

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITÉ MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU  
FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES  
SCIENCES DE GESTION  
DÉPARTEMENT DES SCIENCES FINANCIÈRES ET COMPTABILITÉ



# *Mémoire de fin de cycle*

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Financières et  
Comptabilité  
Spécialité : Finances et Banque

*Sujet :*

*La contribution des transactions électroniques à  
l'évolution du système bancaire dans une approche  
plus moderne*

*Cas : CNEP-Banque*

Réalisé par :

**ALIANE Riadh**

**CHAOUCHE Abdelmadjid**

Devant le jury composé de :

<b>SAM Hocine</b>	<b>Président</b>	<b>MCA</b>	<b>UMMTO</b>
<b>IGUERGAZIZ Wassila</b>	<b>Rapporteur</b>	<b>MCA</b>	<b>UMMTO</b>
<b>BOULIFA Yamina</b>	<b>Examineur</b>	<b>MAA</b>	<b>UMMTO</b>

*Année universitaire 2022/2023*

Nous tenons tout d'abord à remercier DIEU le tout puissant de nous avoir donné la santé, la force et la volonté d'accomplir ce travail.

Nos vifs remerciements s'adressent à nos parents pour le soutien qu'ils nous ont apporté depuis le début de notre parcours académique jusqu'à nos jours, ainsi que tous les membres de nos familles et nos amis pour leurs soutiens indéfectibles.

Ensuite nous remercions M<sup>me</sup> IGUERGAZIZ Wassila d'avoir accepté de nous encadrer. Ses conseils avisés et son soutien inébranlable ont été essentiels pour la réussite de ce projet.

Nous remercions les membres du jury d'avoir bien voulu prendre le temps d'évaluer et d'examiner notre travail.

Nous remercions également l'ensemble du personnel de la CNEP-Banque d'avoir accepté de nous accueillir, pour leur disponibilité et de nous avoir fourni les informations nécessaires pour notre recherche,

Enfin nous remercions toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Figure n°01 : Typologie des banques .....	06
Figure n°02: La forme de carte CIB .....	36
Figure n°03 : Organigramme du siège central .....	48
Figure n°04 : Organigramme de la Direction Régionale de la CNEP/Banque .....	49
Figure n°05 : L'organigramme de l'agence de Tizi-Ouzou de la CNEP .....	50
Figure n°06 : Connaissance de la carte bancaire .....	63
Figure n°07 : Moyen de paiement le plus fréquent .....	63
Figure n°08 : Détenteurs de la carte bancaire .....	64
Figure n°09 : Les raisons de la non-détention de la carte bancaire.....	65
Figure n°10 : Demande d'acquisition de la carte bancaire .....	66
Figure n°11 : Fréquence d'utilisation de la carte bancaire .....	67
Figure n°12 : Utilisation de la Carte Bancaire .....	67
Figure n°13 : Rencontre de problèmes liés aux transactions effectué avec la carte.....	68
Figure n°14 : Satisfaction des clients vis-à-vis de leur carte bancaire .....	69

Remerciements	
Liste des figures	
Sommaire	
Introduction générale.....	01
<b>CHAPITRE 1 : LE PASSAGE D'UN SYSTEME BANCAIRE CLASSIQUE A UN SYSTEME DIGITALISEE</b>	
Introduction .....	04
Section 1 : Définition et historique de la banque.....	04
Section 2 : Les facteurs à l'origine de la digitalisation.....	15
Section 3 : Les avantages et les risques de la digitalisation .....	20
Conclusion .....	26
<b>CHAPITRE 2 : L'ALGERIE A L'ERE DIGITALE</b>	
Introduction .....	27
Section 1 : Evolution et historique du système bancaire algérien.....	27
Section 2 : Introduction à la digitalisation du secteur bancaire algérien.....	32
Section 3 : Les freins de la digitalisation et les solutions à promouvoir .....	38
Conclusion.....	44
<b>CHAPITRE 3 : ETUDE DES PRODUITS ET SERVICES DIGITALES DE LA CNEP-BANQUE</b>	
Introduction .....	45
Section 1 : Présentation générale de la CNEP-Banque.....	45
Section 2 : La digitalisation des services bancaire de la CNEP-Banque .....	52
Section 3 : Etude empirique sur l'utilisation de la carte bancaire.....	61
Conclusion.....	69
Conclusion générale .....	70
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	
Résumé	

# **Introduction Générale**

L'avènement des transactions électroniques a marqué une révolution profonde dans le domaine financier, en particulier dans le système bancaire. Au cours des dernières décennies, les technologies de l'information et de la communication ont transformé la manière dont les banques opèrent, interagissent avec leurs clients et gèrent leurs processus internes. Cette évolution a été guidée par une demande croissante de commodité, d'efficacité et de sécurité de la part des consommateurs, tout en offrant de nouvelles opportunités pour les institutions financières d'optimiser leurs opérations et d'explorer de nouveaux marchés.

Dans cette ère de transformation numérique, il est essentiel de comprendre la contribution significative des transactions électroniques à l'évolution du système bancaire. Cela implique d'explorer l'impact des innovations technologiques telles que les paiements en ligne, les applications mobiles, les services de banque en ligne, les cryptomonnaies et la blockchain, ainsi que l'automatisation des processus bancaires. Ces avancées redéfinissent non seulement la manière dont les clients accèdent à leurs services bancaires, mais elles transforment également la nature même des opérations bancaires, la gestion des risques et les perspectives d'avenir de l'industrie.

Ce mémoire s'attache à explorer cette révolution en se penchant sur le cas spécifique de la CNEP Banque, une institution bancaire en Algérie. Notre objectif est d'analyser la contribution des transactions électroniques à l'évolution de ce système bancaire et de ses services, en adoptant une perspective moderne. Pour ce faire, nous examinerons les différentes facettes de la digitalisation bancaire, de ses fondements conceptuels à ses implications concrètes en Algérie.

### **Problématique**

Face à l'essor incontestable des transactions électroniques dans le secteur bancaire, notamment en Algérie, nous posons la question fondamentale suivante :

**« Dans quelle mesure la Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance (CNEP Banque) a réussi à intégrer efficacement les technologies dans son modèle opérationnel, et comment cette transition a contribué à l'évolution de ces services bancaire ? »**

### **Choix et intérêt du sujet**

Le choix du sujet portant sur "La contribution des transactions électroniques à l'évolution des services bancaire dans une approche plus moderne" est motivé par plusieurs facteurs et présente un intérêt significatif à plusieurs niveaux :

- L'Algérie fait face à des changements économiques et technologiques rapides. Cette étude s'intéresse à un contexte spécifique, ce qui permettra de mieux comprendre

comment un pays en développement comme l'Algérie s'adapte à la numérisation dans le secteur bancaire.

- En se concentrant sur une institution bancaire spécifique, cette étude offre une analyse approfondie des initiatives de digitalisation au sein de la CNEP Banque, donnant ainsi des enseignements pratiques pour d'autres institutions qui envisagent une transformation similaire.
- En étudiant la digitalisation bancaire, cette étude est en phase avec les préoccupations économiques et technologiques actuelles, ce qui la rend pertinente pour un large public.

### **Objectifs de la recherche**

Les objectifs de notre recherche sont multiples et visent à approfondir la compréhension de la transformation numérique dans le secteur bancaire en Algérie, en se concentrant sur un cas d'étude spécifique. Les principaux objectifs de cette recherche :

- Analyser en profondeur les concepts, les technologies et les pratiques associées à la digitalisation bancaire, notamment les transactions électroniques, les services en ligne, les applications mobiles, les paiements électroniques, etc.
- Identifier comment la CNEP Banque a intégré les transactions électroniques dans ses opérations, sa relation client, et ses produits financiers. Il s'agit d'évaluer les avantages et les défis qu'elle a rencontrés.

### **Méthodologie de la recherche**

Pour mieux appréhender notre sujet et pour répondre à notre question de recherche, nous avons adopté une démarche de travail axée d'une part sur une recherche bibliographique et d'autre part sur une recherche empirique.

La recherche bibliographique consiste en une recherche approfondie de la littérature existante sur le thème de la digitalisation bancaire, des transactions électroniques, de la réglementation financière en Algérie, et d'autres sujets connexes. La revue de la littérature permettra de cerner les connaissances existantes, d'identifier les lacunes et de poser les bases théoriques de la recherche.

Les données collectées seront analysées en utilisant des méthodes qualitatives et quantitatives. Les entretiens et les réponses aux enquêtes seront soumis à une analyse qualitative pour identifier des tendances, des thèmes et des modèles. Des données quantitatives, telles que les statistiques de l'adoption des services électroniques, seront également analysées pour des insights numériques.

Le cas de la CNEP Banque sera étudié en profondeur en utilisant une approche d'étude de cas. Cela permettra de comprendre de manière détaillée comment la banque a abordé la digitalisation, quelles stratégies ont été employées, et quels sont les résultats observés.

### **Structure de la recherche**

Le mémoire est structuré en trois chapitres clés. Le premier chapitre se penche sur les fondements de la digitalisation bancaire, en commençant par une définition de la banque et une exploration de ses rôles, de sa clientèle, ainsi que des produits et services qu'elle propose. Nous analyserons également les facteurs qui ont motivé la digitalisation, notamment les avancées technologiques, l'évolution du cadre réglementaire, et les considérations économiques et commerciales. Enfin, nous aborderons les avantages, les défis et les risques associés à ce changement de paradigme.

Le deuxième chapitre est dédié à l'état des lieux de la digitalisation bancaire en Algérie. Nous retracerons l'évolution et l'historique du système bancaire algérien, examinant les composants clés et les réformes réglementaires. Nous identifierons les principaux obstacles à la digitalisation en Algérie, notamment les contraintes législatives, l'éducation financière, l'infrastructure technologique, et les politiques gouvernementales visant à promouvoir la digitalisation.

Enfin, le troisième chapitre se focalisera sur la CNEP Banque. Nous commencerons par présenter son historique, son organisation, ses missions et ses produits. Nous explorerons ensuite en détail la digitalisation des services bancaires au sein de la CNEP Banque, en analysant les services électroniques proposés, l'infrastructure technologique, les mesures de sécurité, l'évolution des services, et les stratégies de promotion et d'adoption.

Le mémoire se clôturera par une analyse et une interprétation des résultats, basées sur une méthodologie de recherche rigoureuse. Nous visons ainsi à fournir un aperçu complet de la contribution des transactions électroniques à l'évolution des services bancaire en Algérie, avec un accent particulier sur la CNEP Banque. Cette étude permettra de mieux comprendre les enjeux et les opportunités liés à la digitalisation bancaire dans un contexte national spécifique, tout en contribuant à une réflexion plus générale sur l'avenir du secteur bancaire à l'ère numérique.

# **Chapitre 1**

**Le passage d'un  
système bancaire  
classique à un  
système digitalisé**

## Introduction

Le secteur bancaire, en constante évolution, a connu une transformation majeure au cours des dernières décennies, passant d'un modèle traditionnel basé sur des agences physiques à un système bancaire résolument digitalisé. Cette transition a été alimentée par l'émergence de nouvelles technologies, la demande croissante des clients pour des services bancaires plus accessibles et pratiques, ainsi que par un environnement réglementaire en mutation.

Le présent chapitre s'attache à explorer ce passage d'un système bancaire classique à un système digitalisé, en mettant en lumière les éléments clés qui ont façonné cette évolution. Nous commencerons par une définition et un bref historique de la banque pour poser les bases de notre analyse. Ensuite, nous examinerons les flux qui ont joué un rôle essentiel dans la transition vers la digitalisation du secteur bancaire. Enfin, nous évaluerons les avantages et les contributions apportés par cette digitalisation à l'ensemble du système bancaire moderne.

Ce chapitre nous plongera au cœur de cette révolution bancaire, nous permettant de comprendre comment les banques ont évolué pour répondre aux besoins changeants de la société et comment la technologie a remodelé la manière dont nous percevons et utilisons les services bancaires. La transition vers la banque numérique est une histoire complexe, faite de défis et de succès, et notre exploration de ce chapitre vise à éclairer les divers aspects de cette transformation.

## Section 1 : Définition et historique de la banque

Les banques jouent un rôle prépondérant dans le développement économique, ce sont le noyau de mécanisme et circuit financiers, et partenaire habituel des agents économiques. Dans le cadre de leurs opérations passives, les banques reçoivent des fonds qu'elles prêtent, ensuite, est affecté sous forme de crédits dans les opérations actives. Ces derniers jouent un rôle essentiel dans toute économie ; ils permettent de satisfaire les besoins des entreprises en matière d'exploitation ou d'investissements.

### 1. Définition de la banque

D'après le petit Larousse, le mot « Banque » signifie « une entreprise qui avance des fonds, en reçoit les intérêts, escompte les effets, facilite les paiements par des prêts »<sup>1</sup>.

L'origine du mot remonte au XVI<sup>ème</sup> siècle, le mot banque ou « bank » provient du german, mais aussi d'une manière indirecte de l'ancien italien « banco », qui désignait une table sous forme de comptoir sur laquelle s'asseyaient les échangeurs en plein public pour

---

<sup>1</sup> Dictionnaire Le petit Larousse 2022

prêter de l'argent contre des intérêts, échanger les monnaies des autres pays, et généralement faire le commerce de l'argent. Les premiers banquiers de cette époque sont les changeurs. Au 11ème siècle, les Lombards introduisent de nouvelles techniques financières et marquent l'histoire de la banque.<sup>2</sup>

CHEHRIT K. définit la banque comme « une entreprise qui fait profession habituelle de recevoir du public, sous forme de dépôts ou autrement, des fonds qu'elle emploie pour son propre compte en opération d'escompte, en opération de crédit ou en opérations financières »<sup>3</sup>

DUPOY C. 1981 ; Quant à lui définit les banques sont des entreprises et établissements qui font profession habituelle de recevoir du public, sous forme de dépôt et ou autrement des fonds qu'ils emploient pour leurs propres comptes en opérations d'escompte, en opérations de crédits ou en opération financières.

Il apparaît donc que la banque *stricto sensu* peut être définie par les quatre éléments suivants<sup>4</sup> :


- D'une part, la banque reçoit des fonds du public, à titre de dépôts ou autrement ;
- D'autre part, l'activité doit être assumée par la banque, ce qui exclut de la définition les commissionnaires et courtiers ;
- En outre, la banque utilise les fonds reçus à des opérations variées, parmi lesquelles toutes les opérations de crédit sont possibles ;
- Enfin, la banque dispose d'un monopole dans la réception des dépôts à vue ou à moins de deux ans (ceci dans un but évident de protection des déposants).

Selon, Louis F. et Norbert H. 1989 ; définissent la banque comme « une institution financière qui fait le commerce des capitaux .C'est elle qui fait fructifier l'argent des capitalistes toute en leur évitant les différentes charges de gestion d'une fortune .C'est elle aussi sous diverses formes, avec ou sans garanties apporte l'aide de ses capitaux ou de son crédit au commerçant et ou aux industriels qui peuvent ainsi donner de l'extension à leurs affaires à travers parfois les périodes critiques.

## 2. Typologie des banques

Concernant la typologie des banques, nous distinguons généralement quatre catégories :

### Figure n°01 : Typologie des banques



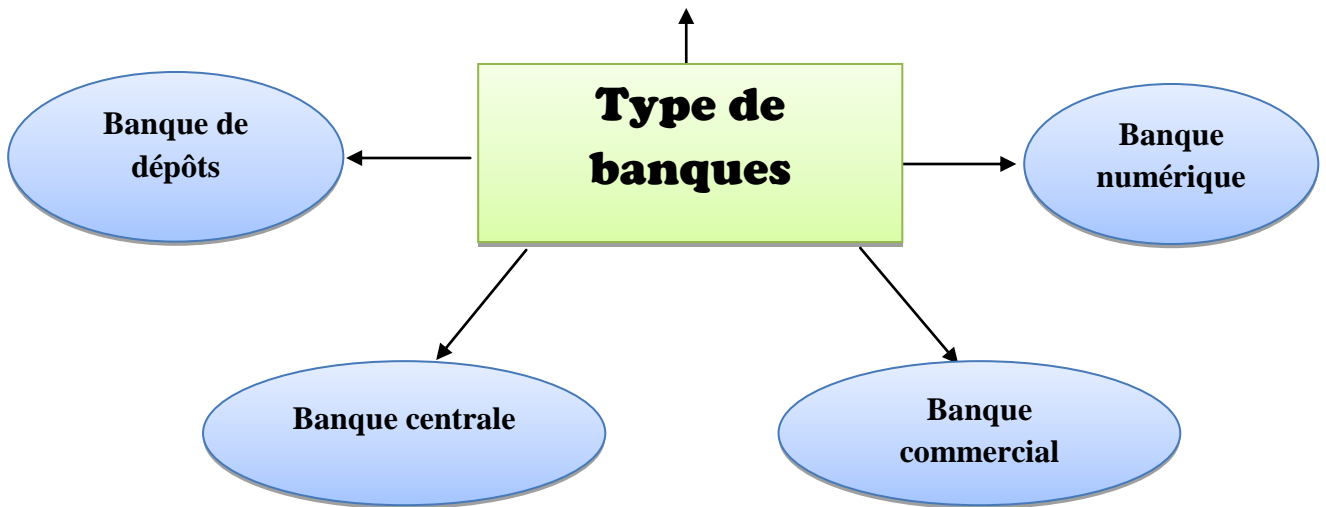
**Banque d'affaires  
et d'investissement**

<sup>2</sup>MONNET, P. (2007). Technique bancaire-I

<sup>3</sup>CHEHRIT K. (2003). Techniques et pratiques. s. Alger : Grand Alger Livres.

P 142

<sup>4</sup>VERNIMMEN, P. (1981). Gestion et politiques de la banque. Paris: Dalloz. P. 09



Source : Réaliser par nos soins

## 2.1. Banque centrale

La banque centrale « c'est une institution qui gère la monnaie d'un pays. Elle émet des billets de banque (d'où leurs noms d'institution), met en œuvre la politique monétaire, conserve les réserves de change d'un pays et surveille le système financier »<sup>5</sup>.

Les fonctions de la banque centrales :

- **Création monétaire** : étape d'injection d'une nouvelle monnaie dans l'économie cela se traduit par différents dispositifs tels que la fixation de taux d'intérêt et augmentation de la quantité de monnaie en circulation
- **Banque des banques** : est considérée comme étant une institution financière pour les autres banques chargées de supervision et régulations du système bancaire
- **Banque de l'Etat** : est une institution financière étatique son rôle est primordial dans la régulation et la gestion de la politique économique du pays
- **Banque des changes**

## 2.2. Banques de dépôts

Elles se définissent aussi par le terme banque de crédit puisque leur rôle est de collecter l'épargne des déposants sous forme de dépôt à vue et de les redistribuer sous forme de crédit à court terme. Ces banques jouent un rôle important dans le circuit des capitaux (financement).

<sup>5</sup> Idem.

### 2.3. Banque d'investissement et d'affaires

Les banques d'affaires sont des banques qui s'engagent sur le long terme par le biais de participations dans des entreprises. Elles financent sur leurs fonds propres ou sur des emprunts à long terme des projets économiques (création, développement des sociétés) leurs rôles sont essentiels dans la mesure où leur participation leur permet d'avoir des sièges aux conseils d'administration des plus grandes entreprises et donne intervenir dans la gestion de celle-ci.

### 2.4. Banque commerciale

Les banques commerciales sont également appelées banques de détail. Ce sont les types de banques les plus connus du public. En fait, une banque commerciale est une banque où nous avons tous des comptes bancaires et des comptes d'épargne.

### 2.5. Banque numérique

Les nouvelles technologies, telles que le développement d'internet, la banalisation des téléphones mobiles, la multiplication des offres de bouquets numériques...etc. ont permis d'améliorer les prestations bancaires comme : une disponibilité 24/24h des interlocuteurs, des réponses en temps réel, mais aussi le gain de temps et la célérité.

L'adoption ces nouvelles technologies ont permis un développement d'une autre forme de banque dite « banque en ligne » ou « banque à distance » :

Cette catégorie de banques attire aujourd'hui autant l'intérêt des acteurs bancaires et Financiers que les clients qu'ils soient des individus ou des entreprises. La souplesse d'accès, accélérée par la disponibilité d'une connexion internet de plus en plus performante et la monnaie d'une clientèle mieux instruite et plus technophile sont incontestablement des facteurs de développement intéressants. La pression de cette clientèle vers une meilleure qualité des services bancaire fait émerger de nouveau besoin d'interactions distantes.

La banque à distance peut être définie comme toute activité bancaire destinés à un client ou à un prospect, se déroulant à partir d'un point de service électronique (téléphone, micro- ordinateur, téléviseur, Distributeur Automatique, des Billets (DAB), Guichet Automatique de Banque (GAB), et utilisant un système de télécommunication tel que réseau téléphonique, télévision par satellite TPS, le Minitel ou internet.<sup>6</sup>

## 3. Le rôle de la banque

---

<sup>6</sup>CHEKROUN, R . Le système de paiement électronique et la digitalisation des produits bancaires Cas: BNA «agence 581» de Tizi-Ouzou. 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

La finance bancaire fait que la banque a un rôle d'intermédiaire financière ; elle collecte les dépôts des détenteurs de capitaux et les mets à la disposition des emprunteurs.

La rémunération des banques correspond aux écarts du taux entre celui qu'elles octroient aux prêteurs et celui qu'elles prélèvent aux emprunteurs, ces écarts doivent lui permettre de couvrir ses frais de fonctionnement, d'assurer le risque de défaillance de remboursement et de dégager un résultat positif.

La banque se trouve ainsi au centre de l'activité financière et peut se forger une réelle compétence dans le traitement de l'information sur la solvabilité des emprunteurs, mais au même temps elle assure le risque de crédit »<sup>7</sup>.

Du point de vue l'équale, la banque est, d'après les dispositions de la loi sur la monnaie et le crédit, définie par les missions qu'elle remplit ; les opérations de banque comprennent la réception des fonds du public, les opérations de crédit ainsi que la mise à la disposition de la clientèle des moyens de paiements et la gestion de ceux-ci »<sup>8</sup>. Elle effectue aussi les opérations de change et de commerce extérieur et assure la gestion des moyens de paiement.

La banque remplit une multitude de fonctions, depuis la gestion des moyens de paiement jusqu'à la création de monnaies<sup>9</sup>:

- **Gérer les moyens de paiement** : Seules les banques peuvent rendre ce service en utilisant différentes méthodes financières afin de contrôler et de superviser les transactions financières ;
- **Assurer la sécurité des transactions financières** : malgré la dématérialisation des titres. Il faut que le vendeur soit bien payé pour le titre vendu, l'acheteur débité pour l'achat et les titres en sécurité ;
- **Accorder des crédits** : l'activité de crédit est très encadrée et elle est exercée selon des modalités contrôlées ;
- **Drainer l'épargne** : une partie de l'épargne sert à consentir des crédits, une autre partie est placée pour votre compte dans des produits financiers. Les banques n'ont pas le monopole de cette fonction mais elles sont de plus en plus présentes dans ce secteur, à la fois parce qu'elles distribuent des produits de plus en plus nombreux et variés et parce qu'elles sont organisées en groupes qui intègre toutes les fonctions ;

---

<sup>7</sup> Dov O. , « Pratique des marchés financière », Edition DUNOD, paris, 1990.

<sup>8</sup> La loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit.

<sup>9</sup>HADDAD, S., & MOKHTARI, S. (2015). Comprendre la banque : Organisation et fonctionnement. Bouira: Pages Bleues Internationales. P. 6

- **Intermédiaire sur les marchés financiers** : ce rôle est très important, il est lié au précédent. Pour gérer l'épargne, la banque sert d'intermédiaire sur les marchés financiers ;
- **Le conseil** : il faut distinguer le conseil aux particuliers et le conseil aux entreprises. Le premier est rarement payant (sauf s'agissant de très grosse fortune). Mais le second est une activité bien plus importante et lucrative ; il existe même des banques qui en vivent de ça...

La banque peut également réaliser des activités connexes <sup>10</sup>

- **Les opérations de change ;**
- **Les opérations sur or, métaux précieux et pièces**

### 4. La clientèle de la banque

On distingue trois catégories de clientèle de la banque<sup>11</sup> :

#### 4.1. Les particuliers

Ce sont des individus qui détiennent un compte bancaire personnel, qui utilisent la banque pour effectuer des transactions financières, épargner de l'argent emprunter et accéder à d'autres services

#### 4.2. Les entreprises

Ce sont des clients qui peuvent être les personnes physiques (individus) dont l'activité consiste à :

- Acheter des produits et les vendre tels qu'ils sont, ce qu'on appelle des commerçants détaillants.
- Revendre les produits après transformation (artisans, industriels).
- Revendre certains services (compagnie d'assurance, agence de voyage).

#### 4.3. Les collectivités locales

Régions, départements, Communes qui gèrent de plus en plus fréquemment leurs finances comme des entreprises.

### 5. Les différents produits bancaires

Les produits bancaires sont l'ensemble des prestations et transactions fournies par la banque pour ces clients que ce soit des particuliers ou des entreprises

#### 5.1. La collecte des dépôts (ressources)

On distingue deux types de dépôts : les dépôts à vue et les dépôts à terme.

---

<sup>10</sup> MONNIER, P. Op. Cite.

<sup>11</sup> PUPION, P. C. (1999). Economie et gestion bancaire. Paris: Dunod. P. 106

### 5.1.1. Les dépôts à vue

Les dépôts à vue ce sont des dépôts ou le déposant peut les retirer à n'importe quel moment. Ils sont matérialisés par l'ouverture des différents comptes (les comptes cheque, les comptes courants).

### 5.1.2. Les dépôts à terme

Contrairement aux dépôts à vue, les dépôts à termes constituent l'ensemble des dépôts qui sont déposés au niveau des banques pour une période déterminée ou fixe à l'avance.

## 5.2. La distribution de crédit

La loi du 19 août 1986<sup>12</sup> définit le crédit comme étant tout acte par lequel un établissement habilité à cet effet met ou promet de mettre temporairement et à titre onéreux des fonds à la disposition d'une personne morale ou physique pour le compte de celle-ci un engagement par signature. Les banques apportent aux agents économiques les crédits nécessaires à leurs activités de consommation ou de production et on peut les classer comme suit<sup>13</sup> :

### 5.2.1. Les crédits aux entreprises

Les crédits aux entreprises sont distribués par les banques suite à une étude de la banque répondant à des conditions de remboursement exigées envers ces entreprises, ce type de crédit est composé des crédits d'exploitations et des crédits d'investissement.

#### 5.2.1.1. Crédit d'exploitation

Est un type de crédit de financement pour l'entreprise afin de consolider sa trésorerie et couvrir ses besoins courants tels l'écart de stocks, une baisse saisonnière d'activité, un manque de liquidité ainsi que d'autres dépenses de l'entreprises, ce type de crédit est un crédit à court terme pour une durée qui ne dépasse pas une année .

Il est composé en deux parties :

#### a) Crédit de trésorerie

Est un crédit conçu à ressourcer la trésorerie d'une entreprise et ces besoins d'exploitation en raison d'un manque de trésorerie afin de disposer de ressources provisoires pour son activité, les crédits qui sont distribués sont généralement les suivants :

- le découvert bancaire : c'est tout simplement la possibilité pour l'entreprise d'avoir un compte courant débiteur à la banque

---

<sup>12</sup> La loi n 82 du 18 août 1986 portant le régime des banques marque de la refonte du système bancaire algérien.

<sup>13</sup> Yala F., « étude et sélection d'un dossier par les banques », mémoire de master, promotion 2008-2009.

- la facilité de caisse : encore appelé avance de trésorerie, il permet à l'entreprise de bénéficier d'une avance de trésorerie sur une durée très courte.
- l'ouverture de crédit : il s'agit d'un montant plafond d'emprunt, accordé par une banque pour une durée donnée à une entreprise qui peut ainsi mettre son compte courant en situation débitrice en cas de besoin, dans la limite du plafond accordé.<sup>14</sup>

### b) Crédit des mobilisations des ventes

Un crédit dont le processus que l'entreprise doit céder de ses créances envers ses clients au profit de l'institution bancaire afin d'être sollicité d'un crédit bancaire pour se ressourcer et recouvrir son manque de trésorerie du aux créances, il compose plusieurs types :

- L'escompte : son principe est le suivant ; une vente, compte tenu des détails de Paiement accordés par une entreprise à son client, se matérialise par le tirage d'une lettre de change (de 30 à 90 jours).si cette entreprise a des besoins de trésorerie avant l'échéance de la traite, elle vend sa créance à la banque par le jeu d'un endos translatif de propriété et au recours cambiaire.<sup>15</sup>
- L'affacturage : le principe de ce produit encore peu connu repose sur le transfert des créances commerciales d'une entreprise sur une société d'affacturage chargée de recouvrement.<sup>16</sup>
- La cession de créance « La Loi Dailly » : l'objectif de la loi Dailly est de faciliter l'accès aux crédits pour les entreprises en constituant un régime simplifié de cession de créance en pleine propriété à titre de garantie et en permettant la cession des créances dès leur naissance (la facturation)<sup>17</sup>

### 5.2.1.2. Crédit d'investissement

Consiste en deux types de crédits qui sont le crédit à moyen terme et le crédit à long terme, qui sont distribués dans l'optique d'investissement pour l'entreprise dans le cadre d'élargir son activité ou l'améliorer.

- **Crédit à moyen terme**

Crédit distribué pour les entreprises, il est compris à une durée de 2 à 8 ans dans le but de financer les actifs d'une entreprise, des travaux, des matériaux et équipements pour que

---

<sup>14</sup><http://www.calvados-strategie.com/les-differents-types-de-credits-bancaires-aux-entreprises/> consulté le 01.10.2023

<sup>15</sup> MEYSSONNIER.F, idem, P.109

<sup>16</sup> MEYSSONNIER.F, idem, P.114

<sup>17</sup> MEYSSONNIER.F, op. cit, P.112

l'entreprise puisse révolutionner son activité, son taux d'intérêt est plus élevée que le crédit à long terme

- **Crédit a long terme**

Crédit d'une durée allant de 8 à 20 ans dans le but de réaliser une extension ou une acquisition de la part de l'entreprise ainsi que les investissements dans l'infrastructure ou l'installation de machine de production qui rentrent dans la durabilité et de la rentabilité de l'entreprise.

Ce type de crédit est bien étudiée par les institutions bancaires afin d'examiner les bénéfices de l'entreprise et sa capacité de remboursement

- **Crédit-bail**

Venu des Etats-Unis (leasing), crédit-bail qui permet aux entreprises d'obtenir un financement à 100% de leur investissement mobilier et immobilier. C'est un contrat de location d'un matériel pour une durée convenue d'avance et assorti d'une promesse unilatérale de vente fin de contrat. L'établissement financier achète le matériel au fournisseur et le met à la disposition de son client pendant une période de location irrévocable et contre le paiement d'un loyer fixé à l'avance.

A l'échéance, trois options sont possibles :

- ✓ l'achat du bien contre un prix convenu au départ (appelé valeur résiduelle 1 à 7%)
- ✓ le renouvellement éventuel de la location pour une durée courte
- ✓ la restitution pure et simple du bien.<sup>18</sup>

### 5.2.2. Les crédits aux particuliers

Les crédits aux particuliers sont composés des crédits d'immobiliers et des crédits a la consommation.

#### 5.2.2.1. Crédits immobiliers

Un crédit à long terme destine à l'achat et la construction de biens immobiliers ainsi que la rénovation de ces derniers tout cela serait financer par l'institution bancaires après avoir complété les conditions exige tels que la disponibilité de fonds et la régularité des bénéfices ou revenus dans le but d'analyser la capacité de remboursement du client a l'échéance exigée par la banque que ça soit mensuel ou annuel

Ce type de crédit est distribué aux particuliers et aux prometteurs immobiliers avec un taux d'intérêt qui serait variable ou fixe.

---

<sup>18</sup>MEYSSONNIER.L, « banque : mode d'emploi », édition EYRROLLES, 1992

## 5.2.2.2. Crédit à la consommation

Le crédit à la consommation sert à financer l'achat de biens de consommation (votre voiture, votre nouveau téléviseur...). Il obéit à des règles différentes du crédit immobilier, dédié à l'acquisition ou à la construction d'un logement. Le crédit à la consommation est un contrat par lequel un prêteur (un établissement financier) met à disposition d'un emprunteur une somme d'argent qui devra être remboursée de façon échelonnée dans le temps. Les principaux types de crédits à la consommation sont :

- les prêts personnels
- les crédits affectés
- les crédits renouvelables.<sup>19</sup>

En plus des fonctions classiques, on trouve que la banque offre de multiples services au profit de sa clientèle. Les opérations de service sont devenues l'une des plus importantes activités réalisées par la banque. Parmi ses services on trouve principalement<sup>20</sup> :

- le banquier est conseiller en matière d'achat et vente de titre, et moment d'émission ;
- dans le domaine de placement pour les comptes des tiers, le banquier devient intermédiaire et offre des services pour le compte de ses clients ;
- la banque met en place un système de paiement qui permet de faciliter le transfert des moyens de paiement d'un agent à un autre, encaissement (chèque, virement, carte bancaire) c'est-à-dire l'utilisation des réseaux de transfert par la banque.

## 5.3. Les types de comptes

La banque met à la disposition de sa clientèle différents types de comptes qui sont :

### 5.3.1. Compte courant

Comme son nom l'indique c'est le type de compte le plus fréquent qui est utilisé et possédé par la plupart de la population vu qu'il y a un nombre peu exigeant de conditions et réponds à plusieurs services tels que les dépenses, les dépôts de fonds, entrée de fonds, les revenus, les bourses et pensions, les virements, le paiement de factures ainsi que les retraits.

Cependant sur ce type de compte on a généralement des taxes sur les opérations effectuées ce qui élimine le taux d'intérêt.

Le client bénéficie aussi d'une carte crédit et un chèque facilitent ses opérations.

---

<sup>19</sup><https://www.lafinancepourtous.com/IMG/pdf/credit-conso-web.pdf>

<sup>20</sup> Allouache L. et Aliouat G., « La gestion de risque du crédit au sein de la banque BNA », mémoire de master en sciences de gestion option : contrôle comptabilité et audit, université de Bejaia, promotion 2018-2019.

## 5.3.2. Compte épargne

Compte désigné à faire des économies en sécurité sur son compte (l'épargne) permettant de bénéficier des intérêts de cette argent épargnée pour un taux d'intérêt fixé par la banque mais contrairement au compte courant il n'offre pas tous les services recommandés par ce dernier et exige un montant minimal de versement et montant maximal de retraitements ainsi que l'inclusion des frais de retrait anticipée

Les types de compte épargne les plus fréquents sont :

- Livret A
- Livret Jeune
- Compte Epargne Logement
- Livret développement durable, etc.

## 5.3.3. Compte à terme

Compte désigné pour l'épargne remplis presque les mêmes conditions que le compte épargne la différence sur ce compte l'argent déposée serait retenu par la banque par un contrat qui est souvent à longue durée bénéficiant d'un taux d'intérêt plus élevé et qui pourrait augmenter progressivement tant que l'argent reste plus de temps.

Le client pourrait toujours retirer son argent en payant des pénalités vu le non-respect du contrat

## 5.3.4. Comptes titres

Un compte titre est un peu particulier. Son utilisation est entièrement réservée à l'achat et aux dépôts de valeurs immobilières, comme les actions boursières, les parts de fonds de placement et de SICAV, les obligations ou encore les trackers d'indices.<sup>21</sup>

## 5.3.5. Compte individuel

Compte désigné pour une seule personne souhaitent de gérer ses fonds de manière indépendante il remplit les mêmes modalités que le compte courant.

## 5.3.6. Compte indivis

Compte en indivision, soit un compte bancaire collectif à partir duquel aucune transaction ne peut se faire sans la signature de tous les cotitulaires. Là encore, ceux-ci sont solidairement responsables du compte.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup><https://www.worldremit.com/fr/blog/finance/types-de-comptes-bancaires>

<sup>22</sup><https://selectra.info/finance/guides/comptebancaire#:~:text=Les%20diff%C3%A9rents%20types%20de%20comptes%20bancaires&text=le%20compte%20classique%20qui%20sert,avantage%20de%20produire%20des%20int%C3%A9r%C3%AAts.>

### 5.3.7. Compte joint

Le compte joint est également l'un des types de comptes bancaires les plus répandus, souvent utilisé en supplément du compte bancaire individuel. Sa particularité est qu'il peut y avoir plusieurs titulaires

Il est possible d'ouvrir un compte joint dans une banque en ligne gratuitement<sup>23</sup>

Les banques mondiales concernées sont : BNP PARIBAS, Fortuneo Bank, Société Générale, Hello BANK ... etc.

### Section 2 : Les facteurs à l'origine de la digitalisation

Dans cette section, nous allons explorer les différents facteurs et éléments qui ont contribué à la transition du système bancaire traditionnel vers un système digitalisé.

L'analyse des facteurs qui ont contribué à la transition vers la digitalisation du système bancaire est essentielle pour comprendre comment cette transformation s'est opérée.

#### 1. Avancées technologique

Les avancées technologiques ont joué un rôle crucial dans la transition du système bancaire classique vers un système digitalisé.

L'étude des innovations technologiques majeures dans le contexte de la transition vers la digitalisation du système bancaire est essentielle pour comprendre comment ces avancées ont remodelé l'industrie.

##### 1.1. L'essor d'Internet

L'émergence d'Internet a révolutionné la manière dont les banques interagissent avec leurs clients. Les sites Web bancaires ont permis aux clients d'accéder à leurs comptes, de consulter leurs soldes, de suivre leurs transactions et d'effectuer des opérations bancaires de base en ligne. Cette accessibilité accrue a éliminé la nécessité de se rendre physiquement dans une agence bancaire.

##### 1.2. Les applications mobiles

Les smartphones et les tablettes ont amplifié la portée de la banque en ligne. Les applications mobiles bancaires ont permis aux clients de gérer leurs finances où qu'ils soient, offrant des fonctionnalités avancées telles que la vérification des soldes en temps réel, le paiement de factures, le virement d'argent et même l'achat d'actions.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> <https://www.capitaine-banque.com/actualite-banque/types-de-comptes-bancaires/>

<sup>24</sup> LAMARQUE, E. Banques : stratégies et transformations-2e éd. Dunod, 2021.

## 1.3. Les paiements mobiles

Les paiements mobiles, tels qu'Apple Pay, Google Pay et les portefeuilles mobiles, permettent aux clients de payer des achats en magasin et en ligne à l'aide de leurs smartphones. Cette technologie a simplifié les transactions et réduit la nécessité d'utiliser des cartes de crédit physiques.

## 1.4. Automatisation des processus

Les avancées technologiques ont permis l'automatisation de nombreuses tâches bancaires, réduisant ainsi les coûts opérationnels. Les processus tels que la vérification des chèques, le traitement des paiements et la gestion des comptes ont été automatisés, ce qui a conduit à une plus grande efficacité.<sup>25</sup>

## 1.5. Blockchain et crypto-monnaies

La blockchain, la technologie sous-jacente des crypto-monnaies telles que le Bitcoin, a ouvert la voie à des solutions de transfert d'argent et de règlement plus rapides et moins coûteuses. Les banques ont commencé à explorer les applications potentielles de la blockchain dans les paiements transfrontaliers et la sécurité des transactions.

## 1.6. Intelligence artificielle et apprentissage automatique

L'IA et l'apprentissage automatique ont été utilisés pour améliorer l'expérience client. Les chatbots et les assistants virtuels basés sur l'IA sont devenus courants pour répondre aux questions des clients et fournir une assistance instantanée. De plus, l'IA est utilisée pour analyser les données financières, détecter les fraudes et offrir des recommandations personnalisées.

## 1.7. Sécurité améliorée

Les avancées technologiques ont également contribué à renforcer la sécurité des transactions électroniques. Des protocoles de chiffrement plus solides, l'authentification à deux facteurs et la biométrie (comme la reconnaissance faciale et les empreintes digitales) ont été intégrés pour protéger les informations sensibles des clients.

## 1.8. Innovation et compétition dans les services bancaires

La technologie a permis aux banques de diversifier leurs offres de services. Les plateformes de prêt en ligne (peer-to-peer lending), les robot-conseillers en investissement et

---

<sup>25</sup>LHADJ MOHAND, Mahmoud. L'intégration de la digitalisation et son impact sur la performance Financière d'une banque cas de la BNA agence «356». 2021. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.

les services de gestion de patrimoine numérique sont autant d'exemples d'innovations qui ont émergé grâce aux avancées technologiques.<sup>26</sup>

L'arrivée de cette dernière a favorisé l'innovation dans le secteur bancaire. Les banques traditionnelles sont confrontées à une concurrence accrue de la part des acteurs de la fintech, qui proposent des solutions novatrices telles que les paiements mobiles, les prêts en ligne et les services de gestion de patrimoine automatisés. Cette concurrence stimule l'innovation et pousse les banques à améliorer leurs offres.<sup>27</sup>

### 1.9. Banque en libre-service

Les guichets automatiques (ATM) ont été l'une des premières innovations dans la direction de l'automatisation des transactions bancaires. Ils permettent aux clients de retirer de l'argent en espèces, de déposer des chèques et d'effectuer d'autres opérations de base sans l'aide d'un employé de banque.

### 1.10. Technologies biométriques

Les technologies biométriques, telles que la reconnaissance faciale, les empreintes digitales et la reconnaissance vocale, sont utilisées pour l'authentification des clients. Elles renforcent la sécurité des transactions en ligne en s'assurant que seules les personnes autorisées ont accès aux comptes.<sup>28</sup>

### 1.11. Technologie NFC

La technologie NFC (Near Field Communication) permet aux clients de payer en approchant simplement leur smartphone ou leur carte de crédit d'un terminal de paiement compatible. Cela offre une méthode de paiement rapide et sans contact, ce qui est devenu particulièrement important pendant la pandémie de COVID-19.<sup>29</sup>

### 1.12. Cloud computing

Les banques utilisent le cloud computing pour stocker et gérer de grandes quantités de données, ce qui améliore la flexibilité opérationnelle et réduit les coûts de stockage et de maintenance.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup>DORION, M et CHAILLIE, C. La digitalisation dans le secteur bancaire.

<sup>27</sup>LATALLE, R. Les facteurs déterminant la performance de remboursement de crédits dans les IMF au Cameroun. 2020. Thèse de doctorat. Université de Moncton (Canada).

<sup>28</sup>DORION, Marie et CHAILLIE, Camille. La digitalisation dans le secteur bancaire.

<sup>29</sup>HATTAB, S et EL ACHARI, S. La performance bancaire impactée par la digitalisation : une étude des banques marocaines. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 2023, vol. 4, no 4-2, p. 280-301.

<sup>30</sup>BEN BOUHENI, F, GUÉLADIO DIALLO, M ; Digitalisation des banques françaises et reprise économique. La Revue des Sciences de Gestion, 2021, no 5, p. 41-53.

## 2. l'évolution du cadre réglementaire

Les aspects réglementaires ont joué un rôle crucial dans la promotion et la sécurisation des transactions électroniques dans le secteur bancaire.

### 2.1. Validité juridique des transactions électroniques

Les lois réglementant la validité juridique des transactions électroniques ont apporté une assurance légale aux participants du secteur bancaire. Ces lois stipulent que les transactions électroniques sont juridiquement contraignantes et peuvent être utilisées comme preuves en cas de litiges.

### 2.2. Lois sur la protection des données

Les réglementations en matière de protection des données, comme le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) dans l'Union européenne, exigent que les banques garantissent la confidentialité et la sécurité des données personnelles de leurs clients. Cela a incité les banques à mettre en place des mesures de sécurité renforcées pour protéger les informations sensibles.<sup>31</sup>

### 2.3. Normes de sécurité des paiements

Les autorités réglementaires ont établi des normes de sécurité strictes pour les paiements électroniques, notamment l'utilisation de protocoles de chiffrement avancés et l'authentification à deux facteurs. Ces normes visent à minimiser les risques de fraude et à renforcer la confiance des consommateurs dans les transactions en ligne.

### 2.4. Réglementations anti-blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme

Les réglementations AML et CFT imposent aux banques des exigences strictes en matière de vérification de l'identité des clients et de surveillance des transactions suspectes. Cela contribue à prévenir l'utilisation du système bancaire pour des activités illégales et à maintenir l'intégrité du système financier.<sup>32</sup>

### 2.5. Réglementations sur la cybersécurité

Les réglementations sur la cybersécurité obligent les banques à mettre en place des mesures de protection contre les menaces en ligne, telles que les attaques de phishing, les logiciels malveillants et les violations de données. Ces réglementations visent à garantir la sécurité des transactions électroniques et la protection des informations sensibles des clients.

---

<sup>31</sup>ZAIR, Z et ZIDANE, L. Automatisation du secteur bancaire en Algérie : Cas de la Carte Interbancaire au sein de la BEA. 2015. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri.

<sup>32</sup>MBAIODJBEY N, Eric. Mobile money en Afrique : son rôle pour l'inclusion financière au Tchad. Mobile money en Afrique, 2020, p. 1-125.

## 2.6. Lois sur les contrats électroniques

Ces lois confirment la validité des contrats conclus électroniquement, éliminant ainsi la nécessité d'une signature physique. Elles ont facilité la transition vers des processus de prêt et de financement entièrement numérique.<sup>33</sup>

## 2.7. Cadres de conformité internationale

Les accords et les organisations internationaux, tels que le Groupe d'Action Financière (GAFI), établissent des normes mondiales pour la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ces cadres incitent les banques à mettre en place des contrôles et des procédures conformes aux normes internationales.

## 3. Facteurs économiques et commerciaux

Dans ce qui suit, une analyse détaillée des facteurs économiques et commerciaux qui ont joué un rôle significatif dans la transition vers la digitalisation du système bancaire et leur impact.

### 3.1. Réduction des coûts opérationnels

La digitalisation a permis aux banques de réduire considérablement leurs coûts opérationnels. La suppression des frais liés aux agences physiques, aux transactions papier et aux processus manuels a généré des économies substantielles. Les banques peuvent ainsi proposer des services à moindre coût, voire gratuitement dans certains cas, ce qui attire davantage de clients.<sup>34</sup>

### 3.2. Extensions transfrontalières

Les services bancaires numériques ont élargi la portée des banques au-delà de leurs frontières géographiques. Les clients peuvent désormais accéder à des services bancaires internationaux et effectuer des transactions transfrontalières sans avoir besoin de se rendre dans une agence physique.

### 3.3. Diversification des produits et services

La digitalisation a permis aux banques de diversifier leur gamme de produits et services. Outre les services bancaires traditionnels, elles peuvent proposer des solutions de gestion de patrimoine, des plateformes de trading en ligne, des prêts P2P et bien d'autres

---

<sup>33</sup>CHALA, Net CHERFIOUI, T. La généralisation des modalités de paiement électronique enjeux, stratégies et limites. Cas : CNEP Banque de Tizi-Ouzou. 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

<sup>34</sup>KHENNENOU, M et KACHA, I. Évaluation de la performance organisationnelle du système d'information bancaire actuel de la BADR n° 580 Tizi-Ouzou. 2021. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

produits innovants. Cela leur permet de répondre à un éventail plus large de besoins financiers de leurs clients.<sup>35</sup>

### 3.4. Amélioration de l'efficacité

Les processus automatisés et les technologies avancées ont accru l'efficacité des opérations bancaires. Les tâches qui prenaient autrefois du temps peuvent maintenant être effectuées en quelques clics, ce qui accélère le traitement des transactions et réduit les erreurs humaines.

### 3.5 Expansion de la clientèle

La digitalisation a permis aux banques d'atteindre de nouveaux segments de clients. Les jeunes générations, en particulier ceux qui sont plus enclins à utiliser des services bancaires en ligne et mobiles. Les banques ont adapté leurs offres pour attirer ces clients numériques.

### 3.6. Réduction des frictions financières

Les services bancaires numériques ont éliminé de nombreuses frictions financières, telles que les files d'attente aux guichets automatiques, les horaires d'ouverture limités des agences et les délais de traitement des transactions. Cela a rendu les opérations bancaires plus pratiques et accessibles.<sup>36</sup>

## Section 3 : Les avantages et les risques de la digitalisation

Dans cette section nous allons explorer en détail les progrès et les impacts positifs de la digitalisation sur le système bancaire.

Et donc La digitalisation a apporté de nombreux avantages tant aux banques qu'aux clients.

### 1. Avantages pour la banque

L'impact de la digitalisation sur les services bancaires a été profond et a remodelé l'ensemble du secteur financier. Les principaux avantages de la digitalisation sur les services bancaires sont les suivants :

– **Réduction des coûts opérationnels** : Les banques ont pu réduire les coûts liés à la gestion des agences physiques, au traitement manuel des transactions et à la distribution de documents papier. Cela a amélioré leur rentabilité globale en diminuant les coûts de maintenance et d'exploitation

---

<sup>35</sup>LHADJ MOHAND, M. L'intégration de la digitalisation et son impact sur la performance Financière d'une banque cas de la BNA agence «356 ». 2021. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.

<sup>36</sup>LISEIN, O. La digitalisation dans le secteur bancaire : vers de nouvelles innovations' dans les relations entre banques et clients. In : Rencontre-Conférence" Banque & Digitalisation : Des opportunités pour innover". 2017.

– **Élargissement de la clientèle** : La digitalisation a permis aux banques d'atteindre de nouveaux segments de clients, notamment les jeunes générations plus enclines à utiliser des services bancaires en ligne. Cela a accru leur base de clients et leurs sources de revenus.

– **Innovation et compétitivité** : La digitalisation a stimulé l'innovation dans le secteur bancaire. Les banques qui adoptent des technologies avancées peuvent rester compétitives et proposer de nouveaux produits et services pour attirer et fidéliser les clients.

Les processus bancaires automatisés ont considérablement amélioré l'efficacité opérationnelle des banques. Les tâches manuelles et répétitives ont été réduites, ce qui a permis aux banques de traiter un plus grand volume de transactions rapidement et avec moins d'erreurs.<sup>37</sup>

– **Amélioration de l'efficacité** : Les processus automatisés et les technologies avancées ont permis aux banques de gérer plus efficacement les transactions et de réduire les erreurs. Cela a augmenté la productivité du personnel.

– **Analyse des données et prise de décision** : La digitalisation a permis aux banques de collecter et d'analyser des données clients précieuses. Cela les aide à prendre des décisions éclairées pour personnaliser les offres, détecter les tendances du marché et gérer les risques.

– **Sécurité améliorée** : Les protocoles de sécurité avancés, tels que l'authentification à deux facteurs et la biométrie, ont renforcé la sécurité des transactions, ce qui a accru la confiance des clients et réduit les risques de fraude.

– **Expansion internationale** : La digitalisation a permis aux banques d'étendre leur portée à l'échelle internationale. Les clients peuvent désormais effectuer des transactions transfrontalières et gérer leurs finances à l'étranger plus facilement.<sup>38</sup>

– **Nouvelles opportunités commerciales** : La digitalisation a ouvert de nouvelles opportunités commerciales pour les banques, notamment en élargissant leur clientèle, en augmentant leurs sources de revenus et en créant des partenariats avec des entreprises de technologie financière.<sup>39</sup>

## 2. Avantages pour le client

Les principaux avantages pour les clients sont les suivants :

---

<sup>37</sup>KHANBOUBI, F et BOULMAKOUL, A. Etat de l'art sur la transformation digitale : focus sur le domaine bancaire. In: International Conference on Innovation and New Trends in Information Systems, Marrakech-Morocco. 2018. p. 9-19.

<sup>38</sup>TCHALO, D. L'IMPACT DES FINTECHS DANS LA BANQUE : CAS DE LA BADR DGA ENGAGEMENTS-ALGER 180. 2022. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.

<sup>39</sup> M. Döllinger, « Monétique et marketing », Edition Librairie Vuibert, février 1989–

- **Accessibilité accrue** : La digitalisation a éliminé les barrières géographiques en permettant aux clients d'accéder à leurs comptes et de réaliser des opérations bancaires à partir de n'importe quel endroit, à tout moment, via Internet ou des applications mobiles. Cela a rendu les services bancaires plus accessibles et pratiques.

Les clients peuvent désormais accéder à leurs comptes et effectuer des opérations bancaires 24/24 ; 7/7

- **Expérience utilisateur améliorée** : Les applications mobiles conviviales, les chatbots et les assistants virtuels ont amélioré l'expérience client en offrant une assistance rapide et en répondant aux questions des clients en temps réel. Les clients bénéficient d'une expérience bancaire plus fluide et agréable.

- **Personnalisation des services** : La collecte et l'analyse des données des clients ont permis aux banques de personnaliser leurs offres. Les recommandations de produits, les conseils financiers et les promotions ciblées sont désormais monnaie courante, offrant aux clients une expérience plus adaptée à leurs besoins.

- **Rapidité des transactions** : Les transactions électroniques sont traitées rapidement, ce qui permet aux clients d'effectuer des paiements et des transferts d'argent en temps réel.

- **Sécurité renforcée** : Les clients bénéficient de niveaux de sécurité élevés grâce à l'authentification à deux facteurs et à la biométrie, ce qui protège leurs informations financières et prévient la fraude.

- **Diversité des options de paiement** : Les paiements mobiles, les virements en ligne et d'autres options de paiement numérique offrent aux clients plus de choix et de flexibilité dans leurs transactions financières.

- **Accès à des produits et services innovants** : Les clients ont accès à des produits financiers innovants tels que les robo-conseillers, les prêts P2P et les plateformes de trading en ligne, élargissant ainsi leurs possibilités d'investissement et d'épargne.<sup>40</sup>

### 3. Avantages pour l'environnement

La réduction de l'utilisation de papier et de l'énergie nécessaire au fonctionnement des agences physiques a contribué à réduire l'empreinte carbone des services bancaires renforçant ainsi leur image en matière de durabilité<sup>41</sup>, soutenant ainsi la durabilité environnementale.

---

<sup>40</sup> <https://www3.inbenta.com/fr/blog/les-avantages-des-chatbots-conversationnels-pour-la-banque/>. Consulté le 13-06-2023 à 20:56

<sup>41</sup> ISAAC, H et VOLLE, P. E-commerce : de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle. Pearson Education France, 2008.

L'adoption d'une approche écologique dans votre banque ne se limite pas seulement à la réduction de l'utilisation du papier. La signalisation numérique vous permet également d'économiser de l'énergie par rapport aux affichages traditionnels. Les écrans numériques consomment moins d'électricité que les panneaux d'affichage traditionnels, contribuant ainsi à la réduction de la consommation énergétique de votre banque.<sup>42</sup>

### 4. Exemples de succès dans la transition vers la banque numérique

Plusieurs banques dans le monde ont réussi avec succès la transition vers la banque numérique. Voici quelques exemples de succès notables dans ce domaine :

#### 4.1. Ally Bank

Ally Bank(États-Unis) est souvent citée comme un exemple de réussite dans la banque numérique. Elle a commencé en tant que filiale de General Motors Acceptance Corporation (GMAC) avant de devenir une banque à part entière. Ally Bank a mis l'accent sur la simplicité, la transparence et des taux d'intérêt compétitifs. Elle a réussi à attirer un grand nombre de clients grâce à son modèle sans agence et à son engagement envers l'expérience client numérique.<sup>43</sup>

#### 4.2. Monzo

Monzo(Royaume-Uni) est une néo-banque britannique qui a connu un succès considérable en offrant des services bancaires entièrement mobiles. Elle se distingue par son application conviviale, ses fonctionnalités de gestion budgétaire et ses paiements internationaux sans frais. Monzo a rapidement gagné en popularité, attirant des millions de clients au Royaume-Uni et ailleurs en Europe.<sup>44</sup>

#### 4.3. Revolut

Revolut (Royaume-Uni)est une autre néo-banque basée au Royaume-Uni qui a connu une croissance rapide. Elle propose des comptes multidevises, des cartes de débit internationales et des services de trading en ligne. Revolut a levé des milliards de dollars en financement, ce qui témoigne de son succès en tant que banque numérique internationale.<sup>45</sup>

#### 4.4. DBS Bank

La DBS Bank(Singapour) basée à Singapour, est un exemple de banque traditionnelle qui a réussi à se transformer en une banque numérique de premier plan. Elle a investi massivement dans la technologie et a lancé des services numériques innovants, tels que

---

<sup>42</sup><https://www.digilor.fr/infographie-les-opportunités-de-la-digitalisation-en-banques/>

<sup>43</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Ally\\_Financial](https://fr.wikipedia.org/wiki/Ally_Financial)

<sup>44</sup> <https://www.lesechos.fr/2017/11/la-neobanque-britannique-monzo-leve-80-millions-deuros-187308>

<sup>45</sup> <https://finance-heros.fr/avis-banque/revolut/>

Digibank en Inde. DBS a remporté de nombreux prix pour sa transformation numérique réussie.<sup>46</sup>

### 4.5. N26

N26(Allemagne) est une banque mobile allemande qui a conquis une grande part du marché européen. Elle offre des services bancaires sans frais cachés, des paiements sans frontières et une application utilisateur conviviale. N26 a connu une croissance rapide et compte des millions de clients dans toute l'Europe.<sup>47</sup>

### 4.6. ING Direct

ING Direct(Pays-Bas) est une filiale de la banque néerlandaise ING qui se concentre sur les services bancaires en ligne. Elle a été l'une des premières à proposer des comptes d'épargne en ligne sans frais. Son succès a encouragé d'autres banques à suivre le modèle de la banque en ligne.<sup>48</sup>

### 4.7. Chime

Chime(États-Unis) est une néobanque américaine qui se concentre sur les services bancaires sans frais. Elle a connu une croissance rapide grâce à son modèle de gestion de comptes courants et d'épargne entièrement mobile. Chime a attiré des millions de clients aux États-Unis.<sup>49</sup>

Ces exemples montrent que la réussite dans la transition vers la banque numérique dépend de la capacité à offrir des services conviviaux, innovants, transparents et accessibles aux clients. Les banques qui ont réussi ont su répondre aux besoins changeants des consommateurs et tirer parti de la technologie pour améliorer l'expérience bancaire.

## 5. Analyse des défis et des risques associés

La transition vers la banque numérique comporte également des défis et des risques que les institutions financières doivent prendre en compte.

### 5.1. Défis associés à la transition vers la banque numérique

- **Inclusion financière** : Assurer que tous les segments de la population aient accès et soient à l'aise avec les services bancaires numériques. Certains groupes, tels que les personnes âgées ou les personnes à faible revenu, peuvent être moins enclins à adopter ces technologies.

---

<sup>46</sup> <https://adnews.galitt.com/actualites/details/quand-dbs-lance-une-banque-100-mobile-comme-une-fintech>

<sup>47</sup> <https://n26.com/fr-fr>

<sup>48</sup> <https://www.europe1.fr/economie/banque-en-ligne-ing-direct-arrete-ses-activites-en-france-4089661>

<sup>49</sup> <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/la-banque-des-millennials-qui-recompense-l-epargne-chime-leve-18-millions-de-dollars-751914.html>

- **Sécurité et fraude** : Le risque accru de cyberattaques, de piratages et de fraude en ligne nécessite une sécurité renforcée pour protéger les données et les transactions des clients.
- **Conformité réglementaire** : Les réglementations en constante évolution dans le domaine de la technologie financière exigent que les banques restent à jour en matière de conformité, ce qui peut être complexe et coûteux.
- **Dépendance à la technologie** : Les pannes de système, les erreurs de logiciel ou les attaques informatiques peuvent entraîner des interruptions de service et nuire à la confiance des clients.
- **Éducation des clients** : Il est crucial de sensibiliser les clients aux avantages et aux fonctionnalités des services bancaires numériques pour encourager leur adoption et leur utilisation correcte.
- **Personnalisation et protection des données** : Défi : La collecte de données pour personnaliser les offres doit être gérée avec soin pour éviter les préoccupations en matière de confidentialité et de sécurité.<sup>50</sup>

### 5.2. Risques associés à la transition vers la banque numérique

- **Cyberattaques** : Les cybercriminels ciblent les institutions financières pour voler des données sensibles, compromettre des comptes ou perturber les services.
- **Vol d'identité et fraude en ligne** : Les utilisateurs peuvent être victimes de vol d'identité ou de fraude en ligne si leurs informations personnelles sont compromises.
- **Défaillance technologique** : Les pannes de système, les erreurs logicielles ou les problèmes de connectivité peuvent entraîner des interruptions de service.
- **Conformité et réglementations** : Le non-respect des réglementations en matière de protection des consommateurs, de lutte contre la fraude et de sécurité des données peut entraîner des sanctions financières et des pertes de réputation.
- **Risques opérationnels** : Les erreurs humaines ou les défaillances dans les processus automatisés peuvent entraîner des erreurs de traitement des transactions.
- **Risques liés à la confiance des clients** : Si les clients ne font pas confiance à la sécurité et à la fiabilité des services bancaires numériques, ils peuvent être réticents à les utiliser.

---

<sup>50</sup>ILIOPULOS, E et SOPRASEUTH, T. L'intermédiation financière dans l'analyse macroéconomique : Le défi de la crise. 2012.

- **Évolution technologique rapide** : Les banques doivent rester à jour avec les dernières technologies pour rester compétitives, ce qui peut être coûteux et exigeant en termes de ressources.<sup>51</sup>

### Conclusion

En conclusion, ce premier chapitre nous a conduit à travers un voyage captivant de l'évolution du secteur bancaire, de ses fondements historiques à sa métamorphose vers un système digitalisé. Nous avons commencé par définir et retracer l'histoire de la banque, mettant en lumière son rôle essentiel dans le développement économique et financier.

En poursuivant notre exploration, nous avons identifié les flux cruciaux qui ont catalysé cette transition. L'émergence d'Internet, des smartphones et d'autres avancées technologiques ont ouvert de nouvelles perspectives pour les institutions financières et les clients, permettant une interaction plus fluide et une accessibilité accrue aux services bancaires.

L'analyse des facteurs technologiques, réglementaires, économiques et commerciaux a également souligné l'importance de ces éléments dans la transformation du paysage bancaire. Des lois et réglementations favorables aux transactions électroniques ont agi comme des catalyseurs, tandis que des avancées technologiques majeures ont révolutionné la manière dont les transactions sont effectuées et gérées.

En somme, ce chapitre nous a fourni un aperçu approfondi de la transition vers le système bancaire digitalisé. Nous avons saisi les fondements et les moteurs de cette transformation, préparant ainsi le terrain pour une analyse plus approfondie de l'état actuel du secteur bancaire en Algérie et des défis auxquels il est confronté. Le prochain chapitre nous plongera dans cette perspective locale, nous permettant de mieux comprendre l'impact de la digitalisation sur le système bancaire algérien.

---

<sup>51</sup>DE FREMINVILLE, M. La cybersécurité et les décideurs : Sécurité des données et confiance numérique. ISTE Group, 2019.

# **Chapitre 2**

## **L'Algérie à l'ère digitale**

**Introduction**

L'évolution rapide de la technologie et des modes de vie a profondément touché le secteur bancaire à travers le monde. L'Algérie, tout comme de nombreux autres pays, n'a pas échappé à cette révolution financière. Au cœur de cette évolution technologique se trouve la digitalisation des services bancaires, une révolution qui a modifié fondamentalement la façon dont les banques interagissent avec leurs clients, gèrent leurs opérations et contribuent à l'économie nationale.

Ce chapitre est dédié à l'exploration de la transition du système bancaire algérien, autrefois classique et centré sur les agences physiques, vers un système résolument digitalisé. Nous allons plonger dans les méandres de cette évolution remarquable, en examinant les éléments historiques, technologiques, réglementaires et économiques qui ont façonné cette transformation.

Nous débiterons par une réflexion sur l'évolution et l'historique du système bancaire algérien vers la digitalisation. Ensuite, nous plongerons dans l'examen approfondi des initiatives prises pour la modernisation des moyens de paiements et du secteur bancaire en Algérie ainsi que les nouveaux éléments qui ont structuré les débuts et l'avancement de la digitalisation en Algérie.

Enfin, nous aborderons la question cruciale des freins et causes du retard de cette transformation digitale en Algérie et l'impact de la digitalisation sur les services bancaires, en examinant d'avantage les initiatives à promouvoir afin de mettre notre système bancaire vers une digitalisation sans contraintes.

En somme, ce chapitre vise à offrir un aperçu complet de la manière dont la digitalisation a remodelé le paysage bancaire en Algérie, tout en mettant en lumière les opportunités et les défis qui se dressent devant nous. La transformation est en marche, et il est essentiel de comprendre son ampleur et ses implications pour mieux naviguer dans cette ère bancaire moderne.

**Section 1 : Evolution et historique du système bancaire algérien**

Le système bancaire algérien avant l'indépendance était composé de 24 banques privées françaises, le système bancaire était conçu pour faciliter les opérations et le commerce des français depuis l'Algérie ce qui n'a pas été en faveur des algériens ni leurs banques qui étaient des filiales des banques françaises.

Après l'indépendance le principal but de l'Etat au niveau du secteur bancaire était de nationaliser les banques ainsi que de créer de nouvelles banques nationales souveraines de l'Etat algérien.

## **1. La structure du système bancaire algérien**

Le système bancaire algérien est composé de banque publique, privée et établissements financiers, on distingue qu'après l'indépendance la reconstruction du secteur bancaires c'est basé au début sur une harmonie avec les banques étrangère puis en second lieu basé sur la nationalisation du de celui-ci et du secteur monétaire.

Nous allons commencer par retracer cette évolution par ordre chronologique.

### **1.1. Le Trésor Public**

Il a été créé en 1962 spécialiser dans les opérations traditionnelles ainsi que la distribution des crédits d'investissements consacrée spécialement dans la politique d'investissement de l'état. Sa création marque le début de la nationalisation du système bancaire.

### **1.2. Banque centrale d'Algérie**

Elle a été créée par la loi n ° 62-144 du 13 décembre 1962 par l'Assemblée constituante qui stipule « *Au lendemain de l'accession de l'Algérie à l'indépendance, il importe que notre pays recouvre pleinement l'exercice de tous les attributs de sa souveraineté. A cette fin, il convient, en particulier, que l'Etat algérien exerce désormais par l'entremise d'un Institut d'Emission spécifiquement algérien son droit régalién d'émettre de la monnaie* » ;<sup>52</sup>

Créée sous la forme d'un établissement public national doté d'une personnalité civile et d'une indépendance financière, qui à partir du 1er janvier 1963 a remplacé la banque d'Algérie créée par la France pendant la période coloniale en vertu de la loi d'août 1851.

### **1.3. La Caisse Algérienne de Développement**

Cette caisse a été créée suite au refus des banques de financer l'économie nationale le 07 mai 1963, conformément à la loi n°63-165<sup>53</sup> elle a pris le rôle des institutions qui avait pour fonction de distribuer les crédits d'investissements conçu pour financer les entreprises nationales créées à la fin de la guerre en 1962.

En 1972 elle a pris un nouveau nom qui est la banque algérienne de développement (BAD).

### **1.4. La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance**

Cette caisse a été créée conformément à la loi 227-64 du 10 août 1964, la CNEP se voit attribuer les missions de la collecte de la petite épargne nationale, l'octroi de crédits

---

<sup>52</sup>Voir paragraphe 2 de la loi n°62-144 du 13 décembre 1962 portant création et fixant les statuts de la BCA.

<sup>53</sup> Voir le journal officiel de la république algérienne, Vendredi 2 juin 1967, Numéro 45, P.426

hypothécaires aux particuliers sous certaines conditions, ainsi qu'aux collectivités locales qui assurent un rôle social accru.<sup>54</sup>

### **1.5. La Banque Nationale d'Algérie**

La BNA fut créé par l'ordonnance n°66-178 du 13 juin 1966 pour remplacer une agence affiliée à certaines banques françaises, sa particularité est que cette banque est une banque de dépôt, car elle a mis à sa disposition la mission de réussite des services financiers pour les rassemblements professionnels, et l'exploitation du secteur socialiste et public, en plus d'exercer les missions des autres banques commerciales comme l'octroi de crédit<sup>55</sup>

### **1.6. Le Crédit Populaire d'Algérie**

Institué par le décret 66-366 correspondant au 29 décembre 1966 avec un capital initial de 15 millions de dinars, le CPA remplace des banques populaires dissoutes le 31 décembre 1966 et a bénéficié de leurs patrimoines.<sup>56</sup>

Il n'a obtenu ses statuts qu'en mai 1967 par le biais de l'ordonnance 67-78 du 11 mai 1967.

### **1.7. La Banque Extérieure d'Algérie**

La BEA est une banque de dépôt créée par l'ordonnance 67-204 du 1<sup>er</sup> octobre 1967 sous forme de société nationale, avec un capital de 20 millions de dinars<sup>57</sup>, cette banque vient prendre le rôle de certaines banques coloniales en finançant le commerce extérieur tous en apportant un soutien aux entreprises nationale pour l'importation.

### **1.8. La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural**

Créée le 13 mars 1982 par le décret n°82-106<sup>58</sup>, avec un capital social de 33 millions de dinars la BADR est une banque de dépôt, dotée de l'autonomie financière, et comme son nom l'indique, elle est spécialisée dans le financement de l'agriculture.

### **1.9. La banque du développement locale**

Elle a été créée par décret 85-85 du 30 avril 1985<sup>59</sup>, doté d'un capital de 500 millions de dinars, la BDL est une banque de dépôt et d'investissement spécialisé dans le financement et le développement des secteurs économiques et sociaux des groupes attachés aux collectives locales.

## **2. Les principales réformes règlementaires du système bancaire algérien**

L'Algérie a connu plusieurs nouvelles règlementations et lois au niveau de son système financier touchant le secteur bancaire algérien :

<sup>54</sup>Voir l'article 8 de la loi 64-227 du 10 août 1964 portant création et fixant les statuts de la CNEP.

<sup>55</sup> Voir l'ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966 du journal officiel N°51, date 14 juin 1966, p.01.

<sup>56</sup>Voir l'article3 de l'ordonnance 66-366 portant création du CPA.

<sup>57</sup>Voir les articles1 et 4 de l'ordonnance 67-204 du 01 octobre 1967 portant création de BEA.

<sup>58</sup> JORA du n° 1 (5 janvier 1982) au n° 18 (3 mai 1983) p.717

<sup>59</sup> Voir le décret n°85-85 du30 avril 1985, Rubrique Législative Algérie, Edition du CNRS, 1985, p749

- La loi 12/86 de 1971 relative au système des banques et des crédits.
- La loi 88/01 de 1986 relative à l'autonomie institutionnelle.
- La loi 90/10 de 1990 relative à la monnaie et au crédit.

### **2.1. Réformes bancaire dans le cadre de la loi 88/01**

Les réformes introduites dans le système financier algérien au cours des années soixante-dix et au début des années quatre-vingt ont montré ses limites, et donc la réforme de ce système est devenue inévitable, que ce soit au niveau de son approche de gestion ou au niveau des missions qui lui sont confiées, donc la loi 86/12 du 19/08/1986<sup>60</sup> relative au système de crédit a introduit les restrictions suivantes :

- L'indépendance de la banque centrale et la classent comme banque des banques
- Le système bancaire a pour mission de bien prévenir face aux risques de non remboursement de crédit en surveillent les états financiers des entreprises
- La réinstauration d'une politique monétaire de la part de la banque centrale pour fixer les plafonds de réescompte des banques
- Les banques encouragent les crédits qui est leurs fonctions principal suite au programme national de crédit s'appuyant sur l'épargne
- La loi bancaire de 1986 n'a pas été relative à l'indépendance des banques ce qui a généré une modification en 1988 par la loi 06/88 et complétant la loi 12/86 ceci dans le but de réorganiser l'économie et le système bancaire, les points principaux modifiés sont :
- Les banques sont mises face à deux propositions en cas de difficultés qui sont l'encouragement de l'épargne client et le recours à la banque centrale
- Indépendance et équilibre financier pour les banques mettant leurs fonctions aux nouvelles restrictions de rentabilité
- L'autorisation de l'état a toute institutions financières le pouvoir acquérir des titres a l'international comme sur le territoire national

### **2.2. Reforme bancaires dans le cadre de la loi 90/10**

L'année 1990 est considérée comme un tournant important et décisif dans la voie des Réformes financières et monétaires en Algérie, qui a coïncidé la promulgation de la loi de la monnaie et de crédit le 14 avril 1990<sup>61</sup>.

La loi 90/10 est venu mettre le système bancaire sur une nouvelle ère en réaccordant au institutions bancaire leur rôle d'intermédiaire économique.

---

<sup>60</sup> KOMPAS Algérie SPA, le guide des banques en Algérie, p.p.08.09

<sup>61</sup> Ibid. P.09, 10.

La promulgation de cette loi a permis l'introduction de nouveaux établissements financiers et crée de la mutualisation des fonds publics, les objectifs à atteindre par cette loi sont :

- Améliorer la politique de la monnaie et du crédit gérée par la banque centrale en lui accordant son indépendance du ministère des finances
- Encouragé l'introduction de banques étrangères au sein du territoire algérien dans le but de moderniser notre système bancaire ainsi que faciliter l'investissement étrangers par la banque d'Algérie suite a loi d'investissement
- Sécurisée les opérations bancaires soulageront le trésor public en mettant un peu de charge sur les banques

### **2.3. Le système bancaire algérien après la loi 90/10**

Après la loi de 90/10 le système bancaire algérien a eu du mal à suivre le rythme de croissance bancaire réalisé par les banques étrangères et privées, ces derniers ont réalisé une avancée réticente à travers le monde évoluant les modalités bancaires vers un aspect plus modernes.

Le système bancaire algérien plus classique à cette époque a rencontré des difficultés qui l'ont poussé à faire une transition radicale et nécessaire vers la digitalisation de ses services, parmi ses difficultés, on peut citer :

- Les banques publiques possèdent la partie majoritaire des actifs bancaires ce qui bride la concurrence dans le secteur bancaire algérien et les conséquences sur les rendements des autres banques.
- Le secteur public détient 6 banques qui sont les plus grandes ce qui fait que malgré les réformes et les restrictions visant à diminuer l'impact du secteur public sur les banques ils détiennent toujours la plus grande partie du secteur bancaire ce qui s'est suivi par un contrôle et une gestion du secteur
- La taille des banques Malgré le développement que les banques algériennes ont connus en termes d'augmentation de leurs actifs et de leurs capitaux, elles souffrent toujours de leur petite taille par rapport aux banques arabes et étrangères, dont la tendance dominante étant désormais de fusionner les banques entre elles pour renforcer leur position et améliorer leur efficacité<sup>62</sup>
- Les systèmes de paiements sont gérés de manière traditionnelle et les transactions de interbancaires ou le système compensation sont menées suite à des traitements qui prennent du temps ;

---

<sup>62</sup> Voir la revue de droit et des sciences humaines, numéro 35(2) Dr. GODIH . D , Dr. LAZREG. M , Réforme et modernisation du secteur bancaire et financier en Algérie : un enjeu majeur face aux défis de l'avenir.

- Le manque d'innovation technologique dans le secteur bancaire ce qui n'est pas favorable pour les investisseurs étrangers car les systèmes technologiques bancaire publient les données et informations relative aux banques et au secteur bancaire et augmentent la transparence de ces derniers ;
- Malgré la re modulation de la loi 12/86 par la loi 88/06 afin d'offrir aux banques plus d'indépendance dans leurs activités et agir de sa rentabilité mais ceci na a été qu'une loi car l'Etat interagis toujours sur le système bancaire ;
- Les clients de la banque doivent opérer rapidement et puisque le système de compensation interbancaire n'est pas aussi performant beaucoup de client préfèrent agir en espèces vu la durée de temps par les opérations entre banque et une autre ce qui ralentit l'évolution bancaire
- En Algérie dans cette période les opérations en espèces sont les plus fréquentes ce qui rend le système bancaire et financier en difficulté ceci crée une contrainte de transparence, de traçabilité ainsi qu'un manque de liquidité dans le secteur bancaire
- L'apparition de la banque a distance dans les pays développées ce qui laisse notre système bancaire face à un grand défi car les banques électroniques offrent une gamme de service rapide et performante

### **Section 2 : Introduction à la digitalisation du secteur bancaire algérien**

Au début des années 90 l'Algérie s'est retrouve face au défi de rénovation bancaire qui a touché tout le secteur bancaire mondial.

Dans cette section, nous allons explorer l'évolution des services bancaires numériques en Algérie, en mettant un accent particulier sur les débuts de la digitalisation et l'adoption du paiement électronique et transactions électroniques.

#### **1. Création de La société d'Automatisation Interbancaire et de Monétique**

En 1995 une société sous le nom de la SATIM a été créé sous l'impulsion de la banque d'Algérie en collaboration avec plusieurs institutions financière algériennes dans le but de promouvoir et de développer les transactions électroniques ainsi que l'ensemble du réseau monétique en Algérie, regroupant des organismes bancaires algériens (BNA, BEA, CNEP banque, CPA, BADR, BDL et ELBARAKA, ainsi que la société d'assurance CNMA), conçu pour le développement de la monétique en Algérie et a la fois moderniser les moyens de paiements et le secteur bancaire vers une approche moderne et un système bancaire digitalisée.

La SATIM réuni actuellement 21 adhérents dans son réseau monétique interbancaire, se composant de 06 banques publiques et 14 banques privées ainsi qu'Algérie Poste<sup>63</sup>

La SATIM a pour missions :<sup>64</sup>

1. Œuvrer au développement et à l'utilisation des moyens de paiement électronique.
2. Participation à la mise en place des règles interbancaires de gestion des produits monétiques interbancaires en étant une force de proposition.
3. Accompagnement des banques dans la mise en place et le développement des produits monétiques.
4. Mise en œuvre de l'ensemble des actions qui régissent le fonctionnement du système monétique dans ses diverses composantes à savoir la maîtrise des technologies, l'automatisation des procédures, la rapidité des transactions, l'économie des flux financiers, etc...
5. Assure les fonctions de connexion et de gestion des DAB/GAB, la personnalisation des cartes de retrait interbancaires « pour les banques », la mise en place de switch pour les membres ayant leurs propres systèmes d'autorisation.
6. Plusieurs banques participent au Réseau Monétique Interbancaire de retrait d'espèces dont sept banques actionnaires de SATIM (Al Baraka, BNA, BDL, CPA, BADR, BEA, CNEP-Banque) ainsi que la CNMA et d'autres institutions, on citera notamment (Algérie-Poste, Société Générale Algérie, BNP Paribas El Djazair, Housing bank, Algeria Gulf Bank, Natixis Algérie, Fransabank, Hong Kong & Shanghai Banking Corporation « HSBC », Arab Banking Corporation « ABC », ARAB Bank, , CitiBank , Trust Bank Algeria, Crédit Agricole Corporate Et Investissement Algérie et Al Salam Bank).

La monétique, comme instrument d'inclusion financière, demeure au stade embryonnaire car les innovations à venir devraient offrir plus d'opportunités au secteur bancaire. On peut imaginer une jonction entre le Mobile Banking et la Carte Bancaire pour servir de catalyseurs pour une offre de produits encore plus large, pour un plus grand nombre et sûrement, une certaine rentabilité pour les banques<sup>65</sup>.

## **2. Mise en place d'un réseau monétique interbancaire**

Le réseau monétique interbancaire est un système central d'information relié à toutes les banques adhérentes à ce réseau, leurs distributeurs automatiques de billets, leurs guichets

<sup>63</sup> <https://www.satim.dz/fr/la-satim/qui-sommes-nous.html>

<sup>64</sup> <https://satim.dz/fr/la-satim/nos-missions.html>

<sup>65</sup> <https://satim.dz/fr/la-satim/nos-missions.html>

automatiques de billets et les terminaux de paiements électroniques sont reliés afin de faciliter les transactions électroniques interbancaires.

Ce réseau a pour fonctions :

- Faciliter la transaction interbancaire à la clientèle des banques adhérentes
- Mise en place des DAB, GAB et TPE pour toutes les banques adhérentes
- Relier les DAB, GAB et TPE des banques adhérentes dans ce réseau
- le transfert de flux financiers à la pré-compensation des transactions DAB

Le projet du système de paiement électronique interbancaire a été initié en 2002 et il a été pris en charge par la SATIM afin de relier les banques adhérentes algériennes grâce au réseau monétaire interbancaire. Cela a été suivi d'une convention entre la Banque d'Algérie et le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication afin d'établir un réseau d'abonnés fermes, fiable, sécurisé et à grand débit pour la communauté bancaire.

### **3. Modernisation de la chambre de compensation**

Certaines des difficultés rencontrées par le secteur bancaire algérien étaient la compensation interbancaire ce qui veut dire les transactions interbancaires telles que les virements, les chèques...etc., entre les banques qui se déroulaient au sein de la chambre de compensation qui se trouvait au sein de la succursale de la Banque d'Algérie régionales où les banques se réunissaient quotidiennement pour le traitement des opérations de chaque banque avec une autre autrement dit transactions interbancaires et ce traitement prenait du temps vu le facteur de distance et ce qui faisait que les réponses aux opérations interbancaires prenaient des jours ou même des semaines en termes de temps et de règlement ce qui laisse le système bancaire algérien obligé de rénover sur ce plan qui serait l'un des points essentiels pour la modernisation des moyens de paiement en Algérie.

Alors le passage d'une compensation à une télé compensation ou dite pré-compensation a été l'un des tournants de la modernisation des moyens de paiement en Algérie mettant en place un programme d'adoption.

#### **3.1. Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire**

En 2004, la Banque d'Algérie a créé la filiale Centre de Pré-compensation Interbancaire (CPI). C'est une société par actions, filiale de la BA dont le capital a été ouvert aux banques, avec la participation des banques et d'Algérie Poste, pour assurer la réalisation

du futur système de télé compensation. Le CPI, par la suite, a signé une convention régissant ses relations avec l'ensemble des participants<sup>66</sup>.

### **3.2. Mise en place du système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement Urgent**

Le système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement urgent (RTGS) est un système de paiement interbancaire automatisé où s'effectuent des paiements Uniquement par ordres de virement un par un et en temps réel, c'est-à-dire, sans compensation.<sup>67</sup>

En tant que système de règlement brut, il règle les paiements individuellement, c'est-à-dire, opération par opération, sans solder les débits avec les crédits. En tant que système règlement en temps réel, il effectue le règlement final en continu sous réserve que le compte de règlement de la banque émettrice soit suffisamment provisionné.<sup>68</sup>

Les institutions qui font partie sont : Les banques commerciales, le trésor public, Algérie-Poste, Algérie Clearing, CPI et la Banque d'Algérie

### **3.4. Lancement du nouveau système de télé-compensation ;**

Système facilitant l'échange de tous les moyens de paiement en masse en temps réel et en courte durée il a été mis en place en 2006 avec la compensation des chèques D'autres produits de paiement seront introduits au fur et à mesure dans le système.

Le système ATCI, géré par le CPI, fonctionne sur la base de la compensation multilatérale des ordres de paiement et dont les soldes nets sont déversés pour règlement différé dans le système ARTS à une heure prédéfinie dans le système<sup>69</sup>.

## **4. Système de paiement électronique**

Le système de paiement est constitué d'un ensemble d'instruments, de procédures Bancaires et de systèmes interbancaires de transfert de fonds, destinés à assurer la circulation de la monnaie

### **4.1. Les débuts de la carte interbancaire**

La CIB est une carte de paiement interbancaire qui a été lancée en 2007 sur l'ensemble du territoire national introduisant les banques et les postes, elle est caractérisée du logo de l'interbancaire monétaire algérienne (CIB) ainsi que le logo de la banque émettrice.

---

<sup>66</sup> [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) consulté le 16/10/2023

<sup>67</sup> CHEKROUN.R et CHEMAKH.D ; Thème : le système de paiement électroniques et digitalisation des produits bancaires ; mémoire de master 2021/2022 ; Université Mouloud Mammeri

<sup>68</sup> Idem

<sup>69</sup> Idem.

Cette carte fait l'objet d'un moyen de paiement électronique sur les plateformes connectées au réseau monétique interbancaire et utilisée pour les retraits sur les DAB et GAB installés auprès de toutes les institutions connectées

**Figure n°02: La forme de carte CIB**



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

## 4.2. Types de cartes interbancaires

### 4.2.1. La CIB classique

C'est une carte interbancaire de couleur référée au logo de sa banque émettrice, répondant aux services de paiements électroniques et de retraits, elle est distribuée à chaque client complétant les critères mis en place par sa banque.

### 4.2.2. La CIB Gold

C'est une carte de couleur doré qui offre plus d'avantage que la carte classique demandé par les clients de la banque qui souhaite par exemple retirer des sommes plus importantes dans un GAB/DAB, pour son obtention, le client fait une demande a sa banque, celle-ci fixe les modalités d'adhésion à ce service

En plus des cartes interbancaires, en 2010 la SATIM a introduit de nouvelles cartes interbancaires international tels que la carte VISA et MasterCard.

Les premiers banques à avoir adhérer sont : BDL, BEA et CPA

**4.3. Les automates de paiement électronique**

Sont tous types de produits et services bancaires utilisé par la banque pour les paiements électroniques.

On rajoute ces trois cite ci-dessous :

**4.3.1. Distributeur automatique de billets**

Un DAB est un distributeur permettant au titulaire d'une carte bancaire de retirer des espèces ou de consulter son compte bancaire après avoir composé un code confidentiel. Ce dispositif permet d'éviter l'attente au guichet<sup>70</sup>.

**4.3.2. Les Guichets Automatique de Billets**

Un GAB est un distributeur qu'on pourrait retrouve dans des banques celui-ci est plus sophistiquée que le DAB car il permet au client d'effectuer d'autres services tels que les virements, consultation de son solde, commande de son chèque, imprimé son RIB et de faire des dépositions de fonds.

**4.3.3. Terminale de Paiement Electronique**

Si le client détient sa carte bancaire, alors le commerçant qui dispose d'un lecteur électronique TPE connecté directement à l'ordinateur central de la banque, qui à son tour s'assure de la suffisance du solde et déduit la valeur des achats du client après la saisie du client de son propre code confidentiel, l'ordinateur central de la banque ajoute la valeur des achats au solde du magasin, ceci en échange d'une commission à la charge du titulaire de la carte, et cela se fait chaque seconde pour éviter une double utilisation de la carte et la fraude sur le système automatisé<sup>71</sup>.

Le TPE est distribué par la banque pour chaque personne individuelle ayant un compte commercial ou professionnel au sein de la banque désirant d'innover et de moderniser son système de paiement.

**5. Création du groupe d'intérêt interbancaire**

Le GIE a été créé par ABEF dans le but de contrôler et gérer le secteur bancaire algérien.

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

---

<sup>70</sup> <https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques-1428472> Consulté le 17/10/2023

<sup>71</sup> 1Jean-Marc béguin et Arnaud Bernard Op.cit. P.p.73,74

monétique en Algérie. La Banque d'Algérie qui est l'autorité monétaire, siègera dans le comité de direction pour veiller à la sécurité du système de la monétique<sup>72</sup>.

### **6. L'intégration du E-Paiement en Algérie**

Le E-Paiement est service de paiement électronique assurée la SATIM dans l'objectif de paiement via la carte interbancaire suite à des services en ligne et mêmes sur des plateformes ou applications spécifiques des banques tel que " Baridimob " pour la poste, " DIGIT BDL " pour la BDL afin de permettre aux clients de profiter de la réalisation des différentes transactions électroniques interbancaire également la consultation de leurs comptes bancaires en toute sécurité et sans difficulté.

Ce service a été initiée en Algérie lors du mois d'octobre 2016 par 20 banques dont 6 publiques (la BADR, CPA, BDL, BNA, BEA, CNEP Banque , et 14 autres privées, Trust Bank Algérie, Natixis Algérie, Société Générale Algérie, Gulf Bank Algérie, Arab Banking Corporation, Arab Bank PLC, Fransabank, Hong Kong Shangai Corporation, Al Salam Bank, BNP Paribas El Djazair, Housing Bank, CITIBANK, Credit Agricole Corporate Et Investissement Bank Algérie et Al Baraka) et 9 entreprises dont Algérie Télécom, Mobilis, Air Algérie, la CNAS, ADE, SEAAL, Djezzy, Ooredoo et Amana Assurances.

Ce service est considéré comme une grande avancée dans le système bancaire algérien car il a permis la traçabilité de l'argent, les transactions en espèces ont diminué, l'augmentation des chiffres d'affaires, offre une garantie de paiement, faciliter la gestion des entreprises et assure la sécurité pour les cas de vols et de perte et permet aussi de limiter les fraudes.

### **Section 3 : Les freins de la digitalisation et les solutions à promouvoir**

Cette section nous permettra d'identifier les principaux défis auxquels est confrontée l'Algérie dans sa quête de digitalisation du secteur bancaire. Elle servira également de base pour discuter des mesures possibles visant à surmonter ces obstacles et à promouvoir davantage la digitalisation bancaire en Algérie.

#### **1. Analyse des obstacles et des défis**

Le secteur bancaire algérien fait face a de nombreux obstacles et défis comprennent la réglementation, les contraintes infrastructurels et socio-économiques.

De plus, il y a la nécessité de promouvoir des politiques gouvernementales spécifiques au secteur bancaire afin de soutenir la digitalisation du secteur bancaire algérien

---

<sup>72</sup> <https://www.giemonétique.dz> consulté le 17/10/2023

### **1.1. Contraintes législatives et réglementaires**

Le gouvernement algérien a entrepris des initiatives pour moderniser et simplifier la réglementation financière mais le système bancaire algérien se retrouve éventuellement face à des contraintes législatives

#### **1.1.1. Complexité réglementaire**

L'Algérie a historiquement eu une réglementation financière complexe et stricte. Cela peut rendre difficile la mise en place de nouvelles solutions technologiques et la création de services bancaires numériques innovants. Les banques doivent respecter de nombreuses réglementations en matière de conformité, ce qui peut ralentir le processus d'innovation.<sup>73</sup>

Ces banques sont donc soumises à des exigences de conformité strictes en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de protection des données. Bien que ces réglementations soient essentielles pour garantir la sécurité financière, elles peuvent parfois créer des obstacles à l'innovation et à la flexibilité.

Les réglementations algériennes peuvent également restreindre les opérations bancaires transfrontalières, ce qui peut compliquer la mise en place de services bancaires numériques internationaux ou la coopération avec des institutions financières étrangères.<sup>74</sup>

#### **1.1.2. Protection des données personnelles**

La protection des données personnelles sont de plus en plus strictes dans le monde entier, et l'Algérie n'y fait pas exception. Bien que cela soit essentiel pour protéger la vie privée des citoyens, cela peut rendre la gestion des données dans les services bancaires numériques plus complexe.

#### **1.1.3. Lois sur la cybercriminalité**

Pour faire face aux menaces croissantes de cybercriminalité, l'Algérie a adopté des lois sur la cybercriminalité. Cependant, ces lois peuvent également poser des défis pour les entreprises technologiques et les banques, car elles doivent se conformer à des exigences spécifiques en matière de sécurité informatique.<sup>75</sup>

#### **1.1.4. Conformité aux normes internationales**

Pour intégrer pleinement l'économie mondiale et faciliter les transactions transfrontalières, l'Algérie doit également se conformer aux normes et aux réglementations internationales, ce qui peut nécessiter des ajustements et des mises à jour de ses propres lois et

---

<sup>73</sup> OUANE, MM. Les moyens de paiement en Algérie face aux défis des nouvelles technologies : Analyse de leur évolution de 1990 à 2017. 2020. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.

<sup>74</sup> BEN ZIDANE, Y. La Lutte contre le blanchiment d'argent Cas d'étude : Algérie Gulf Bank. 2021. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

<sup>75</sup> VENTRE, Daet GUILLOT, Ph. Interceptions des communications électroniques : Histoire, technologies, politique. ISTE Group, 2023.

réglementations, Malgré que les contraintes administratives entravent souvent ces ajustements et mises à jour des lois.

Les contraintes législatives et réglementaires en Algérie ont joué un rôle important dans la digitalisation du secteur bancaire. Bien qu'elles puissent poser des défis, elles sont également essentielles pour garantir la stabilité et la sécurité du système financier.

Un équilibre doit donc être trouvé entre la conformité aux réglementations et la promotion de l'innovation pour permettre au secteur bancaire de prospérer dans l'ère numérique.<sup>76</sup>

## **1.2. Contraintes Socio-économiques**

Les facteurs socio-économiques, tels que le taux de bancarisation, l'éducation financière, l'inclusion financière et la sensibilisation à la sécurité, jouent un rôle déterminant dans la digitalisation du secteur bancaire en Algérie. Les initiatives visant à améliorer ces aspects peuvent contribuer à surmonter les obstacles à la digitalisation et à favoriser une adoption plus large des services bancaires numériques dans le pays.<sup>77</sup>

### **1.2.1. Taux de bancarisation**

Le taux de bancarisation mesure la proportion de la population qui a accès à des services bancaires formels, tels que la détention d'un compte bancaire. Un faible taux de bancarisation peut entraver la digitalisation du secteur bancaire, car de nombreux citoyens n'ont pas accès aux services financiers de base.

La digitalisation peut contribuer à accroître le taux de bancarisation en rendant les services bancaires plus accessibles via des canaux numériques, notamment les applications mobiles et les services bancaires en ligne.

### **1.2.2. Éducation financière**

L'éducation financière est essentielle pour sensibiliser les citoyens aux avantages et aux fonctionnalités des services bancaires numériques. Un manque d'éducation financière peut conduire à la méfiance envers les transactions électroniques et à la sous-utilisation des services numériques.

Les citoyens doivent être formés à l'utilisation des services bancaires numériques, en particulier dans les régions où l'accès à Internet est nouveau ou limité. Les programmes de

---

<sup>76</sup> SALIFOU M et TRAORE, A. Modernisation du système de paiement en Algérie : cas de la télécompensation au niveau de la banque BADR. 2022. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri.

<sup>77</sup> R, BACCOUR, S, Mr ROMDHANE, et DE TUNISIE, Banque Centrale. Promouvoir l'inclusion financière par le levier de la digitalisation des moyens de paiement

formation peuvent aider à surmonter les obstacles liés à la familiarisation avec la technologie.<sup>78</sup>

Les initiatives visant à promouvoir l'éducation financière, telles que des programmes de formation et de sensibilisation, peuvent jouer un rôle crucial dans la promotion de la digitalisation du secteur bancaire.<sup>79</sup>

### **1.2.3. Inclusion financière**

L'inclusion financière est un objectif clé pour de nombreux gouvernements, y compris en Algérie. Elle vise à garantir que tous les citoyens ont accès à des services financiers abordables et appropriés. La digitalisation peut jouer un rôle majeur dans la réalisation de cet objectif en rendant les services financiers plus accessibles, en particulier pour les populations rurales ou marginalisées.

La création de produits et de services bancaires numériques adaptés aux besoins de différentes populations peut contribuer à l'inclusion financière.

### **1.2.4. Sensibilisation à la sécurité des transactions électroniques**

L'une des barrières à l'adoption des services bancaires numériques est la méfiance envers la sécurité des transactions électroniques. Les citoyens doivent être informés des mesures de sécurité mises en place par les banques et les institutions financières pour protéger leurs données et leurs finances.

Les campagnes de sensibilisation à la sécurité des transactions électroniques peuvent contribuer à renforcer la confiance des citoyens dans l'utilisation de services bancaires numériques.

## **1.3. Les contraintes Infrastructurels**

Les facteurs infrastructurels, tels que la couverture Internet, l'accès aux services bancaires et l'accessibilité des points de service, sont des éléments cruciaux pour la digitalisation du secteur bancaire en Algérie. Une attention particulière doit être accordée à l'extension de la connectivité Internet et à la création d'alternatives physiques pour l'accès aux services bancaires pour garantir une adoption réussie des services bancaires numériques.

### **1.3.1. Couverture Internet**

La couverture Internet est un élément fondamental de la digitalisation du secteur bancaire. Une infrastructure Internet robuste et étendue est nécessaire pour permettre aux citoyens d'accéder aux services bancaires numériques de manière fiable et rapide.

---

<sup>78</sup> DERRIDJ, R et AMIAR, L. La digitalisation au sein du secteur bancaire : entre causes et conséquences cas d'ABC Bank. 2020.

<sup>79</sup> Idem.

En Algérie, la couverture Internet s'est améliorée au fil des ans, avec une expansion de la connectivité à travers le pays. Cependant, il peut subsister des zones mal desservies, ce qui crée des disparités d'accès aux services bancaires numériques.<sup>80</sup>

### **1.3.2. Accès aux services bancaires**

L'accès physique aux services bancaires, y compris les agences bancaires et les guichets automatiques, reste important pour de nombreux citoyens en Algérie. La disponibilité d'agences et de GAB peut varier en fonction de la région.

La digitalisation du secteur bancaire doit être complétée par des alternatives physiques pour répondre aux besoins des clients qui préfèrent des interactions en personne.

### **1.3.3. Points de service alternatifs**

En plus des agences bancaires traditionnelles, les banques en Algérie peuvent envisager d'établir des points de service alternatifs, tels que des kiosques bancaires dans des zones mal desservies. Ces points de service peuvent fournir un accès limité à des services bancaires numériques, même dans des endroits reculés.<sup>81</sup>

### **1.3.4. Accessibilité aux personnes handicapées**

L'accessibilité des services bancaires numériques est un aspect essentiel de l'inclusion financière. Les infrastructures doivent être conçues pour être accessibles aux personnes handicapées, ce qui peut nécessiter des ajustements spécifiques dans le but de toucher toutes les catégories de la société.

### **1.3.5. Connectivité mobile**

Est la capacité d'utiliser l'Internet et les services en ligne grâce à un réseau mobile tel que la 4G et la 5G cette dernière qui n'a pas été encore installée en Algérie alors que la 4G il existe des endroits où l'accès est limité à la 3G ce qui fait référence à un niveau de connexion moyen en Algérie.

En Algérie, l'augmentation de la connectivité mobile ouvrira des opportunités pour profiter pleinement des fonctionnalités que proposent nos appareils mobiles ainsi favoriser la digitalisation du secteur bancaire. Les services bancaires mobiles peuvent être une solution pour les régions où l'accès à Internet fixe est limité

---

<sup>80</sup> YAHIAOUI, A et SI MOUSSA, K. La digitalisation des services bancaire : Cas de l'agence BNA N° 581 de Tizi-Ouzou. 2021. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri.

<sup>81</sup> AARAS, M et NICOLOSI, P. A. La digitalisation du secteur bancaire : La perception par les clients.

## **2. Analyse des politiques gouvernementales visant à promouvoir la digitalisation bancaire**

L'analyse des politiques gouvernementales visant à promouvoir la digitalisation bancaire en Algérie est essentielle pour comprendre les efforts déployés par le gouvernement pour favoriser la modernisation du secteur financier.

### **2.1. Simplification des réglementations**

Le gouvernement algérien a reconnu la nécessité de simplifier les réglementations liées aux transactions électroniques pour encourager leur adoption. Des réformes ont été entreprises pour assouplir les contraintes réglementaires qui entravaient le développement des services bancaires en ligne.<sup>82</sup>

### **2.2. Promotion de l'inclusion financière**

Le gouvernement a mis l'accent sur l'inclusion financière en encourageant les institutions bancaires à fournir des services financiers accessibles à tous, y compris les populations rurales et les groupes à faible revenu. La digitalisation a été perçue comme un moyen de réaliser cet objectif.<sup>83</sup>

### **2.3. Soutien aux fintechs**

Le gouvernement a encouragé l'émergence et le développement de start-ups fintech en Algérie. Ces entreprises ont été vues comme des acteurs clés dans l'innovation et la promotion de solutions de paiement électronique.

### **2.4. Modernisation de l'infrastructure**

Des investissements ont été faits dans la modernisation des infrastructures de télécommunication et des systèmes de paiement. Cela visait à garantir une connectivité fiable et rapide, facilitant ainsi les transactions électroniques.<sup>84</sup>

### **2.5. Campagnes de sensibilisation**

Le gouvernement a lancé des campagnes de sensibilisation pour éduquer le public sur les avantages de la digitalisation bancaire et encourager l'utilisation des services en ligne. Ces campagnes ont inclus des annonces médiatiques, des ateliers de formation et des événements de sensibilisation.

### **2.6. Collaboration avec les institutions financières**

Le gouvernement a travaillé en partenariat avec les banques et les institutions financières pour développer des solutions de paiement électronique et des services bancaires

---

<sup>82</sup> DEGRYSE, C. Impacts sociaux de la digitalisation de l'économie. Etui, 2016.

<sup>83</sup> R. BACCOUR, S. Mr ROMDHANE, et DE TUNISIE, Banque Centrale. Promouvoir l'inclusion financière par le levier de la digitalisation des moyens de paiement.

<sup>84</sup> MARIQUE.E et DE PIERPONT.G. L'essor et les défis de la digitalisation des entreprises. 2021.

en ligne sécurisés. Ces partenariats ont favorisé l'adoption de ces technologies par les institutions existantes.<sup>85</sup>

### **2.7. Protection des consommateurs**

Des réglementations ont été mises en place pour protéger les droits des consommateurs dans le domaine des transactions électroniques. Cela inclut la régulation des frais, la garantie de la sécurité des données et la résolution des litiges.

### **Conclusion**

En conclusion, le deuxième chapitre a mis la lumière sur l'évolution du système bancaire algérien d'un système classique vers un système digitalisé, avec des progrès significatifs sur différents plans que ça soit règlementaire, social, économique ou bien structurel contribuent à un ensemble d'ajustements au niveau des institutions de gestion du secteur permettant la modernisation des moyens de paiement et l'ensemble des services bancaire qui ont été accomplis ces dernières années.

Cependant, des défis et obstacles subsistent, et il reste encore beaucoup à faire pour garantir une transition en douceur vers la banque numérique en Algérie et pour s'assurer que tous les citoyens puissent bénéficier des avantages de cette transformation.

Le prochain chapitre explorera plus en détail les innovations technologiques de la CNEP-Banque.

---

<sup>85</sup> BITYE.M, LONTE, F. NKOUE, et D. AMBIANA, Franck NAMA. La digitalisation bancaire: représentations des outils et défi d'inclusion des acteurs. EN AFRIQUE CENTRALE, p. 76.

# **Chapitre 3**

## **Etude des produits et services digitaux de la CNEP-Banque**

### **Introduction**

Le chapitre 3 de notre étude se penche sur les transactions électroniques au sein de la CNEP-Banque, mettant en lumière la transition vers le numérique dans le secteur bancaire en Algérie. Au cours des dernières années, nous avons assisté à une augmentation significative de la consommation d'appareils électroniques, de biens numériques et de services Internet dans le pays. Cependant, malgré cette évolution, le secteur bancaire algérien semble en retrait par rapport à d'autres secteurs en termes d'adoption des technologies numériques. Les transactions électroniques restent encore marginales.

Ce chapitre se divise en trois sections essentielles. Dans la première section, nous présentons la CNEP/Banque, en donnant un aperçu de cette institution bancaire. La deuxième section se penche sur la digitalisation des services bancaires au sein de la CNEP Banque. Enfin, dans la troisième section, nous analysons et interprétons les résultats de notre enquête visant à mieux comprendre l'utilisation et la perception des paiements électroniques par le grand public en Algérie.

### **Section 1 : Présentation de la CNEP-Banque**

Dans cette section, on va commencer d'abord par l'historique de la CNEP-Banque et puis son développement au fil du temps. a noté que les sources utilisé sont des documents interne de la banque, les documents ne sont pas tous mis a jour, on a actualisé les donnée statistique grâce au site officiel de la banque.

#### **1. Historique de la CNEP-Banque**

La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance Banque, abrégée en "CNEP Banque", est une entité publique jouissant de la personnalité civile et d'une autonomie financière. Sa création remonte à la promulgation de la loi n°64-227 du 10 août 1964, qui s'est appuyée sur la structure du réseau de la Caisse de Solidarité des Départements et des Communes d'Algérie (CSDCA), ainsi que d'autres caisses similaires. Son siège social est situé à Alger.

Selon la loi N°64-227 du 10/08/1964, les fonctions principales de la CNEP Banque sont la collecte de l'épargne en premier ainsi que le financement de l'habitat social. Le 1er mars 1967 marque l'ouverture officielle de la toute première succursale de la CNEP Banque à Tlémcen.

La CNEP Banque a traversé plusieurs évolutions dans le but de se réformer et d'élargir son domaine d'activité. Les changements clés sont résumés ci-dessous.

### **1.1. Collecte de l'épargne**

Depuis sa création en 1970, la création du livret d'épargne a été une des initiatives majeures, la Caisse d'épargne avait deux missions principales qui lui étaient assignées : la collecte de l'épargne et l'octroi du crédit pour l'achat de logement (prêts sociaux).

### **1.2. Encouragement du financement du logement**

De 1971 à 1979, la priorité de la banque était axée sur la promotion du financement de l'habitat et sur le renforcement de la présence de la caisse sur le marché de l'épargne. En avril 1971, une directive a été émise, chargeant la CNEP de financer les programmes de construction de logements en utilisant les fonds du Trésor Public. À partir de ce moment, l'épargne des ménages a connu une croissance significative. À la fin de l'année 1975, les premiers logements ont été vendus aux détenteurs de livrets d'épargne. En 1979, le réseau de la CNEP comptait 46 agences et une dizaine de bureaux de collecte.

### **1.3. L'engagement de la CNEP dans la promotion immobilière**

Durant la décennie 1980, la CNEP s'est investie dans l'octroi des prêts aux particuliers pour la construction de logements et le financement de l'habitat promotionnel exclusivement pour les épargnants, tout en diversifiant ses services de crédit.

### **1.4. D'une caisse d'épargne au statut de banque**

A partir de 1997, la CNEP a évolué de son statut de caisse pour devenir une banque, elle a été renommée "CNEP Banque". Elle a étendu son domaine d'activité pour englober des produits qui étaient traditionnellement réservés aux banques commerciales, grâce à la décision N°01/97 datée du 09 juin 1997, émanant du ministère des finances.

La CNEP a été transformée en une société par actions (SPA). Son capital social a été fixé à 14 milliards de dinars, divisé en 14 000 actions d'une valeur nominale de 1 000 DA chacune. La CNEP Banque a été enregistrée au registre de commerce le 24 décembre 2000 sous le numéro 00138291300. De plus, tous les dirigeants ont été agréés par le gouverneur de la Banque d'Algérie.

### **1.5. Financement des investissements immobiliers**

Le 31 mai 2005, lors d'une Assemblée Générale extraordinaire, il a été décidé d'accorder à la CNEP Banque la possibilité de s'engager davantage dans le financement des infrastructures et des projets liés à la construction. Cela inclut la réalisation de biens immobiliers à usage professionnel, administratif ou même industriel, ainsi que des infrastructures dans les domaines de l'hôtellerie, de la santé, de l'éducation et de la culture.

### **1.6. Réorientation stratégique de CNEP Banque.**

Lors de l'Assemblée Générale ordinaire du 17 juillet 2008, consacrée au repositionnement stratégique de la banque, plusieurs décisions concernant les crédits aux particuliers ont été prises. Il a été convenu d'autoriser les prêts hypothécaires en conformité avec la réglementation en vigueur, à l'exception de ceux destinés à l'achat, la construction, l'extension et l'aménagement de locaux à usage commercial. De plus, la banque a obtenu la possibilité de financer des programmes immobiliers destinés à la vente ou à la location, y compris ceux comprenant des locaux commerciaux ou professionnels. En outre, la CNEP Banque a été autorisée à financer l'acquisition de terrains en vue de la construction de logements et à fournir un soutien financier aux entreprises.

### **2. La structure centrale de CNEP-Banque.**

Actuellement, la CNEP-Banque est dirigée par un conseil d'administration composé, en plus du Président Directeur Général nommé par décret en fonction de ses compétences en économie et en finance, de cinq administrateurs représentant les différents ministères impliqués dans sa gestion, à savoir : le ministère de l'intérieur, le ministère des finances, le ministère des travaux publics, le ministère des affaires sociales, et le ministère des postes et télécommunications.

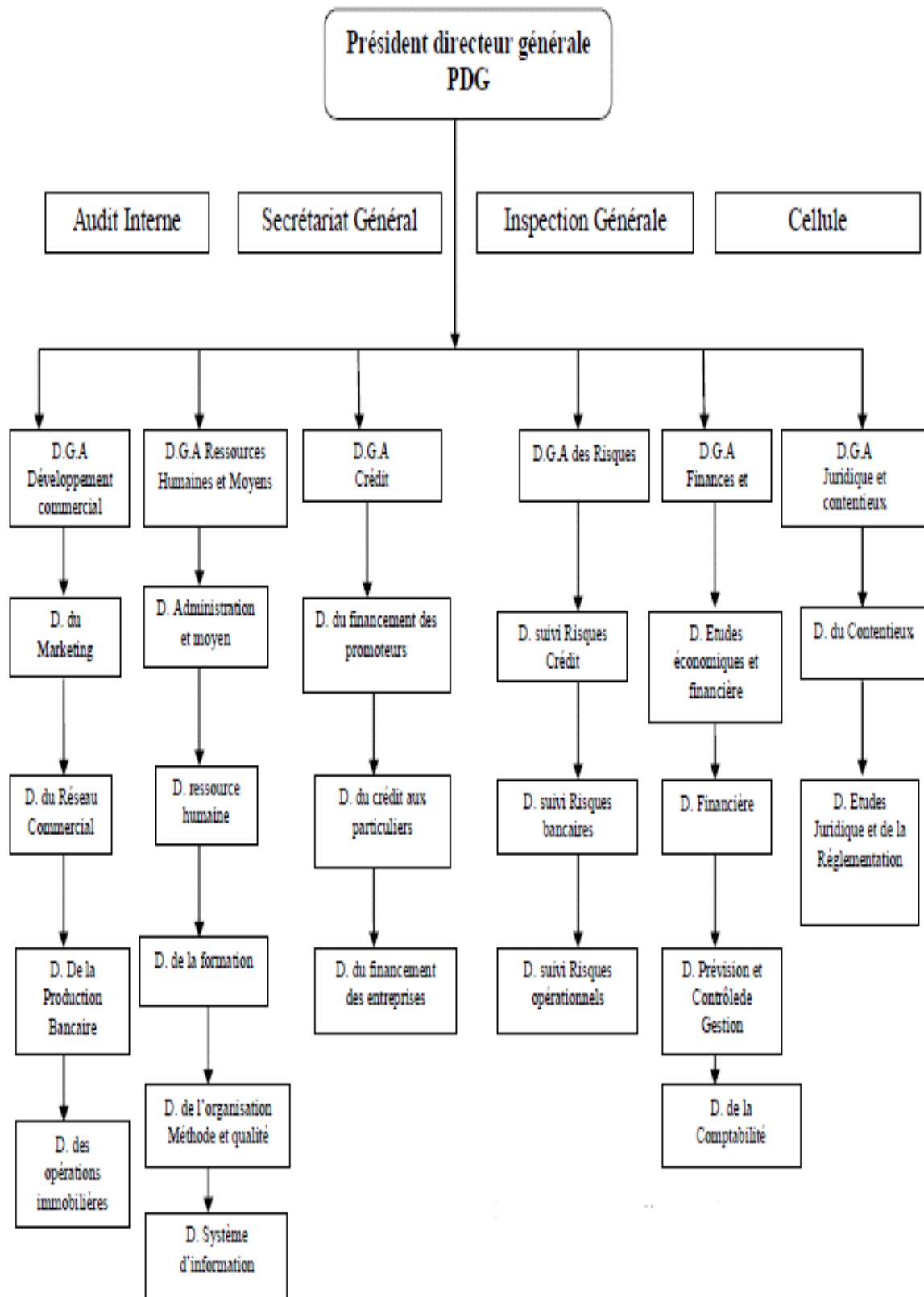
Le conseil d'administration (CA) détient les pleins pouvoirs afin de superviser les activités statutaires de la CNEP-Banque, conformément aux plans financiers nationaux, il a le pouvoir de déterminer l'organisation générale de cette dernière et d'approuver les règlements internes proposés par le Président Directeur Générale, qui est responsable de la gestion opérationnelle de la CNEP-Banque et assume également d'autres fonctions préalablement définies.

Le bon fonctionnement de l'institution est supervisé par deux commissaires aux comptes agréés par la commission bancaire.

Les agences de la CNEP-Banque, tant sur le plan commercial qu'administratif, sont réglementées par quatorze Directions de Réseaux, réparties géographiquement en fonction du découpage du territoire national et de la répartition des agences.

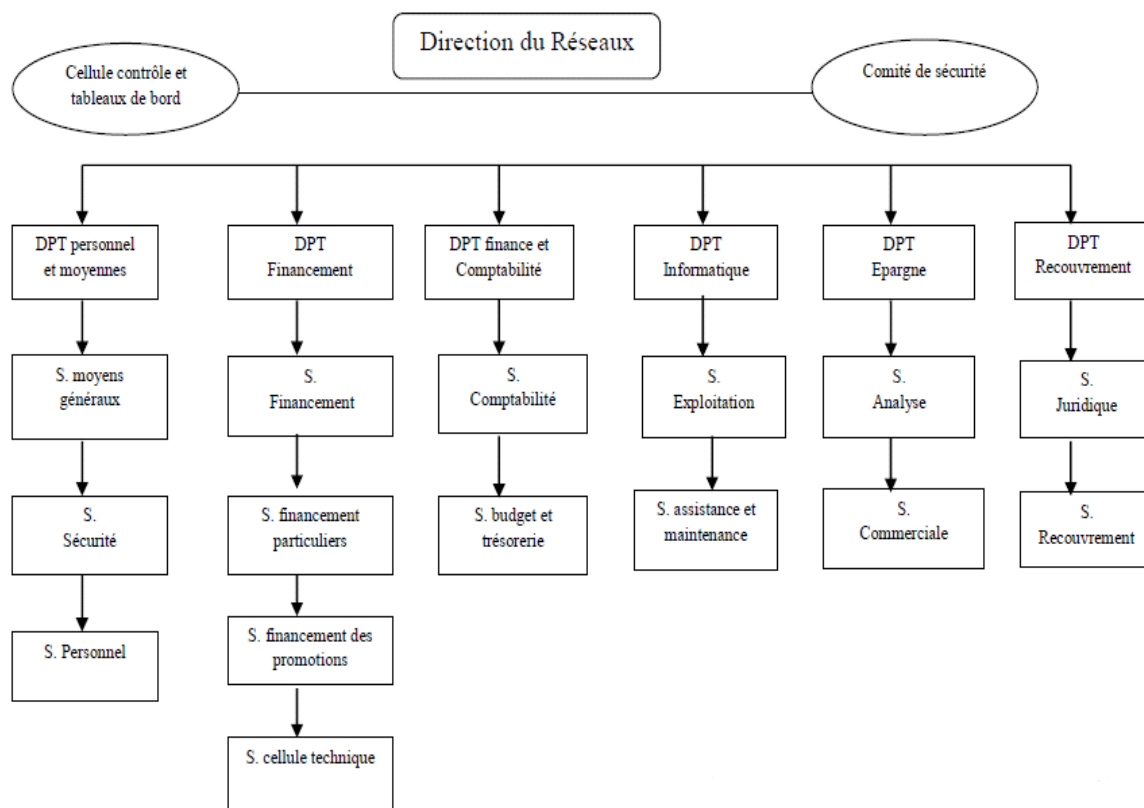
L'organigramme de la CNEP-Banque peut être représenté par le schéma suivant :

Figure n°03 : Organigramme du siège central



Source : Document interne à la banque

Figure n°04 : Organigramme de la Direction Régionale de la CNEP/Banque



Source : <http://www.cnepbanque.dz>

En 1993, la Direction du Réseau de Tizi Ouzou a été fondée. Elle coordonne maintenant un réseau de 17 agences, réparties sur trois wilayas : 2 agences à Boumerdès, 10 agences à Tizi-Ouzou, et 5 agences à Bouira.

La Direction du Réseau a l'intention d'investir dans l'ouverture de nouvelles agences dans les zones densément peuplées qui présentent un potentiel intéressant en termes de collecte d'épargne et d'octroi de crédits. Dans l'optique de son développement à moyen et long terme.

### 3. Les agences de la CNEP/Banque et son organigramme

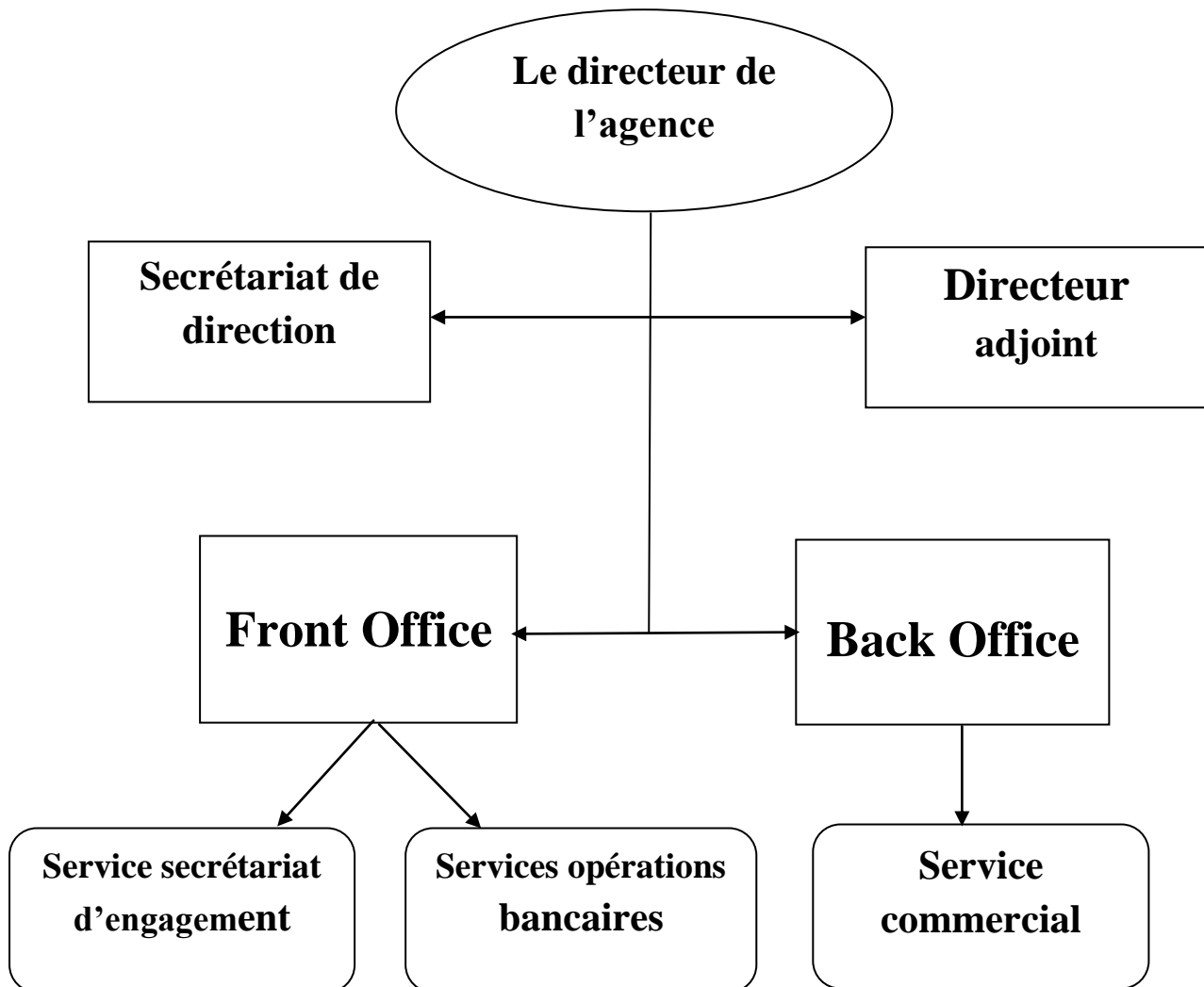
La CNEP-Banque dispose de nombreuses agences à l'échelle nationale. Ces agences sont situées en bas de la structure administrative, elles sont en contact direct avec les clients.

Les agences de la CNEP-Banque offrent une gamme de services essentiels, notamment la possibilité de réaliser des versements et des virements de fonds, effectuer des retraits d'argent, ouvrir des comptes et même fournir des conseils et une assistance personnalisée aux clients, ainsi que la réception des dossiers de demande de crédits.

Ces services sont conçus pour répondre aux besoins financiers variés des clients et crée un contact direct avec la banque.

Les agences sont divisées en plusieurs services :

Figure n°05 : L'organigramme de l'agence de Tizi-Ouzou de la CNEP



Source : Conception Personnel.

#### 4. Les missions de la CNEP-Banque

La CNEP-Banque, en tant qu'institution financière, assume diverses missions cruciales. Ses principales missions incluent la collecte de l'épargne, le financement de l'habitat et la promotion du secteur immobilier, mais on peut aussi ajouter à cela divers objectifs qui sont :

- soutenir le développement économique ;
- gérer les risques financiers ;
- maximiser la rentabilité ;

- favoriser l'inclusion financière ;
- respecter les réglementations financières ;
- développer ses services digitaux.

### **5. Les produits et services de la CNEP-Banque**

Afin de réaliser ses objectifs tout en restant compétitif sur le marché bancaire algérien, la CNEP-banque propose à ses clients différents produits et services

#### **5.1. Les produits et services pour les particuliers**

Voici les différents produits et services proposés par la CNEP-banque à ses clients particuliers :<sup>86</sup>

##### **5.1.1. Comptes et placements**

- compte chèque
- compte épargne logement
- compte épargne populaire
- RASMALI
- dépôts à terme
- bons de caisse

##### **5.1.2. Crédits**

- crédits à la consommation
- crédits immobiliers à usage d'habitation
- crédits immobiliers (Bien à usage commercial et professionnel)
- crédits IMMO JEUNE
- crédits immobiliers aux taux bonifiés

##### **5.1.3. Bancassurance**

- assurance des emprunteurs
- CNEP totale prévoyance
- assurance SAHTI
- RIHLATI

##### **5.1.4. produits et services monétique**

- la Carte Épargne
- la carte interbancaire
- le Terminal de paiement électronique
- le service E-Paiement

---

<sup>86</sup> <https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier>

- le service E-Banking

### **5.2. Les produits et services pour les entreprises**

Et enfin voici les produits proposés aux entreprises clientes de la CNEP-banque :<sup>87</sup>

#### **5.2.1. Comptes et placements**

- compte courant
- dépôts à terme
- bons de caisse

#### **5.2.2. Crédits**

- crédits à moyen terme
- crédits à long terme
- Melk Idjari (leasing immobilier)

#### **5.2.3. Produits monétique**

- le terminal de paiement électronique

### **Section 2 : La digitalisation des services bancaire de la CNEP Banque**

Dans cette section nous allons étudier la transition du classique au numérique au sein de la CNEP Banque, en détaillant les services bancaires électroniques qu'elle propose à ses clients, l'infrastructure technologique mise en œuvre pour les appuyer, les mesures de sécurité mises en place pour protéger les données des clients, et enfin, l'évolution permanente de ces services pour répondre aux besoins changeants de sa clientèle.

#### **1. Les services bancaires électroniques proposés par la CNEP-Banque**

La CNEP Banque a pris des mesures significatives dans le but de digitalisé ses services bancaires, proposant ainsi à ses clients une gamme diversifiée de services pour effectuer des transactions financières électronique et gérer leurs comptes en ligne. Ces services sont :

##### **1.1. Consultation de solde en ligne**

La CNEP Banque offre à ses clients la possibilité de consulter leurs comptes ou bien leurs soldes à travers une plateforme en ligne sécurisée mais aussi sur la nouvelle application lancée récemment à l'aide de l'identifiant personnel et un code confidentiel permettant d'accéder au donnes de leurs comptes, de consulter leurs soldes, transactions récentes, les relevés bancaires électroniques et bien plus encore.

---

<sup>87</sup> <https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=entreprise>

### 1.2. Virements électroniques

Les clients de la CNEP Banque peuvent effectuer des virements électroniques entre leurs comptes ou vers des comptes de tiers, que ce soit au sein de la banque ou vers d'autres institutions financières. Ce service offre une alternative rapide et pratique aux chèques et aux paiements en espèces.

### 1.3. Le service E-Paiement

Le paiement électronique est un service monétaire digital de paiement permettant de réaliser des transactions électroniques avec la carte CIB et par le biais de l'internet.

Son fonctionnement :

- L'agence bancaire vous remet le mot de passe de votre carte CIB. Ce mot de passe personnel est valable uniquement pour la première opération. Par mesure de sécurité et de confidentialité, vous devez le changer pour les opérations ultérieures.
- Après s'être connecté au site marchand, choisissez le bien à acheter ou le service à payer. Le site web marchand envoie automatiquement une demande de paiement à la plateforme interbancaire à laquelle vous êtes connecté.
- Par mesure de sécurité, la plateforme interbancaire fait une première vérification pour notifier la certification du site web marchand. La demande est alors notifiée et vous aurez accès instantanément à la plateforme de paiement.
- Introduisez alors sur le masque prévu à cet effet sur le site marchand, votre numéro de carte CIB, le numéro CVV2 (card value validation) à l'arrière de votre carte, la date de son expiration (validité), son cryptogramme (code secret de la carte) et le nom et prénom du propriétaire de la carte.
- Recevez sur votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone relié à votre compte bancaire un code de validation de 6 chiffres que vous devriez entrer sur la plateforme afin de confirmer votre paiement.
- après vérification des informations personnelles saisies et que votre solde est positif, la plateforme notifie que l'opération de paiement est acceptée.
- le reçu de la transaction effectuée que vous pourriez également télécharger et imprimer.

Ses avantages :<sup>88</sup>

- Achat et paiement en temps réel
- Paiement sans se déplacer

---

<sup>88</sup> LAZIB, N et HADJEM, M ; La Monétique en Algérie Cas de la «CNEP-Banque, Agence Laarbi Ben-Mhidi 202, de Tizi-Ouzou». 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

- Sécurité et confidentialité de l'opération
- Eviter les longues attentes au guichet
- Eviter les risques de vol ou de perte d'argent

### 1.4. Application mobile

La banque propose une application mobile conviviale pour les plateformes IOS et Android sous le nom de « CNEP Connect ». Cette application permet aux clients d'accéder à leurs comptes, d'effectuer des opérations bancaires, de suivre leurs dépenses, de localiser des guichets automatiques, et même de recevoir des alertes de sécurité en temps réel.

### 1.5. Le service E-Banking

Le E-Banking est un abonnement gratuit qui vous permet d'accéder à votre compte bancaire et réaliser des transactions bancaires à distance 24H/24 7J/7 via Internet en toute sécurité.<sup>89</sup>

Ses fonctionnalités :<sup>90</sup>

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

Ses avantages :<sup>91</sup>

- Les comptes et les informations sont protégés.
- Les échanges d'information entre les clients et le site sont sécurisés (Votre identifiant et votre mot de passe vous permettent de vous connecter de manière sécurisée).
- Chaque opération est validée par un code envoyée a votre numéro personnel
- Votre identifiant vous est transmis dans votre boîte mail.
- En cas de perte ou oubli du mot de passe, l'accès est automatiquement désactivé.

### 1.6. Cartes bancaires électroniques

La CNEP Banque propose différents services via les cartes bancaires électronique tel que le paiement électronique, consultation de solde via l'application « CNEP Connect »

---

<sup>89</sup> <https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier>

<sup>90</sup> Idem

<sup>91</sup> Idem

spécifique de la carte. Les clients peuvent également bloquer ou débloquer temporairement leurs cartes pour des raisons de sécurité et confidentialité

### **1.6.1. La carte Epargne CE**

La Carte Epargne « CE » est une carte dotée d'une puce aux normes internationales.

Adossée à votre compte épargne, elle vous permet de faire des opérations de retrait et de versement en tous lieux et à tout moment

Elle est délivrée au titulaire du compte épargne par son agence domiciliataire<sup>92</sup> exigeant les mêmes formalités que le compte épargne ce qui veut dire le montant maximal de retrait est fixé par la CNEP-Banque.

- La carte épargne a une validité de 5 ans renouvelable automatiquement à échéance
- Le code secret est strictement confidentiel

Les avantages de cette carte sont :

- Pratique, facile à utiliser
- Gain du temps
- Sécurisée et confidentielle
- Des Versements et des retraits sur les lecteurs de cartes installés aux guichets de nos agences
- Des Retraits 7 jours /7 et 24h/24 sur les DAB
- Consultation du solde et édition d'un relevé de compte des 10 dernières opérations (DAB CNEP-Banque)<sup>93</sup>

### **1.6.2. La carte Interbancaire CIB**

Rattachée directement à votre compte, la carte CIB est une carte interbancaire qui vous permet d'effectuer en toute sécurité des retraits, des virements de fonds ainsi que des paiement et achats a proximité et à distance, des virements et encaissements.<sup>94</sup>

La CNEP-Banque vous la remet gratuitement juste après l'ouverture d'un compte chèque<sup>95</sup> et mêmes les clients de la CNEP-Banque possèdent un cheque sont invité a recevoir leurs cartes bancaires au sein de l'Agence car la CNEP-Banque a pour objectif de distribuer des cartes bancaires sur toute sa clientèle dans l'optique de la digitalisation.

Deux cartes disponibles :

- Carte CIB Gold ;

---

<sup>92</sup> Idem

<sup>93</sup> Idem

<sup>94</sup> Idem

<sup>95</sup> Idem

- Carte CIB Classique.<sup>96</sup>

La carte CIB peut être souscrite par toute personne physique majeure.

Ses fonctionnalités :<sup>97</sup>

- Utilisable 24h/24 et 7jours/7.
- Elle permet d'effectuer : Des paiements sur TPE ; Des paiements en ligne ; Des retraits sur DAB/GAB ; La consultation de votre solde sur DAB/GAB et la Possibilité de suivi des opérations par internet.

Ses avantages :

- Effectuez des paiements et des retraits en toute sécurité ;
- Payez vos achats directement à partir de votre compte avec une disponibilité fiable et en temps réel ;
- Accédez à votre compte au niveau de l'ensemble du réseau CNEP-Banque ;
- Suivez vos transactions via l'E-Banking.<sup>98</sup>

### 1.7. Le terminal de paiement électronique

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

Le montant est automatiquement débité du compte bancaire du client et crédité sur le compte professionnel du commerçant ouvert à la CNEP-Banque.<sup>99</sup>

Le terminal de paiement électronique est distribué à tout commerçant ou vendeur possédant un compte professionnel ou commercial au sein de la CNEP-Banque souhaitant moderniser les moyens de paiements dans son établissement, ce dernier est une machine ou produit de fabrication locale destiné à la banque qui suivra son processus de configuration et d'installations

Ses avantages :<sup>100</sup>

- **Le meilleur ami de la trésorerie** : Le TPE permet d'accélérer les rentrées d'argent, les sommes encaissées par carte CIB qui sont directement créditées sur le compte chèque professionnel
- **Simple et rapide** : L'opération de paiement est simple et réduit le temps d'attente à la caisse ce qui permet d'augmenter la satisfaction de la clientèle.

---

<sup>96</sup> Idem

<sup>97</sup> Idem

<sup>98</sup> Idem

<sup>99</sup> Idem

<sup>100</sup> Idem

- **Sécurisé et sûr** : Permet de manipuler désormais moins d'espèces Moins de risques de perte, de vol et de cas de fausse monnaie.
- **Moderne** : Donner à votre commerce une image de modernité et d'innovation.
- **Chiffre d'affaires** : En additionnant tous ces avantages, vous multipliez sûrement vos ventes.

### 2. Infrastructure technologique mise en place

La digitalisation des services bancaires au sein de la CNEP Banque repose sur une infrastructure technologique solide qui garantit la disponibilité, la sécurité et l'efficacité des services offerts.

#### 2.1. Serveurs et systèmes de stockage

La CNEP utilise un ensemble de serveurs très efficace permettant la gestion des transactions bancaires en temps réel afin de sécuriser ses applications bancaires en ligne. L'utilisation de systèmes de stockage sécurisés garantit la disponibilité des données client, tout en respectant les normes de confidentialité.

Les serveurs et les bases de données de la CNEP Banque sont reliés entre eux grâce à des réseaux de communication spécifiques. Ces réseaux assurent une transmission sûre et rapide des informations entre les divers systèmes internes. Diverses mesures de sécurité, telles que le cryptage des données et l'utilisation de pare-feu, sont mises en œuvre pour préserver les flux d'informations sur les risques éventuels.

#### 2.2. Bases de données

La CNEP Banque utilise des bases de données robustes pour stocker les informations confidentielles des clients tels que l'historique des transactions, les détails des comptes clients, les bénéficiaires de transfert et d'autres informations essentielles.

La gestion performante des bases de données garantit la rapidité et la fiabilité des transactions.

#### 2.3. Mesures de sécurité

La CNEP banque a renforcée son infrastructure technologique via des mesures de sécurité de pointe tel que l'utilisation de pare-feu, des systèmes de détection d'intrusion des protocoles de chiffrements avancées et l'authentification multi-facteurs, celle-ci dans le but de sécuriser les données des clients contre les menaces susceptibles notamment les fraudes et cyberattaques

#### 2.4. Sauvegarde et reprise après sinistre

Pour garantir la sécurité et la continuité des transactions bancaires la CNEP Banque mets en place des systèmes de sauvegarde réguliers et des plans de reprises après sinistre.

Ces systèmes visent à réduire les risques de perturbation en cas de problème techniques ou de catastrophes naturelles, il effectue des sauvegardes régulières réalisées à des intervalles de temps minime afin de sauvegarder les données des comptes clients, l'historique des transactions et d'autres informations essentielles évitant les risques de perte de ces données en cas d'éventuel sinistre.

Les données sauvegardées sont stockées dans des emplacements sécurisés et géographiquement distincts pour éviter les risques potentiels.

### **3. Mesures de sécurité pour la protection des données des clients**

La sécurité des données des clients est une priorité absolue pour la CNEP Banque, dans le cadre de sa digitalisation des services bancaires. La banque a mis en place un certain nombre de mesures de sécurité robustes pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des clients.<sup>101</sup>

#### **3.1. Protocoles de chiffrement**

La CNEP Banque met en œuvre des techniques de cryptage avancées afin d'assurer la sécurité des données en cours de transmission. Les échanges entre les clients et les serveurs de la banque sont protégés par des technologies telles que SSL/TLS, ce qui empêche toute interception d'informations sensibles par des tiers non autorisés.

#### **3.2. Systèmes de détection des fraudes**

La CNEP Banque a mis en place des systèmes de détections sophistiqués en cas de fraudes, ils supervisent les activités des comptes, en cas de tentatives d'accès non autorisées, des transactions suspectées ou d'activité inhabituelles des alertes seront déclenchées pour une intervention directe.

Les systèmes de détection des fraudes de la CNEP Banque analysent des milliers de transactions chaque minute pour repérer des schémas ou des comportements inhabituels. Cette surveillance en temps réel permet d'identifier rapidement les transactions potentiellement frauduleuses et d'agir en conséquence.

#### **3.3. Confidentialité et protection des données**

La CNEP Banque applique des réglementations sur la protection des données personnelles des clients et garantit que les informations clients sont stockées et traitées en toute sécurité. Des politiques rigoureuses sont en place afin d'assurer la confidentialité des

---

<sup>101</sup> BERRICHI, K et ARBANE, S. La dématérialisation des moyens de paiement en Algérie cas de la CNEP-Banque direction régionale de la wilaya de Tizi-Ouzou. 2019. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

données et les informations pour garantir que seuls les employés autorisés ont accès aux informations sensibles.

### **3.4. Tests de pénétration et audits de sécurité**

La CNEP banque effectue constamment des tests de pénétrations afin d'évaluer les vulnérabilités et de les corriger avant qu'elles ne deviennent exploitable afin de garantir un système totalement sécurisé.

## **4. Évolution des services bancaires électroniques**

La CNEP Banque est consciente de l'importance de la poursuite de l'innovation technologique pour s'adapter aux demandes changeantes de sa clientèle et maintenir sa compétitivité sur le marché bancaire numérique. Par conséquent, nous examinons l'évolution des services bancaires électroniques proposés par la CNEP Banque au fil du temps, ainsi que ses projets de développement futur dans ce domaine.

### **4.1. Nouvelles fonctionnalités**

La banque a ajouté de nouvelles fonctionnalités pour répondre aux besoins des clients. Parmi les exemples figurent l'intégration de services de paiement tiers, des outils de gestion financière personnelle, et une plus grande compatibilité avec les appareils mobiles.

### **4.2. Amélioration de l'expérience client**

La CNEP Banque s'efforce d'améliorer l'expérience client en écoutant les commentaires et les retours de ses utilisateurs. Les améliorations sont basées sur les besoins et les préférences de la clientèle, avec une attention particulière à l'ergonomie et à la facilité d'utilisation.<sup>102</sup>

### **4.3. Plans futurs de développement**

La CNEP Banque a pour projet continue d'innover ses services bancaires électroniques cela pourrait envisager à un avenir proche l'inclusion de l'intelligence artificielle personnalisant les recommandations digitales.

### **4.4. Réponse aux attentes changeantes**

La banque demeure vigilante quant aux évolutions du marché et aux comportements des clients. Elle s'engage à ajuster ses services afin de satisfaire les attentes en perpétuelle évolution en termes de technologie et de sécurité, ainsi que pour s'aligner sur les tendances émergentes enregistrées dans le secteur des services bancaires électroniques.

---

<sup>102</sup> OUSSAIDENE, D. La fidélisation de la clientèle bancaire Cas: CNEP banque TIZI\_OUZOU. 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

### **5. Stratégies de promotion et d'adoption des services numériques**

La CNEP Banque a élaboré des stratégies visant à promouvoir et encourager l'adoption des services électroniques, incitant ainsi ses clients à s'approprier ces nouvelles technologies et à bénéficier pleinement de leurs avantages :

#### **5.1. Campagnes de sensibilisation**

La banque mène souvent des campagnes de sensibilisation pour éduquer ses clients sur les avantages et la sécurité des services bancaires numériques. Ces campagnes visent à informer les clients sur la facilité d'utilisation des services, les économies de temps, et les mesures de sécurité en place.

#### **5.2. Tarification avantageuse**

La CNEP Banque propose souvent des tarifs avantageux, des frais de transactions à coût bas ou même gratuits pour les services bancaires, ces tarifs proposés incitent les clients à utiliser les services bancaires électroniques et l'adoption du numérique.

#### **5.3. Formation et assistance**

La banque offre des sessions de formation et d'assistance à ses clients pour les aider à comprendre et à utiliser les services numériques. Des tutoriels en ligne, des guides, et un service d'assistance téléphonique sont disponibles pour répondre aux questions et aux préoccupations des clients.

#### **5.4. Offres et récompenses**

La CNEP Banque offre régulièrement des promotions et des récompenses spéciales afin de stimuler l'utilisation de ses services numériques par les clients. Ces incitations peuvent prendre la forme de remises en espèces, de cadeaux, d'avantages de parrainage et de programmes de fidélisation destinés aux utilisateurs réguliers.

#### **5.5. Service client numérique dédié**

La banque a mis en place un service client numérique dédié pour répondre aux questions des clients et résoudre les problèmes liés aux services numériques. Cela permet aux clients de recevoir un soutien immédiat en ligne, ce qui renforce leur confiance dans l'utilisation de ces services.

#### **5.6. Partenariats avec des tiers**

La CNEP Banque a la possibilité de collaborer avec d'autres acteurs des services numériques, tels que des fournisseurs de prestations de paiement en ligne ou des entreprises

de technologie financière, dans le but d'augmenter la diversité des services proposés. Ces partenariats peuvent accroître l'attractivité des services numériques<sup>103</sup>

### **5.7. Retours d'expérience des clients**

La banque encourage les clients à partager leurs retours d'expérience et leurs témoignages positifs sur les médias sociaux, les sites web, et les applications mobiles. Ces retours d'expérience positifs influencent d'autres clients potentiels et renforcent la crédibilité des services numériques.

### **Section 3 : Etude empirique sur l'utilisation de la carte bancaire**

À l'heure actuelle, une tendance à la hausse se dessine dans la consommation d'appareils électroniques, de biens numériques et de services Internet en Algérie. Les chiffres de vente dans ce secteur montrent une augmentation significative, indiquant une adoption croissante de ces produits par les citoyens algériens.

Cependant, malgré cette évolution, la proportion des transactions commerciales effectuées sous forme électronique et numérique demeure relativement faible.

En dépit des avancées notables dans les plateformes électroniques et numériques, le secteur bancaire conserve encore des méthodes traditionnelles. Il n'a pas pleinement exploité les opportunités offertes par la transformation numérique pour diversifier ses produits et services. Il reste en retard par rapport à d'autres secteurs, alors même qu'il pourrait bénéficier de l'adoption croissante des technologies numériques par la population.

Afin de mieux comprendre comment les paiements électroniques sont utilisés et perçus, dans cette section, nous avons choisi de créer un questionnaire pour le grand public, sans distinction particulière

#### **1. Méthodologie de recherche**

Pour mener notre étude sur « la contribution des transactions électroniques à l'évolution des services bancaire algérien dans une approche plus moderne », nous avons utilisé une méthodologie de collecte de données quantitative.

##### **1.1. Collecte de données quantitative**

Le questionnaire a été distribué à aux clients de la CNEP-Banque. La taille de l'échantillon a été déterminée en fonction de la puissance statistique nécessaire pour obtenir des résultats significatifs.

Le questionnaire comprenait une variété de questions à choix multiples, des questions ouvertes et principalement des questions fermées.

---

<sup>103</sup> <https://www.aps.dz/economie/157052-cnep-banque-lancement-de-nouvelles-formules-de-financement-et-d-une-plateforme-de-vente-de-logements-par-internet>

Pour garantir la qualité des données, nous avons mis sur des questions simples et bien précises afin de s'assurer que les questions étaient claires et compréhensibles pour les participants.

### **1.2. Validation des données et éthique de la recherche**

Sur le plan éthique, l'étude a respecté les normes de confidentialité en garantissant que les données des participants étaient anonymes et sécurisées. Les participants au questionnaire ont été informés de l'objectif de l'étude et ont donné leur consentement pour y participer.

Cette méthodologie de recherche combine des données qualitatives et quantitatives pour fournir une compréhension complète de la contribution des transactions électroniques à l'évolution du service bancaire dans une approche plus moderne. Elle garantit la fiabilité et la validité des résultats et renforce la crédibilité de notre étude.

### **2. Échantillonnage et sélection des participants**

L'échantillonnage a été effectué sur un total de 96 participants, les critères d'inclusion pour les participants ont été définis en fonction de la population que nous voulions étudier. Ils pouvaient être des clients de la CNEP-Banque ou d'une autre banque, des utilisateurs de ses services, des abonnés aux réseaux sociaux de l'entreprise, ou d'autres personnes qui sont liées de loin ou de près au secteur bancaire. Ces critères ont été choisis en fonction de la pertinence par rapport aux objectifs de notre étude.

Les participants ont été recrutés directement au niveau de l'agence.

Le consentement des participants a été obtenu en leur expliquant le but de l'étude, comment leurs réponses seraient utilisées, et en garantissant la confidentialité de leurs réponses. La transparence et le respect de l'éthique de la recherche sont essentiels pour maintenir la confiance des participants.

### **3. Instruments de recherche**

L'instrument de recherche principal pour la collecte de données quantitatives est le questionnaire. Ce questionnaire a été conçu pour recueillir les réponses des participants afin d'évaluer leur opinion.

### 4. Interprétation des réponses du publique

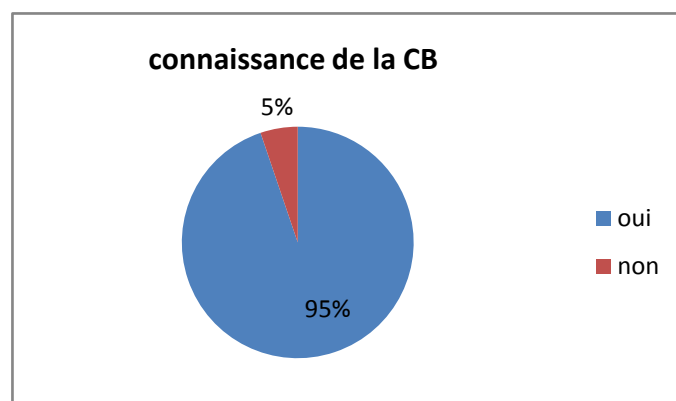
Les tableaux ci-dessous reflètent les réponses du publique au questionnaire, et a noté que les pourcentages sont arrondis à la valeur la plus proche pour une meilleure lecture.

#### 4.1. Connaissances de l'existence de la carte bancaire

Nous avons commencé notre analyse des réponses par chercher à savoir qu'elle était le pourcentage des participants qui possèdent la carte bancaire.

**Figure n°06 : Connaissance de la carte bancaire**

	Volume	%
Oui	91	95
Non	05	5
Totale	96	100



Source : Réalisé par nos soins

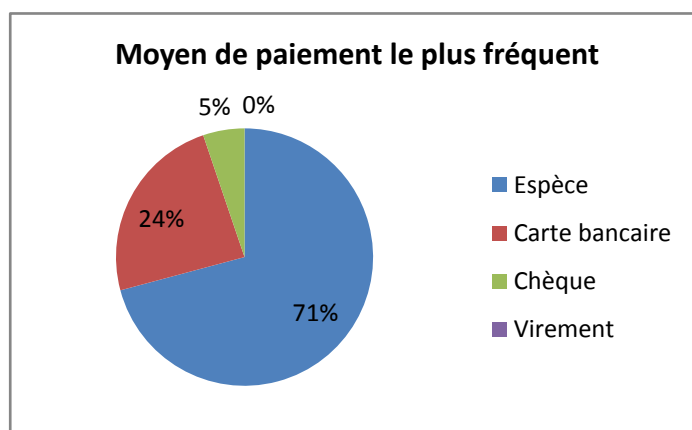
La figure n°06 Dévoile que pratiquement toutes les personnes interrogées sont familières avec le concept de la carte bancaire et ceci malgré la différence d'âge ou du domaine professionnel, et cela est en grande partie attribuable aux initiatives publicitaires déployées par les établissements financiers pour promouvoir cette nouvelle méthode de paiement.

#### 4.2. Moyen de paiement que vous utilisé le plus souvent

Cette deuxième analyse statistique s'intéresse aux moyens de payement les plus fréquemment utilisé par les personnes interrogé.

**Figure n°07 : Moyen de paiement le plus fréquent**

	Volume	%
Espèce	68	70
Carte bancaire	23	24
Chèque	5	6
Virement	0	0
Totale	96	100



Source : Réalisé par nos soins

D'après la figure n°07, une majorité écrasante de **70%** des personnes interrogées préfèrent les paiements en espèces, suivies de **24%** qui préfèrent l'utilisation de la carte bancaire, **6%** le chèque et aucun pour le virement.

Les résultats obtenus révèlent une prédominance marquée de l'utilisation d'espèces, attribuables en grande partie à la culture du cash et à l'absence quasi totale de la culture bancaire. Toutefois, il est à noter que la carte bancaire occupe la deuxième position parmi les méthodes de paiement privilégiées.

Nous avons demandé aux publique à la fin de cette question d'expliquer d'où vient leur préférence en matière de moyens de paiement :

Les gens utilisent le cash car il reste le premier et le seul moyen de paiement connu et utiliser par tout le monde.

Ils ne ressentent pas le besoin d'utiliser une carte bancaire au quotidien dû au manque de commerces équiper de terminaux de paiements électroniques (TPE).

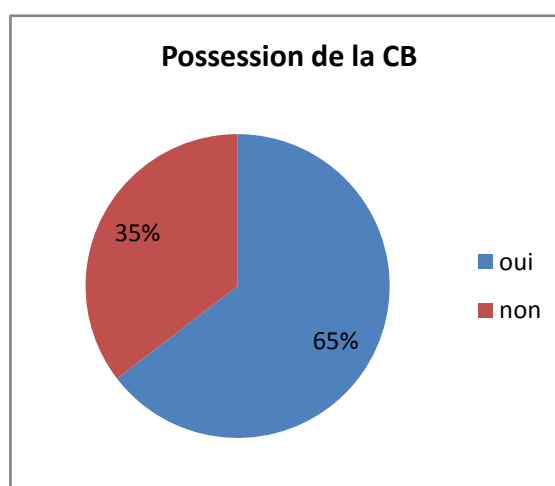
Pour ceux qui utilisent la carte bancaire, le point qui est le plus souvent revenu est la rapidité des transactions.

### 4.3. Possessions de la carte bancaire

Cette analyse nous montre le nombre de personnes interrogé qui dispose de la carte bancaire.

**Figure n°08 : Détenteurs de la carte bancaire**

	Volume	%
Oui	62	64
Non	34	36
Totale	96	100

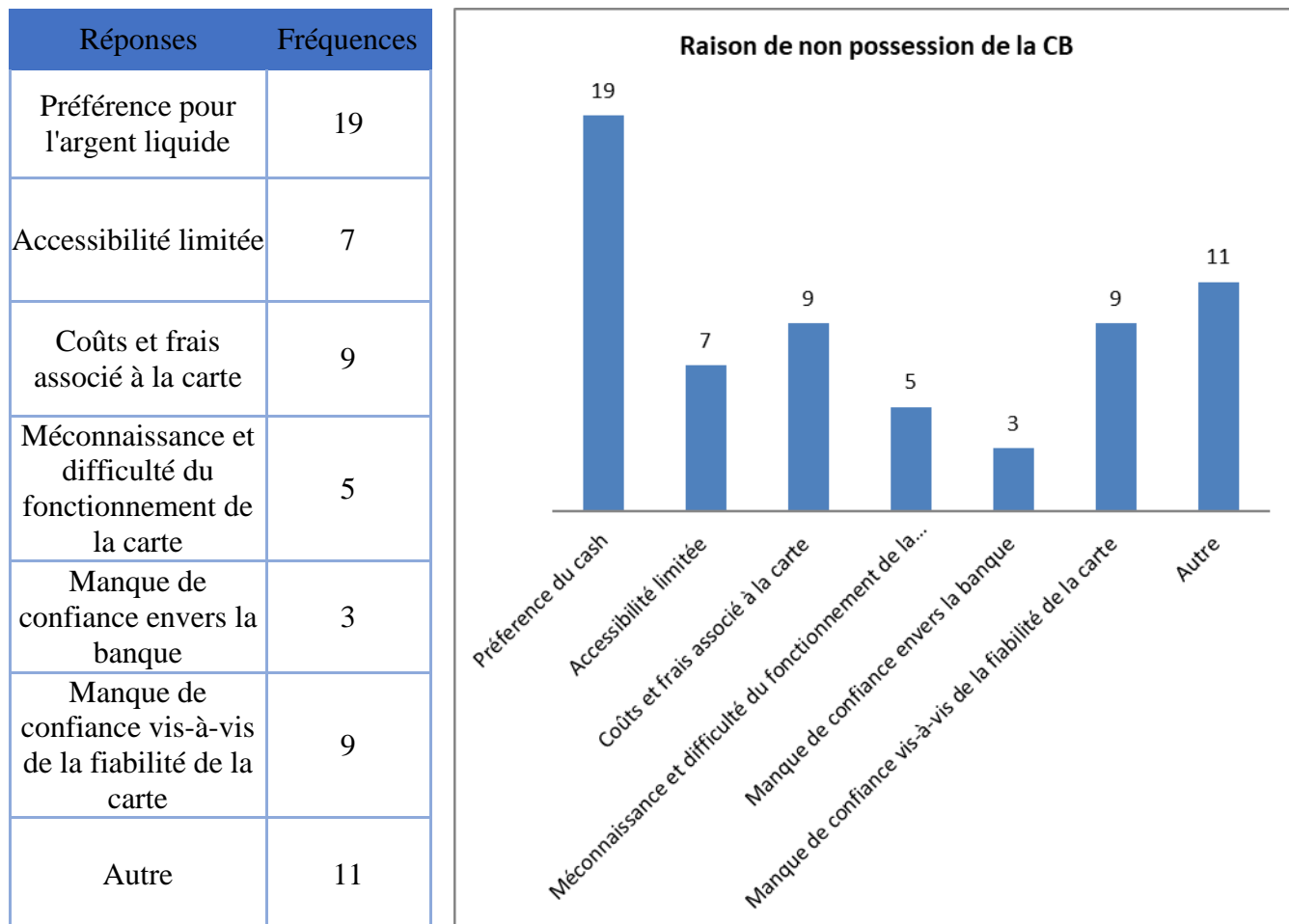


Source : Réalisé par nos soins

La figure n°08 montre que sur une totalité de 96 personnes interrogées, 34 ne possède pas de carte bancaire. Bien que la quasi-totalité d'entre eux soient familiers à la notion même de celle-ci.

Nous avons interrogé les personnes qui ne possèdent pas de carte bancaire et nous leur avons demandé qu'elle fût les raisons qui les poussent à ne pas se procurer une carte bancaire.

**Figure n°09 : Les raisons de la non-détention de la carte bancaire**



**Source :** Réalisé par nos soins

La figure n°09 nous aide à mieux comprendre les raisons qui poussent les 34 personnes ne possédant pas de carte bancaire à se refuser de la demander, a noté que c'est une question à choix multiples (QCM) donc le total dépasse 34 réponses.

Le point qui est le plus revenu et sans grande surprise et la préférence pour l'argent liquide avec 19 votes ;

9 d'entre eux ne font tous simplement pas confiance en la fiabilité de la carte et ont peur des pannes techniques dues au dysfonctionnement de la carte ou d'un automate.

Parmi eux 5 ont jugé l'utilisation de la carte trop difficile dû à un manque de guide de fonctionnement et d'accompagnement, 9 autres pensent que les couts et frais lié à la possession de la carte sont trop élevés, 7 dénonce un manque d'accessibilité en ce qui concerne les automates tels que les guichets ou distributeur de billets et surtout une absence

quasi totale des terminaux de paiement électronique chez les petits commerces, sans oublier 3 qui ne font pas simplement confiance envers la banque.

Et pour finir, 11 d'entre eux ont donné d'autres raisons qui sont :

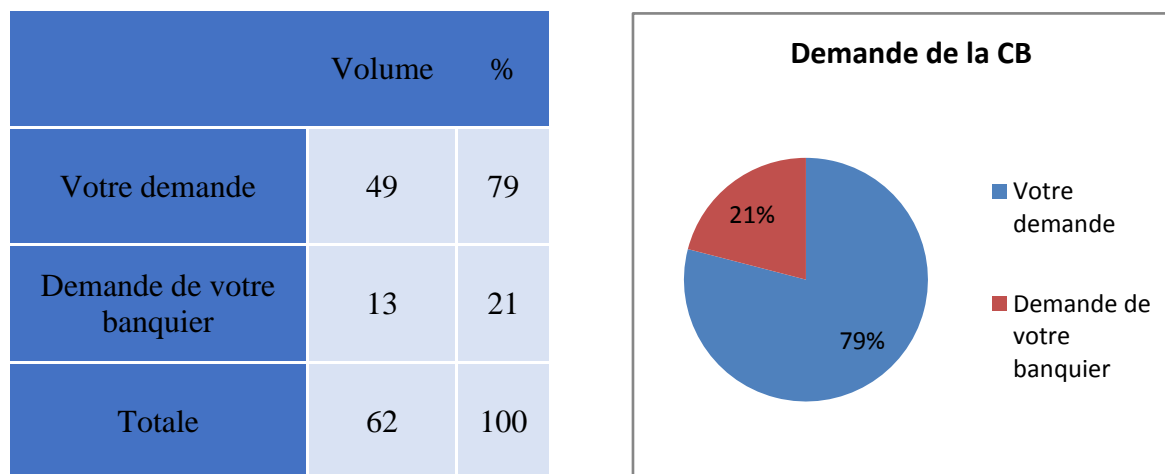
- Un sentiment d'insécurité lors du retrait d'argent,
- Ne pas ressentir le besoin de posséder une carte bancaire.

A noter que la suite des questions est destinée uniquement aux personnes en possession de la carte bancaire ceux qui ont réduit notre échantillon à 62 personnes.

#### 4.4. Obtentions de la carte bancaire

En ce qui concerne cette partie, le but était de savoir si les détenteurs de la carte bancaire avaient fait la demande d'acquiescer cette dernière ou elle leur a été proposée par leur banquier.

**Figure n°10 : Demande d'acquisition de la carte bancaire**



Source : Réalisé par nos soins

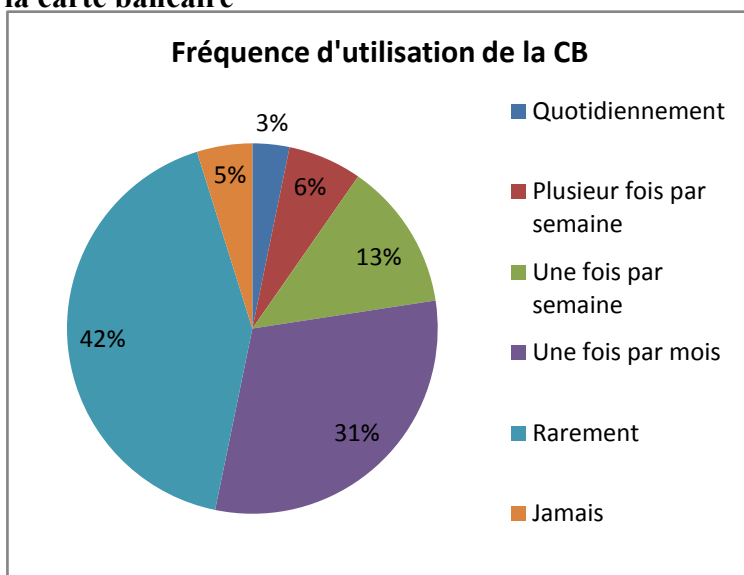
La figure n°10 montre que les personnes sont autonomes dans leur intérêt pour les progrès technologiques et les tendances numériques. Sur 62 personnes, 49 ont demandé elles-mêmes d'acquiescer la carte bancaire, tandis que 13 ont reçu la proposition de leur banquier.

#### 4.5. Fréquences d'utilisation de la carte bancaire

L'objectif de cette analyse ci-dessous était de savoir la fréquence d'utilisation de la carte bancaire de la part des personnes interrogées.

**Figure n°11 : Fréquence d'utilisation de la carte bancaire**

	Volume	%
Quotidiennement	2	3
Plusieurs fois par semaine	4	7
Une fois par semaine	8	12
Une fois par mois	19	31
Rarement	26	42
Jamais	3	5
Totale	62	100



Source : Réalisé par nos soins

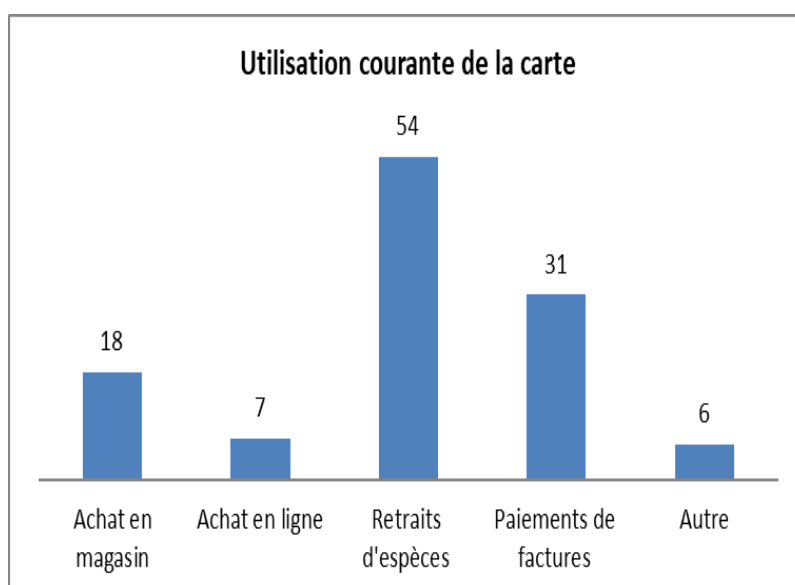
D'après la figure n°11, l'utilisation de la carte bancaire n'est pas encore une habitude chez les personnes interrogées. La plus grande majorité, soit **42%**, affirme utiliser leur carte très rarement. **31%** l'utilisent une fois par mois principalement pour le retrait de leur salaire ou pour payer des factures. **13%** l'utilisent une fois par semaine principalement en grande surface équipée de terminaux de paiements électroniques. **6%** l'utilisent plusieurs fois par semaine, et enfin **3%** l'utilisent au quotidien.

#### 4.6. Nature d'utilisation de la carte bancaire

Une fois la fréquence d'utilisation connue, le but ici était de savoir la nature de l'utilisation de la carte de la part de ces détenteurs.

**Figure n°12 : Utilisation de la Carte Bancaire**

Réponses	Fréquences
Achat en magasins	18
Achat en ligne	7
Retraits d'espèces	54
Paiements de factures	31
Autre	6



Source : Réalisé par nos soins

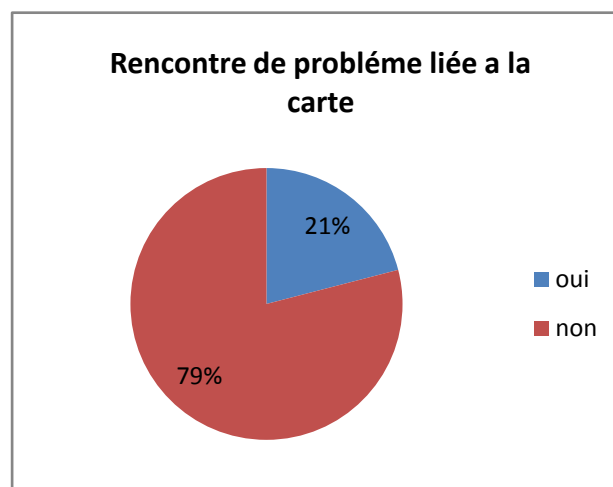
D'après la figure n°12, la majorité des détenteurs de carte bancaire l'utilisent principalement pour retirer de l'argent liquide aux guichets et/ou aux distributeurs automatiques de billets (GAB, DAB). 31 d'entre eux déclarent l'utiliser pour payer leurs factures en ligne (gaz, électricité, internet...), suivi de 18 personnes qui l'utilisent pour les achats en magasin, tandis que seulement 7 personnes déclarent faire des achats en ligne.

### 4.7. Problèmes liés à l'utilisation de la carte bancaire

L'analyse ci-dessous quand a elle nous montre la fréquence de la rencontre de problèmes technique liée a la carte bancaire.

**Figure n°13 : Rencontre de problèmes liés aux transactions effectués avec la carte**

	Volume	%
Oui	13	21
Non	49	79
Totale	62	100



Source : Réalisé par nos soins

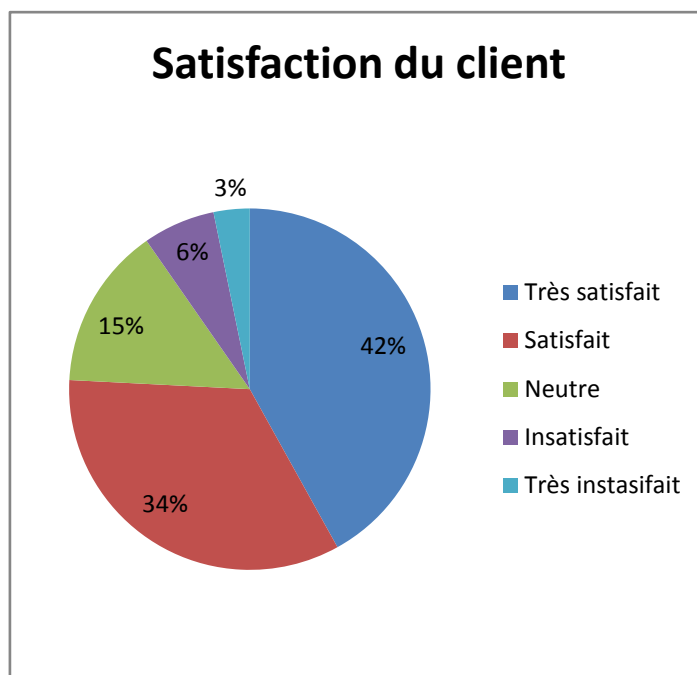
D'après la figure n°13, La carte bancaire est un outil fiable pour la majorité des personnes interrogées, qui n'ont pas eu de soucis avec son usage. Cependant, une minorité a connu des difficultés dues à des problèmes techniques, que ce soit des problèmes de réseaux ou de mal fonctionnement des automates.

### 4.8. Satisfaction des clients

Ici, on arrive à la dernière question qui était l'objectif principale de notre questionnaire, à savoir la satisfaction des clients vis-à-vis de la carte bancaire.

Figure n°14 : Satisfaction des clients vis-à-vis de leur carte bancaire

Réponses	Volume	%
Très satisfait	26	42
Satisfait	21	34
Neutre	9	15
Insatisfait	4	6
Très insatisfait	2	3
Totale	62	100



Source : Réalisé par nos soins

Notre recherche se termine par la figure n°14 qui montre le niveau de satisfaction des clients envers leur carte bancaire. Bien que la plupart l'utilisent peu et optent pour le cash, 42% sont très satisfaits et 34% satisfaits de leur carte, ce qui témoigne des avantages de rapidité et de fiabilité de la carte bancaire. Toutefois, 15% restent neutres et 6% insatisfaits des services de leur fournis par leur carte bancaire.

### Conclusion

En conclusion, notre étude révèle que la carte bancaire, bien que non indispensable pour la majorité du public en Algérie, commence à gagner en popularité en tant qu'outil visant à faciliter la vie quotidienne. La rapidité et la fiabilité de la carte bancaire sont des avantages mis en avant par les répondants, qui apprécient également la commodité de ne pas avoir à se déplacer pour effectuer des transactions en espèces ou subir des files d'attente interminables. Cependant, une partie significative des répondants reste neutre ou insatisfaite des services de leur carte bancaire. Il est clair que malgré les avantages offerts par les transactions électroniques, il existe encore des obstacles et des réticences à leur adoption, notamment en raison de l'absence de culture bancaire, des coûts associés, et des problèmes techniques occasionnels. La CNEP-Banque et d'autres institutions bancaires en Algérie doivent améliorer leurs services afin d'encourager davantage l'adoption des transactions électroniques.

# **Conclusion Générale**

La digitalisation du secteur bancaire est devenue une réalité indéniable, et notre étude sur "La contribution des transactions électroniques à l'évolution des services bancaire dans une approche plus moderne, cas de la CNEP Banque" a permis de mettre en lumière les défis, les opportunités, et les implications de cette transformation. En concluant cette recherche, nous pouvons tirer plusieurs enseignements significatifs.

Tout d'abord, la CNEP Banque a entrepris un voyage de digitalisation ambitieux, en s'efforçant d'adopter les transactions électroniques pour améliorer ses services, optimiser ses opérations et répondre aux attentes changeantes de sa clientèle. Les résultats de cette transformation sont encourageants, montrant une amélioration de l'efficacité opérationnelle, une expansion de la clientèle et une offre de services plus diversifiée.

Cependant, cette transition n'a pas été exempte de défis, notamment sur le plan réglementaire. La conformité aux normes de sécurité, la protection des données, et d'autres réglementations sont des aspects cruciaux qui ont nécessité des efforts importants de la part de la CNEP Banque et des autorités algériennes. Le cadre réglementaire devrait continuer à évoluer pour favoriser la digitalisation bancaire tout en garantissant la sécurité des transactions.

Sur le plan sociétal, l'éducation financière et l'inclusion financière demeurent des facteurs clés pour promouvoir l'adoption des services électroniques auprès des clients. L'amélioration de la connectivité Internet, la sensibilisation à la sécurité des transactions électroniques, et d'autres mesures sont nécessaires pour encourager un plus large éventail de la population à utiliser ces services.

L'étude a également révélé que la CNEP Banque a réussi à mettre en place une infrastructure technologique robuste, offrant un environnement sécurisé pour les transactions électroniques. Les protocoles de chiffrement, les systèmes de détection des fraudes et les audits de sécurité sont autant de mesures qui garantissent la confidentialité et la protection des données des clients.

Enfin, notre recherche met en évidence la nécessité d'une collaboration continue entre les institutions financières, les autorités gouvernementales, et les clients pour maintenir l'élan de la digitalisation bancaire. Des campagnes de sensibilisation, des tarifications avantageuses, et des programmes de formation sont autant de moyens de promouvoir l'adoption de ces services.

Pour assurer une croissance continue et une adoption plus large des services numériques, voici quelques recommandations spécifiques pour la CNEP Banque :

- La CNEP Banque devrait continuer à diversifier ses services numériques en proposant de nouvelles fonctionnalités et des produits innovants. Cela peut inclure des services de gestion de patrimoine en ligne, des outils de budgétisation, ou des solutions de paiement électronique pour les commerçants.
- Investir dans l'amélioration de l'expérience client en simplifiant les processus, en offrant des services conviviaux, et en fournissant un support client efficace pour résoudre les problèmes potentiels toujours plus rapidement. La satisfaction client est essentielle pour fidéliser la clientèle.
- Poursuivre ses efforts en matière d'éducation financière en collaborant avec des écoles, des associations et des organisations communautaires pour sensibiliser davantage la population à l'utilisation des services numériques et à la gestion financière responsable.
- Continuer à cibler les segments de la population sous-bancarisés en développant des produits spécifiquement adaptés à leurs besoins. L'inclusion financière est un moyen important de contribuer au développement économique et social.
- Mettre en place des mécanismes de surveillance et d'analyse des données pour comprendre le comportement de ses clients, évaluer l'efficacité de ses initiatives et ajuster sa stratégie en conséquence.
- Organiser des campagnes de sensibilisation régulières pour informer les clients sur les avantages et la sécurité des services numériques. Mettre en avant les avantages financiers de l'utilisation de ces services pour encourager l'adoption.

En intégrant ces recommandations dans sa stratégie de digitalisation, la CNEP Banque peut continuer à prospérer en tant que leader dans le secteur bancaire en Algérie, tout en offrant des services de haute qualité et en contribuant à l'inclusion financière dans le pays. La digitalisation bancaire représente une opportunité majeure pour la CNEP Banque, et en saisissant ces opportunités, elle peut continuer à renforcer sa position sur le marché.

En conclusion, la digitalisation du secteur bancaire est inéluctable, et la CNEP Banque a joué un rôle de pionnier en Algérie dans cette transformation. Cependant, cette évolution se poursuit, et les défis et opportunités qu'elle engendre exigent une vigilance constante. Notre étude apporte un éclairage sur ce processus de transformation et offre des perspectives qui, nous l'espérons, contribueront à façonner l'avenir du secteur bancaire algérien dans une ère de plus en plus numérique.

# **Bibliographie**

### Ouvrages

1. CHEHRIT K. (2003). Techniques et pratiques bancaires financières et boursières. Alger : Grand Alger Livres.
2. DE FREMINVILLE, M. La cybersécurité et les décideurs : Sécurité des données et confiance numérique. ISTE Group, 2019.
3. DEGRYSE, C. Impacts sociaux de la digitalisation de l'économie. Etui, 2016.
4. Dictionnaire Le petit Larousse 2022
5. DORION, M et CHAILLIE, C. La digitalisation dans le secteur bancaire.
6. Dov O . , « Pratique des marchés financière », Edition DUNOD, paris, 1990.
7. HADDAD, S., & MOKHTARI, S. (2015). Comprendre la banque : Organisation et fonctionnement. Bouira: Pages Bleues Internationales.
8. ISAAC, H et VOLLE, P. E-commerce : de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle. Pearson Education France, 2008.
9. KOMPAS Algérie SPA, le guide des banques en Algérie
10. LAMARQUE, E. Banques : stratégies et transformations-2e éd. Dunod, 2021.
11. M. Döllinger, « Monétique et marketing », Edition Librairie Vuibert, février 1989
12. MARIQUE.E et DE PIERPONT.G. L'essor et les défis de la digitalisation des entreprises. 2021.
13. MEYSSONNIER.L, « banque : mode d'emploi », édition EYRROLLES, 1992
14. MONNET, P. (2007). Technique bancaire-historique.
15. PUPION, P. C. (1999). Economie et gestion bancaire. Paris: Dunod.
16. VERNIMMEN, P. (1981). Gestion et politiques de la banque. Paris: Dalloz.

### Articles de revues

1. BEN BOUHENI, F, GUÉLADIO DIALLO, M ; Digitalisation des banques françaises et reprise économique. La Revue des Sciences de Gestion, 2021, no 5.
2. BITYE.M, LONTE, F. NKOUE, et D. AMBIANA, Franck NAMA. La digitalisation bancaire: représentations des outils et défi d'inclusion des acteurs. EN AFRIQUE CENTRALE
3. DERRIDJ, R et AMIAR, L. La digitalisation au sein du secteur bancaire : entre causes et conséquences cas d'ABC Bank. 2020.
4. HATTAB, S et EL ACHARI, S. La performance bancaire impactée par la digitalisation : une étude des banques marocaines. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 2023, vol. 4, no 4-2, p. 280-301.

5. ILIOPULOS, E et SOPRASEUTH, T. L'intermédiation financière dans l'analyse macroéconomique : Le défi de la crise. 2012.
6. KHANBOUBI, F et BOULMAKOUL, A. Etat de l'art sur la transformation digitale : focus sur le domaine bancaire. In: International Conference on Innovation and New Trends in Information Systems, Marrakech-Morocco. 2018.
7. La revue de droit et des sciences humaines, numéro 35(2) Dr. GODIH .D , Dr. LAZREG. M , Réforme et modernisation du secteur bancaire et financier en Algérie : un enjeu majeur face aux défis de l'avenir.
8. LISEIN, O. La digitalisation dans le secteur bancaire : vers de nouvelles innovations' dans les relations entre banques et clients. In : Rencontre-Conférence" Banque & Digitalisation : Des opportunités pour innover". 2017.
9. MBAIODJBEY N, Eric. Mobile money en Afrique : son rôle pour l'inclusion financière au Tchad. Mobile money en Afrique, 2020
10. R, BACCOUR, S, Mr ROMDHANE, et DE TUNISIE, Banque Centrale. Promouvoir l'inclusion financière par le levier de la digitalisation des moyens de paiement
11. VENTRE, Daet GUILLOT, Ph. Interceptions des communications électroniques : Histoire, technologies, politique. ISTE Group, 2023.

### **Lois et textes réglementaires**

1. JORA du n° 1 (5 janvier 1982) au n° 18 (3 mai 1983)
2. Journal officiel de la république algérienne, Vendredi 2 juin 1967, Numéro 45
3. L'ordonnance 66-366 portant création du CPA.
4. L'ordonnance 67-204 du 01 octobre 1967 portant création de BEA.
5. L'ordonnance N° 66-178 du 13 juin 1966 du journal officiel N°51, date 14 juin 1966
6. La loi 90-10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et le crédit.
7. La loi n 82 du 18 aout 1986 portant le régime des banques marque de la refonte du système bancaire algérien.
8. Le décret n°85-85 du30 avril 1985, Rubrique Législative Algérie, Edition du CNRS, 1985
9. Loi 64-227 du 10 août 1964 portant création et fixant les statuts de la CNEP.
10. Loi n°62-144 du 13 décembre 1962 portant création et fixant les statuts de la BCA.

### **Thèses et mémoires**

1. Allouache L. et Aliouat G., « La gestion de risque du crédit au sein de la banque BNA », mémoire de master en sciences de gestion option : contrôle comptabilité et audit, université de Bejaia, promotion 2018-2019.

2. BEN ZIDANE, Y. La Lutte contre le blanchiment d'argent Cas d'étude : Algérie Gulf Bank. 2021. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.
3. CHALA, Net CHERFIOUI, T. La généralisation des modalités de paiement électronique enjeux, stratégies et limites. Cas : CNEP Banque de Tizi-Ouzou. 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.
4. CHEKROUN, R . Le système de paiement électronique et la digitalisation des produits bancaires Cas: BNA «agence 581» de Tizi-Ouzou. 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.
5. CHEKROUN.R et CHEMAKH.D ; Thème : le système de paiement électroniques et digitalisation des produits bancaires ; mémoire de master 2021/2022 ; Université Mouloud Mammeri
6. CNEP-Banque direction régionale de la wilaya de Tizi-Ouzou. 2019. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.
7. KHENNENOU, M et KACHA, I. Évaluation de la performance organisationnelle du système d'information bancaire actuel de la BADR n° 580 Tizi-Ouzou. 2021. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.
8. LATALLE, R. Les facteurs déterminant la performance de remboursement de crédits dans les IMF au Cameroun. 2020. Thèse de doctorat. Université de Moncton (Canada).
9. LAZIB, N et HADJEM, M ;La Monétique en Algérie Cas de la «CNEP-Banque, AgenceLaarbi Ben-Mhidi 202, de Tizi-Ouzou». 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.
10. LHADJ MOHAND, M. L'intégration de la digitalisation et son impact sur la performance Financière d'une banque cas de la BNA agence «356 ». 2021. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.
11. LHADJ MOHAND, Mahmoud. L'intégration de la digitalisation et son impact sur la performance Financière d'une banque cas de la BNA agence «356». 2021. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.
12. OUANE, MM. Les moyens de paiement en Algérie face aux défis des nouvelles technologies : Analyse de leur évolution de 1990 à 2017. 2020. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.
13. OUSSAIDENE, D. La fidélisation de la clientèle bancaire Cas: CNEP banque TIZI\_OUZOU. 2022. Mémoire de master. Université Mouloud Mammeri.

14. SALIFOU M et TRAORE, A. Modernisation du système de paiement en Algérie : cas de la télécompensation au niveau de la banque BADR. 2022. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri.
15. TCHALO, D. L'IMPACT DES FINTECHS DANS LA BANQUE : CAS DE LA BADR DGA ENGAGEMENTS–ALGER 180. 2022. Thèse de doctorat. Université Mouloud Mammeri.
16. YAHIAOUI, Aet SI MOUSSA, K. La digitalisation des services bancaire : Cas de l'agence BNA N° 581 de Tizi-Ouzou. 2021. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri.
17. Yala F., « étude et sélection d'un dossier par les banques », mémoire de master, promotion 2008-2009.
18. ZAIR, Z et ZIDANE, L. Automatisation du secteur bancaire en Algérie : Cas de la Carte Interbancaire au sein de la BEA. 2015. Mémoire de Master. Université Mouloud Mammeri.

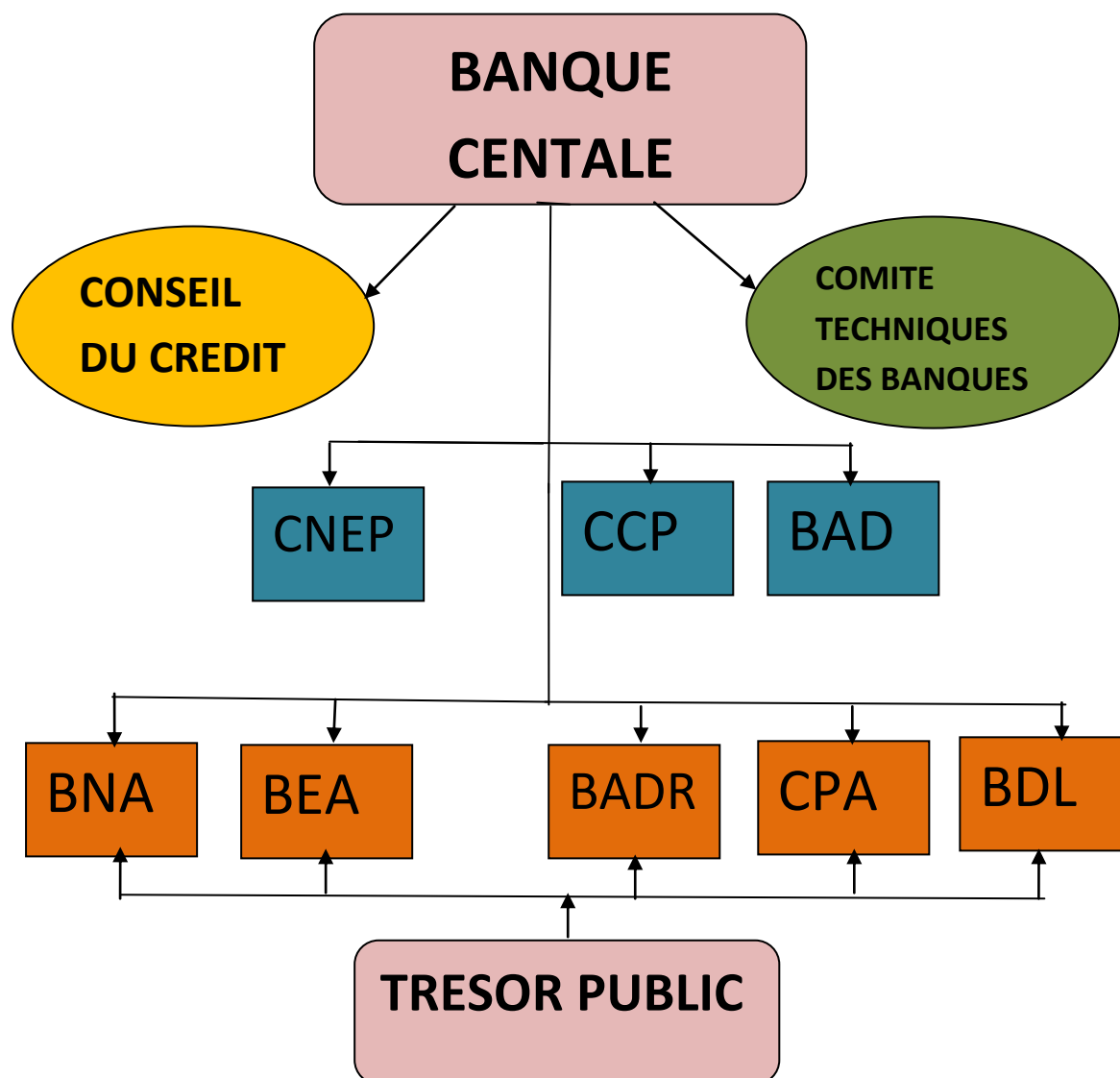
### Webographie

1. <http://www.calvados-strategie.com/les-differents-types-de-credits-bancaires-aux-entreprises/>
2. <https://adnews.galitt.com/actualites/details/quand-dbs-lance-une-banque-100-mobile-comme-une-fintech>
3. <https://finance-heros.fr/avis-banque/revolut/>
4. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Ally\\_Financial](https://fr.wikipedia.org/wiki/Ally_Financial)
5. <https://n26.com/fr-fr>
6. <https://satim.dz/fr/la-satim/nos-missions.html>
7. <https://satim.dz/fr/la-satim/nos-missions.html>
8. <https://selectra.info/finance/guides/comptebancaire#:~:text=Les%20diff%C3%A9rents%20types%20de%20comptes%20bancaires&text=le%20compte%20classique%20qui%20sert,avantage%20de%20produire%20des%20int%C3%A9r%C3%AAts.>
9. <https://www.aps.dz/economie/157052-cnep-banque-lancement-de-nouvelles-formules-de-financement-et-d-une-plateforme-de-vente-de-logements-par-internet>
10. <https://www.capitaine-banque.com/actualite-banque/types-de-comptes-bancaires/>
11. <https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques-1428472>
12. <https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=entreprise>
13. <https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier>

14. <https://www.cnepbanque.dz/page.php?id=particulier>
15. <https://www.digilor.fr/infographie-les-opportunités-de-la-digitalisation-en-banques/>
16. <https://www.europe1.fr/economie/banque-en-ligne-ing-direct-arrete-ses-activites-en-france-4089661>
17. <https://www.giemonétique.dz>
18. <https://www.lafinancepourtous.com/IMG/pdf/credit-conso-web.pdf>
19. <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/banques-finance/la-banque-des-millennials-qui-recompense-l-epargne-chime-leve-18-millions-de-dollars-751914.html>
20. <https://www.lesechos.fr/2017/11/la-neobanque-britannique-monzo-leve-80-millions-deuros-187308>
21. <https://www.satim.dz/fr/la-satim/qui-sommes-nous.html>
22. <https://www.worldremit.com/fr/blog/finance/types-de-comptes-bancaires>
23. <https://www3.inbenta.com/fr/blog/les-avantages-des-chatbots-conversationnels-pour-la-banque/>.
24. [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz)

# **Annexes**

## Annexe n°01 : Le système bancaire algérien après la réforme de 1970



Source : Conception personnel

**Annexe n°02 : Questionnaire**

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire de fin d'étude, nous aurons besoin de votre aide et je vous prie de bien nous accorder quelques minutes de votre temps, afin de nous permettre d'enrichir notre travail en vous garantissant l'anonymat de vos réponses sur le questionnaire.

**Partie 1 : question générale**

Age :

Profession :

**1. Etes-vous client de la CNEP banque :**

- a) Oui
- b) Non
- c) autre banque

**2. Avez-vous connaissance de l'existence de la carte bancaire**

- a) Oui
- b) Non

**3. Quel moyen de paiement utiliser vous le plus souvent :**

- a) Espèce
- b) Cartes bancaires
- c) Chèque
- d) Virement

Et pourquoi :

**4. Posséder vous une carte bancaire**

- a) Oui
- b) Non

**5. Si vous ne possédez pas de carte bancaire, précisez les raisons (choix multiple)**

- a) Préférence pour l'argent liquide
- b) Accessibilité limitée
- c) Coûts et frais associé à la carte
- d) Méconnaissance et difficulté du fonctionnement de la carte
- e) Manque de confiance envers la banque
- f) Manque de confiance vis-à-vis de la fiabilité de la carte
- g) Autre (précisez)

**Partie 2 : Questions pour les gens possédant une carte bancaire**

**1. Comment avez-vous obtenu votre carte bancaire**

- a) Votre demande
- b) Proposition de votre banquier

**2. À quelle fréquence utilisez-vous votre carte bancaire ?**

- a) Quotidiennement
- b) Plusieurs fois par semaine
- c) Une fois par semaine
- d) Une fois par mois
- e) Rarement
- f) Jamais

Commenter

**3. Pour quelles activités utilisez-vous principalement votre carte bancaire ? (Choix multiple)**

- a) Achats en magasin
- b) Achats en ligne
- c) Retraits d'espèces
- d) Paiements de factures
- e) Autre (précisez)

**4. Avez-vous déjà rencontré des problèmes liés à l'utilisation de votre carte bancaire ?**

- a) Oui
- b) Non

Si vous avez déjà rencontré des problèmes avec votre carte bancaire, veuillez préciser la nature de ces problèmes :

**5. Êtes-vous satisfait des services fournis par votre carte bancaire ?**

- a) Très satisfait
- b) Satisfait
- c) Neutre
- d) Insatisfait
- e) Très insatisfait

Commenter sur les raisons de votre réponse

**Partie 3 : Fin du questionnaire**

Avez-vous d'autres commentaires, suggestions ou préoccupations que vous aimeriez partager concernant l'utilisation de votre carte bancaire ?

# **Table des matières**

**Remerciements**

**Liste des figures**

**Sommaire**

**Introduction générale..... 01**

**CHAPITRE 1 : LE PASSAGE D'UN SYSTEME BANCAIRE CLASSIQUE A UN  
SYSTEME DIGITALISEE**

**Introduction ..... 04**

**Section 1 : Définition et historique de la banque..... 04**

**1. Définition de la banque ..... 04**

**2. Typologie des banques ..... 05**

2.1. Banque centrale ..... 06

2.2. Banques de dépôts ..... 06

2.3. Banque d'investissement et d'affaires..... 07

2.4. Banque commerciale ..... 07

2.5. Banque numérique..... 07

**3. Le rôle de la banque ..... 08**

**4. La clientèle de la banque ..... 09**

4.1. Les particuliers ..... 09

4.2. Les entreprises..... 09

4.3. Les collectivités locales..... 09

**5. Les différents produits bancaires..... 09**

5.1. La collecte des dépôts ..... 09

5.1.1. Les dépôts à vue ..... 10

5.1.2. Les dépôts à terme ..... 10

5.2. La distribution de crédit ..... 10

5.2.1. Les crédits aux entreprises ..... 10

5.2.1.1 Crédit d'exploitation ..... 10

5.2.1.2 Crédit d'investissement ..... 11

5.2.2. Les crédits aux particuliers..... 12

5.2.2.1 Crédits immobilier..... 12

5.2.2.2 Crédit à la consommation..... 13

5.3 Les types de comptes..... 13

5.3.1 Compte courant ..... 13

5.3.2 Compte épargne ..... 14

5.3.3 Compte à terme ..... 14

5.3.4. Comptes titres..... 14

5.3.5 Compte individuel ..... 14

5.3.6 Compte indivis ..... 14

5.3.7 Compte joint..... 15

**Section 2 : Les facteurs à l'origine de la digitalisation..... 15**

**1. Avancées technologique ..... 15**

1.1. L'essor d'Internet ..... 15

1.2. Les applications mobiles ..... 15

1. 3. Les paiements mobiles ..... 16

1.4. Automatisation des processus .....	16
1.5. Blockchain et crypto-monnaies .....	16
1.6. Intelligence artificielle et apprentissage automatique .....	16
1.7. Sécurité améliorée .....	16
1.8. Innovation et compétition dans les services bancaires .....	16
1.9. Banque en libre-service .....	17
1.10. Technologies biométriques .....	17
1.11. Technologie NFC .....	17
1.12. Cloud computing .....	17
<b>2. L'évolution du cadre réglementaire .....</b>	<b>18</b>
2.1. Validité juridique des transactions électroniques .....	18
2.2. Lois sur la protection des données .....	18
2.3. Normes de sécurité des paiements .....	18
2.4. Réglementations anti-blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme .....	18
2.5. Réglementations sur la cybersécurité .....	18
2.6. Lois sur les contrats électroniques .....	19
2.7. Cadres de conformité internationale.....	19
<b>3. Facteurs économiques et commerciaux.....</b>	<b>19</b>
3.1. Réduction des coûts opérationnels .....	19
3.2. Extensions transfrontalières .....	19
3.3. Diversification des produits et services.....	19
3.4. Amélioration de l'efficacité .....	20
3.5 Expansion de la clientèle.....	20
3.6. Réduction des frictions financières .....	20
<b>Section 3 : Les avantages et les risques de la digitalisation .....</b>	<b>20</b>
<b>1. Avantages pour la banque .....</b>	<b>20</b>
<b>2. Avantages pour le client.....</b>	<b>21</b>
<b>3. Avantages pour l'environnement.....</b>	<b>22</b>
<b>4. Exemples de succès dans la transition vers la banque numérique .....</b>	<b>23</b>
4.1. Ally Bank .....	23
4.2. Monzo.....	23
4.3. Revolut .....	23
4.4. DBS Bank.....	23
4.5. N26.....	24
3.6. ING Direct.....	24
3.7. Chime .....	24
<b>5. Analyse des défis et des risques associés.....</b>	<b>24</b>
5.1. Défis associés à la transition vers la banque numérique .....	24
5.2. Risques associés à la transition vers la banque numérique .....	25
<b>Conclusion .....</b>	<b>26</b>
<b>CHAPITRE 2 : L'ALGERIE A L'ERE DIGITALE</b>	
<b>Introduction .....</b>	<b>27</b>
<b>Section 1 : Evolution et historique du système bancaire algérien.....</b>	<b>27</b>
<b>1. La structure du système bancaire algérien .....</b>	<b>28</b>

1.1. Le trésor public.....	28
1.2. Banque centrale d'Algérie.....	28
1.3. La Caisse Nationale de Développement.....	28
1.4. La Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance.....	28
1.5. La banque nationale d'Algérie .....	29
1.6. Le Crédit Populaire d'Algérie .....	29
1.7. La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural.....	29
1.8. La banque du développement locale .....	29
1.9. Banque Extérieure d'Algérie.....	29
<b>2. Les principales réformes réglementaires du système bancaire algérien.....</b>	<b>29</b>
2.1. Réformes bancaires dans le cadre de la loi 88/01 .....	30
2.2. Réformes bancaires dans le cadre de la loi 90/10 .....	30
2.3. Le système bancaire algérien après la loi 90/10.....	31
<b>Section 2 : Introduction à la digitalisation du secteur bancaire algérien.....</b>	<b>32</b>
<b>1. Création de La société d'Automatisation Interbancaire et Monétique.....</b>	<b>32</b>
<b>2. Mise en place d'un réseau monétique interbancaire.....</b>	<b>33</b>
<b>3. Modernisation de la chambre de compensation .....</b>	<b>34</b>
3.1. Création du Centre de Pré-compensation Interbancaire.....	34
3.2. Mise en place du système de règlement brut en temps réel de gros montants et de paiement .....	35
3.3 Lancement du nouveau système de télé-compensation .....	35
<b>4. Système de paiement électronique .....</b>	<b>35</b>
4.1. Les débuts de la carte interbancaire .....	35
4.2. Types de cartes interbancaires.....	36
4.3. Les automates de paiement électronique.....	37
4.3.1. Distributeur automatique de billets .....	37
4.3.2. Les Guichets Automatique de Billets.....	37
4.3.3. Terminale de Paiement Electronique .....	37
<b>5. Création du groupe d'intérêt interbancaire .....</b>	<b>37</b>
<b>6. L'intégration du E-Paiement en Algérie .....</b>	<b>38</b>
<b>Section 3 : Les freins de la digitalisation et les solutions à promouvoir .....</b>	<b>38</b>
<b>1. Analyse des obstacles et des défis.....</b>	<b>38</b>
1.1. Contraintes législatives et réglementaires .....	39
1.1.1. Complexité réglementaire .....	39
1.1.2. Protection des données personnelles .....	39
1.1.3. Lois sur la cybercriminalité.....	39
1.1.4. Conformité aux normes internationales .....	39
1.2. Contraintes socio-économiques.....	40
1.2.1. Taux de bancarisation.....	40
1.2.2. Éducation financière.....	40
1.2.3. Inclusion financière .....	41
1.2.4. Sensibilisation à la sécurité des transactions électroniques .....	41
1.3. Contraintes infrastructurels .....	41
1.3.1. Couverture Internet .....	41

1.3.2. Accès aux services bancaires .....	42
1.3.3. Points de service alternatifs .....	42
1.3.4. Accessibilité aux personnes handicapées .....	42
1.3.5. Connectivité mobile .....	42
<b>2. Analyse des politiques gouvernementales visant à promouvoir la digitalisation bancaire .....</b>	<b>43</b>
2.1. Simplification des réglementations .....	43
2.2. Promotion de l'inclusion financière .....	43
2.3. Soutien aux fintechs .....	43
2.4. Modernisation de l'infrastructure .....	43
2.5. Campagnes de sensibilisation.....	43
2.6. Collaboration avec les institutions financières.....	43
2.7. Protection des consommateurs .....	44
<b>Conclusion.....</b>	<b>44</b>
<b>CHAPITRE 3 : ETUDE DES PRODUITS ET SERVICES DIGITALES DE LA CNEP-BANQUE</b>	
<b>Introduction .....</b>	<b>45</b>
<b>Section 1 : Présentation générale de la CNEP-Banque.....</b>	<b>45</b>
<b>1. Historique de la CNEP-Banque .....</b>	<b>45</b>
1.1. Collecte de l'épargne.....	46
1.2. Encouragement du financement du logement .....	46
1.3. L'engagement de la CNEP dans la promotion immobilière .....	46
1.4. D'une caisse d'épargne au statut de banque.....	46
1.5. Financement des investissements immobilier .....	46
1.6. Réorientation stratégique de CNEP Banque. ....	47
<b>2. La structure centrale de CNEP-Banque. ....</b>	<b>47</b>
<b>3. Les agences de la CNEP/Banque et son organigramme .....</b>	<b>49</b>
<b>4. Les missions de la CNEP-Banque .....</b>	<b>50</b>
<b>5. Les produits et services de la CNEP-Banque .....</b>	<b>51</b>
5.1. Les produits et services pour les particuliers .....	51
5.2. Les produits et services pour les entreprises .....	52
<b>Section 2 : La digitalisation des services bancaire de la CNEP-Banque.....</b>	<b>52</b>
<b>1. Les services bancaires électroniques proposés par la CNEP-Banque.....</b>	<b>52</b>
1.1. Consultation de solde en ligne .....	52
1.2. Virements électroniques .....	53
1.3. Le service E-Paiement.....	53
1.4. Application mobile .....	54
1.5. Le service E-Banking .....	54
1.6. Cartes bancaires électroniques .....	54
1.6.1. La carte Epargne CE .....	55
1.6.2. La carte Interbancaire CIB .....	55
1.7. Le terminal de paiement électronique TPE .....	56
<b>2. Infrastructure technologique mise en place.....</b>	<b>57</b>
2.1. Serveurs et systèmes de stockage.....	57

2.2. Bases de données.....	57
2.3. Mesures de sécurité.....	57
2.4. Sauvegarde et reprise après sinistre.....	57
<b>3. Mesures de sécurité pour la protection des données des clients .....</b>	<b>58</b>
3.1. Protocoles de chiffrement.....	58
3.2. Systèmes de détection des fraudes .....	58
3.3. Confidentialité et protection des données .....	58
3.4. Tests de pénétration et audits de sécurité .....	59
<b>4. Évolution des services bancaires électroniques .....</b>	<b>59</b>
4.1. Nouvelles fonctionnalités .....	59
4.2. Amélioration de l'expérience client.....	59
4.3. Plans futurs de développement.....	59
4.4. Réponse aux attentes changeantes.....	59
<b>5. Stratégies de promotion et d'adoption des services numériques .....</b>	<b>60</b>
5.1. Campagnes de sensibilisation.....	60
5.2. Tarification avantageuse .....	60
5.3. Formation et assistance .....	60
5.4. Offres et récompenses .....	60
5.5. Service client numérique dédié .....	60
5.6. Partenariats avec des tiers .....	60
5.7. Retours d'expérience des clients.....	61
<b>Section 3 : Etude empirique sur l'utilisation de la carte bancaire.....</b>	<b>61</b>
<b>1. Méthodologie de recherche.....</b>	<b>61</b>
1.1. Collecte de données quantitative .....	61
1.2. Validation des données et éthique de la recherche.....	62
<b>2. Échantillonnage et sélection des participants .....</b>	<b>62</b>
<b>3. Instruments de recherche .....</b>	<b>62</b>
<b>4. Interprétation des réponses du public .....</b>	<b>63</b>
4.1. Connaissances de l'existence de la carte bancaire .....	63
4.2. Moyen de paiement que vous utilisé le plus souvent .....	63
4.3. Possessions de la carte bancaire .....	64
4.4. Obtentions de la carte bancaire .....	66
4.5. Fréquences d'utilisation de la carte bancaire .....	66
4.6. Nature d'utilisation de la carte bancaire.....	67
4.7. Problèmes liés à l'utilisation de la carte bancaire .....	68
4.8. Satisfaction des clients .....	68
<b>Conclusion.....</b>	<b>69</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>70</b>
<b>Bibliographie</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Table des matières</b>	
<b>Résumé</b>	

---

## Résumé

---

Notre mémoire intitulé "La contribution des transactions électroniques à l'évolution du système bancaire dans une approche plus moderne, cas de la CNEP Banque" explore en détail l'impact de la digitalisation bancaire sur la CNEP Banque en Algérie. Il examine les avantages, les défis, et les opportunités liés à cette transformation, mettant en lumière l'importance de la sécurité des transactions, de l'éducation financière, et de l'inclusion financière.

La recherche offre des recommandations pour la CNEP Banque, notamment la diversification des services numériques, l'amélioration de l'expérience client, le renforcement de la sécurité, la poursuite de l'éducation financière, et l'exploration de partenariats stratégiques avec des fintechs. L'objectif est de stimuler l'adoption des services numériques, d'accroître la satisfaction client, et de contribuer au développement économique et social en Algérie.

Ce mémoire constitue une ressource précieuse pour la CNEP Banque, les autorités réglementaires, et toute partie intéressée dans le secteur bancaire cherchant à comprendre et à tirer parti de la digitalisation pour façonner l'avenir financier de l'Algérie.

**Mots clés : Banque, digitalisation, transaction électronique, monétique, CNEP-Banque, système bancaire.**

---

## Abstract

---

Our thesis, titled "The Contribution of Electronic Transactions to the Evolution of the Banking System in a Modern Approach: A Case Study of CNEP Bank," delves into the profound impact of banking digitization on CNEP Bank in Algeria. It thoroughly examines the advantages, challenges, and opportunities associated with this transformation, emphasizing the significance of transaction security, financial literacy, and financial inclusion.

The research provides recommendations for CNEP Bank, including diversifying digital services, enhancing the customer experience, bolstering security measures, continuing financial education initiatives, and exploring strategic partnerships with fintech companies. The goal is to promote the adoption of digital services, increase customer satisfaction, and contribute to economic and social development in Algeria.

This thesis serves as a valuable resource for CNEP Bank, regulatory authorities, and all stakeholders in the banking sector seeking to comprehend and leverage digitization to shape the financial future of Algeria.

**Keywords: Banking, digitization, electronic transactions, payment systems, CNEP Bank, banking system.**