de paiement dans le futur.

3.2. Les Systèmes de détection automatique de la fraude

La «détection précoce des cas de fraude» est une préoccupation majeure des émetteurs de carte. En effet, nous estimons que la majorité des utilisations frauduleuses sur les cartes de paiement intervient dans les quatre premiers jours suivant la première fraude. Afin de réduire les conséquences à la fois financières et en termes d'image, les émetteurs ont recours à des systèmes de détection automatique de la fraude.

Les émetteurs utilisent ces technologies afin, notamment, d'analyser les dossiers d'ouverture de compte et d'évaluer le risque lié à chaque transaction. Lorsqu'elles sont employées pour détecter les transactions frauduleuses, elles interviennent à différents stades :

- Traitement en temps réel de la demande d'autorisation,
- Etude a posteriori des transactions collectées
- Analyse des transactions impayées.

Les besoins des différents acteurs impliqués dans les systèmes de paiement par carte diffèrent et un traitement uniforme de la fraude semble difficile à organiser. En effet, Les réseaux privatifs ne sont pas soumis aux mêmes contraintes que les réseaux ouverts où un manque d'harmonisation des pratiques, est parfois constaté.

Les outils, qui peuvent être simples ou très sophistiqués, sont multiples et adaptés aux risques spécifiques identifiés par les émetteurs ; ils peuvent être communs à plusieurs émetteurs ou développés en interne. Parmi ceux-ci, on recense:

- les systèmes d'intelligence artificielle (par exemple, réseaux de neurones);
- les systèmes experts;
- les dispositifs analysant des séquences comportementales.

Les données exploitées pour la détection automatique sont généralement:

- Les attributs relatifs à la transaction (montant, numéro de la carte, date, identifiant de l'accepteur, éléments de l'autorisation ou du refus...);
- Les informations présentes dans les fichiers financiers de compensation;
- D'autres données descriptives (informations liées aux clients ou aux commerçants notamment) peuvent être utiles pour appréhender l'environnement de la carte dans sa globalité : ce sont par exemple les habitudes du porteur ou la localisation du commerçant.

L'utilité des systèmes de détection automatique de la fraude est incontestée. Toute fois, une analyse particulière est nécessaire lors de l'utilisation de ces technologies. Aussi, les outils d'intelligence artificielle doivent disposer d'une connaissance maximale de la fraude constatée a posteriori. Une classification commune de la fraude aiderait les émetteurs, notamment dans un contexte international, à fiabiliser le suivi de la fraude.

3.3. Des normes uniques internationales

Etablir des spécifications communes entre les acteurs des différents systèmes de paiement par cartes est primordial, autant pour l'interopérabilité qui en résulterait que pour la grande marge de sécurité que ces normes apporteraient.

C'est dans cet esprit que furent mises en place les normes internationales EMV.

3.4. Proposition, «La biométrie»

La biométrie regroupe l'ensemble des techniques automatisées qui visent à une identification des personnes à partir de caractères physiques propres : empreintes digitales, forme du visage, iris, main, ADN, etc. Elle a comme vocation principale de vérifier la présence physique de la personne.

Une authentification biométrique consiste à vérifier la ressemblance de la donnée saisie par rapport au caractère préalablement enregistré et stocké soit localement, sur un support matériel (carte ou Token), soit à distance sur un serveur. Ce qui pourrait apporter beaucoup à la sécurité.

Ceci dit, dans l'environnement des cartes de paiement, l'authentification par la biométrie pourrait s'avérer inadaptée pour plusieurs raisons:

- Les protocoles d'authentification biométrique sont fondés sur une analyse probabiliste impliquant une fiabilité variable de ces protocoles et se traduisant dans la pratique par de possibles rejets et acceptations à tort. Alors que la nature récurrente des transactions par cartes bancaires doit faire preuve de plus de fluidité.
- Le recours à la biométrie pose des problèmes relatifs à l'acceptabilité (confort d'utilisation pour les porteurs, risques d'atteintes physiques pour dérober les éléments d'authentification, acceptation par les porteurs que des données personnelles biométriques soient conservées par les organismes privés).
- L'usurpation des caractères biométriques est réalisable dans certains cas (par exemple, reproduction d'une empreinte digitale).

Bien que l'usurpation de données biométriques soit théoriquement réalisable, certains aspects dynamiques liés à la donnée biométrique sont difficilement reproductibles (dynamique des frappes au clavier ou de la signature, capteurs de température, de battements cardiaques ou de conductivité), de plus, le caractère non confidentiel des données biométriques n'est pas en contradiction avec l'objectif de fiabilité des moyens d'authentification.

Le remplacement des solutions fondées sur la vérification d'un secret par des méthodes biométriques n'est donc pas souhaitable pour le moment et les efforts doivent prioritairement porter sur d'autres domaines de la sécurité des cartes de paiement. Toutefois, la biométrie peut venir en appui dans une logique d'aide à l'identification. Le principe de

l'authentification biométrique pour les transactions par cartes n'est pas à rejeter, et doit être développé et pleinement exploité.

Conclusion

La modernisation du système de paiement constitue une préoccupation majeure des pouvoirs publics. C'est dans ce cadre que l'autorité monétaire et la profession bancaire conjuguent leurs efforts pour mettre en place un système de paiement automatisé. Il s'agit de promouvoir d'une part de nouveaux instruments tels que la carte bancaire et le prélèvement et réhabiliter d'autre part les moyens de paiements classiques tels que le chèque, le virement et les effets de commerce.

Le lancement de la monétique vise à accroître le taux de modernisation de la population et augmenter de ce fait, le niveau de bancarisation de l'économie, la carte interbancaire est le produit principal de la monétique, c'est une carte qui permet le retrait et le paiement et aussi favoriser la fiabilité des transactions. De ce fait, cette migration des instruments de paiements permettra une meilleure consolidation de la bancarisation nationale.

CHAPITRE II:
LA MONÉTIQUE EN
ALGÉRIE

Introduction

Nous vivons actuellement une période d'intenses innovations technologiques. La monétique ne doit pas rester en marge de ce bouillonnement de nouveauté qui modifie l'environnement dans lequel nous évoluons.

Les autorités bancaires algériennes ont introduit des réformes et ont consentis des efforts pour généraliser l'utilisation de la monétique en couvrant l'ensemble du territoire national d'un réseau de plus en plus dense de distributeur automatique de billet, de guichet automatique de banque et de terminal de paiement électronique afin de familiariser les citoyens à ces nouveaux instruments de paiement.

En vue de promouvoir les moyens de paiement électroniques, la SATIM a été créée dans le but de prendre en charge le programme de développement et de modernisation des banques. La SATIM ne compte pas en rester à ce stade, elle envisage une série de mesures visant à accélérer le développement du système monétique interbancaire en Algérie.

Dans ce chapitre qui comporte trois sections nous traiterons la monétique en Algérie. La première section abordera l'apparition et le développement de la monétique en Algérie. La deuxième section fera l'objet d'une présentation de la société d'automatisation de transactions Interbancaires (SATIM). Et enfin La troisième section sera consacrée à la présentation de la carte interbancaire CIB.

Section 01 : Apparition et développement de la monétique en Algérie**1. Evolution de la monétique en Algérie**

L'avènement de la nouvelle technologie dans le développement du secteur bancaire, par la diffusion de nouveaux outils et services bancaires permettant l'accroissement rapide du volume et surtout l'amélioration de la sécurité des transactions. Ce qui a obligé les banques algériennes à revoir leurs systèmes, opérant ainsi des changements par de réformes économiques, essayant de moderniser leurs méthodes d'intervention et de diversifier leurs produits et services qu'elles offrent à leur clientèle.

En Algérie, l'usage de la monétique s'est fait durant des périodes différentes que nous allons citer comme suit :

- **Adoption de la loi « 90-10 du 14 avril 1990 » relative à la monnaie et au crédit¹**

Cette loi introduit la restructuration institutionnelle et redéfinit le rôle de tous les acteurs du secteur bancaire, à savoir : la banque centrale, le trésor public, les banques commerciales et les établissements financiers. Ainsi, cette réforme apporte les transformations majeures suivantes :

- Le changement des statuts et la recapitalisation des banques publiques.
- L'ouverture du secteur bancaire aux capitaux privés.
- La modernisation des systèmes d'informations.
- La mise en place d'une chambre de compensation.

Le but de cette réforme est d'apporter du dynamisme et de la concurrence au secteur bancaire.

- **Algérie Télécom met en service le réseau national « DZPAC » en 1993**

Ce réseau informatique à haut débit a pour but d'offrir des connexions sécurisées entre les branches distantes des différentes institutions et établissement national tel que la Poste, les ministères, Sonelgaz, Naftal et les établissements bancaires et financiers.

- **Création de la « SATIM » en 1995²**

Huit banques publiques (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA et ALBARAKA) créent la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et Monétique dont ils sont actionnaires majoritaires, d'autres banques commerciales adhéreront

¹ **Journal Officiel de la République** : Loi n°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit.

² **SATIM** : Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in <http://www.satim-dz.com/> consulté le 08octobre2019.

par la suite à cette association. Cette société est chargée de gérer les transactions interbancaires.

- **Première réforme concernant la chambre de compensation** ³

« Le Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997 » relatif à la chambre de compensation fixe les conditions d'adhésion et d'exclusion des membres de la chambre et instaure des frais de fonctionnement que les adhérents doivent supporter.

- **Les banques à capitaux étrangers commencent à s'installer en Algérie (1998)**

Les premières banques à obtenir des agréments sont les banques d'investissement, suivies par la suite de celles à clientèle privée et particulier. La plupart des capitaux proviennent des groupes financiers français et des pays du Golf.

- **La SATIM lance le Réseau Monétique Interbancaire « RMI »** ⁴

Ce réseau interconnecte les systèmes d'information des banques adhérentes ainsi que leurs distributeurs automatiques de billets.

- **Emissions des premières Cartes Interbancaires**

C'est en 2002, que le projet de système de paiement interbancaire a été lancé, après avoir été confié à la Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique (SATIM).

- **Accord entre Algérie Telecom et la Banque d'Algérie pour la mise en place d'un réseau spécial :**

En 2002, la Banque d'Algérie signe une convention avec le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC) pour la réalisation au profit de la communauté bancaire un réseau d'abonnés fermés, à grand débit, fiable, efficace et sécurisé.

- **La Banque d'Algérie lance un projet de modernisation de la chambre de**

Compensation

Au cours de la même année ont été mis en place les groupes de travail ayant pour mission de définir la stratégie de modernisation des paiements dit paiements de masse. Il

³ **Règlements de la Banque d'Algérie** : Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997 in www.bank-of-algeria.dz

⁴ **SATIM** : Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) in <http://www.satim-dz.com/> consulté le 08octobre2019

s'agit en particulier de statuer sur l'architecture de la chambre de compensation électronique, ..., de faire un état de lieu des réseaux de transmission et des systèmes d'information des participants, de voir les conditions nécessaires pour le développement des instruments de paiements, en particulier des instruments électroniques.

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

En 2004 la Banque d'Algérie créé la filiale CPI avec la participation des banques et d'Algérie Poste pour assurer la réalisation du futur système de télé-compensation. Le CPI a par la suite signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participantes.

- **L' « A.R.T.S »⁵ ou Algeria Real Time Settlement**

Est un système de règlement brut en temps réel de type « RTGS »⁶, il est destiné ordre de paiement par virement bancaire ou postaux de gros montant et aux paiements urgents. Il a été mis en service en 2006.

- **Démarrage du nouveau système de télé compensation de paiement de masse ATCI**

C'est un système de compensation électronique mis en place le 15 Mai 2006 par la Banque d'Algérie et dont le rôle est d'assurer les petits montants. Il permet l'échange de tous les moyens de paiement de masse (chèque, effet, virement, prélèvement, retrait et paiement par carte bancaire). Seuls les virements d'une valeur nominale inférieure à un 1.000.000 DA sont acceptés par ce système. Tout ordre de paiement d'une valeur nominale supérieure ou égale à ce montant doit être effectué par le système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents. Le système ATCI complète le système RTGS.

Le système ATCI est géré par le Centre de pré-compensation Interbancaire (CPI) qui est une société par action, filiale de la Banque d'Algérie dont le capital a été ouvert aux banques, pour assurer la réalisation de ce système.

En octobre, le RMI de la SATIM est connecté au CPI pour permettre la compensation des transactions par cartes interbancaires.

⁵ Article 2 du règlement n° 05-04 portant sur le système de règlement brut en temps réel de gros montants et paiements urgents

⁶Real Time Gross Settlement

- **Premiers paiements par Cartes Interbancaires en Algérie**

La SATIM lance un projet pilote qui consiste à équiper des commerçants de TPE afin de promouvoir le paiement par carte bancaire.

- **Visa et Mastercard s'installent en Algérie**

En 2010 La SATIM se lance dans un projet prometteur en introduisant les cartes internationales Visa et Mastercard.

La BDL, la BEA et le CPA sont les premières banques algériennes à adhérer à Visa.

- **La création du GRI (groupement d'Intérêts Interbancaires)⁷**

L'Association professionnelle des Banques et Etablissements Financiers (ABEF) a annoncé dans un communiqué la création du Groupement d'intérêt économique de la monétique (GIE-monétique), dont la mission consiste à réguler le secteur de la monétique en Algérie.

Le GIE-monétique va permettre le pilotage de la stratégie de développement de la monétique visant la généralisation de l'usage de moyens de paiement moderne, dont la carte de paiement et le e-paiement, ce groupement aura pour mission de réguler le secteur de la monétique en Algérie. La Banque centrale qui est l'autorité monétaire, siègera dans le comité de direction pour veiller à la sécurité du système de la monétique.

2. La situation de la monétique en Algérie

Comme nous avons pu le voir précédemment que l'Algérie est équipée de son propre opérateur de carte depuis 1995, de son propre réseau monétique interbancaire depuis 1997 et de son propre système de télé-compensation depuis Mai 2006.

La SATIM franchit le grand pas en connectant son réseau monétique interbancaire au réseau des opérateurs internationaux, pour introduire les cartes de paiement internationales. L'objectif à atteindre dorénavant ne se résume qu'à la généralisation de ce nouveau moyen de paiement.

⁷ <https://www.satim-dz.com/> Actualités > La création du Groupement d'intérêt économique de la monétique (GIE-monétique).consulté le 21décembre2019.

2.1. Les cartes bancaires en Algérie

Les cartes bancaires est le principale produit de la monétique, dans les tableaux qui suivent nous allons présenter les types de cartes émises par les banques algériennes, le nombre de cartes en Algérie ainsi le nombre de cartes en circulation.

2.1.1. Le types de cartes émises par les banques en Algérie

Nous avons cherché à connaitre l'état des lieux de la monétique dans le paysage bancaire algérien. Pour cela, nous avons entrepris une recherche sur les produits monétiques offerts par toutes les banques commerciales installées dans le pays. Ainsi, nous avons rapporté les types de carte proposés par chacune. Nous avons classé ces dernières selon leur portée, à savoir si c'est des cartes domestiques ou des cartes Internationales.

Le tableau suivant illustre les résultats obtenus :

Tableau 02 : Les cartes bancaires émises pas les banques commerciales algériennes

cartes domestiques		cartes internationales	
Les banques commerciales	CIB	visa	mastercard
ABC Bank	Emet	--	--
Algerian Golf Bank	Emet	Emet	Emet
Al Salam	Emet	--	--
Al Baraka	Emet	--	--
Arab Bank	Emet	--	--
BADR	Emet	---	--
BDL	Emet	Emet	Emet
BEA	Emet	Emet	Emet
BNA	Emet	Emet	--
BNP Paribas	Emet	Emet	Emet
Calyon-Algerie	-	--	--
CitiBank	-	--	--
CNEP	Emet	--	--
CPA	Emet	Emet	Emet
Fransabank	Emet	Emet	--
Housing Bank	Emet	Emet	--
HSBC	Emet	--	--
NATIXIS	Emet	Emet	--
Société Générale	Emet	Emet	--
Trust Bank Algerian	Emet	Emet	Emet

(--) : La banque n'émet pas ce type de carte

Source : SATIM, VISA, AGB, BDL, BEA, BADR, BNA, CPA, BEA, CNEP, Société Générale, BNP Paribas, Housing Bank, Natixis, Fransa-Banque, HSBC, ABC, ARAB Bank, AL SALAM Banque. Septembre 2019.

D'après le tableau n°03, nous pouvons remarquer que sur les 20 banques commerciales opérantes en Algérie, seules Citibank et Calyon-Algérie n'émettent pas de cartes domestiques, cela s'explique par le fait que ces banques ne sont pas membres de la SATIM et que leur activité principale est le financement de grandes entreprises. Quant aux autres banques commerciales, elles émettent toutes des cartes CIB et ont toutes leurs systèmes d'information connectée au réseau monétique interbancaire.

Pour les cartes internationales, d'après le directeur général de la SATIM, il faut une adhésion des banques pour la réussite de l'opération. Pour le moment, seules 11 banques (4 publiques et 7 privées) émettent ce type de carte.

2.2. Evolution de la carte CIB en Algérie

La carte CIB en Algérie est en perpétuelle évolution comme nous allons le démontrer dans les tableaux qui suivent :

2.2.1. L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie

Les chiffres du nombre de cartes émises sur le territoire national sont énumérés dans le tableau ci-dessous :

Tableau n°03 : L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie(2008-2015)⁸

Années	nombre de cartes
2008	339 374
2009	569 558
2010	979 933
2011	850 008
2012	1 170 243
2013	1 287 330
2014	1 385 000
2015	1 400 000

Source : données collectées par la SATIM 2016

Le tableau indique l'augmentation du nombre des cartes CIB émises sur le territoire national, passant de 339 374 à 1 400 000. Cela s'explique par le changement des comportements de la population vis-à-vis du produit interbancaire électronique.

⁸ Document interne de la SATIM 2016

2.2.2. L'évolution du nombre de transactions interbancaires par la carte CIB en Algérie

Le tableau suivant démontre l'évolution de la carte CIB en circulation entre 2008 et 2013.

Tableau n°04 : l'évolution du nombre des transactions interbancaires (paiement et retrait) par la carte CIB (2008_2013)⁹

Années	Retrait	Paiement	Total
2008	1 912 400	2 051	1 914 451
2009	2 613 718	1 450	2 615 168
2010	3 763 775	1 805	3 765 580
2011	5 718 663	5 906	6 446 974
2012	4 582 279	7 729	5 082 848
2013	2 656 365	4 574	2 918 269

Source : chiffres de la SATIM 2014

Comme nous pouvons voir dans le tableau ci-dessus les transactions interbancaires par carte CIB est en évolution positive entre 2008 et 2011, passant de 1 914 451 cartes à 6 446 974, cela s'explique d'une part, par l'effet combiné de l'augmentation des cartes CIB en circulation ainsi par l'augmentation des TPE et DAB installés dans le territoire national, d'autre part, par l'effet de la conscience de la population des avantages des transactions interbancaires par la carte bancaire.

Cependant, le tableau nous indique que la majorité des transactions interbancaires effectuées concernent les transactions de retrait qui est de 2 656 365 cartes en 2013, et de 40574 pour les cartes de paiement, cela s'explique de la résilience des clients à l'utilisation des cartes CIB comme moyen de paiement des transactions en raison de manque de confiance quant à la fiabilité et la sécurité effectuées par les terminaux de paiement

⁹ Document de la SATIM 2014

électroniques (TPE), et aussi l'absence de communication et campagnes de sensibilisation sur les avantages de paiement par l'utilisation des cartes bancaires.

2.3. L'évolution des distributeurs automatiques de billets (DAB) et Terminaux de Paiement Electronique (TPE) en Algérie

Le nombre du réseau d'acceptation (DAB et TPE) en Algérie est en évolution perpétuelle, ce que nous présentons dans le tableau ci-dessous.

Tableau n°05 : nombre de DAB et TPE installés en Algérie (2008-2015)¹⁰

Année	DAB	TPE
2008	544	1 984
2009	572	2 639
2010	636	2 946
2011	647	3 047
2012	543	2 965
2013	534	2 904
2014	500	2 469
2015	600	2 980

Source : chiffres de la SATIM 2016

Le tableau ci-dessus indique que le nombre de DAB et TPE installés en Algérie de 2008 jusqu'à 2015 est passé de 544 à 600 pour les DAB, et de 1 984 à 2 980 pour les TPE, et comme nous avons pu voir que entre 2011 et 2012 les TPE ont connu une évolution négative, qui s'explique par le non renouvellement des contrats de quelques commerçants vu la situation économique actuelle et la généralisation de l'informel et de la fraude fiscale, et ne voient aucun intérêt au déploiement des terminaux de paiement. Et s'explique aussi par des pannes répétitives qui ont connu les équipements TPE.

3. Conditions de développement de la monétique

L'utilisation des cartes interbancaires représente une nouvelle méthode de paiement afin d'améliorer la rapidité des opérations, diminuer les coûts et réduire le support papier.

Ainsi, pour assurer l'universalité des cartes, une certaine normalisation doit être faite impérativement.

¹⁰ Document de la SATIM 2016

3.1. L'interbancairité

L'interbancairité naît des échanges des moyens de paiement entre banques. Elle constitue un subtil équilibre entre coopération et concurrences. Cette coopération entre banques permet aux agents économiques de disposer des moyens de paiement dont l'acceptation ne se limite pas qu'aux seuls guichets de la banque domiciliaire.

3.1.1. Définition de l'interbancairité

Elle désigne une coopération entre les banques permettant de garantir l'acceptabilité des instruments de paiement émis par les différentes banques et assure leurs échanges dans des conditions de rapidité, de sécurité et de coûts. Grâce au concept de l'interbancairité, les porteurs de la carte CIB peuvent utiliser leurs cartes pour régler leurs achats, retirer de l'argent de manière efficace sur tout le territoire algérien.

L'interbancaire représente l'activité monétique interbancaire en émission et en acquisition à travers le réseau interbancaire. 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.

Ce mode d'acceptation interbancaire est rendu possible grâce à la normalisation des systèmes et des produits monétiques, d'une part, et à l'engagement d'assurer l'interopérabilité des systèmes entre les membres, d'autre part. Cette interopérabilité permet de garantir l'acceptabilité des produits et services monétiques interbancaires émis par l'ensemble des membres et les échanges de transactions dans des conditions de performance et de sécurité optimales.

Les accords d'interbancairité couvrent les règles de gestion communes, la standardisation des normes bancaires, la convergence des technologies ce qui permet l'acceptabilité et l'efficacité des instruments de paiement, cette caractéristique conduit aux instruments de paiement modernes. Bien que l'interbancairité soit imposée en amont, elle n'interdit pas l'offre de services spécifiques, ni le développement de système privatif en aval.

Ainsi, afin d'assurer la fluidité et la sécurité des échanges, chaque banque doit se doter :

- Des moyens de paiement sûrs et reconnus,
- De système d'échange aussi universels que possible afin de l'acceptabilité des instruments de paiement, et leurs traitements rapides et peu coûteux.

3.1.2. Principes de l'interbancairité

Nous pouvons résumer les principes de l'interbancairité comme suit :

- Standardisation des conditions contractuelles (porteurs et commerçants),
- Standardisation des matériaux (cartes, terminaux et DAB),
- Mise en commun des fonctions support (techniques, juridiques, marketing...),
- Centralisation des interfaces avec des organismes internationaux (avantages, techniques, intérêts politiques...).

3.1.3. Les avantages de l'interbancairité

L'interbancairité permet au système bancaire de doter d'un réseau de cartes bancaires unifié et interopérable.

De plus l'interbancairité induit d'autres avantages :

- L'élaboration de normes juridiques et le standard facilitant les échanges entre acteurs ;
- L'élargissement des services offerts (commerçant client peut accepter les porteurs clients d'autres banques) ;
- L'optimisation des coûts résultants d'une part de l'augmentation des volumes des transactions, d'autre part, de la mutualisation d'une partie de l'investissement ;
- L'accélération des processus de dématérialisation ;
- La centralisation de la lutte contre la fraude ;
- La banalisation plus rapide des services de base (paiement et retrait).

3.2. La migration des cartes à puces à la norme Europay Mastercard et Visa (EMV)

Suite aux fraudes multiples, l'introduction de la carte à puce était nécessaire pour le renforcement de la sécurité d'utilisation de la carte interbancaire et l'élargissement de la gamme des services offerts.

3.2.1. Définition

EMV ou (Europay Mastercard et Visa) est un standard international de carte à puce lancé en 1997 par les réseaux internationaux de Europay, Mastercard et Visa qui vise principalement à répondre à deux préoccupations des banques dans le monde, il s'agit en premier lieu, et principalement, de renforcer la sécurité d'utilisation de la carte bancaire, grâce à la technologie de la puce qui permet la frappe du code confidentiel en paiement

comme en retrait, en second lieu l'évolution de EMV permet d'élargir la gamme de services offerts par la carte grâce à la capacité et l'intelligence de la technologie du microprocesseur.

3.2.2. Les objectifs de la carte à puce

Parmi les objectifs que nous pouvons citer :

- Le développement d'un système interopérable de la carte à puce et la réalisation de l'économie d'échelles entre systèmes cartes ;
- La lutte contre la fraude par la mise en place des contrôles supplémentaires aux niveaux des transactions ;
- Le développement de nouveaux services par la création multi-application.

3.3. La mise en place du système de paiement brut en temps réel (RTGS)

Tout projet de mise en place ou de modernisation d'un système de paiement nécessite la présence d'un système de paiement de gros montants, le système RTGS fournit les caractéristiques nécessaires pour le traitement de telles opérations, dans ce cadre la banque d'Algérie a mis en place ce système en 2006. Le système est entré dans sa phase de test à partir de 2005 et devenu opérationnel qu'au premier semestre 2006.

3.3.1. Définition du système RTGS (Réal Time Gross Settlement System)

Le système RTGS est défini comme un système de règlement brut dans le traitement des ordres de paiement et leur règlement final sont effectués en continu (c'est-à-dire en temps réel).

Ce système est connu sous le nom du système ARTS (Algerian Real Time Settlement). Il a été financé par la banque mondiale et il est devenu opérationnel depuis le 08 Février 2006.

En tant que système de règlement en temps brut, il règle les paiements individuellement, c'est-à-dire, opération par opération, sans solder les débits avec les crédits.

En tant que système de règlement en temps réel, il effectue le règlement final en continu sous réserve que le compte de règlement de la banque émettrice (payeuse) soit suffisamment provisionné.

3.3.2. Rôle du système RTGS

Le système cible, composant essentiel du projet de modernisation du système de paiement algérien, aura pour rôle de traiter :

- Les opérations ordonnées par la banque d'Algérie qui participera au système ;

Les transferts de gros montants ou urgents ordonnés par les autres participants pour leur propre compte ou pour celui de leurs clientèles;

- Les soldes dégagés par la compensation manuelle dite « classique » actuellement en vigueur et la compensation électronique qui devrait intervenir à moyen terme dans le cadre du même projet de modernisation ;
- Le volet espèces des opérations sur titres initiées par le dépositaire central Algérie Clearing.

3.3.3. Objectifs du système

Le système RTGS vise comme objectifs de :

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

3.4. Présentation du système de Télé-compensation

Parallèlement à la réalisation du système de règlement brut en temps réel de gros montants et paiements urgents, il a été procédé au lancement du système de télé-compensation paiement de masse.

Il s'agit d'un système de compensation automatisé de chèques, effets, virements, cartes et prélèvements automatiques. Ce système constitue une complémentarité au système de règlement brut en temps réel de gros montants et paiements urgents (RTGS).

Le démarrage de ce système a eu lieu le 15 mai 2006, le centre de Pré-compensation (CPI), avec l'assistance technique étrangère, a procédé à l'installation des plates-formes de production sur les sites de raccordement des dix-neuf participants dont dix-huit banques plus Algérie Poste. Le système de télé-compensation électronique a démarré, dans un premier temps, par la compensation des chèques suivie par les virements en juillet 2006, et par les transactions monétiques en octobre 2006.

Le système ATCI (Algérie Télé-Compensation électronique Interbancaire) est auto protégé à travers la détermination des limites maximales de soldes multilatéraux débiteurs

qu'il contrôle en permanence. Il envoie des messages d'alerte à l'administrateur du système et aux participants concernés dans le cas où le solde débiteur d'un participant approcherait la limite autorisée. Ce système est sécurisé contre la fraude du fait que les échanges se font par le transfert de fichiers scellés, cryptés et signés suivant un protocole de sécurité piloté par un moniteur intégré au système central et aux plates-formes de raccordement.

C'est un système complètement automatisé, reposant sur l'échange de transactions électroniques dématérialisées.

Depuis le démarrage, le système ATCI a enregistré une augmentation considérable des opérations de paiement transitant par ce système soit une volumétrie en constante augmentation.

Pour ce qui est des paiements par carte, les transitions monétiques sont effectives dans le système depuis du mois d'octobre 2006 pour les douze banques adhérentes au réseau monétique interbancaire. Les opérations sur carte couvrent les retraits sur DAB/GAB, les paiements sur Terminaux de Paiement Electronique (TPE) et les remboursements sur TPE. Le volume échangé n'est pas élevé. Il a atteint 13628 opérations, soit une moyenne journalière de 324 opérations.

3.5. La création du GIE monétique (Groupement d'Intérêt économique)¹¹

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

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

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

3.5.1. Définition du GIE monétique

Le GIE Monétique est composé de 19 membres adhérents dont 18 banques et Algérie Poste. La Banque d'Algérie y participe en tant que membre non adhérent pour s'assurer de la

¹¹ https://giemonetique.dz/consulté_le_20novembre2019 à 18h21.

sécurité des systèmes et des moyens de paiement ainsi que de la production et de la pertinence des normes applicables en la matière, conformément à la réglementation en vigueur.

Le GIE Monétique est une entité communautaire qui intervient, dans le cadre de ses missions statutaires, dans la régulation du système monétique interbancaire. Ceci se concrétise par la mise en place des règles de fonctionnement de ce système, opposables à tous les membres adhérents et la supervision de l'ensemble de l'activité monétique interbancaire. Il pilote aussi des actions communautaires telles que la lutte contre la fraude, la sensibilisation à l'utilisation des moyens de paiement électronique, la formation et la communication

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

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

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

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

3.5.2. Activités du GIE¹²

Les activités du GIE sont :

- **L'interbancaire monétique** : (comme nous l'avons déjà défini)
- **La régulation** : Dans le cadre de la mission de régulation, le GIE Monétique :
 - Gère la relation entre les membres adhérents ;
 - Édicte aux membres adhérents toutes règles, normes ou procédures à l'effet de cadrer l'activité monétique interbancaire ;
 - S'assure de leur respect par les membres adhérents.

¹² <https://giemonetique.dz/activites/interbancaire-monetique/> consulté le 25 novembre 2019 à 15h39

- **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 cadre, une démarche projet est entreprise pour l'introduction des nouveaux produits et services monétiques répondant aux besoins multiples et variés des membres adhérents.
- **L'homologation :** La mise en place d'une politique d'homologation s'inscrit dans la démarche stratégique du GIE Monétique visant, entre autre, à libérer et promouvoir les initiatives d'investissement dans l'industrie de la monétique.

Cette politique se traduit par la mise en place de règles à l'adresse des acteurs de l'activité monétique interbancaire de façon à leur permettre de s'insérer dans le processus d'homologation arrêté par le GIE Monétique.

- **La sécurité :** Le GIE Monétique joue un rôle stratégique dans la surveillance de l'activité monétique interbancaire. Il ouvre 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 commerçant accepteur.

3.5.3. Les acteurs du GIE¹³

Le GIE monétique contient trois opérateurs principaux :

3.5.3.1. Les opérateurs interbancaires

Qui est composé de :

- **Le CMI (Centre Monétique Interbancaire)**

Qui est un acteur clé de l'interbancaire et de l'interopérabilité du système. Il est entièrement responsable du fonctionnement et de la disponibilité du système monétique Interbancaire. Et charge des équipements à accorder, il garantit ainsi la fiabilité et le fonctionnement du système.

- **Le CPI (Centre de Pré-compensation Interbancaire)**

Il exerce le système d'échange et de compensation de paiement de masse, il assure 4fonction :

¹³ <https://giemonetique.dz/acteurs>. Consulté le 18 novembre 2019 à 18h25.

- Gestion des échanges ;
- Les mouvements nets bancaires.

3.5.3.2. Les industrielles et prestataires du service

Ils s'agissent des entités nationales et internationales accréditées ou habilités du GIE, pour la fourniture d'équipements agréés ou la réalisation des prestations interbancaires conformément aux exigences du GIE monétique.

3.5.3.3. Réseau du paiement interbancaire

Sont des entités qui peuvent avoir plusieurs formes (associations de banques et les bureaux de crédit), qui permettent de réaliser des transactions monétiques transfrontalières sur un réseau d'accepteurs du pays ou au niveau international.

Les cartes bancaires émises dans le cadre de chaque réseau.

Ex: Visa, Master-card, JSB, Amex, Union Pay.

Section 02 : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires (SATIM)

Cette section fera l'objet d'une présentation de l'opérateur monétique en Algérie qui est la « SATIM ». Nous aborderons ensuite ses principales missions et activités, ainsi que le réseau monétique interbancaire mis en place et ses composantes.

1. Présentation générale de la SATIM¹⁴

La Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique, fut créée en 1995 avec un statut de Société par Action (SPA) à l'initiative de la communauté bancaire, au capital de 1 145 500 000 DA, filiale de huit banques publiques algériennes : (BADR, BDL, BEA, BNA, CPA, CNEP, CNMA, ALBARAKA).

La SATIM est responsable de la gestion monétique interbancaire, ainsi que du chèque normalisé. Elle a pour objectif de développer les moyens de paiement électronique, les cartes interbancaires de paiement et de retrait et surtout l'interopérabilité globale entre l'ensemble des acteurs de la Banque d'Algérie et d'Algérie Poste. Elle vise à améliorer

¹⁴<https://www.satim-dz.com/> consulté le 11 décembre 2019

l'automatisation des transactions, la rapidité des échanges, l'économie des flux financiers en réduisant les délais et les coûts et même l'usage du papier.

La SATIM réunit dix-sept adhérents dans son réseau monétique interbancaire à savoir : seize banques dont sept banques publiques et neuf banques privées ainsi que Algérie poste.

Le tableau n°06 : Le tableau suivant reflète le nombre d'actions de chaque banque actionnaire de la SATIM:¹⁵

Les banques actionnaires	Le nombre d'actions	Les actions en pourcentage%
BADR	36	13.74
BDL	36	13.74
BEA	36	13.74
BNA	36	13.74
CPA	36	13.74
CNEP	36	13.74
CNMA	36	13.74
EL BARAKA	10	3.82
Total	262	100

Source : la Direction Monétique-SATIM Alger.2015

2. Missions, activités, structures et objectifs de la SATIM

2.1. Missions

La SATIM est chargée de plusieurs fonctions sur le plan organisationnel et technique, qui peuvent être résumées comme suit :

- Développer les moyens de paiement électroniques ;
- Met en place et gère la plate-forme technique et organisationnelle assurant une interopérabilité totale entre tous les acteurs du réseau monétique en Algérie ;
- Participe à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition ;
- Accompagne la banque dans mise en place et le développement des produits monétiques ;
- Personnalise les chèques et les cartes de paiement et de retrait d'espèces ;

¹⁵ La Direction Monétique-SATIM Alger.2015

- Met en œuvre l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes ;
- Maîtrise des technologies ;
- Automatisation des problèmes ;
- Rapidité des transactions, économies des flux financiers, etc.

2.2. Activités

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

2.2.1. Le chèque

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

2.2.2. Le retrait par carte interbancaire

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

2.2.3. Le paiement par carte interbancaire CIB

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

2.3. Structure du réseau SATIM

Les gestionnaires du réseau assurent les fonctions communautaires déléguées par les adhérents.

Le réseau SATIM est structuré comme suit :

- **Le Centre de Traitement** : traite les opérations de retrait et de paiement effectuées sur le RMI.
- **Centre d'Autorisation** : Délivre les Autorisations et les Refus de transactions pour les transactions de retrait et de paiement, si le client est en règle une autorisation est délivrée à l'Automate et la transaction peut être effectuée normalement, dans le cas contraire, c'est un refus qui est délivré et la transaction n'est pas autorisée ;

- **Une station de personnalisation** : y sont effectuées les personnalisations des cartes aussi bien pour l'Embossages, l'Encodages et l'Edition du code confidentiel. Le centre s'occupe aussi de délivrer les cartes et les codes aux banques ;
- **Un serveur de compensation** : Enregistre toutes les actions de débit et de crédit effectuées quotidiennement par les adhérent du RMI, les opérations sont consolidées puis transmises à la Banque Centrale, cette dernière effectuera les opérations de compensation normalement ;
- **Le Centre d'appel et d'opposition** : est à la disposition du porteur, il s'occupe de réceptionner les demandes de mise en opposition, les diffuse en temps réel au DAB/GAB et TPE du RMI et gère la levée de ces oppositions

2.4. Les objectifs de la SATIM¹⁶

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

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

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

- Front Office : qui assure la connexion avec les banques, les terminaux de paiement électroniques et les distributeurs automatiques de billets.
- Bank Office : qui permet : les traitements de pré-compensation.
- Plate-forme de télécommunication sécurisée qui permet d'effectuer les échanges entre les différents acteurs du réseau monétique ;
- Réseaux d'acceptation DAB et TPE ;
- Les modules de prévention contre la fraude.

3. Les composantes du Réseau Monétique Interbancaire (RMI)

Ce réseau est mis en place en 1997, le réseau monétique interbancaire SATIM couvre l'ensemble des traitements monétiques, il est garant des normes et de la réglementation de

¹⁶**SATIM** : Activité de SATIM, (Site officiel de la SATIM CIB) In <http://www.satim-dz.com/> consulté le 21 décembre 2019.

carte et aussi du fonctionnement et de l'évolution du système, mais l'intérêt de ce réseau est surtout dans la mutualisation des coûts générés et leurs optimisation par l'implantation d'un système de gestion de cartes Banques (porteurs et DAB) sur une plateforme unique répondant aux besoins définis par la Banque elle-même et ses clients tout en réduisant les coûts de maintenance et d'évolution, le RMI assure :

- L'interbancaire des transactions de retrait et de paiement effectuées sur le RMI pour tous les porteurs des adhérents ;¹⁷
- La mise à disposition de DAB par le RMI aux Banques adhérentes.
- L'intégration au RMI de DAB propre à la Banque adhérente.
- L'intégration de terminaux de paiement électronique. (TPE)
- L'intégration du système monétique des banques qui en possède.
- L'acquisition des demandes d'autorisation de retrait émanant de DAB.
- Le traitement des transactions DAB pour le compte des Banques adhérentes.
- La préparation et le transfert de flux financiers destinés à la pré-compensation des transactions DAB.

Le réseau monétique interbancaire se compose de l'ensemble des réseaux de Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), Guichets Automatiques de Banque (GAB) et Terminaux de Paiement Electronique (TPE). Nous pouvons aussi les définir comme canaux d'acceptation des cartes bancaires, utilisés pour les services bancaires, notamment le retrait de billets de banques et le paiement par cartes bancaires

3.1. Le Réseau de Distributeur Automatique de Billets (DAB/GAB) (Annexe n°02)

Le DAB et GAB sont des automates, qui permettent aux détenteurs de la carte CIB d'effectuer les opérations de retrait d'espèces et la consultation du solde du compte, en plus de ces deux fonctions communes, le GAB a d'autres fonction à savoir : consultation des dix Dernières opérations, consultation du Relevé d'Identité Bancaire (RIB), commande du carnet de chèques, virement de compte à compte, versement d'espèces, remise de chèque ainsi que les opérations sur livret d'épargne électronique Le DAB et GAB offrent des avantages aux banques et à leurs clients :

¹⁷ Aouchta FatmaZOHRA/Tilouine Thileli, la monétique Elément de modernisation du secteur bancaire, mémoire de fin d'étude, université de Tizi-Ouzou, 2016 p65

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

Chaque automate dispose d'une mémoire qui enregistre une liste noire composée d'un certain nombre de carte indésirables.

3.2. Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) (Annexe 03)

C'est un équipement spécifique, qui permet aux détenteurs de la carte CIB d'effectuer le paiement de ses achats rapidement et en toute sécurité. Il est doté d'un clavier, d'un écran et d'un logiciel avec mémoire.

Parmi les services que peut offrir le TPE :

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

Le TPE peut lire une carte à partir de son lecteur de carte à puce ou par son lecteur de piste magnétique. Cette carte peut être une carte bancaire, un porte-monnaie électronique ou toute autre carte à puce.

Le TPE peut être :

- **En ligne (On line)** : dans ce cas l'appareil est connecté à un centre serveur à chaque utilisation de la carte, il offre une plus grande sécurité en permettant à l'émetteur de la carte de contrôler préalablement chaque transaction.
- **Hors ligne (Off-line)** : les contrôles sont gérés par l'appareil lui-même avant de valider une transaction.
- **Semi on-line** : l'appareil gère les paramètres lui permettant de traiter les transactions en fonction du montant, de valider sa transaction ou demander sa validation en se connectant au centre de serveur.

Ces terminaux de paiement ont des avantages multiples :

- Simple à utiliser, maniable et pratique

- L'obtention d'une plus grande sécurité de paiement, en permettant l'enregistrement des transactions après la consultation d'un fichier d'opposition ou d'autorisation certifiant la bonne fin de paiement, le commerçant est ainsi à l'abri des risques de non-paiement;
- Permet au commerçant d'optimiser ses ventes et de faciliter sa comptabilité ;
- Connecté à une caisse enregistreuse numérique et tactile, le commerçant disposera alors d'une parfaite solution monétique quelle que soit la nature de l'activité ;
- le gain de temps, le client insère sa carte bancaire dans l'espace dédié, il tape son code secret et le paiement est effectué.

Section 03 : la carte interbancaire principale produit de la monétique

L'objectif de cette section est de présenter, d'une manière détaillée la carte interbancaire par sa définition, ses types, ses caractéristiques, ses avantages, son processus de traitement et enfin, la gestion des risques liés à cette carte.

1. Présentation de la carte Interbancaire

1.1. Définition

La carte CIB est un instrument de paiement et de retrait interbancaire domestique qui est accepté chez les commerçants affiliés au réseau monétique interbancaire. Elle est reconnaissable par le logo CIB d'interbancaire qui est imprimé sur la carte, on y trouve aussi logo et la dénomination de la banque émettrice de la carte.

La carte CIB est équipée du micro-processeur appelée aussi « la puce », qui gère et sécurise les transactions de paiement et qui permet à son titulaire appelé le « porteur de carte » de régler ses achats auprès de différents commerces de détails tel que : les hôtels, les restaurants, les pharmacies, superettes....

1.2. Types de cartes interbancaires

Le système bancaire algérien propose deux types de cartes interbancaires :

1.2.1. Cartes classiques

La carte classique offre des services de retrait et de paiement interbancaire auprès des automates appartenant aux banques et établissements participants au Réseau Monétique Interbancaire (RMI), elle est proposée à la clientèle selon des critères définis par la banque.¹⁸

¹⁸ www.cpa-bank.dz. Consulté le 15 novembre à 17h33

1.2.2. Cartes GOLD

La carte Gold offre aussi des services de retrait et de paiement interbancaire, elle obéit aux mêmes principes d'attribution arrêtés par chaque banque selon sa convenance. Cette carte propose des fonctionnalités supplémentaires ainsi que des plafonds de retrait et de paiement plus élevés.

1.3. Les caractéristiques des cartes interbancaires

Nous pouvons définir les caractéristiques comme suit :

1.3.1. Carte classiques

La carte classique est caractérisée par :

- Carte de couleur bleu ;
- Visuel unique sauf le logo de la banque émettrice ;
- Destinée à la clientèle qui a un revenu moyen ;
- Carte à puce et magnétique.

1.3.2. Carte GOLD

Les caractéristiques de la carte GOLD sont :

- Carte de couleur dorée ;
- Visuel unique sauf le logo de la banque émettrice ;
- Destinée à la clientèle qui a un revenu important ;
- Remplacée en 48h en cas de vol ou de perte.

1.4. Les avantages de la carte CIB¹⁹

La carte CIB a de multiples avantages :

- Facile à utiliser ;
- Garantie une sécurité renforcée (carte à puce) grâce au code au code confidentiel personnel ;
- Gain de temps : afin d'éviter l'attente au guichet en effectuant des opérations courantes directement sur les guichets automatiques de banque :
 - Retrait
 - Consultation de solde ;

¹⁹<https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nos-produits/monetique/cartes-nationales/carte-cib-classic> consulté le 31 décembre 2019.

- Edition mini-relevés d'identité bancaire ;
- Virement de compte à compte ;
- commande de chéquier.
- La disponibilité : tous les clients peuvent disposer de leur argent 7j/7j et 24h/24h dans l'ensemble des guichets automatiques de banque et dans tous les distributeurs de billets affichant le logo « CIB » ;
- La souplesse : les clients peuvent personnaliser leurs plafonds de retrait et de paiement.

2. Le processus de traitement de la carte CIB

Nous pouvons résumer le traitement avec une carte CIB par les étapes suivantes :

2.1. Autorisation

Si un client d'une banque veut effectuer un retrait sur un DAB installé par une autre banque ou régler un paiement auprès d'un commerçant domicilié chez cette dernière, les terminaux (DAB ou TPE) contactent la SATIM afin de déterminer l'identité du porteur de carte, en lui envoyant les informations concernant la carte CIB, la SATIM détermine automatiquement, grâce au numéro unique, la banque émettrice, l'identité du client ainsi ses informations financières ;

La SATIM confirme par la suite les terminaux (DAB ou TPE) de l'authenticité du client en leur accordant l'autorisation de compléter la transaction.

2.2. La compensation

La compensation interbancaire se déroule au niveau des serveurs de l'ATCI²⁰. Il s'agit en effet d'une simple mise à jour des comptes des banques auprès du CPI²¹. Un fichier informatique enregistre que la banque émettrice doit verser le montant de la transaction à l'autre banque.

La compensation au niveau de l'ATCI se déroule en 3 phases :

- **Phase 1** : est la période de la journée d'échange pendant laquelle les banques s'échangent des ordres de paiement en continu en utilisant le Réseau Monétique Interbancaire.

²⁰ ATCI : Système de Télé-Compensation interbancaire

²¹ CPI: le Centre de Pré-compensation Interbancaire

- **Phase 2** : est la période avant la clôture de la journée d'échange durant laquelle le solde net de chaque banque est calculé.
- **Phase 3** : est l'heure prédéfinie de la journée à laquelle les soldes des participants sont déversés dans leurs comptes auprès du système de règlements bruts en temps réel de gros montants et paiements urgents (système ARTS).

2.3. Le règlement

Une fois que les banques apprennent leurs obligations l'une envers l'autre, un transfert de fonds est effectué au niveau de la banque centrale. Dans notre cas, la banque CPA verse à la banque centrale le montant de la transaction que son client a effectué et elle débite le compte de ce dernier de la même somme. La banque du CPA prélève aussi la commission interbancaire.

La Société Générale de son côté verse la somme reçue du CPA au commerçant dans le cas d'un paiement ou garde le montant si c'est un retrait.

3. Gestion des risques liés à la carte CIB

Les porteurs et les accepteurs de la carte sont exposés à divers risques, ce qui a obligé les banques à mettre en place des dispositifs de gestion des risques pour le traitement des cas suivant :

3.1. Cas de vol ou de perte de la carte

Lorsque le porteur de la carte est confronté à un vol ou à une perte, il informe sa banque par la voie d'un centre d'appel opérationnel à tout moment mis à sa disposition. Une vérification des données de la carte sera faite, pour ensuite la bloquée temporairement.

3.2. Cas de transaction non autorisée

Si le commerçant accepte la transaction, alors que le système ne l'a pas fait, la SATIM informera immédiatement l'acquéreur qui peut ordonner la mise à zéro du plafond hors ligne du commerçant.

3.3. Cas de détection de fraude avérée

Si une détection de fraude est avérée, le centre d'autorisation et d'opposition confirme qu'il y a réellement une fraude, alors le terminal de paiement électronique sera mis en opposition et les commerçants seront déclarés dans un fichier des commerçants radiés.

Conclusion

L'avènement de la monétique s'inscrit dans une stratégie d'innovation des banques dans le but d'offrir le meilleur produit et service, ainsi que la sécurité possible.

L'image de la monétique en Algérie qui est reflétée à travers le degré d'utilisation de la carte et le nombre des réseaux interbancaire installés au niveau des différentes banques ainsi que les commerçants qui tentent de minimiser leur déclarations fiscales, montre un bilan mitigé faisant ressortir une lente généralisation de la monétique.

Aujourd'hui l'Algérie a mis en retard dans le domaine de la monétique et beaucoup de choses restent à faire pour maîtriser cette monnaie qui en fasse ses preuves dans le bon fonctionnement des économies modernes, partant de cela, elle s'est engagé dans une vaste réforme que s'inscrit le programme de modernisation des moyens de paiement.

CHAPITRE III :

LA PERCEPTION DE LA

CLIENTÈLE VIS-À-VIS DES

NOUVEAUX PRODUITS

DÉVELOPPÉS (CAS DU CPA

DE TIZI-OUZOU)

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Introduction

La pérennité de toute banque est fondamentalement établie sur deux facteurs complémentaires, dont l'existence de l'un détermine l'existence de l'autre. Ces deux facteurs sont le gain financier et la satisfaction du client. A partir de ce point de vue, nous abordons dans ce chapitre la situation de la qualité de service du CPA vis-à-vis de sa clientèle sur le produit de la monétique. Pour ce faire, ce chapitre est organisé en trois sections. Dans la première section, nous verrons une présentation de l'organisme d'accueil le CPA. La seconde section est consacré exclusivement à la monétique au sein du CPA banque. Dans la troisième section nous ferons une étude sur la monétique au sein du CPA, nous présentons les résultats d'une enquête que nous avons menée dans le réseau du CPA. Cette enquête a touché un échantillon de 132 individus. L'objet de cette enquête était de cerner la perception qu'ont les gens sur les nouveaux produits de la monétique lancés par le CPA, quelles sont leurs attentes et quels sont les freins de blocage au bon développement de la monétique à l'avenir. Nous aborderons aussi ce que projette le CPA de faire à l'avenir pour améliorer ses produits de monétique et son image de marque et ainsi faire face aux défis à lesquels elle est et sera confrontée.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Section 01 : La monétique au sein du CPA (Crédit Populaire d'Algérie)

Dans cette section, nous présentons l'organisme d'accueil, et la direction de la monétique au CPA, puis nous ferons une enquête au près des clients détenteurs de la carte CIB.

1. présentation de l'organisme d'accueil

La première banque algérienne qui s'est vraiment intéressé au développement de la monétique est bien le Crédit Populaire d'Algérie en s'associant avec des organismes internationaux tel que Visa et Mastercard, et en lançant la première carte bancaire sur le territoire national, on peut même la considérer comme banque leader dans la monétique dans le pays.

Le CPA est une banque publique algérienne qui a sa grande importance dans l'économie avec une part de marché de près de 13%, pour la décrire nous avançons les éléments suivants :

- Nom de la banque : Crédit Populaire d'Algérie
- Année de création : 1966
- Forme juridique : Entreprise Publique Economique par Actions
- Capital : 48.000.000.000,00 DA
- Nombre d'agences : 140 agences chapotées par 15 groupes d'exploitations
- Nombre d'employés : 3738 employés dont 77.5% sont des universités

1.1. Historique

- Créé en 1966 par ordonnance N° 66/36 du 29/12 avec un capital de 15 millions de DA, le CPA a hérité des activités gérées par les banques suivantes :
- La banque populaire commerciale et industrielle d'Alger.
- La banque populaire commerciale et industrielle de Constantine.
- La banque populaire commerciale et industrielle D'Oran.
- La banque populaire commerciale et industrielle d'Annaba.
- La banque régionale du crédit populaire d'Alger.
- Ainsi que d'autres banques étrangères :
- Banque Alger Misr. • Société Marseillaise du crédit.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

- La Compagnie Française de Crédit de Banque (CFCB).

Conformément à la réglementation en vigueur en Algérie, le CPA peut recevoir des dépôts, octroyer des crédits sous toutes ses formes, prendre des participations dans le capital de toute entreprise, mobiliser pour le compte d'autrui tous les crédits consentis par d'autres institutions, suite à la promulgation de la loi sur l'autonomie des entreprises en 1988, le CPA est devenue une entreprise publique par actions dont le capital est propriété exclusive de l'état. Depuis 1996, en vertu de l'ordonnance relative à la gestion des capitaux marchands de l'état, les banques publiques sont placées sous la tutelle du ministère des finances.

1.2. Les objectifs et stratégies du CPA

Les objectifs du CPA sont essentiellement la qualité, la rentabilité, la solvabilité et innovation.

On peut élargir ces objectifs dans les points suivants :

- L'amélioration du système d'informations par la mise en place d'un plan directeur informatique.
- L'amélioration de la gestion du risque.
- La nécessité d'une approche marketing qui concerne les produits et les services bancaires ainsi que l'organisation commerciale.
- La réalisation d'un effort systématique de projection dans l'avenir des conséquences de la réforme afin d'enquérir plus la flexibilité et réactivités.

Et afin d'arriver à réaliser les objectifs fixés, le CPA adopte une stratégie qui repose sur :

- ✓ Des moyens de gestion moderne.
- ✓ Un savoir-faire.
- ✓ Une équipe jeune et dynamique.
- ✓ Un réseau d'agence de proximité.
- ✓ Une politique de formation adaptée.

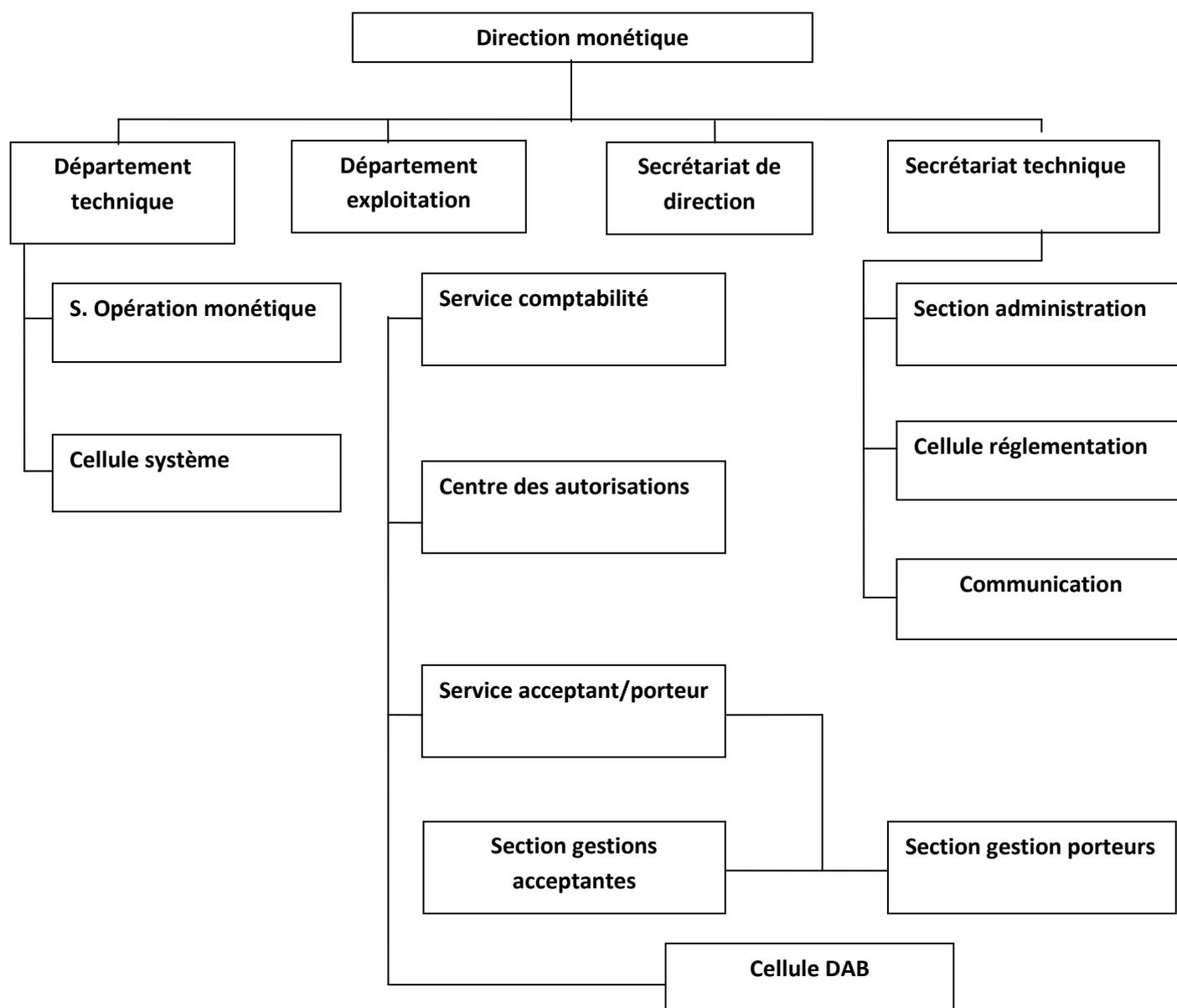
2. La direction de la monétique au CPA

La direction monétique a été constituée en 1989 en qualité de maitre d'ouvrage et chargée par la direction générale de mettre en place le système de financement par carte bancaire internationale, nationale et moyens assimilés, afin de procéder à l'installation et à la

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

mise en service des DAB. A ce titre la direction a procédé aux travaux de conception, de mise en place et d'exploitation des systèmes, de réalisation des procédures support et logiciels monétiques et à la gestion des fonctions nécessaire à l'évolution et fonctionnement des systèmes, actuellement les systèmes ; les mécanismes et l'ensemble des instruments sont opérationnels, le volume et le niveau des activités enregistrent de plus en plus un accroissement et une diversification des produits adoptés par la clientèle de la banque.

2.1. Organigramme de la direction monétique CPA



Source : Organigramme de la direction monétique CPA.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

2.2. Missions

La direction monétique a pour mission principale de :

- Développer les aspects techniques permettant d'accroître et de généraliser les moyens de paiement internationaux assimilés.
- Développer des prestations para-bancaires permettant la production et le bon fonctionnement des cartes bancaires nationales et internationales émises et acceptées par le réseau.
- La conduite des informations transmises par les agences et les chercheurs bancaires privés pour diagnostiquer leurs cartes de secteur bancaire (d'opérations de banque) de cartes et marcher sur la conduite de relations avec les règlements.
- Effectuer le mécanisme technique de suivi pour les DAB et TPE et l'exploitation d'informations sur opérations faites par cartes bancaires.

2.3. Développement de la monétique au CPA

Pour relever les défis imposés en ouvrant le marché bancaire et les défis imposés par la mondialisation, le crédit populaire d'Algérie leur répond par le développement des produits bancaires et des services, particulièrement en ce qui concerne les moyens de paiement. Et là était une percée pour le CPA en 1989 par l'établissement d'une direction de la monétique Qui établira le rôle de création du système monétaire avec des produits bancaires électronique attirent les clients et respectent leurs affaires.

2.3.1. Développement de la monétique au CPA de 1989 jusqu'à présent

Pour relever les défis imposés en ouvrant le marché bancaire et les défis imposés par la mondialisation, le crédit populaire d'Algérie leur répond par le développement des produits bancaires et des services, particulièrement en ce qui concerne les moyens de paiement. Et là était une percée pour le CPA en 1989 par l'établissement d'une direction de la monétique Qui établira le rôle de création du système monétaire avec des produits bancaires électronique attirent les clients et respectent leurs affaires.

- **Les Cartes bancaires au CPA pendant la période (1989 - 2005)**

Côté domestique : Le premier pas pour le CPA dans le domaine de la monétique été Enver le client, en 1990 la banque a émis les cartes de retrait bancaires CPA /CASH comme

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

une première carte bancaire utilisable pour les opérations de retrait effectuées par des distributeurs automatiques de billets conformément à l'équilibre disponible à la charge de l'employeur, la carte c'est aussi une carte avec une bande magnétique.

Côté international : Sur le plan International le CPA avait la priorité dans le domaine monétaire où pendant cette période était la seule banque qui accepte la carte internationale utilisée dans les retraits et les paiements, en émettant une carte CPA/VISA avec une bande magnétique permettent d'effectuer des prélèvements sur les distributeurs automatiques et des opérations de paiement par un mécanisme appelé Sabot. Et il devrait être mentionné que le CPA, aussi bien qu'accepter pour distribuer les cartes fournies par des étrangers quand ils viennent l'Algérie est aussi l'émission de ces cartes pour ses clients pour l'utilisation à l'étranger. On outre la banque garantie à effectuer les opérations du retrait par MASTER CARD à travers ses agences dans le cadre de la conversation conclue entre lui et MASTER CARD, sans la possibilité d'effectuer des paiements.

- **Des cartes bancaires au CPA pendant la période 2005 jusqu'à présent**

Pendant cette période où sa sera notre étude analytique la banque CPA a développé ses produits et ses services monétiques, pour se conformer à l'évolution dans le domaine des services monétique dans le reste du monde et comme suit :

- **Le plan national (Annexe n°04) :** Nous pouvons résumer les changements introduits sur les cartes domestiques comme suit:
 - La banque a émis une nouvelle carte bancaire sous le nom de locale CPA/CIB, avec des nouvelles normes sont en appréciant la technologie de puce électronique qui représente la dernière technologie des cartes en ce qui concerne la sécurité dans les transactions conformément à la norme EMV, aussi été mis en place l'introduction de nouvelles fonctionnalités pour ces carte c'est la possibilité d'effectuer le paiement par la quelle.
 - La banque CPA émis une nouvelle carte bancaire à usage domestique (**Corporate/Corporate+**), émise à l'attention des entreprises et professionnels pour couvrir leur différentes dépenses, c'est une carte interbancaire dotée d'un code confidentiel (retrait et paiement), et un mot de passe (paiement sur internet).

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

- **Le plan international (Annexe n°05) :** Des changements ont été introduits sur la carte CPA/VISA, que ce soit sous la forme d'une carte ou les services fournis par ces cartes ainsi que les cartes d'une puce électronique et une bande magnétique, comme la discrimination et de la ségrégation entre les deux types de clients.

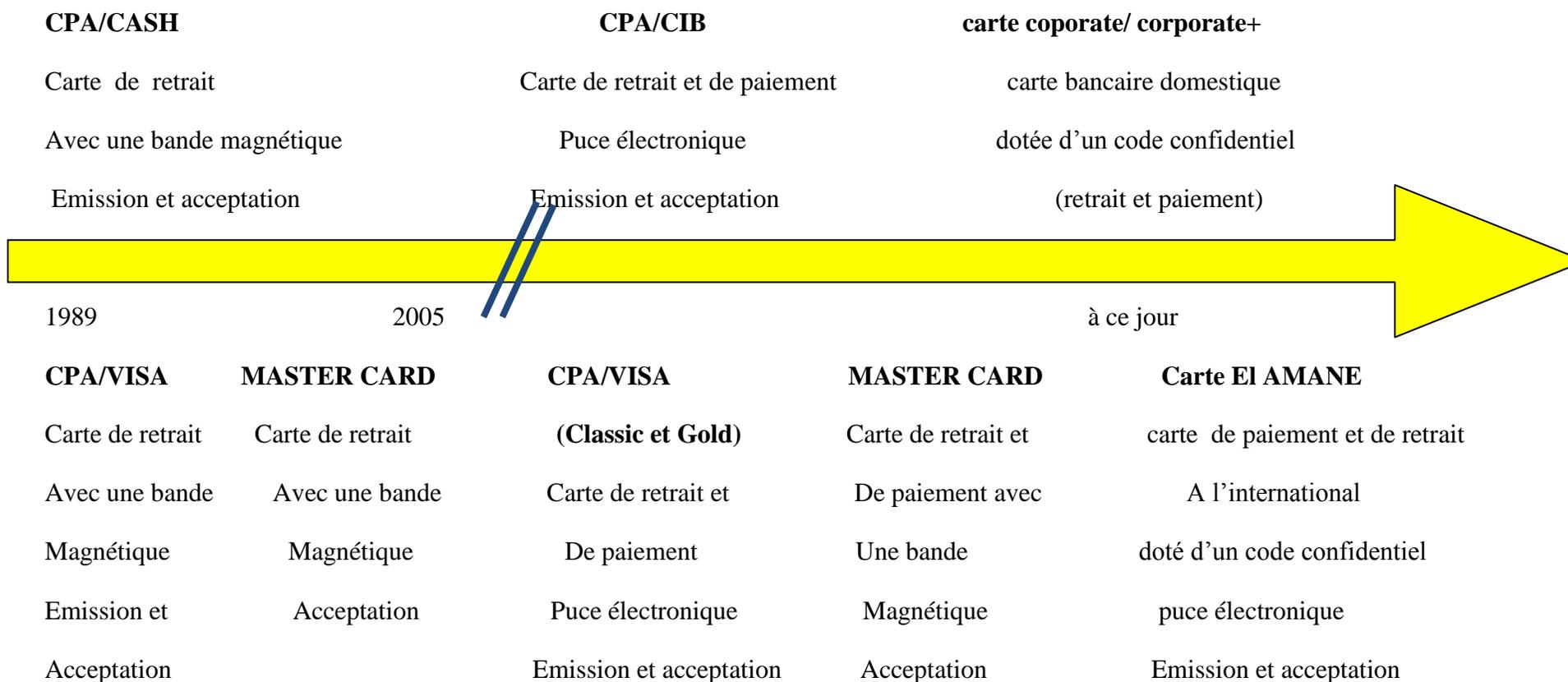
Il existe trois types de cartes internationales (Annexe n°05) :

- **CPA / VISA Classic:** pour les personnes ordinaires à revenus moyens, son plafond est une utilisation simple et limitée.
- **CPA / VISA Or:** Attribuer aux personnes ayant un salaire élevé aux hommes d'affaires et les personnes VIP elle, elle se caractérise par un plafond plus élevé. Quant à la carte MASTER CARD le CPA ne émis pas la carte mais il la dispose dans le cycle de développement d'accepter l'accord de ces cartes, après ce n'était qu'une carte de débit devienne également comme carte de paiement accepter chez les commerçants ou prestataires de services et qui ont des comptes dans les agences CPA de traiter les cartes internationale.
- **EL AMANE :** est une carte bancaire internationale rechargeable, permettant de disposer de son argent, à l'étranger, 7j/7j et 24h/24h, et dans les zones sous douanes au niveau des aéroports internationaux en Algérie.

Et la figure ci-dessous résume l'évolution des cartes bancaires et des activités dans les zones monétiques que du CPA :

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

2.3.2. Évolution de l'activité monétique au CPA ¹



Source : Réalisé par nos soins à partir du site officiel du CPA

¹<http://www.cpa-bank.dz> consulté le 02 janvier2020.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

3. Situation de la monétique au sein du CPA

3.1. la situation de la carte CIB en Algérie cas du CPA

Dans le tableau qui suit nous allons voir la situation de la carte CIB en Algérie cas du CPA.

Tableau n°07 : la situation de la carte CIB en Algérie au sein du CPA au 30/09/2019

Consolidé		Le Flux de période			Objectifs 2019	%	Le stock fin de période		
code agence	libelle agence	Demandes de Cartes	Annulation Cartes	Flux Additionnel			Cartes en circulation	Cartes actives	%
821	ALGER CENTRE	2 660	975	1 685	6 230	27%	18 198	5 752	32 %
822	ALGER OUEST	2 170	554	1 616	5 310	30%	16 615	5 714	34 %
823	ALGER EST	2 434	1 452	982	3 400	29%	20 869	6 441	31 %
825	GHARDAIA	1 273	640	633	1 110	57%	8 977	2 978	33 %
826	CHLEF	2 365	625	1 740	1 370	127 %	14 921	3 425	23 %
827	TIZI-OUZOU	1 252	425	827	1 030	80%	10 739	2 727	25 %
828	BLIDA	1 297	721	576	1 850	31%	11 044	3 553	32 %
829	ANNABA	1 768	944	824	3 050	27%	26 159	6 336	24 %
831	BEJAIA	1 556	832	724	2 200	33%	13 689	4 943	36 %
832	SETIF	2 658	2 837	179	2 950	-6%	23 475	4 795	20 %
834	CONSTANTINE	2 696	496	2 200	3 500	63%	20 954	4 323	21 %
835	BATNA	1 818	836	982	1 550	63%	17 714	3 875	22 %
836	ORAN PERIPHERIE	2 064	1 636	428	5 500	8%	27 742	4 699	17 %
838	TLEMCEEN	2 192	1 091	1 101	2 200	50%	21 904	4 760	22 %
839	ORAN VILE	2 701	1 034	1 667	3 750	44%	25 984	4 542	17 %
Total		30 904	15 098	15 806	45 000	35 %	278 984	68 863	25 %

Source : document des statistiques monétiques relatif à la banque du CPA au 30/09/2019

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Comme nous pouvons voir dans le tableau ci-dessus, les flux additionnels de la carte CIB atteignent 15 806 cartes, qui représentent que 35% de l'objectif tracé par la direction de la monétique du CPA qui est de 45 000 cartes, et cela revient au nombre considérable de cartes annulées qui est de 15 098.

Les cartes actives ne représentent que 25% des cartes en circulation qui est de 278 984, c'est-à-dire uniquement 25% des clients ayant une carte CIB qui l'utilisent. Et 75% des cartes demeurent inactives. Ce constat démontre l'incapacité de gestion des banques par rapport aux infrastructures réseau, aux équipements..., mais aussi, à une insuffisance d'actions marketing visant à convaincre leurs clients pour l'utilisation des cartes de retrait et de paiement (CIB). Ceci peut éventuellement s'expliquer par une absence de motivation de la part des banques.

3.2. Situation de la carte VISA (G et C) en Algérie au sein du CPA

Tableau n°08 : situation de la carte VISA (C et G) en Algérie cas du CPA au 30/09/2019

Consolidé		Flux de la Période				Objectifs 2019	%	Le stock fin de période		
code agence	libelle agence	Demandes de Cartes	Demandes Rejetées	Annulation Cartes	Flux Additionnel			Cartes en circulation	Cartes actives	%
821	ALGER CENTRE	902	70	513	319	1 000	32%	5 136	2 158	42%
822	ALGER OUEST	515	9	295	211	1 730	12%	3 086	1 241	40%
823	ALGER EST	584	22	486	76	500	15%	4 230	1 718	41%
825	GHARDAIA	108	0	69	39	255	15%	773	261	34%
826	CHLEF	180	0	75	105	100	105%	806	258	32%
827	TIZI-OUZOU	395	38	148	209	300	70%	1 480	501	34%
828	BLIDA	222	5	147	70	200	35%	1 293	493	38%
829	ANNABA	444	5	234	205	250	82%	2 302	840	36%
831	BEJAIA	294	10	142	142	200	71%	1 077	386	36%
832	SETIF	870	45	682	143	400	36%	4 695	1 281	27%
834	CONSTANTINE	993	38	663	292	450	65%	4 190	1 211	29%
835	BATNA	264	9	111	144	200	72%	1 435	455	32%
836	ORAN PERIPHERIE	353	13	185	155	1 000	16%	1 608	501	31%
838	TLEMCEN	270	7	240	23	350	7%	1 676	583	35%
839	ORAN VILE	744	32	385	327	765	43%	3 513	1 245	35%
Total		7 138	303	4 375	2 460	7 700	32%	37 300	13 132	35%

Source : document des statistiques monétiques relatif au CPA au 30/09/2019

Le tableau ci-dessus nous indique que le nombre des flux additionnelles est de 2 460 cartes qui représente que 32% de l'objectif tracé par la direction du CPA qui est de 7 700

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

cartes, et cela revient aux nombre considérables des cartes annulées qui est de 4 375 cartes et de 303 cartes rejetées.

Comme nous pouvons remarquer aussi que uniquement 35% des cartes en circulations qui sont actives. Les raisons paraient les mêmes que pour la carte CIB.

3.3. Situations du placement des TPE en Algérie cas du CPA

Dans le tableau qui suit nous allons voir le nombre de TPE en Algérie au sein du CPA.

Tableau n°09 : situation du placement des TPE en Algérie au sein du CPA au 30/09/2019

Consolidé		Flux de la Période			objectif	%
code agence	libelle agence	Demande TPE	Annulation TPE	Flux Additionnel		
821	ALGER CENTRE	382	224	158	585	27%
822	ALGER OUEST	113	190	-77	1 290	-6%
823	ALGER EST	270	181	89	685	13%
825	GHARDAIA	47	102	-55	170	-32%
826	CHLEF	64	52	12	95	13%
827	TIZI-OUZOU	238	235	3	175	2%
828	BLIDA	76	106	-30	170	-18%
829	ANNABA	226	89	137	340	40%
831	BEJAIA	131	74	57	160	36%
832	SETIF	292	110	182	305	60%
834	CONSTANTINE	268	137	131	200	66%
835	BATNA	136	82	54	135	40%
836	ORAN PERIPHERIE	124	140	-16	300	-5%
838	TLEMCEN	131	67	64	120	53%
839	ORAN VILE	168	112	56	270	21%
Total		2 666	1 901	765	5 000	15%

Source : document des statistiques monétaires relatif au CPA au 30/09/2019

Comme nous pouvons voir dans le tableau ci-dessus que le nombre de flux additionnels de TPE en Algérie au sein du CPA est de 765 TPE qui représentent que 15% de l'objectif fixé par la direction du CPA qui était de 5000 TPE.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Section 02 : Etude empirique du niveau d'utilisation des produits monétiques au niveau du CPA

Le questionnaire est un outil de communication mais aussi un outil pour recueillir de l'information.

Dans notre étude, nous avons opté pour deux questionnaires, le premier qui sera adressé aux porteurs de la carte interbancaire (CIB) au niveau de l'agence de la banque du Crédit Populaire d'Algérie (CPA), le deuxième questionnaire sera destiné au responsable de la monétique au niveau du CPA.

1. Questionnaire destiné aux clients détenteurs de la carte interbancaire CIB

1.1. Une enquête par sondage sur le degré de satisfaction de la clientèle

Les clients ont été choisis (détenteurs de la carte CIB) dans l'agence du CPA au niveau de TIZI-OUZOU. Ainsi nous avons utilisé le mode administration du questionnaire par interview direct au prêt de chaque client. Nous avons jugé que cette méthode soit la plus adéquate et la plus efficace pour notre étude de terrain, vu la taille réduite de l'échantillon et la possibilité de bénéficier d'un contact direct avec les clients détenteurs de la carte interbancaire CIB.

1.1.1. Méthodologie de l'enquête

Dans notre échantillon, nous avons retenu 132 clients détenteurs de la carte interbancaire CIB sur une totalité de 140 clients au niveau de la banque.

Parmi la clientèle de Crédit Populaire d'Algérie, nous nous focaliserons sur la clientèle possédant une carte interbancaire CIB appartenant au CPA, En ce qui concerne les personnes à enquêter, nous nous sommes limités aux personnes qui viennent dans l'agence du CPA pour effectuer des transactions.

En ce qui concerne le nombre de personnes à enquêter, nous avons été contraintes par le temps imparti pour réaliser notre enquête. Pour ne pas trop gêner le fonctionnement de l'agence dans laquelle nous étions autorisées à réaliser notre enquête, nous avons pu travailler pendant deux semaines successives. Ce qui nous fait un volume de travail de dix jours ouvrables. Ainsi, nous avons pu toucher pendant cette période environ 140 personnes. Sur ces

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

140 questionnaires, huit (08) n'étaient pas exploitables ce qui nous donne à la fin une taille d'échantillon de 132 clients potentiels du CPA.

1.1.2. Le questionnaire (Annexe n°06)

Pour collecter l'information requise et répondre à la problématique, nous avons conçu un questionnaire qui soit le plus précis possible et aussi le plus court possible. La taille du questionnaire (nombre de pages) est importante pour d'un côté obtenir des réponses fidèles et sincères et d'un autre côté éviter des non réponses du fait que le répondant pourrait être ennuyé par la longueur du questionnaire. Sur la base de ces deux principes, nous avons pu aboutir à une version définitive du questionnaire.

Le questionnaire est organisé autour de trois rubriques ; qui sont :

- Informations générales (05 questions).
- Informations sur la CIB, DAB, TPE (13 questions).
- Avis sur la qualité de service de la banque (03 questions).

1.2. Résultats de l'enquête

Dans le but de mieux répondre à notre problématique, nous ferons dans un premier temps une analyse des réponses telles qu'elles ont été données. Dans un second temps et en même temps, nous ferons les croisements de certaines réponses avec certaines variables afin de mieux saisir la portée de la réponse donnée. L'analyse des réponses respectera l'organisation du questionnaire sous forme de rubriques.

1.3. Analyses et commentaires

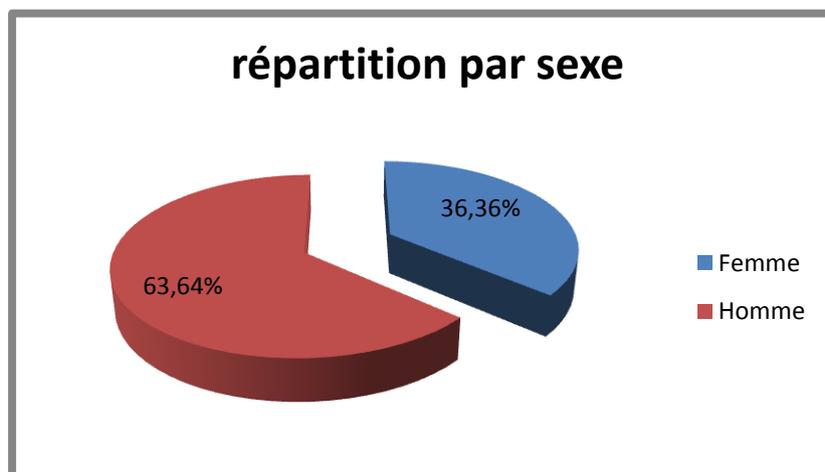
Nous rappelons que notre échantillon est composé de 132 détenteurs de la carte CIB au niveau de l'agence CPA.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Rubrique 1 : Informations générales

Question 01 : Etes-vous femme ou homme

Figure n° 03: répartition par sexe

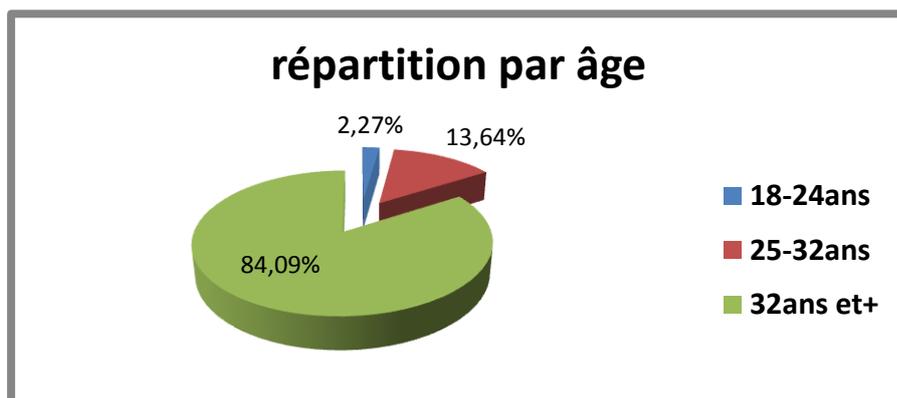


Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Notre échantillon est constitué d'hommes et femmes. En effet, environ 63.64% de l'échantillon est constitué d'hommes.

Q2 : Quel âge avez-vous

Figure n°04 : répartition par âge



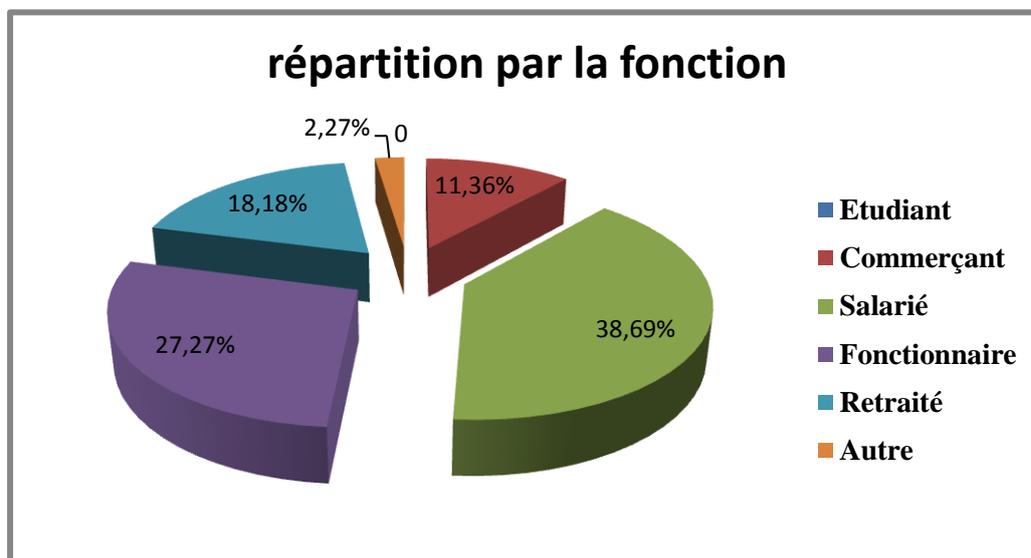
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Les personnes que nous avons pu interrogées ont en grande majorité un âge de 32ans et plus, ils forment environ 84% de notre échantillon. Cette proportion est réaliste du fait que c'est cette proportion d'âge qui peut être concernée par l'ouverture d'un compte bancaire, l'usage d'une carte bancaire ou d'une transaction commerciale.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q3 : Etes-vous, étudiant, commerçant, salarié, fonctionnaire, retraité ou Autre ?

Figure n° 05: répartition par fonction



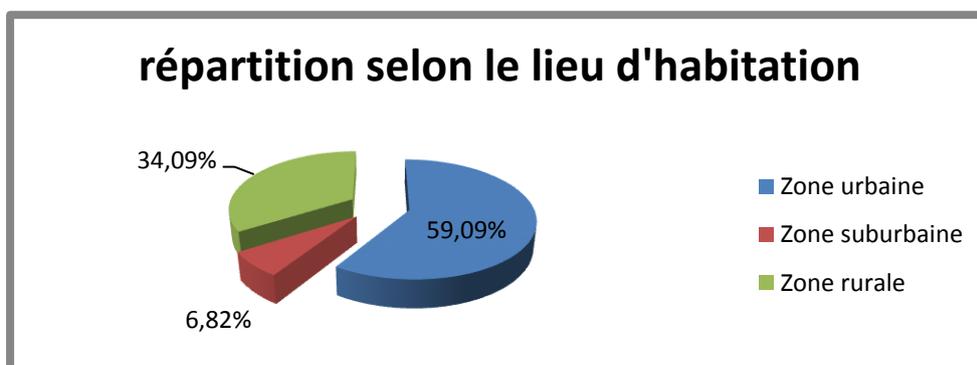
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

En termes d'occupation professionnelle, les salariés sont les clients qui utilisent le plus la carte bancaire pour un taux 38.69% de notre échantillon, suivis par les fonctionnaires avec un taux de 27.27%, puis les retraités avec un taux de 18.18 %, suivis par les commerçants qui forment 11.36% de notre échantillon et enfin les fonctions libérales avec un taux de 2.27%.

Comme nous pouvons le remarqué, parmi les 132 clients, aucun étudiant ne détient la carte bancaire CIB.

Q4 : Vous habitez ou ?

Figure n°06 : répartition par lieu d'habitation



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

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

A la question de savoir où habitent les personnes ayant une carte de retrait et de paiement CIB, les statistiques recueillies indiquent que sont les personnes qui habitent la zone urbaines qui détiennent généralement une carte CIB avec un taux de 59.09%, suivis par les clients habitants la zone rurale avec un taux de 34.09% , puis enfin ceux qui habitent la zone suburbaine qui occupent un taux de 6.82%.

Il s'agit d'esprit de différenciation et de prestige qui animent cette catégorie de clientèle pour l'obtention de la carte et qui constitue le vecteur essentiel dans la motivation par l'adoption de la carte.

Q5 : Avez-vous un compte bancaire :

Tableau n° 10: la possession d'un compte bancaire

réponses	Nombre	%
Oui	132	100
Non	0	0

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

Les résultats sur la question concernant la possession d'un compte bancaire indique que la totalité des personnes interrogées possèdent un compte bancaire (100%), et cela revient au fait que le questionnaire a été distribué aux personnes ayant une carte bancaire.

Rubrique 2 : Informations sur la CIB, DAB, TPE

Q6 : Avez-vous entendu parler de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB ?

Tableau n°11 : la connaissance de l'existence de la carte CIB

Réponses	Nombre	%
Oui	132	100
Non	0	0

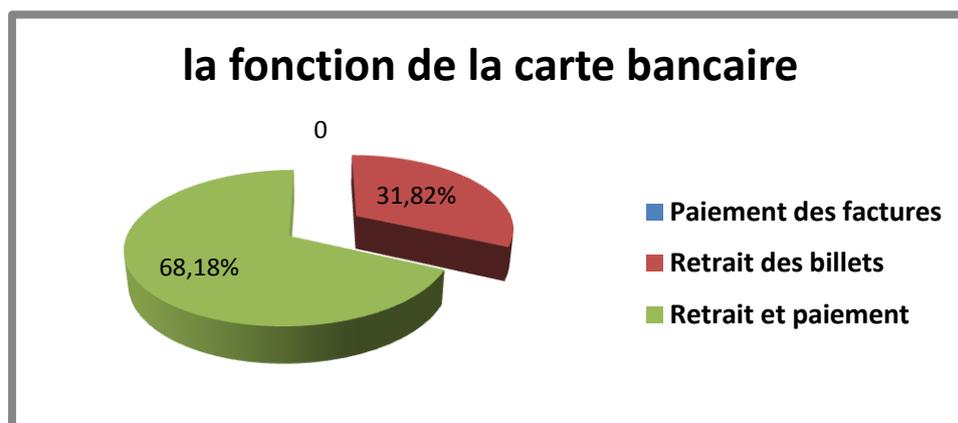
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Les résultats obtenus sur la question sur connaissance de l'existence de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB se résume ainsi : Toutes les personnes interrogées ont eu connaissance du nouveau produit, car le questionnaire a été distribué aux clients ayant une carte CIB. Et pour eux la carte bancaire permet la rapidité et la traçabilité de système de paiement.

Q7 : A votre avis la carte interbancaire CIB sert à effectuer les opérations de ?

Figure n° 07: fonction de la carte CIB



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

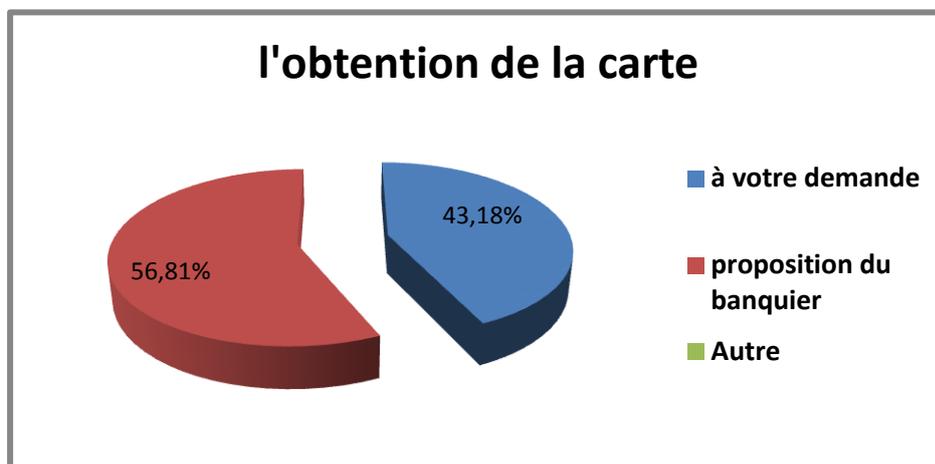
Selon les résultats 31.82% des personnes interrogées pensent que la carte interbancaire CIB sert uniquement aux retrait de billets de banques au prêt des DAB, tandis que 68.18 % pensent que la carte interbancaire CIB sert à effectuer des opérations de retrait et de paiement.

Cela veut dire que 31.82% des personnes ayant une carte bancaire n'ont pas saisie correctement la portée et l'usage de carte interbancaire de retrait et de paiement (CIB), dont elle pense faire l'usage.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q8 : Comment avez-vous obtenu votre carte ?

Figure n° 08: l'obtention de la carte



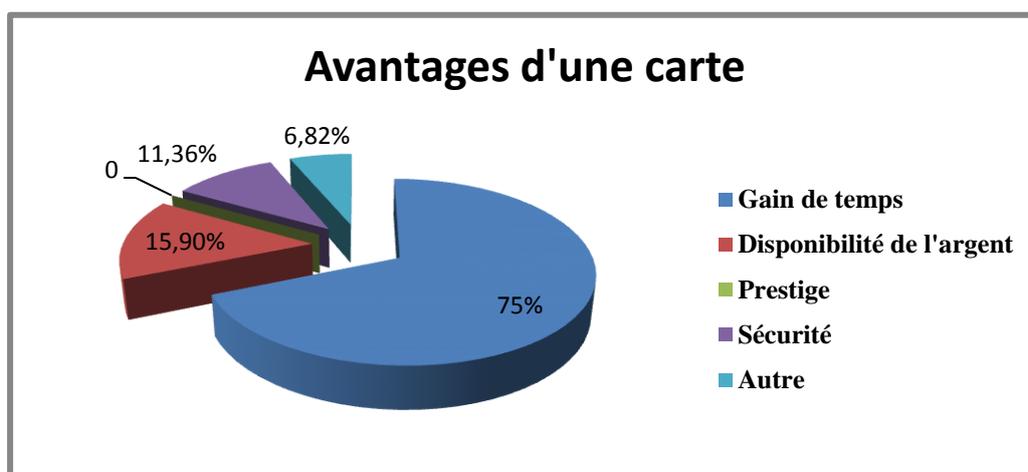
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

A la question à savoir comment le client a obtenu sa carte interbancaire CIB, les statistiques indiquent que 56.81% des personnes interrogées ont été conseillées par le personnel de la banque qui lie les liens d'affinité avec sa clientèle.

Le banquier est le conseiller et le confident des clients, d'où le climat de convivialité qui met en symbiose les relations entre banque et client.

Q9 : Quels sont les avantages de la carte?

Figure n°09 : avantages de la carte



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

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

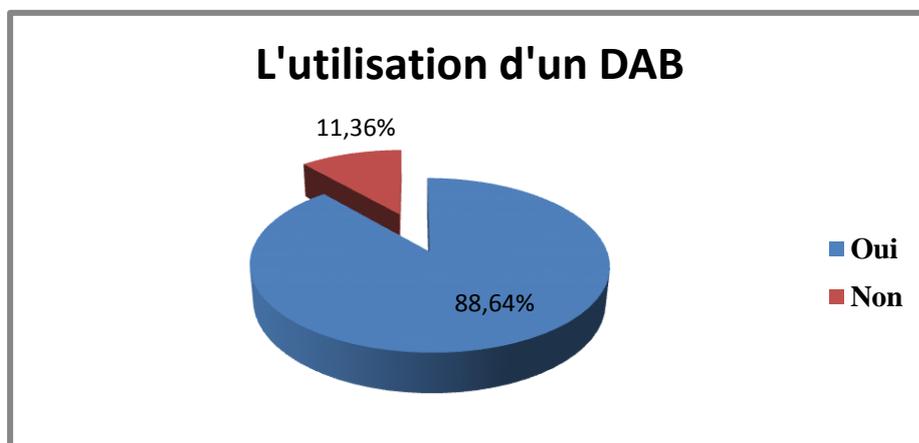
Si nous revenons maintenant sur les raisons invoquées pour détenir cette carte, sont dans l'ordre de priorité :

1. Le gain de temps
2. Disponibilité de l'argent
3. Sécurité
4. Prestige
5. Autre

Notre étude démontre bien que le gain de temps est la principale motivation des clients porteurs de cette carte car elle facilite les échanges, dépôts et les retraits. Les clients estiment que l'utilisation de la carte bancaire CIB leur fait éviter des déplacements à la banque et de prendre de l'argent sur soi.

Q10 : Avez-vous déjà utilisé un DAB ?

Figure n° 10: l'utilisation d'un DAB



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

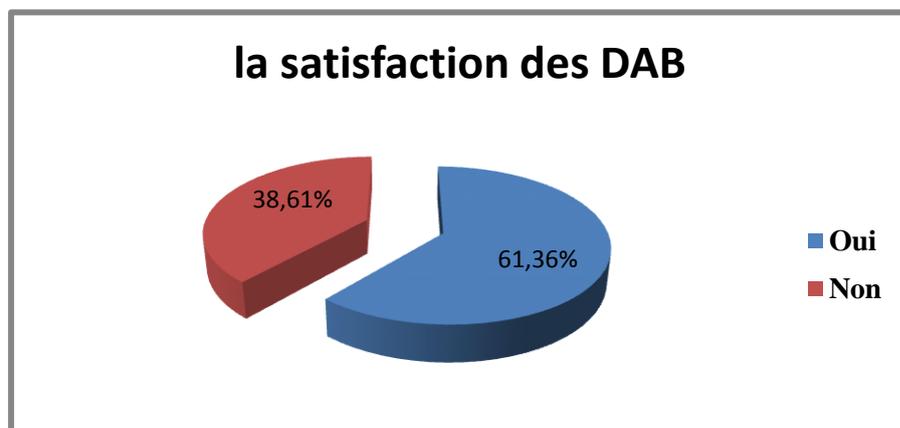
Les résultats sur la question « si les personnes ayant une carte interbancaire ont déjà utilisé le Distributeur Automatique de Billets (DAB) » indiquent que 88.64% des personnes interrogées utilisent les DAB, Or que 11.63% ne l'ont jamais utilisé.

Cela veut dire que 11.36% des détenteurs de cartes préfèrent le cash que les cartes interbancaires.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q11 : Si Oui, êtes-vous satisfait des DAB ?

Figure n° 11: la satisfaction des DAB

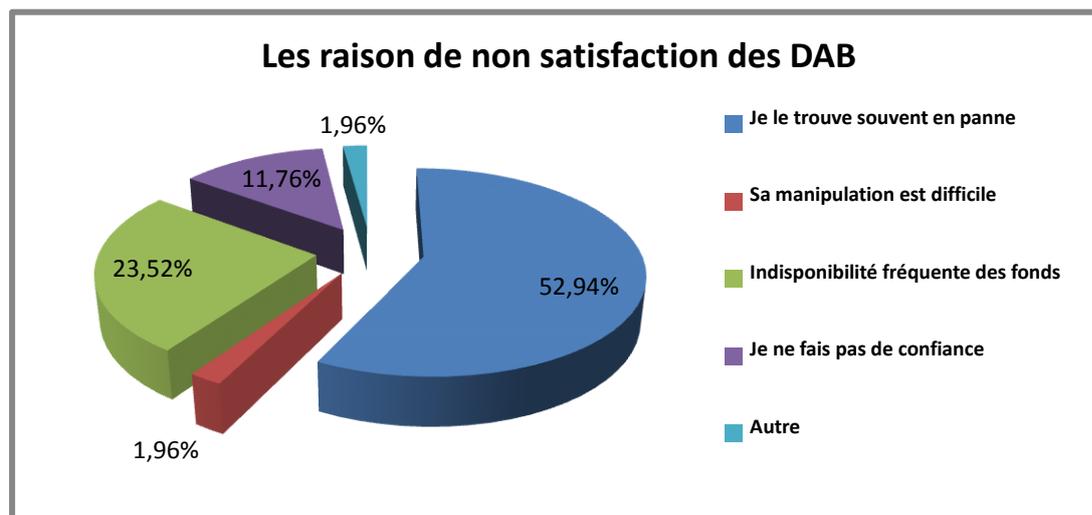


Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

A la question sur la satisfaction des DAB, 61.36% des clients ayant déjà utilisé un DAB sont satisfaits, du fait qu'ils ont l'avantage de gain de temps, de ne plus prendre leur argent avec soi et aussi la disponibilité de l'argent a tout moment ; tandis que 38.61% des personnes interrogées trouvent que les DAB sont pas assez fiable, en raison des pannes répétitives, l'insécurité, et l'indisponibilité des fonds.

Q12 : Si Non, quelles sont les raisons ?

Figure n°12 : les raisons de non satisfaction des DAB



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

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Selon les statistiques concernant la question sur les raisons de non satisfactions des DAB, nous pouvons classer les motifs comme suit :

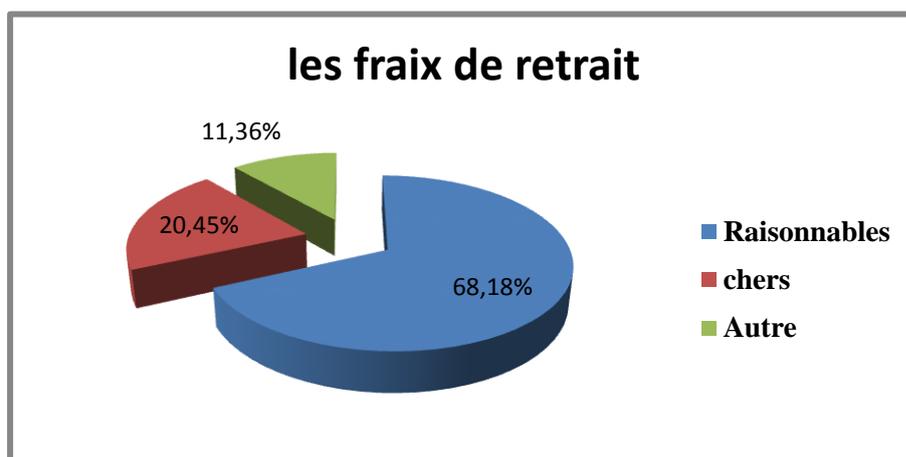
1. Je le trouve souvent en panne
2. Indisponibilité des fonds
3. Je ne fais pas confiance
4. Autre
5. Sa manipulation est difficile

Cette classification nous indique que la sous utilisation des DAB par les détenteurs de la carte revient généralement aux pannes répétitives des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB), l'indisponibilité fréquentes des fonds, et à l'absence de discrétion.

Beaucoup de clients du CPA ont rencontré des problèmes de fiabilité du fonctionnement de ces automates. Cette situation pose le problème de la maintenance de ces équipements par les équipes de la SATIM qui sont chargées de leur installation, de leur maintenance et de veiller à leur fiabilité par rapport à un usage normal.

Q13 : Les frais de retrait sont ils ?

Figure n° 13: les frais de retrait



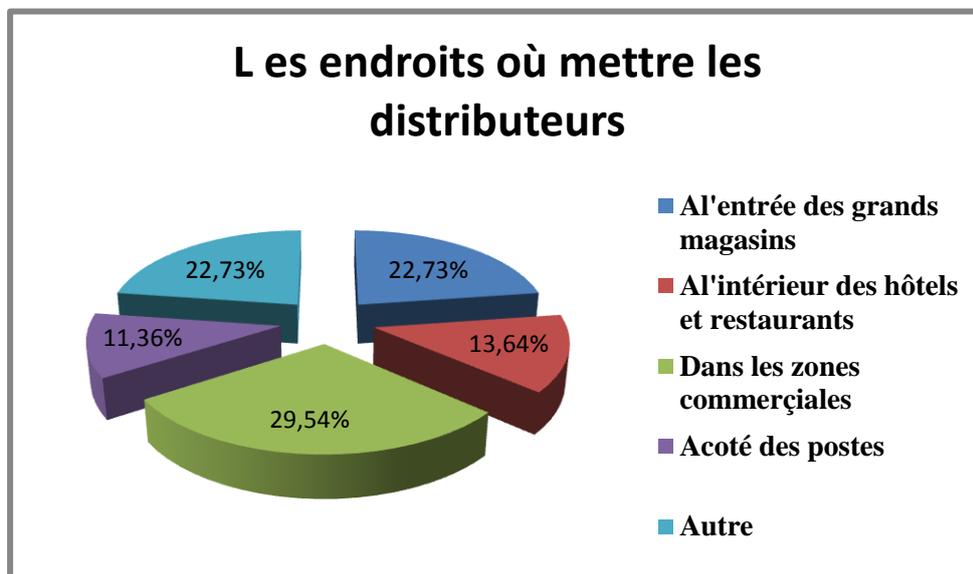
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

D'après notre analyse la majorité (68.18%) des détenteurs de la carte bancaire estiment que les frais de retrait au prêt des DAB sont raisonnables, et 20.45% trouvent que les frais sont chers, et le reste des clients détenteurs de la carte CIB (11.36%), d'après nos différentes conversations avec eux, beaucoup d'entre eux ne savent pas les montants des frais de retrait.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q14 : En dehors des agences bancaires, où aimeriez vous trouver les distributeurs (DAB) ?

Figure n° 14: les endroits où mettre les distributeurs



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

A la question sur les endroits où mettre les Distributeurs Automatiques de Billets, les statistiques indiquent que les préférences sont dans l'ordre de priorité suivante :

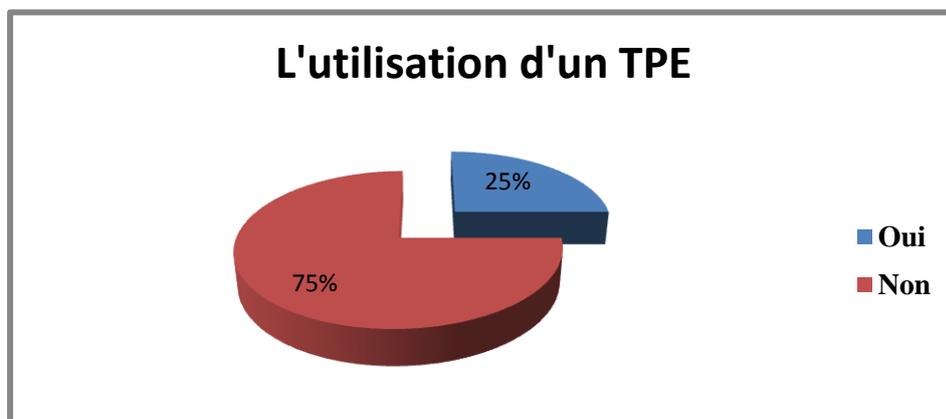
1. Dans les zones commerciales
2. Autre (dans les endroits les plus fréquentés comme les restaurants, les hôpitaux, les pompes à essence...)
3. A l'entrée des magasins
4. A l'intérieur des hôtels et restaurants
5. A coté des postes

Pour remédier le manque de Distributeurs, les clients suggèrent d'augmenter les Distributeurs dans les endroits les plus fréquentés, en effet, ils suggèrent en premier de mettre à leur dispositions ces distributeurs.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q15 : Avez-vous déjà utilisé un TPE ?

Figure n°15 : L'utilisation d'un TPE

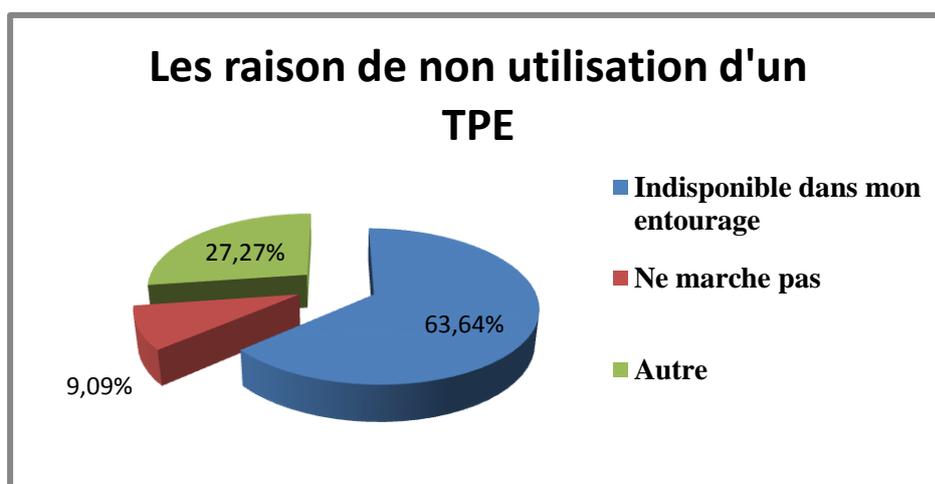


Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Les statistiques concernant la question sur l'utilisation des TPE indiquent qu'une majorité de 75% des clients ayant une carte interbancaire n'ont jamais utilisé un Terminal de Paiement Electronique (TPE), et uniquement 25% qui l'ont déjà utilisé ; Et ça s'explique par le manque d'information vis-à-vis des TPE, et après nos conversations directes avec les clients ; la majorité se trouve sans aucune information sur ce terminal, sur ses avantages, et son utilisation.

Q16 : Si Non, pourquoi ?

Figure n° 16: les raisons de non utilisation d'un TPE



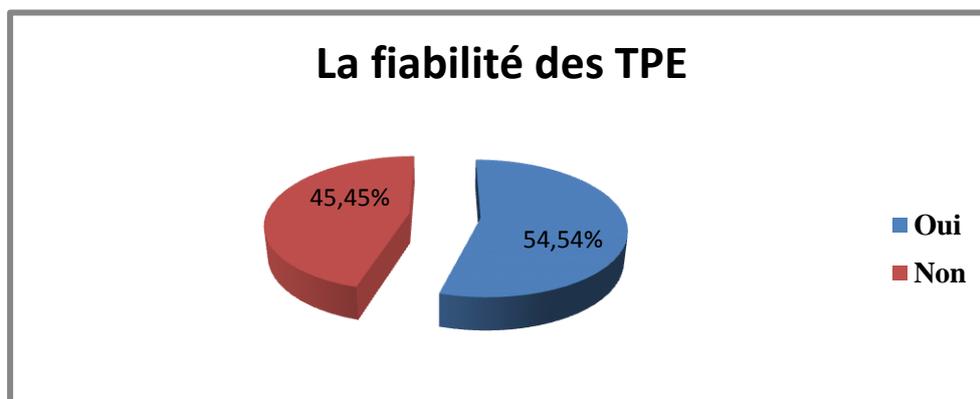
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

A la question destinée aux détenteurs de carte interbancaire n'ayant jamais utilisé le TPE, les statistiques indiquent que la majorité des clients ne l'utilisent pas en raison d'indisponibilité dans l'entourage, et d'après les clients avec qui nous avons eu de conversations directes, ils n'ont pas eu d'information sur le nouveau produit. Puis 9.09% des clients ne l'ont jamais utilisé pour motif de non fonctionnement des Terminaux.

Q17 : Est-il fiable ?

Figure n° 17: la fiabilité des TPE



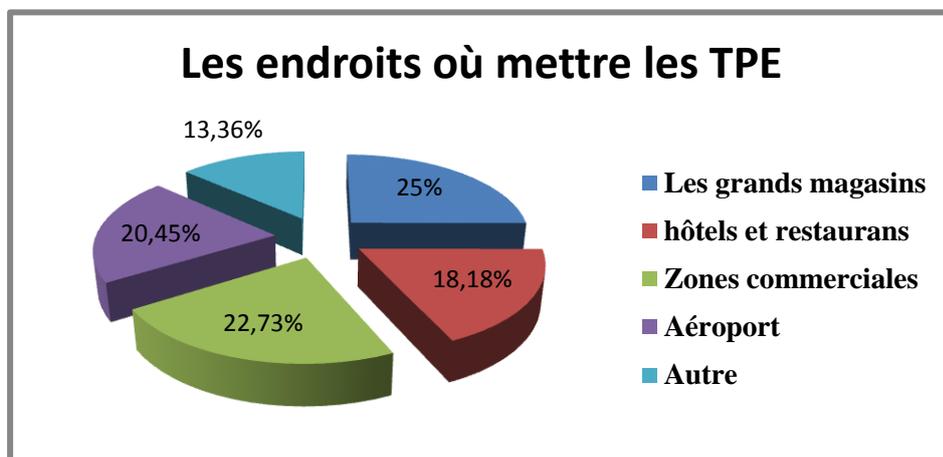
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

D'après les réponses des clients ayant utilisé le TPE, 54.54% trouvent que les TPE sont fiables en raison de gain de temps, de sécurité et de l'argent, et de tandis que 45.45 % jugent que les TPE que sont pas fiables en raison de leurs indisponibilité dans les endroits les plus fréquentés, et aussi pour le manque de confiance par rapport aux matériels.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q18 : Ou aimeriez-vous trouver les TPE ?

Figure n°18 : les endroits où mettre les TPE



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

Les statistiques à la question sur les endroits préférés où mettre les TPE, les endroits sont de l'ordre de priorité :

1. Les grands magasins.
2. Zones commerciales
3. Aéroports
4. Hôtels et restaurants
5. Autre (qui souhaitent mettre les TPE à leur disposition dans les endroits les plus fréquentés comme les pompes à essence...).

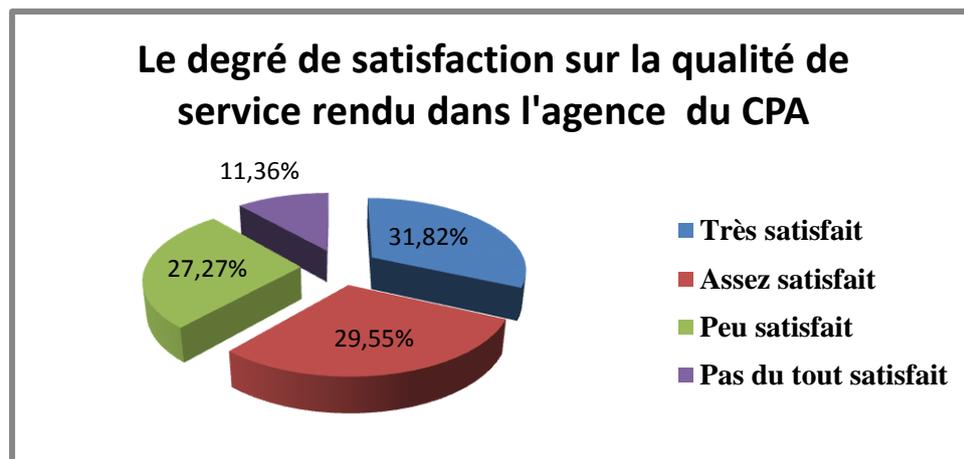
Pour développer l'utilisation des TPE, les clients suggèrent d'augmenter le nombre des TPE dans les endroits les plus fréquentés.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Rubrique 03 : Avis sur la qualité de service de la banque

Q19 : Quel est votre degré de satisfaction sur la qualité de service rendue dans l'agence de votre banque ?

Figure n° 19: le degré de satisfaction sur la qualité de service rendu dans l'agence du CPA



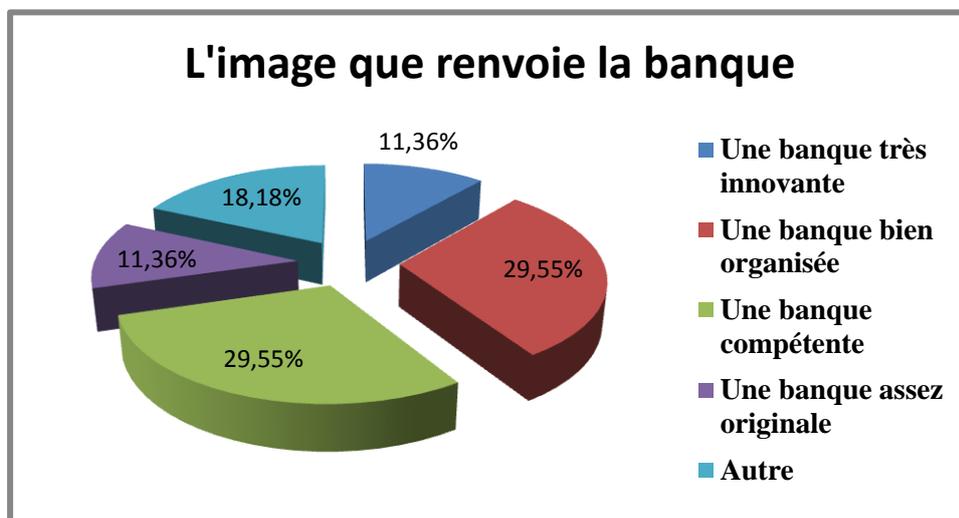
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

Si nous venons maintenant à la qualité de service rendu dans les agences CPA, nous remarquons qu'il existe une majorité de clients qui sont très satisfaits des services rendu (31.82%) et une clientèle assez satisfaite (de 29.55%). Ce qui est un résultat assez réconfortant pour le CPA. Malgré qu'il existe un taux de clientèle de 27.27% qui est peu satisfaite du service rendu par CPA, il est toujours intéressant et utile de savoir pourquoi il reste un taux de 11.36% qui sont insatisfaits, en raisons qui sont liées au personnelles soit ils lui reprochent d'être incompétent , soit non accueillant.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q20 : Quelle image vous renvoie votre banque ?

Figure n° 20: l'image que renvoie la banque



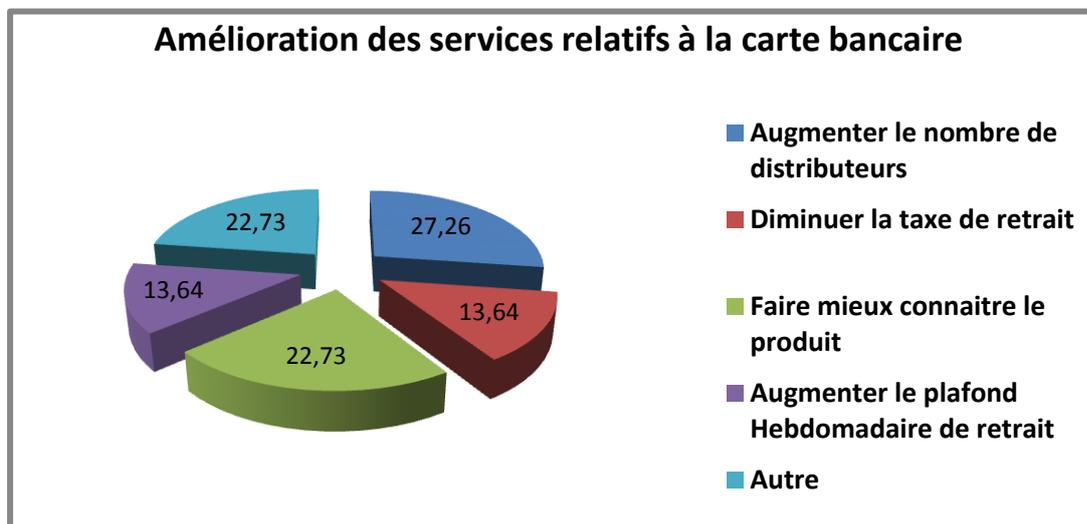
Source : établie par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

De ce contact régulier avec cette agence bancaire se forme chez le client une certaine image vis-à-vis de sa banque. La première image qui est renvoyée chez le client est l'organisation et la compétence avec un taux égale qui est de (29.55%), suivie par une image de banque innovante (18.18%), puis enfin un taux de 11.36% qui trouve qu'elle est assez original et d'autres (11.36%) qui la trouvent ordinaire.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Q21 : Que doit faire votre banque pour améliorer la qualité de service relatif à la carte bancaire ?

Figure n° 21: amélioration des services relatifs à la carte bancaire



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

Pour remédier le manque de qualité de service qui pourrait découler de l'usage de la carte bancaire, les clients du CPA suggèrent en premier l'augmentation des Distributeurs Automatiques de Billets, puis faire mieux connaître le produit comme les TPE qui restent inconnus pour certains clients, comme ils suggèrent surtout à améliorer la qualité des DAB et la fiabilité des matériaux monétiques, comme ils souhaitent augmenter le plafond de retrait. Il est utile de rappeler que le plafond de retrait est fixé selon le revenu de la personne et des précautions d'usage dans le cas d'un usage frauduleux de la carte ou d'une manière indue.

Section 03 : difficultés, recommandations et défis aux quels fait face la banque du CPA

1. Difficultés liées à la monétique

De nombreuses difficultés techniques et financières, juridiques, commerciales, culturelles, et celles liées à la sécurité peuvent également s'en suivre telles que :

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

1.1. Les difficultés techniques et financières

La réalisation du projet monétique nécessite une mise en place d'un équipement spécial et la mise en œuvre d'un personnel qualifiée, mais souvent ces deux éléments sont gênés par les obstacles suivants :

- La rapidité obsolescence des équipements : les banques se voient obligées de renouveler leur matériels afin d'être compétitives.
- Le cout d'acquisition : lors de démarrage les banques supportent des couts assez importants de lancement et d'adoption de la monétique.
- Défaillance du système : les défaillances constatées sur le réseau de télécommunication rendent le succès du projet monétique improbable, la multiplication des pannes ralentie le fonctionnement du système.

1.2. Les difficultés juridiques

Le développement de l'usage de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB comme tout progrès technologiques a précédé l'établissement spécifique d'un cadre juridique. Les titulaires d'une carte retirent des espèces dans un DAB au-delà de soldes de leurs comptes. Un tel comportement n'est pas considéré comme étant un délit pénal.

1.3. Les difficultés commerciales

Nous remarquons que le banque commerciales n'accordent pas l'importance due à la politique commerciale d'où le faible nombre de porteurs de cartes interbancaires CIB.

Les banques doivent informer leurs clients de l'existence et l'efficacité de la carte, c'est dans ce contexte que les efforts doivent être fournis sur le plan marketing et communication puisqu'ils sont les deux facteurs importants pour présenter les produits, les faire connaître et faire accepter par le public.

1.4. Les difficultés culturelles

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

L'introduction d'un nouveau produit bancaire une population où la majorité est analphabète, constituent un frein à l'acceptation de la monétique. Nous remarquerons aussi

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

que les clients préfèrent le retrait avec chèque devant le guichetier et le paiement en liquidité à tous les autres moyens et cela est dû à une véritable culture se justifiant par la peur d'avoir un chèque sans provision ou falsifié, les opérations qui s'effectuent en liquide malgré le risque offrent d'avantage contrairement au chèque et à la carte de ne pas laisser de traces ce qui impliquerait qu'ils puissent échapper aux impôts.

1.5. Les difficultés liées à la sécurité

La sécurité est un élément essentiel et nécessaire pour combler le vide juridique qui caractérise le monde des cartes.

Les risques de fraude ont augmenté avec les évolutions des moyens de paiement, le problème de la sécurité est donc ici complexe puisqu'il concerne une logique combinatoire.

- Protection des supports d'information ;
- Légitimité des actions (c'est le porteur de la carte qui effectue la transaction) ;
- Fiabilité des systèmes et exactitude des fichiers ;
- Confidentialité des informations ;
- Pérennité des services ;
- Sécurité physiques des machines avec la mise en place du système UMV.

La fraude peut prendre une ampleur qui entraînerait une perte de confiance des particuliers dans ce nouveau système de paiement.

C'est pour ça que la sécurité prise au sens large qui consiste donc à protéger les informations contre :

- L'usage illégal ou non légitime ;
- La falsification ;
- La perte ou le vol de la carte.

2. Recommandations

Les systèmes de paiement sont un bon indicateur de fonctionnement d'une économie, en particulier dans un contexte d'économie de marché, ils influencent la rapidité, le risque, la fiabilité et le coût des transactions domestiques et internationales. Un dysfonctionnement d'un système a un impact certain sur la stabilité financière du pays.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

De ce fait, l'inexistence d'un système de compensation interbancaire en temps réel à l'échelle du pays et l'absence de réseaux informatiques entre les agences d'un même établissement bancaire, ralentissent fortement la fluidité des flux financiers, et constituent, de ce fait, un frein au développement économique du pays.

Nous proposons quelques recommandations pour des différents domaines :

2.1. Domaine réglementaire

- Création de l'instance de réglementation interbancaire dont la mission et l'élaboration des règles assurant la pérennité de l'interbancaire. Cette instance aura la charge de rédiger les textes et manuelles censées être la base de données réglementaires de la monétique ;
- Offre d'une meilleure bancaire par l'offre de meilleures prestations en facilitant les procédures et en les rendant plus simples et plus souples avec les délais plus courts ;
- Définition et mise en exploitation d'une base de données complètes et accessibles à l'ensemble des acteurs de la monétique ;
- Création de la société des services interbancaires qui évoluera à terme en une société de télé compensation ;
- Mise en place d'un dispositif législative et réglementaire réactif de traitement des incidents de paiement.

2.2. Domaine technique

- Définition d'un réseau d'échanges intra et interbancaire ;
- Mise à disposition d'un parc d'acceptation de retrait conséquent et une qualité de service appréciable reflétant le sérieux de la banque, son efficacité et son professionnalisme.
- Chaque banque doit être chargée d'assurer la maintenance de ces automates. Aussi, il importe d'acquérir les installations et le matériel adéquat pour le suivi des automates ;
- Mise en place d'un réseau de télécommunication fiable et rapide ;
- L'installation de systèmes d'informations traitant les opérations de paiement le plus rapidement possible, et leur généralisation aux structures d'exploitation ;
- Mise en place de programmes de formation et de redéploiement au profit des ressources humaines des banques pour une meilleure expérience et une meilleure maîtrise de ce domaine.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

2.3. Domaine commerciale

- Lancement d'actions de sensibilisation de la clientèle à travers une politique commerciale proactive axée sur la communication, la publicité et un plan marketing adapté ;
- L'ouverture du produit à la clientèle à travers des actions publicitaires sur les masses médias (télévision, radio, journaux, affiches...)

La monétique doit être considérée comme une activité à part entière de la banque. Pour cela, ces dirigeants doivent bénéficier d'une autonomie et d'une crédibilité réelle au sein de la banque, ainsi que d'une participation active de tous les intervenants.

2.4. Domaine économique

- Mise en place, par les banques, d'une stratégie de déploiement basé sur des études économiques et des simulations de fonctionnement. Ce déploiement leur permettra de gagner les parts de marchés détenus.
- Adapter les frais relatifs à la carte bancaire, aux revenus des clients évitant ainsi leur surendettement, et probablement, des incidents de paiement ;
- Lancement d'actions commerciales et marketing incitant l'ouverture de compte, et de ce fait, l'augmentation du taux de bancarisation.

3. Défis auxquels fait face la banque du CPA

Connaissant les résultats de cette enquête et les points développés dans les deux premiers chapitres de ce mémoire, il est utile de faire le point sur les défis sur lesquels la banque CPA serait attendue à l'avenir. Ces deux défis sont de deux types : un défi intérieur et un défi extérieur.

Si nous commençons notre analyse par les défis intérieurs, il est important qu'au niveau de la CPA que nous considérons que l'activité de « paiement électronique » est une activité assez spécifique et qui demande un suivi régulier et permanent de la part des directeurs des agences bancaires ainsi que des responsables qui sont affectés à la gestion de l'usage et la maintenance des DAB et des TPE. A cet effet, il faudrait qu'il y ait un service dédié à cette activité à le quel le client pourrait recourir en cas de problèmes rencontrés dans l'usage de sa carte bancaire. Aussi, une plus grande action de communication doit être lancée.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Le résultat obtenu sur l'ignorance des clients détenteurs de cartes bancaires de la possibilité d'effectuer des paiements illustre d'une manière claire et sans équivoque qu'il y'a un problème de communication et de marketing sur ce produit au niveau de la banque CPA et ce malgré les budgets affectés à cette action de publicité. Une évaluation de l'action publicitaire et de communication doit être faite. La formation du personnel sur ces produits et une plus grande disponibilité de leur part et plus de courtoisie ne ferait que du bien à l'image de marque de la banque du CPA et un meilleur usage de ces produits de la monétique.

A un niveau externe au CPA, une meilleure coordination entre les banques doit exister. La SATIM qui a été créée, entre autres, pour accélérer le développement de la monétique rencontre apparemment des problèmes dans l'installation et la maintenance des automates affectés aux tâches de la monétique (DAB et TPE). En effet, il est courant d'entendre que ces automates n'offrent pas toute la garantie et la disponibilité d'un usage régulier. Et certains clients sont méfiants vis-à-vis de l'usage des distributeurs et terminaux.

Le système de compensation doit être amélioré pour éviter l'apparition de comptes débiteurs puisque les usagers des cartes bancaires mouvementent aussi leurs comptes à travers leurs carnets de chèques. Et une compensation lente et inadéquate pourrait mettre le client en position débiteur malgré qu'il dispose de ressources sur son compte et lui causerait ainsi des désagréments.

Chapitre III : la perception de la clientèle vis-à-vis des nouveaux produits développés (cas du CPA de Tizi-Ouzou)

Conclusion

L'enquête menée auprès du responsable de l'agence bancaire et de ses clients nous a permis de mieux cerner les problèmes et difficultés qui empêchent l'expansion de la carte interbancaire en Algérie en particulièrement au sein du CPA, et d'essayer de proposer des solutions pour remédier à ce problème d'expansion.

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

Malgré tous les efforts déployés par les autorités bancaires algériennes pour généraliser l'utilisation de la monétique, cela reste insuffisant puisque le problème de la monétique n'est pas seulement un problème technique, mais aussi un problème de réformes.

Réformer les mentalités est la clé pour que les réformes établies réussissent et la culture du cash disparaîtra au profit d'une culture en faveur des moyens de paiement électroniques notamment la carte interbancaire. Cela passe aussi par la mise en place d'une stratégie de communication et de sensibilisation des utilisateurs à des services électroniques.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Conclusion générale

Finalement, qu'est-ce que la monétique ? Est-ce un simple ensemble de matériels et de support pour effectuer des transactions électroniques? Un bouquet d'outils analytique, techniques et astuces d'informatique ?

Tout cela est important, bien sur, mais la monétique concerne les banques, elle vise à les rendre plus performantes, voire, plus compétentes.

En effet, toute entreprise cherche à se développer, à s'élargir et s'adapter avec les nouvelles technologies.

L'intégration de la monétique aux seins des banques algériennes reste en réalité un défi à relever vu des contraintes qui existent. Une telle démarche exige plus de rigueur, de professionnalisme et surtout de savoir faire.

Pour le cas du CPA, il est vraie que la monétique existe, il est même parmi les premiers dans ce domaine, mais il doit cependant renforcer ces actions et améliorer ces performances ; la monétique ne se limite pas seulement à l'utilisation et le suivi des cartes, elle touche en premier lieu tous les moyens de paiement et cherche à les dématérialiser en deuxième lieu.

Les performances doivent être intégrées à la banque et à son management, elles doivent être mesurée ou du moins estimées et continuellement améliorées.

Pour ce faire nul doute que la meilleure façon pour le CPA d'y arriver, et ainsi préserver son existence, protéger sa part de marché et ses possibilités d'expansion, et un marketing bien intégré, et cela dans l'unique but d'être toujours à l'écoute de ses clients. Cela peut déterminer leurs besoins et leurs désirs et tout mettre en œuvre pour les satisfaire.

Un éventail des méthodes et techniques statistiques a été mis en œuvre afin de permettre un traitement adéquat des informations recueillies sur le terrain.

Une enquête par sondage auprès des clients CPA a été effectuée pour connaître sa position à travers l'état concurrentiel de ses services et la satisfaction de ses clients.

Conclusion générale

Après l'analyse et le traitement des résultats de l'enquête. Nous pouvons dégager les principales conclusions :

- Par rapport aux réponses sur la question N°12 sur les raisons de non satisfaction des clients par des DAB, et la réponse du responsable sur la question n° 8, sur les raisons qui freinent l'utilisation de la carte interbancaire en Algérie, Le manque d'équipements nécessaires au développement de la monétique et la défaillance des réseaux et instruments de paiement bancaire sont parmi les obstacles qui ont fait ralentir la monétique. Et ainsi notre première hypothèse est confirmée.
- Selon la réponse à la question n°08 du questionnaire destiné au responsable de la monétique au niveau de la banque du CPA, l'absence de la culture bancaire est l'un des motifs qui freinent la monétique en Algérie, ainsi notre deuxième hypothèse est confirmée.
- D'après l'analyse des réponses des clients de la banque CPA sur la question n°15, et la réponse du responsable sur la question n°8, l'absence de communication et de publicité concernant les instruments monétiques (carte CIB, TPE et DAB/GAB) empêchent la vulgarisation de ces instruments. Ainsi notre troisième hypothèse est confirmée.
- Selon les clients qui ont répondu à la question n°12, et la réponse du responsable de la monétique au niveau de l'agence du CPA, sur la question n°6, le manque de confiance est l'un des motifs de la réticence des clients concernant le volet monétique, ainsi notre quatrième hypothèse est confirmée.

Il est clair que l'enquête menée auprès des clients du CPA a été faite sur une petite échelle mais elle donne des renseignements importants sur la perception que les clients ont de la banque et de ces produits monétiques, la mesure de la satisfaction clients que nous avons est moyennement satisfaits pour des raisons techniques, et celles liées à la sécurité.

La fiabilité du fonctionnement est chargée par les équipes de la SATIM, qui doit assurer la maintenance de ces équipements. Aussi, il importe d'acquérir les installations et le matériel adéquat pour le suivi des automates.

Mais d'autre part la réussite de ces nouveaux produits, les faire accepter par les clients et les intégrer au sein de la société, n'est pas seulement une fonction de la banque mais

Conclusion générale

également un changement radical d'état d'esprit au niveau de la société et d'une adaptation continue à l'environnement. La communication au sein du CPA, se résume à une politique qui se base essentiellement sur sa force de vente, en effet le CPA n'utilise aucuns moyens promotionnels (comme publicité, offre à prix réduit) pour promouvoir son produit, mis a part des affiches à l'intérieur des agences. Les agents ont la responsabilité d'aviser les clients de l'existence de la carte, de la procédure d'obtention, ainsi que ses différentes fonctions et avantages.

Par ailleurs, les facteurs techniques et financier, juridique, culturel, de communication et de sécurité, semblent être des éléments décisifs pour réussir le développement de monétique en Algérie. Dès lors, un plan de marketing bien étudié et commun doit être appliqué au niveau de toutes les banques algériennes.

Le projet de modernisation du système de paiement algérien est prometteur de précieux résultats. Les facteurs clefs de la réussite résident notamment dans la bonne volonté de toute la hiérarchie visée par la réforme, dans l'assurance d'un travail de coopération entre les acteurs concernées (clients, banques, technologies) et par la volonté politique.

Le but de notre modeste travail consiste à apporter une valeur ajoutée dans le domaine de la monétique. Nous ne prétendons pas avoir embarrassé le sujet dans son intégralité, d'autres travaux de recherche pourraient mettre la lumière sur d'autres aspects de la monétique que nous n'avons pas pris en charge dans notre travail.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

1. Ouvrage :

- BRAUDO S. Le dictionnaire du droit privé, édition du seuil, Paris, 2009.
- DIDIER-Pierre MONOD « Moyens et techniques de paiement internationaux- import _ export », 4^{em} édition ESKA, Paris, 2007. P25.
- MARIE Delaplace, « Monnaie et financement de l'économie », Dunod, 2^{em} édition, Paris, 2007. p8-9.
- RUIMY Michel, « Economie monétaire », Ellipses, Paris, 2004. p15.
- STEARNS David. Electronic Value Exchange - Origins of the VISA Electronic Payment System. New York : Springer-Verlag London, 2011. . P.1.
- ZOLLINGER Monique, « monétique et marketing », édition Vuibert, Paris, 1989. P10.

2. Réglementation :

- Article 2 du règlement n° 05-04 portant sur le système de règlement brut en temps réel de gros montants et paiements urgents
- Journal Officiel de la République : Loi n°90-10 du 14 Avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit
- Règlements de la Banque d'Algérie : Règlement N°97-03 du 17 Novembre 1997

3. Documents interne :

- Document interne de CPA
- Document interne de la SATIM 2014/2016

4. Thèses et mémoires :

- Aouchta FatmaZOHRA/TilouineThileli, la monétique Elément de modernisation du secteur bancaire, mémoire de fin d'étude, université de Tizi-Ouzou. 2016 p65.
- DELAMAIRE Linda. Implementing a credit risk management system based on innovative scoring techniques. Doctorat en philosophie. Université de Birmingham. Février 2012. p31.
- MOALI Mokrane, LE SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE EN ALGERIE Cas de la CIB (Carte Interbancaire), Université Abderrahmane Mira de Bejaia. 2012/2013. P19.

5. Dictionnaires :

- ALAIN Beinton, dictionnaire de science économique, 3^{em} édition Mehdi, Algérie 2013. p119.
- Selon "Le petit Larousse illustré" édition 101^{eme}, Paris, (2006).

Bibliographie

6. Internet :

- <https://www.satim-dz.com/consulté>. le 8oct/11/21déc 2019
- <https://giemonetique.dz/consulté>. le 18/20/25novembre2019.
- www.cpa-bank.dz. Consulté le 15 novembre à 17h33
- <https://www.iso.org/fr/standards.html.consulté> le 25 décembre 2019.

LISTE DES TABLEAUX

Liste des tableaux

N° de tableau	Titre	N° de Page
Tableau 01	La genèse de la carte de paiement	P17
Tableau 02	L'ère de l'internationalisation de l'évolution de la monétique	P18
Tableau 03	Les cartes bancaires émises par les banques commerciales algériennes	P47
Tableau 04	L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie	P48
Tableau 05	L'évolution du nombre des transactions interbancaires (paiement et retrait) par carte CIB(2008-2013)	P49
Tableau 06	Nombre de DAB et TPE installés en Algérie (2008-2015)	P50
Tableau 07	Nombre d'actions des banques actionnaires de la SATIM	P59
Tableau 08	La situation de la carte CIB en Algérie au sein du CPA au 30/09/2019	P78
Tableau 09	Situation de la carte VISA(C et G) en Algérie cas du CPA au 30/09/2019	P79
Tableau 10	Situation du placement des TPE en Algérie au sein du CPA au 30/09/2019	P80
Tableau 11	possession de la carte bancaire	P85
Tableau 12	la connaissance de l'existence de la carte CIB	P85

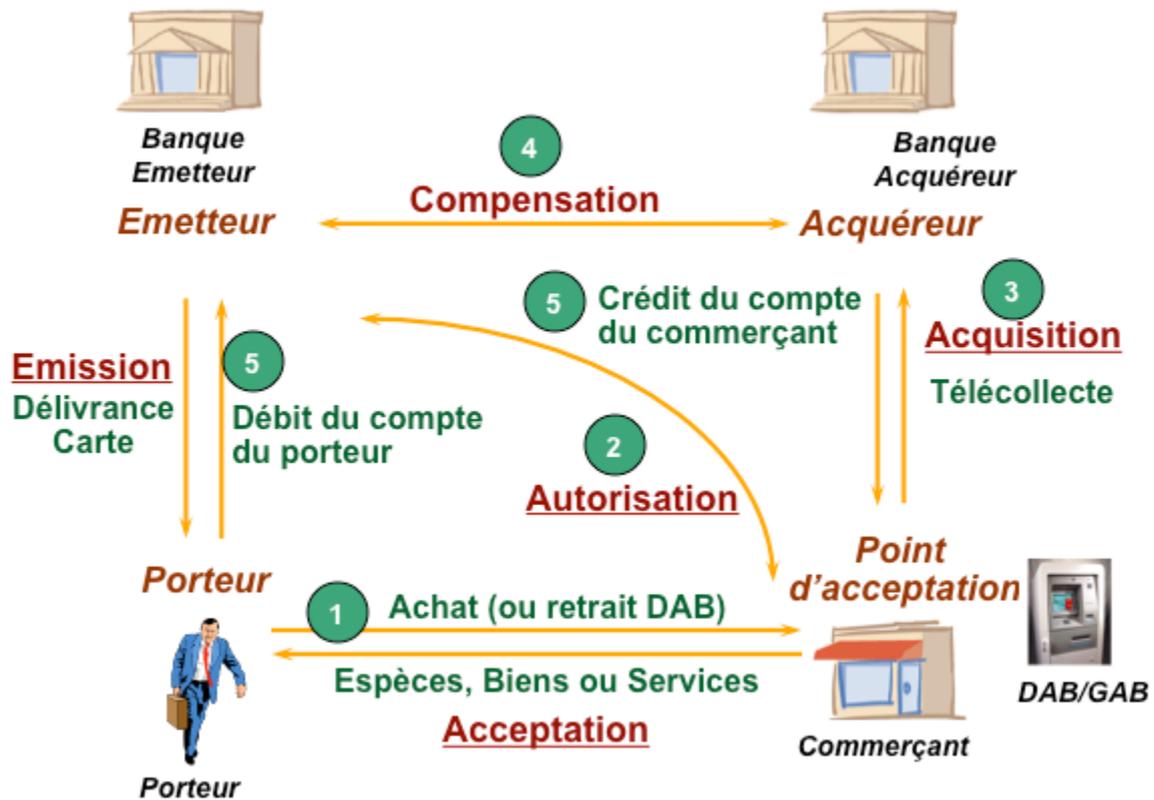
LISTE DES FIGURES

liste des figures

N° de figure	Titre	Page de figure
Figure N° 01	Le recto de la carte bancaire	P23
Figure N° 02	Le verso de la carte bancaire	P24
Figure N° 03	Répartition par sexe	P83
Figure N° 04	Répartition par âge	P83
Figure N° 05	Répartition par fonction	P84
Figure N° 06	Répartition par lieu d'habitation	P84
Figure N ° 07	Fonctions de la carte CIB	P86
Figure N ° 08	L'obtention de la carte	P87
Figure N ° 09	Motifs de l'obtention de la carte	P87
Figure N ° 10	L'utilisation d'un DAB	P88
Figure N ° 11	La satisfaction des DAB	P89
Figure N ° 12	Les raisons de non satisfaction des DAB	P89
Figure N ° 13	Les frais de retrait	P90
Figure N ° 14	les endroits où mettre les distributeurs	P91
Figure N ° 15	L'utilisation d'un TPE	P92
Figure N ° 16	Les raisons de non utilisation d'un TPE	P92
Figure N ° 17	La fiabilité des TPE	P93
Figure N ° 18	Les endroits où mettre les TPE	P94
Figure N ° 19	Le degré de satisfaction sur la qualité de service rendu dans l'agence du CPA	P95
Figure N ° 20	L'image que renvoie la banque	P96
Figure N ° 21	L'amélioration des services relatifs à la carte bancaire	P97

Annexe n°01

Fonctionnement général du système et d'une transaction par carte interbancaire



Source : établie par nos soins à partir des informations collectées au près du responsable de la monétique au CPA

Annexe n°02

Le distributeur automatique de billet (DAB)

Le D A B est composé de:

- 1- Unité centrale (PC)
- 2- Clavier Client (PIN – PAD)
- 3- Écran client.
- 4- Touches de Validation.
- 5- Touches Montants.
- 6- Fente d'introduction de la Carte.
- 7- Fente de Sorti de Ticket Client.
- 8- Panneau anti-Vandalisme
- 9- Clavier Opérateur.
- 10- Afficheur coté Opérateur.
- 11- Touche de Validation coté Opérateur.
- 12- Imprimante Journal.
- 13- Lecteur de Cartes mixte (Puce - Piste).
- 14- Cassettes de Billets de Banque (100 DA, 200 DA, 500 DA, 1000 DA)
- 15- Cassette de Rejet.
- 16 - Coffre-fort.
- 17- Onduleur.
- 18 -Module de Distribution billets de banques.
- 19- Fermeoir de Sortie de Billets.



ANNEXES

Annexe n°03

Le terminal de paiement électronique (TPE)

Composants d'un TPE

Il existe 2 types de TPE

➤ Le **TPE FIXE** (à lecteur de puce PIN-PAD) —→ **GRANDE SURFACE**

➤ Le **TPE MOBILE** —→ **SURFACE REDUITE**

Ils sont constitués de:

1-Type grande surface

1. Clavier.
2. Écran.
3. Imprimante Ticket.
4. Lecteur de Piste magnétique.
5. Lecteur de Puce (PIN-PAD).

2-Type surface réduite

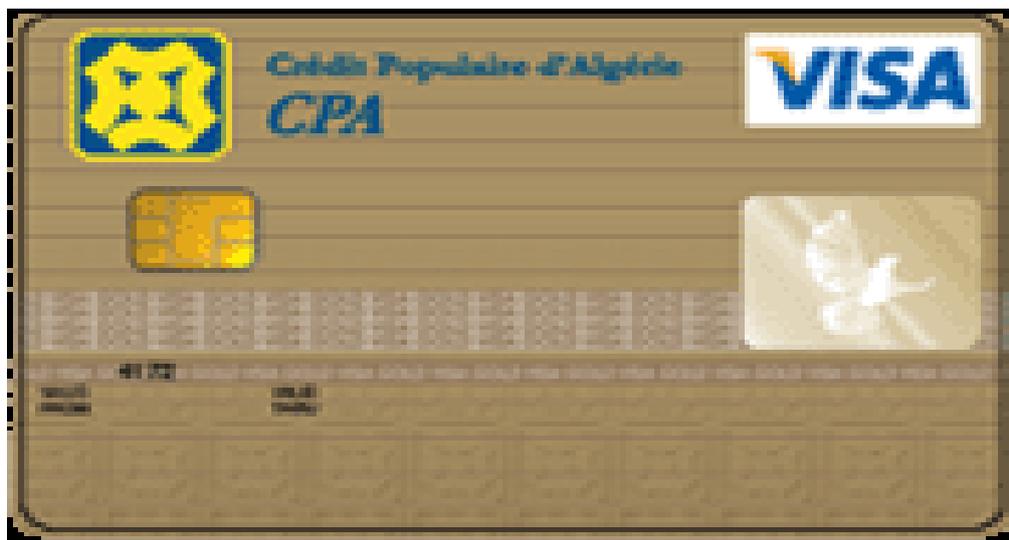
1. Clavier
2. Écran.
3. Imprimante Ticket.
4. Lecteur de Piste magnétique.
5. Lecteur de Puce.



Annexes N° 04
Les cartes internationales



Carte VISA CLASSIC



Carte VISA GOLD



Carte VISA EL AMANE

Vos attentes évoluent, nos offres aussi avec
la carte PRÉPAYÉE EL AMANE

Carte EL AMANE

Source : site officiel du CPA

Annexe n°05

Le visuel des cartes CPA domestiques et internationales Les cartes domestiques



La carte interbancaire CIB GOLD



Carte interbancaire CIB CLASSIC



Carte Corporate+

Annexe n°06

Questionnaire aux clients

I. Information générales :

Q 1 Etes-vous :

- Un Homme
- Une Femme

Q 2 Quel âge avez-vous :

- 18-24ans
- 25-32ans
- 32ans et +

Q 3 Etes-vous :

- Etudiant
- Commerçant
- Salarie
- Fonctionnaire
- retraité
- autres

Q 4 Vous habitez :

- Une zone urbaine
- Zone suburbaine
- Zone rurale

Q5 Avez-vous un compte bancaire :

- Oui
- Non

II. Information sur la CIB, DAB, TPE

Q 6 Avez-vous entendu parler de la carte interbancaire de retrait et de paiement CIB ?

- Oui
- Non

Q 7 A votre avis la carte interbancaire CIB sert à effectuer les opérations de ?

- Paiement des factures
- Retrait des billets
- Retrait et paiement

Q 8 Comment avez-vous obtenu votre carte interbancaire CIB ?

- A votre demande
- Proposition de votre banquier
- Autre

Q 9 Quels sont les avantages de cette carte ?

- Gain de temps
- Disponibilité de l'argent
- Prestige
- Sécurité
- Autre.....

Q 10 Avez-vous déjà utilisé un DAB ?

- Oui
- Non

Q 11 Si Oui, êtes vous satisfait des DAB ?

- Oui
- Non

Q 12 Si Non, quelles sont les raisons ?

- Je le trouve souvent en panne sa manipulation est difficile
- Indisponibilité fréquente de fond
- je ne fais pas de confiance
- Autre

Q 13 Les frais de retrait sont ils

- Raisonables
- Cher
- Autre.....

Q 14 En dehors des agences bancaires, ou aimeriez vous trouver les distributeurs (DAB) ?

- A l'entrée des grands magasins
- À l'intérieur des hôtels et des restaurants
- **Dans les zones commerciales**
- **À coté des postes**
- Autre :

Q 15 Avez-vous déjà utilisé un TPE ?

- Oui
- Non

Q 16 Si Non, pourquoi ?

- Indispensable dans mon entourage
- Ne marche pas
- Autre.....

Q 17 Est-il fiable

- Oui
- Non

Q 18 Ou aimeriez vous trouvez les TPE ?

- Les grands magasins
- Hôtels et restaurants
- Zones commercial
- Aéroports
- Autre.....

Q 20 Quelle image vous renvoie votre banque ?

- Une banque très innovante
- Une banque bien organisée
- Une banque compétente
- Une banque assez originale
- Autre.....

Q 21 Que doit faire votre banque pour améliorer la qualité de service relatif à la carte bancaire ?

- Augmenter le nombre de distributeurs
- Diminuer la taxe de retrait
- Faire mieux connaître le produit
- Augmenter le plafond hebdomadaire de retrait
- Autre.....

« Merci pour votre contribution »

III. Avis sur la qualité de service de la banque

Q 19 Quel est votre degré de satisfaction sur la qualité de service rendue dans l'agence de votre banque ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Annexe n° 07

I. Présentation de la banque

1. Dénomination de la banque :

2. Date de création de la banque :

3. Le siège social de banque :

4. Quel est l'effectif de la banque :

5. Le secteur de la banque ?

Privé

Public

Mixte

6. Quel est votre secteur d'activité ?

Commerciale

dépôt

investissement

Autre.....

7. Quel genre de clientèle ciblez-vous ?

Particuliers

Professionnels

entreprises

Autre.....

8. Quels sont Vos offres de produits ?

Mensuelles

Trimestrielles

Annuelles

9. Vos offres du produit sont selon :

Les attentes de la clientèle

La saisonnalité

Les stratégies de la banque

Autres à préciser.....

.....

II. L'utilisation et l'état monétique de la banque :

1. Est-ce que la totalité de votre clientèle détient une carte bancaire ?

Oui

Non

Si non pourquoi ?

Manque d'informations

Ils veulent pas l'avoir

Autre préciser.....

2. Quels types de clientèle a plus de carte ?

Etudiants

Commerçants

Fonctionnaires

Retraités

Autre.....

3. Combien de DAB et GAB la banque détient-elle ?

DAB.....

GAB.....

4. Quel genre de carte est la plus utilisée ?

Cartes de retrait

Carte de paiement

Carte visa

Autre

5. L'utilisation des cartes de paiement est peu fréquente dans les opérations commerciales. cela revient au :

Refus des commerçants d'adhérer à ce mode de paiement pour des raisons fiscales

Commerçants qui préfèrent le CASH pour acheter sans factures les produits qui s'offrent à eux selon les opportunités du moment

Manque de confiance vis-à-vis de la sécurisé des transactions via la carte bancaire

Taxes et autres prélèvement jugés exorbitants dans les opérations de paiement par carte CIB

Autres.....

6. Pouvez-vous nous renseigner sur les motifs de la réticence à la nouveauté de la part de la clientèle concernant le volet monétique. S'agit-il selon vous de :

L'absence de culture bancaire

Du faible taux de bancarisation.

Du niveau intellectuel de la clientèle

L'indifférence à l'égard de certains produits bancaires lorsque ces derniers n'offrent pas un intérêt particulier pour la clientèle comparativement aux crédits à la consommation ou crédits véhicule.

Taxes importants prélevées par opération bancaire

Le client ne se sent pas en sécurité vis-à-vis de l'utilisation de la carte bancaire

Autres à préciser.....

7. Existe-t-il des moyens de ramener la clientèle à de meilleurs comportements à l'égard de ce mode de paiement ?

Oui

Non

Si oui les quels ?.....

.....

8. D'après vous, pourquoi la monétique n'a pas connu un grand succès depuis la date de lancement de la carte de retrait et de paiement en 2002 ?

- Difficultés techniques et financières
- Difficultés culturelles
- Difficultés juridiques
- Difficultés liées à la sécurité
- Manque de sensibilisation et de publicité

9. Quels sont les mécanismes de sécurité mis en œuvre par votre banque dans les paiements par carte bancaire ?

- Puce standard internationale (EMV)
- Le système de code secret

Autre

10. Quelles sont les stratégies de développement adaptées ou proposez-vous pour augmenter le nombre de clients ?

- Développer les NTIC
- Faire plus du marketing

Autre.....

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Sommaire

Liste des abréviations

Introduction générale04

Chapitre 01 : Généralités sur la monétique

Introduction 10

Section 01 : Historique et évolution du système de paiement11

1. L'économie du troc..... 11

1.1.Définition du troc 11

1.2.Les inconvénients du troc 11

2. La monnaie marchandise 12

3. La naissance de la monnaie métallique et la transition vers une économie monétaire 12

3.1. La monnaie métallique 12

3.1.1. Le système bimétallisme 13

3.1.2. Le système monométallisme 13

4. De la monnaie matérialisée à la monnaie dématérialisée 13

4.1.La monnaie fiduciaire 13

4.2.La monnaie scripturale 14

5. La monnaie électronique..... 15

Section 02 : Aperçu sur la monétique 16

1. Naissance de la monétique 16

2. Evènements importants sur la naissance des grands acteurs de la monétique 17

3. Définition et caractéristiques de la monétique 18

3.1.Définition de la monétique 19

3.2.Caractéristiques de la monétique 19

4. Objectifs et avantages de la monétique..... 19

4.1.Les objectifs de la monétique 19

4.2.Les avantages de la monétique 20

4.2.1. Pour le titulaire de la carte 20

4.2.2. Pour les commerçants 20

4.2.3. Pour les banques 20

Section 03 : La carte bancaire, un atout de la monétique21

1. Présentation et utilisation de la carte bancaire	21
1.1. Présentation de la carte bancaire Description du support de la carte	21
1.1.1. Description du support de la carte	22
1.1.2. Fabrication des cartes.....	24
1.2. Utilisation de la carte bancaire	24
2. Typologie de carte	26
2.1. D’après la nature de l’émetteur	26
2.1.1. Les cartes bancaires	26
2.1.2. Les cartes privatives.....	27
2.1.3. Les cartes accréditives.....	27
2.2. D’après la fonction principale	28
2.2.1. Carte de retrait	28
2.2.2. La Carte de paiement	28
2.2.3. Les cartes de garantie de chèque	31
2.3. D’après le délai d’attente.....	31
2.3.1. La Carte à débit immédiat.....	31
2.3.2. La Carte à débit différé.....	32
2.4. D’après le territoire d’utilisation.....	32
2.4.1. Les cartes « domestiques »	32
2.4.2. Les cartes internationales	32
2.5. D’après la technologie employée	32
2.5.1. La Carte à piste magnétique	33
2.5.2. La Carte à puce (à microprocesseur).....	33
2.6. D’après le type de clientèle.....	34
2.6.1. Les cartes aux particuliers.....	34
2.6.2. Les cartes de prestiges (haut de gamme)	34
2.6.3. Les cartes aux professionnels et aux entreprises	34
3. Techniques utilisés pour la sécurité des cartes et des transactions	34
3.1. La cryptographie.....	35
3.2. Les Systèmes de détection automatique de la fraude.....	35
3.3. Des normes uniques internationales	36
3.4. Proposition, «La biométrie»	37
Conclusion	39

Chapitre 02 : la monétique en Algérie

Introduction	41
---------------------------	-----------

Section 01 : apparition et développement de la monétique en Algérie	42
1. Evolution de la monétique en Algérie	42
2. Situation de la monétique en Algérie	45
2.1.Les cartes bancaires en Algérie	46
2.1.1. Le types de cartes émises par les banques en Algérie.....	46
2.2.Evolution de la carte CIB en Algérie.....	48
2.2.1. L'évolution de la carte CIB en circulation en Algérie	48
2.2.2. L'évolution du nombre de transactions interbancaires par la carte CIB en Algérie	49
2.3.L'évolution des distributeurs automatiques de billets (DAB) et Terminaux de Paiement Electronique (TPE) en Algérie.....	50
3. Conditions de développement de la monétique	50
3.1.L'interbancaireté	51
3.1.1. Définition	51
3.1.2. Principes de l'interbancaireté	52
3.1.3. Les avantages de l'interbancaireté.....	52
3.2.La migration des cartes à puces à la norme Europay Mastercard et Visa (EMV) ...	52
3.2.1. Définition	52
3.2.2. Les objectifs de la carte à puce.....	53
3.3.La mise en place du système de paiement brut en temps réel (RTGS).....	53
3.3.1. Définition du système RTGS (Réal Time Gross Settlement System)	53
3.3.2. Rôle du système RTGS.....	53
3.3.3. Objectifs du système	54
3.4.Présentation du système de Télé-compensation	54
3.5.La création du GIE monétique (Groupement d'Intérêt économique.....	55
3.5.1. Définition du GIE monétique.....	55
3.5.2. Activités du GIE.....	56
3.5.3. Les acteurs du GIE.....	57
3.5.3.1.Les opérateurs interbancaires	57
3.5.3.2.Les industrielles et prestataires du service.....	58
3.5.3.3.Réseau du paiement interbancaire	58
Section 02 : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et Monétique.....	58
1. Présentation générale de la SATIM	58

2. Missions, activités, structure et objectifs de la SATIM	59
2.1.Missions	59
2.2.Activités	60
2.2.1. Le chèque	60
2.2.2. Le retrait par carte interbancaire	60
2.2.3. Le paiement par carte interbancaire CIB	60
2.3.Structure du réseau SATIM.....	60
2.4.Les objectifs de la SATIM	61
3. Composantes du réseau monétique interbancaire	61
3.1.Le Réseau de Distributeur Automatique de Billets (DAB/GAB)	62
3.2.Terminaux de Paiement Electroniques (TPE).....	63
Section 03 : La carte interbancaire, principal produit de la monétique.....	64
1. Présentation de la carte interbancaire	64
1.1.Définition.....	64
1.2.Types de cartes interbancaires	64
1.2.1. Cartes classiques	64
1.2.2. Cartes GOLD.....	65
1.3.Les caractéristiques des cartes interbancaires	65
1.3.1. Carte classiques	65
1.3.2. Carte GOLD.....	65
1.4.Les avantages de la carte CIB.....	65
2. Processus du traitement de la carte interbancaire	66
2.1.Autorisation	66
2.2.La compensation	66
2.3.Le règlement.....	67
3. Gestion des risques liés à la carte interbancaire	67
3.1.Cas de vol ou de perte de la carte	67
3.2.Cas de transaction non autorisée	67
3.3.Cas de détection de fraude avérée	66
Conclusion	68
Chapitre 03 : L'impact de monétique sur la satisfaction des clients (cas du CPA de la wilaya de Tizi-Ouzou)	
Introduction	70

Section 01 : La monétique au niveau du CPA (Crédit Populaire d'Algérie)	71
1. Présentation de l'organisme d'accueil	71
1.1.Historique	71
1.2.Les objectifs et stratégies du CPA	72
2. La direction de la monétique	72
2.1.Organigramme de la direction monétique CPA	73
2.2.Missions	74
2.3.Développement de la monétique au CPA	74
2.3.1. Développement de la monétique au CPA de 1989 jusqu'à présent	74
2.3.2. Évolution de l'activité monétique au CPA	77
3. Situation de la monétique au sein du CPA	78
3.1.la situation de la carte CIB en Algérie cas du CPA.....	78
3.2.Situation de la carte VISA (G et C) en Algérie au sein du CPA.....	79
3.3.Situations du placement des TPE en Algérie cas du CPA.....	80
Section02 : Etude empirique du niveau d'utilisation des produits monétiques au niveau du CPA	81
1. Questionnaire destiné aux clients détenteurs de la carte interbancaire CIB	81
1.1.Une enquête par sondage sur le degré de satisfaction de la clientèle	81
1.1.1. Méthodologie de l'enquête.....	81
1.1.2. Le questionnaire	82
1.2.Résultats de l'enquête	82
1.3.Analyses et commentaires	82
Section 03 : Difficultés, recommandations, et défis aux quels fait face la banque du CPA ...	97
1. Les difficultés liées à la monétique	97
1.1.Les difficultés techniques et financières	98
1.2.Les difficultés juridiques	98
1.3.Les difficultés commerciales	98
1.4.Les difficultés culturelles.....	98
1.5.Les difficultés liées à la sécurité	99
2. Recommandations	99
2.1.Domaine réglementaire	100
2.2.Domaine technique.....	100
2.3.Domaine commerciale.....	101

2.4.Domaine économique	101
3. Défis auxquels fait face la banque du CPA	101
Conclusion	103
Conclusion générale	105
Bibliographie	
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Annexes	
Table des matières	

Résumé

La monétique implique l'utilisation d'une monnaie électronique convertible en monnaie réelle, mais aussi la possibilité d'une identification des différents acteurs impliqués dans cette transaction.

Le projet de modernisation du système de paiement algérien est prometteur de résultats remarquable mais cela reste insuffisant. Nos investigations ont abouti au constat que la carte interbancaire reste toujours sous utilisée comparativement aux autres instruments de paiement où le cash et le chèque sont privilégiés. Cela est essentiellement dû à la méfiance et à la méconnaissance des avantages de cette carte, sa limitation à la seule fonction de retrait et non de paiement, le manque d'équipement et défaillance des réseaux et instruments de paiement bancaire et l'absence de campagne de sensibilisation concernant les instruments monétiques, ainsi que le manque de confiance envers la carte interbancaire. Les facteurs clef de la réussite résident notamment dans la bonne volonté de toute la hiérarchie visée par la réforme, dans l'assurance d'un travail de coopération entre les acteurs concernés (clients, banques, technologies). Par ailleurs, le facteur culturel semble être un élément décisif pour réussir la promotion de la culture monétique en Algérie. Dès lors, un plan de marketing bien étudié et commun doit être appliqué au niveau de toutes les banques algériennes.

Mots clés : Modernisation du système bancaire, la Monétique, La carte interbancaire (CIB), instruments monétiques.

Abstract

Electronic banking involves the use of electronic money convertible into real money, but also the possibility of identifying the different actors involved in this transaction.

The project to modernize the Algerian payment system promises remarkable results, but this remains insufficient. Our investigations led to the observation that the interbank card is still underused compared to other payment instruments where cash and checks are preferred. This is mainly due to the mistrust and ignorance of the advantages of this card, its limitation to the only function of withdrawal and not of payment, the lack of equipment and failure of networks and instruments of bank payment and the absence of campaign awareness of electronic money instruments, as well as a lack of confidence in the interbank card. The key factors for success lie in particular in the goodwill of the entire hierarchy targeted by the reform, in ensuring cooperative work between the players concerned (customers, banks, technologies). In addition, the cultural factor seems to be a decisive element for successfully promoting electronic money culture in Algeria. Therefore, a well studied and common marketing plan must be applied at the level of all Algerian banks.

Keywords : Modernize the Algerian payment system, Electronic banking, the interbank card, money instruments